



Informe Estadístico

AGOSTO 2021

Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 1,005 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 39% fueron contra comercios; el 15% por Almacenes; el 11% por Telefonía; y el 35% por otras actividades económicas, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

Cuadro 1
Recepción de Quejas

ACTIVIDAD	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
Comercios	343	44	387	39%
Colegios y Universidades	17	3	20	2%
Almacenes	149	0	149	15%
Telefonía	103	4	107	11%
Escuelas e Institutos	2	0	2	0%
Bancos	33	3	36	4%
Energía Eléctrica	23	80	103	10%
Construcciones/Inmobiliarias	31	2	33	3%
Tarjetas de Crédito	12	1	13	1%
Combustible	12	0	12	1%
Servicio de Agua	20	0	20	2%
Tiempos compartidos	11	0	11	1%
Cafeterías y Otros	30	0	30	3%
Hotelería	6	0	6	1%
Transporte	10	0	10	1%
Prestamos	12	0	12	1%
Aseguradoras	4	0	4	0%
Servicio de Cable	14	1	15	1%
Distribuidora de Gas	3	0	3	0%
Servicio de Internet	4	0	4	0%
Instituciones	1	0	1	0%
Canasta Básica	11	0	11	1%
Hospitales	12	0	12	1%
Casas de empeño	1	0	1	0%
Taller	0	0	0	0%
Academia de Español	0	0	0	0%
Farmacias	2	0	2	0%
Asociación Civil	1	0	1	0%
TOTAL	867	138	1,005	100%

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En lo que va del año, se han recibido 8,446 quejas; 7,746 en la Sede Central y 700 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

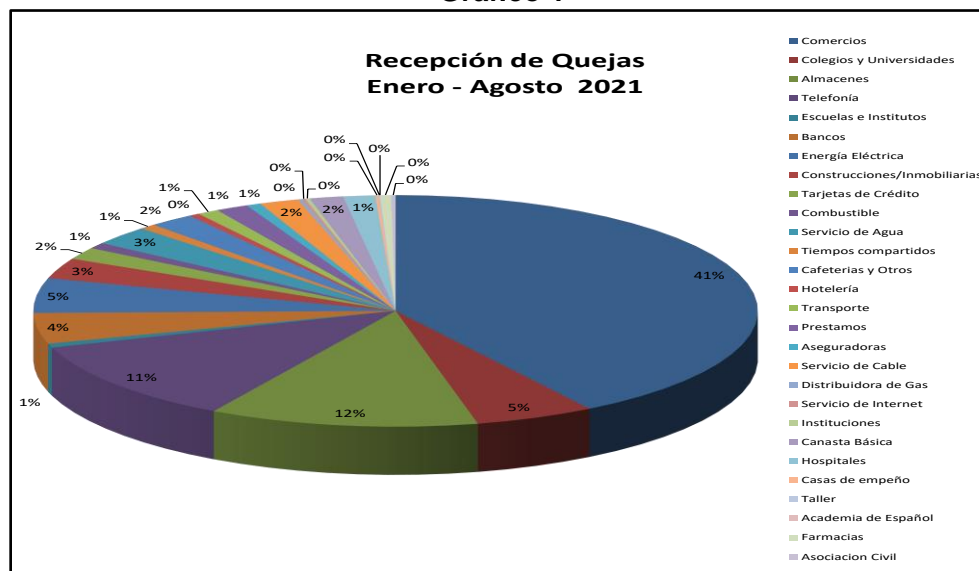


Cuadro 2
Recepción de quejas
Enero - Agosto 2021

ACTIVIDAD	CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	PORCENTAJE
Comercios	3,142	322	3,464	41%
Colegios y Universidades	403	48	451	5%
Almacenes	1,013	1	1,014	12%
Telefonía	944	27	971	11%
Escuelas e Institutos	38	10	48	1%
Bancos	346	16	362	4%
Energía Eléctrica	177	233	410	5%
Construcciones/Inmobiliarias	232	10	242	3%
Tarjetas de Crédito	130	12	142	2%
Combustible	71	0	71	1%
Servicio de Agua	216	9	225	3%
Tiempos compartidos	60	1	61	1%
Cafeterías y Otros	171	0	171	2%
Hotelería	40	0	40	0%
Transporte	80	1	81	1%
Prestamos	123	0	123	1%
Aseguradoras	52	2	54	1%
Servicio de Cable	146	2	148	2%
Distribuidora de Gas	16	0	16	0%
Servicio de Internet	7	5	12	0%
Instituciones	17	0	17	0%
Canasta Básica	127	0	127	2%
Hospitales	119	1	120	1%
Casas de empeño	13	0	13	0%
Taller	5	0	5	0%
Academia de Español	0	0	0	0%
Farmacias	41	0	41	0%
Asociación Civil	17	0	17	0%
TOTAL	7,746	700	8,446	100%

