

ENERO 2025

#### Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 1,136 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 48% fueron por Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas; el 29% por actividades financieras y de seguros; el 6% por Información y Comunicaciones; y el 17% por otras actividades económicas, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 1**

**Recepción de Quejas**



**Continuación**

**Recepción de Quejas**



 Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor, Departamento de Verificación y Vigilancia (UPSF) y Departamento de Coordinación de Sedes

#### Captación de Quejas

En enero se recibieron 1,136 quejas por parte de los Consumidores y Usuarios, por los tres medios de captación de quejas que dispone la DIACO, de las cuales, en Sede Central, se recibieron 1,065 quejas y en Sedes Departamentales 71 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 2**

**Captación de Quejas**



Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor, Departamento de Verificación y Vigilancia (UPSF) y Departamento de Coordinación de Sedes

#### Quejas Documentadas

En enero, se documentaron 426 quejas por parte de los Consumidores y Usuarios de las cuales en Sede Central fueron documentadas 355 quejas y en Sedes Departamentales 71 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 3**

**Quejas Documentadas**

 Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor, Departamento de Verificación y Vigilancia (UPSF) y Departamento de Coordinación de Sedes

#### Atención y Resolución de Quejas

En enero se resolvieron 317 quejas: 68 por mediación y 249 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 278; y en las Sedes Departamentales 39. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 3,427 consumidores, usuarios y tarjetahabientes, según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 4**

**Resolución de Quejas**



 Fuente: Departamentos de Servicios al Consumidor, Legal, Verificación y Vigilancia, UPSF y Coordinación de Sedes

**Gráfico 1**



**Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario**

En enero, derivado de las intervenciones de diferentes unidades de esta Dirección, se recuperaron a favor de los consumidores, usuarios y tarjetahabientes, la cantidad de dos millones seiscientos cincuenta y ocho mil cuatrocientos cincuenta y dos quetzales con setenta y seis centavos (Q.2,658,452.76). El monto indicado, se desglosa de la siguiente manera: en la Sede Central Q.2,360,902.46 y las Sedes Departamentales Q.297,550.30, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 5**

**Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario**



Fuente: Departamentos de Servicios al Consumidor, Legal, Verificación y Vigilancia, UPSF y Coordinación de Sedes

**Gráfico 2**



#### Personas capacitadas, Conferencias impartidas y material educativo-informativo distribuido

En enero, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, no realizó conferencias, solo se distribuyeron 2,134 documentos de material educativo e informativo, consistente en bolsas educativos y promocionales, calendarios, planificadores, a todo el personal de DIACO, dependencia del Ministerio de Economía y a otras instituciones.

En lo que respecta a las Sedes Departamentales, realizaron 11 conferencias sobre de los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios, donde asistieron 579 personas y se distribuyó 1,727 documentos de material educativo e informativo, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 6**

**Conferencias Presenciales, Asistentes y Material Educativo-Informativo**



 Fuente: Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor y Departamento de Coordinación de Sedes

En enero, en lo que se refiere a las conferencias de información sobre derechos y obligaciones en materia de consumo, los Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor y el Departamento de Coordinación de Sedes Departamentales, no realizaron conferencias como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 7**

**Conferencias Virtuales y Participantes**



 Fuente: Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor y Departamento de Coordinación de Sedes

**Libros Autorizados y Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje**

En enero se autorizaron 627 libros de quejas, 368 en la Sede Central y 259 en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 12 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 4 en la Sede Central y 8 en la Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes para la verificación de certificados de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 368 expedientes, como se detalla a continuación.

**Cuadro 8**

**Libros Autorizados, Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión**

 **e Instrumentos de Medición y Pesaje**



 Fuente: Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor y Departamento de Coordinación de Sedes

**Gráfico 3**



#### Verificación y Vigilancia

Las actividades realizadas de verificación y vigilancia durante el mes de enero en la Sede Central, así como en las Sedes Departamentales, se resumen en el cuadro siguiente:

**Cuadro 9**

**Verificaciones**



 Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia y Departamento de Coordinación de Sedes

#### Plan Centinela

En el marco de este plan, en enero se realizaron verificaciones como se indica a continuación:

**Cuadro 10**

**Verificaciones Plan Centinela**

**Combustibles**



 Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

En lo que corresponde a la información de verificaciones en Plantas y Expendios de Gas Propano (GLP) no se reportó información en el presente mes.

**Proceso Jurídico Sancionatorio**

En enero se impusieron sanciones por parte del Departamento Legal, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 11**

**Sanciones Impuestas**



Fuente: Departamento Legal

En enero, los Departamentos Legal y Verificación y Vigilancia emitieron resoluciones de aprobación y registro de Contratos de Adhesión y dictámenes técnicos de la verificación de los Certificados de Calibración de Instrumentos de Medición y Pesaje respectivamente, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 12**

**Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión y**

**Verificación de Certificados de Calibración**



 Fuente: Departamentos Legal y Verificación y Vigilancia

**Unidad de Protección de Servicios Financieros -UPSF-**

#### Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 283 quejas, en la Sede Central a través de la Unidad de Protección de Servicios Financieros (UPSF), se recibieron 277 quejas y 6 quejas en las Sedes Departamentales, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 1**

**Recepción de Quejas**



 Fuente: Departamentos de Verificación y Vigilancia (UPSF) y Coordinación de Sedes

#### Captación de Quejas

En enero, se recibieron 283 quejas presentadas por los Consumidores y Usuarios de Tarjetas de Crédito, por los tres medios de captación de quejas que dispone la DIACO, de las cuales, en la Sede Central a través de la Unidad de Protección de Servicios Financieros, se recibieron 277 quejas y 6 quejas en las Sedes Departamentales, según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 2**

**Captación de Quejas**



Fuente: Departamentos de Verificación y Vigilancia (UPSF) y Coordinación de Sedes

#### Quejas Documentadas

En enero, se documentaron 69 quejas por parte de los Consumidores y Usuarios de Tarjetas de Crédito, de las cuales, en la Sede Central a través de la Unidad de Protección de Servicios Financieros, fueron documentadas 63 quejas y 6 quejas en las Sedes Departamentales, según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 3**

**Quejas Documentadas**



Fuente: Departamentos de Verificación y Vigilancia (UPSF) y Coordinación de Sedes

#### Atención y Resolución de Quejas de la Unidad de Protección de Servicios Financieros y Asesorías

En enero, en la Unidad de Protección de Servicios Financieros, se resolvieron 88 quejas, 42 por mediación y 46 por conciliación. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 1,081 personas, según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 4**

**Resolución de Quejas y Asesorías**



 Fuente: Departamentos de Verificación y Vigilancia (UPSF)

#### Recuperaciones a favor del Tarjetahabiente

En enero, derivado de la intervención de la Unidad de Protección de Servicios Financieros, se recuperaron a favor de los tarjetahabientes, la cantidad de doscientos cincuenta y seis mil novecientos ochenta y seis quetzales con cinco centavos (Q.256,986.05), según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 5**

**Recuperaciones a favor de los Tarjetahabientes**