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

Gráfico 1





Documentación y Resolución de Quejas

En agosto se documentaron 483 quejas por parte de los Consumidores y Usuarios, de las cuales en Sede Central fueron documentadas 345 quejas y en Sedes Departamentales 138 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 3
Quejas Documentadas

LINEA DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	345	138	483

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En lo que va del año, se han documentado 3,836 quejas; 3,136 en la Sede Central y 700 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 4
Quejas Documentadas
Enero – Agosto 2021

LINEA DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	3,136	700	3,836

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En agosto se resolvieron 307 quejas: 95 por mediación y 212 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 230; y en las Sedes Departamentales 77. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 243 personas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 5
Resolución de Quejas

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL			SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	SERVICIOS AL CONSUMIDOR	JURIDICO	VERIFICACION		
Mediaciones	56			39	95
Conciliaciones	116	48	10	38	212
	172	48	10	77	307
Asesorías y Consultas	243				243
Total	243				243

Fuente: Departamentos de Servicios al Consumidor, Jurídico, Verificación y Vigilancia y Sedes Departamentales



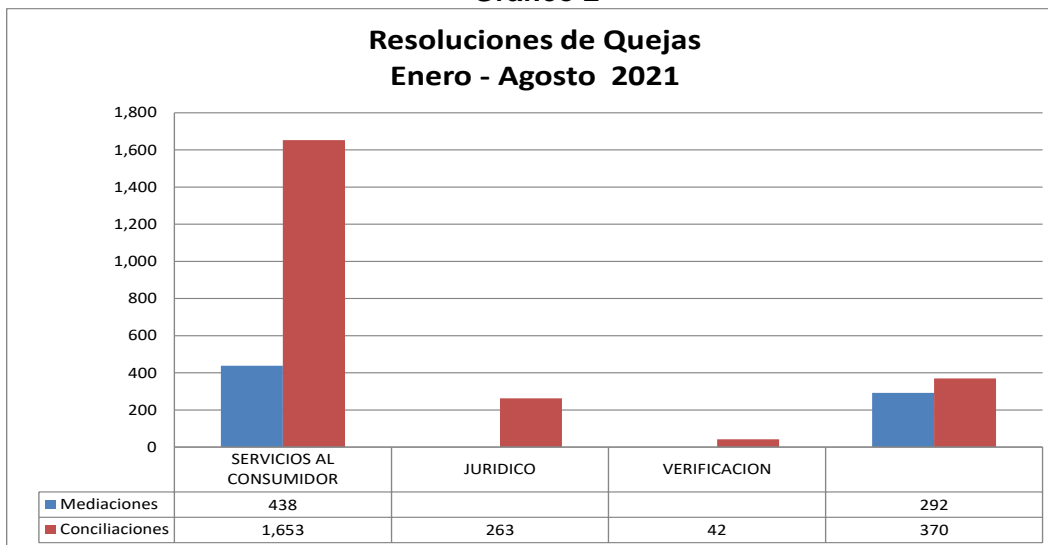
En lo que va del año 2021, se han resuelto 3,058 quejas; 730 resueltas por mediación y 2,328 por conciliación; de las cuales están resueltas en la Sede Central 2,396; y en las Sedes Departamentales 662. Asimismo se brindaron asesorías y consultas a 2,472 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 6
Resolución de Quejas
Enero - Agosto

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL			SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	SERVICIOS AL CONSUMIDOR	JURIDICO	VERIFICACION		
Mediaciones	438			292	730
Conciliaciones	1,653	263	42	370	2,328
Total	2,091	263	42	662	3,058
Asesorías y Consultas	2,472				2,472
TOTAL	2,472				2,472

Fuente: Departamentos de Servicios al Consumidor, Jurídico, Verificación y Vigilancia y Sedes Departamentales

Grafico 2



Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario

Derivado de las intervenciones de las diferentes unidades de esta Dirección, se recuperaron a favor de los consumidores y usuarios, la cantidad de diez millones setecientos treinta mil doscientos veintiséis quetzales con ochenta y un centavos (Q.10,730,226.81). El monto indicado, se desglosa de la siguiente manera: en la Sede Central Q.9,530,329.17 y las Sedes Departamentales Q.1,199,897.64, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:



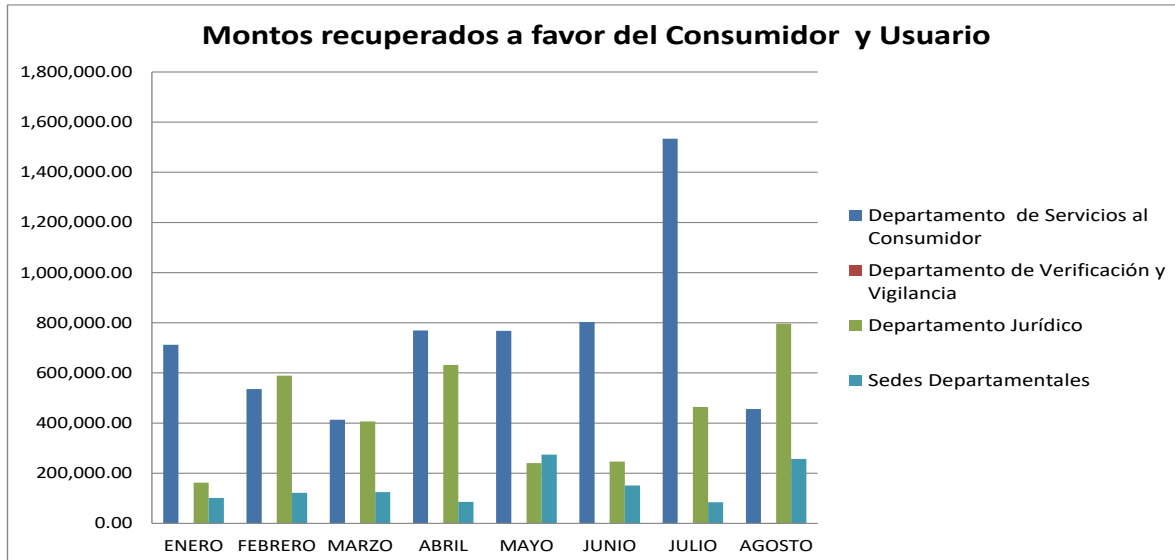
Cuadro 7
Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario

		Departamento de Servicios al Consumidor	Departamento de Verificación y Vigilancia	Departamento Jurídico	Total Central	Sedes Departamentales	TOTAL
Enero							
	Reembolso monetario	433,640.80	0.00	26,991.00	460,631.80	40,240.27	500,872.07
	Restitución de bienes	278,747.57	0.00	135,659.95	414,407.52	60,894.39	475,301.91
	Rescisión de contratos	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	ENERO	712,388.37	0.00	162,650.95	875,039.32	101,134.66	976,173.98
Febrero							
	Reembolso monetario	270,613.53	0.00	156,737.68	427,351.21	54,018.11	481,369.32
	Restitución de bienes	265,107.22	0.00	431,906.86	697,014.08	68,117.12	765,131.20
	Rescisión de contratos	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	FEBRERO	535,720.75	0.00	588,644.54	1,124,365.29	122,135.23	1,246,500.52
Marzo							
	Reembolso monetario	312,630.73	0.00	102,578.20	415,208.93	37,785.85	452,994.78
	Restitución de bienes	100,470.26	0.00	304,187.71	404,657.97	86,627.17	491,285.14
	Rescisión de contratos	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	MARZO	413,100.99	0.00	406,765.91	819,866.90	124,413.02	944,279.92
Abril							
	Reembolso monetario	555,646.92	0.00	385,214.20	940,861.12	32,394.19	973,255.31
	Restitución de bienes	155,820.07	0.00	246,447.73	402,267.80	53,182.96	455,450.76
	Rescisión de contratos	58,028.80	0.00	0.00	58,028.80	200.00	58,228.80
	ABRIL	769,495.79	0.00	631,661.93	1,401,157.72	85,777.15	1,486,934.87
Mayo							
	Reembolso monetario	400,805.65	0.00	182,795.55	583,601.20	99,052.72	682,653.92
	Restitución de bienes	256,976.04	0.00	57,333.95	314,309.99	172,440.74	486,750.73
	Rescisión de contratos	109,725.92	0.00	0.00	109,725.92	2,930.66	112,656.58
	MAYO	767,507.61	0.00	240,129.50	1,007,637.11	274,424.12	1,282,061.23
Junio							
	Reembolso monetario	536,610.99	0.00	125,624.70	662,235.69	48,006.20	710,241.89
	Restitución de bienes	237,038.61	0.00	120,524.00	357,562.61	63,213.73	420,776.34
	Rescisión de contratos	29,400.00	0.00	0.00	29,400.00	39,701.77	69,101.77
	JUNIO	803,049.60	0.00	246,148.70	1,049,198.30	150,921.70	1,200,120.00
Julio							
	Reembolso monetario	1,386,577.58	0.00	0.00	1,386,577.58	17,698.87	1,404,276.45
	Restitución de bienes	147,141.16	0.00	464,406.39	611,547.55	58,170.00	669,717.55
	Rescisión de contratos	0.00	0.00	0.00	0.00	8,000.00	8,000.00
	JULIO	1,533,718.74	0.00	464,406.39	1,998,125.13	83,868.87	2,081,994.00
Agosto							
	Reembolso monetario	287,120.44	2,239.00	479,862.00	769,221.44	163,365.00	932,586.44
	Restitución de bienes	140,968.96	0.00	316,749.00	457,717.96	75,621.89	533,339.85
	Rescisión de contratos	28,000.00	0.00	0.00	28,000.00	18,236.00	46,236.00
	AGOSTO	456,089.40	2,239.00	796,611.00	1,254,939.40	257,222.89	1,512,162.29
TOTAL		5,991,071.25	2,239.00	3,537,018.92	9,530,329.17	1,199,897.64	10,730,226.81

Fuente: Departamentos de Servicios al Consumidor, Jurídico, Verificación y Vigilancia y Sedes Departamentales



Grafico 3



Personas capacitadas, Conferencias impartidas y material educativo-informativo distribuido

En agosto, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, realizó una capacitación de manera presencial a emprendedoras y emprendedores del Departamento de Izabal; asimismo 8 capacitaciones de manera virtual a: Bomberos Municipales, Módulos 2, 3, 4 y 5; Ministerio de la Defensa, Módulos 3, 4, y 5; y a integrantes del CODEDE de la Zona 11; participando en total 2,108 personas, no se distribuyó material educativo e informativo.

En lo que respecta a las Sedes Departamentales, se realizaron 90 conferencias, asistieron 1,233 personas y se distribuyeron 725 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifoliales, cuadrifoliales, guías del consumidor, entre otros.

Cuadro 8
Conferencias, Asistentes y Material Educativo-Informativo

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	9	90	99
Asistentes a conferencias	2,108	1,233	3,341
Material Distribuido	0	725	725

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

En lo que va del año, se han realizado 454 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 9,739 personas, asimismo, se distribuyeron 22,431 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:



Cuadro 9
Conferencias, Asistentes y Material Educativo-Informativo
Enero – Agosto

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	43	411	454
Asistentes a conferencias	5,439	4,300	9,739
Material Distribuido	13,104	9,327	22,431

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

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

En agosto se autorizaron 830 libros de quejas, 505 en la Sede Central y 325 en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 56 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 32 en la Sede Central y 24 en las Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 382 expedientes, como se detalla a continuación.

Cuadro 10
Libros Autorizados, Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	505	325	830
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	32	24	56
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	382	0	382

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

En lo que va del año, se han autorizado 7,031 libros de quejas; 3,992 en la Sede Central y 3,039 en las Sedes Departamentales, se han recibido 535 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 276 en la Sede Central y 259 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 3,191 expedientes.

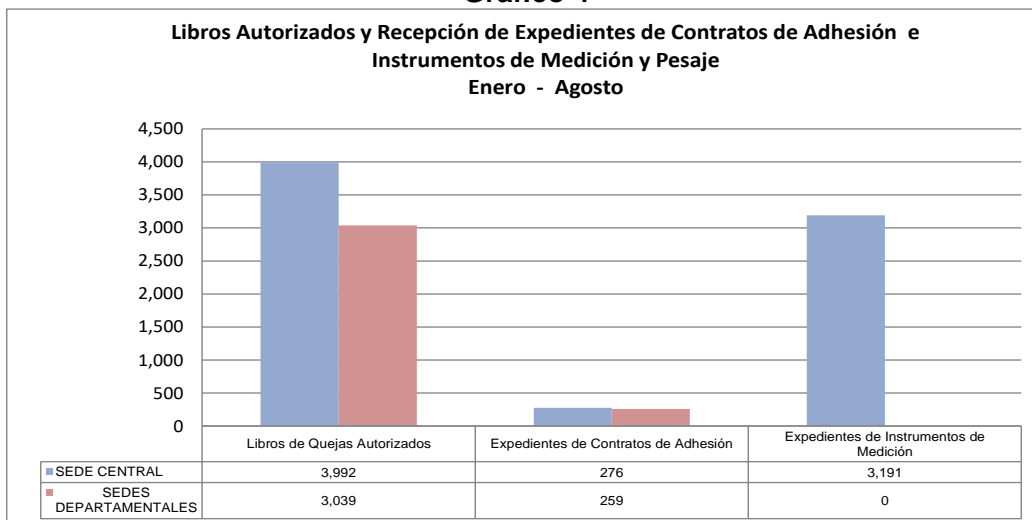
Cuadro 11
Libros Autorizados, Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje
Enero – Agosto

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	3,992	3,039	7,031
Expedientes de Contratos de Adhesión	276	259	535
Expedientes de Instrumentos de Medición	3,191	0	3,191

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



Gráfico 4



Verificación y Vigilancia

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

**Cuadro 12
Verificaciones**

LÍNEAS DE TRABAJO	AGOSTO	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
Tenencia del Libros de quejas	707	7,486
Exhibición de Precios	345	6,097
Etiquetado General de Productos	659	4,217
Instrumentos de Medición y Pesaje	0	0
Peso Exacto en Productos Empacados	0	8
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	53	325
Plantas y Expendios de Gas	33	87
Publicidad Engañosa	1	1,760
Precios de Canasta Básica	1,274	10,833
Monitoreos de otros productos	753	4,128
Precios de Combustibles	828	5,065
Precios de Gas Propano	519	4,323
Colegios	3	68
Verificación Plan Belén	0	0

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia y Sedes Departamentales



Plan Centinela

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

Cuadro 13
Verificaciones Plan Centinela
Combustibles

MES	DEPARTAMENTOS VERIFICADOS	# DE GASOLINERAS	# SURTIDORES INMOVILIZADOS	# SURTIDORES DESINMOVILIZADOS	SURTIDORES VERIFICADOS	ESTACIONES SIN LIBRO DE QUEJAS	ESTACIONES CON EXHIBICIÓN DE PRECIOS
ENERO	GUATEMALA	7	1	1	57	0	7
FEBRERO	GUATEMALA	40	0	0	353	0	40
MARZO	SACATEPEQUEZ, CHIMALTENANGO, BAJA VERAPAZ, ALTA VERAPAZ E IZABAL	50	0	0	430	7	50
ABRIL	GUATEMALA, SACATEPEQUEZ, ESCUINTLA, SUCHITEPEQUEZ Y RETALHULEU	39	1	1	295	4	39
MAYO	GUATEMALA	43	1	1	386	0	43
JUNIO	QUETZALTENANGO	45	0	0	435	12	45
JULIO	GUATEMALA, SACATEPEQUEZ, SUCHITEPEQUEZ Y PETEN	48	5	5	382	7	48
AGOSTO	GUATEMALA, SANTA ROSA, SUCHITEPEQUEZ, CHIQUIMULA, JALAPA Y JUTIAPA	53	0	0	385	8	53
TOTAL		325	8	8	2,723	38	325

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

Proceso Jurídico Sancionatorio

En agosto no se impusieron sanciones por el Departamento Jurídico, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 14
Sanciones Impuestas

CONCEPTO	AGOSTO	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
INFRACCIONES A LA LEY		
Multa, por acta de verificación (tenencia libro de quejas, gas, gasolina, publicidad engañosa, servicios públicos, exhibición de precios, etc.)	0	0
Por quejas	0	99
Apercibimientos escritos/públicos	0	10
TOTAL	0	109

Fuente: Departamento Jurídico

En agosto, el Departamento Jurídico emitió resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión, en lo que respecta al Departamento de Verificación y Vigilancia no emitió dictámenes técnicos como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 15
Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión y
Dictámenes Técnicos de Instrumentos de Medición y Pesaje

CONCEPTO	AGOSTO	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión	20	256
Emisión de Dictámenes Técnicos	0	1,849
TOTAL	20	2,105

Fuente: Departamentos Jurídico y Verificación y Vigilancia