**Informe Estadístico**

**JULIO 2022**

#### Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 794 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 42% fueron contra comercios; el 13% por energía eléctrica; el 10% por telefonía y el 35% por otras actividades económicas, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 1**

**Recepción de Quejas**



 Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En lo que va del año, se han recibido 5,406 quejas; 4,902 en la Sede Central y 504 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

**Cuadro 2**

**Recepción de quejas**

**Enero – Julio 2022**



 Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

**Gráfico 1**



#### Documentación y Resolución de Quejas

En julio se documentaron 568 quejas por parte de los Consumidores y Usuarios, de las cuales en Sede Central fueron documentadas 429 quejas y en Sedes Departamentales 139 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 3**

**Quejas Documentadas**

 

 Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En lo que va del año, se han documentado 2,887 quejas; 2,383 en la Sede Central y 504 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

**Cuadro 4**

**Quejas Documentadas**

**Enero – Julio 2022**

 

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En julio se resolvieron 407 quejas: 101 por mediación y 306 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 309; y en las Sedes Departamentales 98. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 1,911 personas, según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 5**

**Resolución de Quejas**



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

En lo que va del año 2022, se han resuelto 2,442 quejas; 456 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos y 1,986 por conciliación; de las cuales están resueltas en la Sede Central 1,906; y en las Sedes Departamentales 536. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 14,892 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 6**

**Resolución de Quejas**

**Enero – Julio 2022**



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

**Gráfico 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 doce millones cuatrocientos veintitrés mil ochocientos dieciocho quetzales con noventa y cuatro centavos (Q.12,423,818.94). El monto indicado, se desglosa de la siguiente manera: en la Sede Central Q.10,919,461.30 y las Sedes Departamentales Q.1,504,357.64, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 7**

**Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario**



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

**Gráfico 3**



**Personas capacitadas, Capacitaciones impartidas y material educativo-informativo distribuido**

En julio, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, realizó 10 capacitaciones: 1) Derechos de los consumidores en el marco del Foro Nacional Competencia, protección de los consumidores, calidad y competitividad del país (2 Grupos); 2) A usuarios de los programas que atiende la Unidad de la Mujer de la Municipalidad de Mixco; 3) A personal administrativo de la Universidad Panamericana, modulo 1, (3 Grupos); 4) A estudiantes del colegio IMBPC de diversificado, modulo 5 (2 Grupos); 5) A estudiantes del Instituto Nacional de Educación Básica -INEB-, modulo 1; y 6) A grupos de emprendedoras de la Casa de la Mujer de la Zona 3, Municipalidad de Guatemala, Modulo 1; asistiendo 681 personas y se distribuyeron 2,330 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifoliares, cuadrifoliares, guías del consumidor, entre otros.

En lo que respecta a las Sedes Departamentales, se realizaron 75 capacitaciones, asistieron 2,343 personas y se distribuyeron 6,544 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifoliares, cuadrifoliares, guías del consumidor, entre otros.

**Cuadro 8**

**Capacitaciones Presenciales/Virtuales, Asistentes y Material Educativo-Informativo**

 

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

En lo que va del año, se han realizado 678 capacitaciones de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 10,054 personas, asimismo, se distribuyeron 56,627 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

**Cuadro 9**

**Capacitaciones Presenciales/Virtuales, Asistentes y Material Educativo-Informativo**

**Enero – Julio 2022**

 

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

En lo que se refiere a las conferencias impartidas de manera virtual, en el mes de julio, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor y las Sedes Departamentales, realizaron 9 conferencias, participando 308 personas, con temas de información en materia de consumo a través de plataformas digitales, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 10**

**Conferencias Virtuales, y Asistentes**

 

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

En lo que va del año, se han realizado 51 conferencias virtuales a los consumidores y usuarios informando sobre derechos y obligaciones en materia de consumo a través de plataformas digitales, siendo el total de participantes de 2,172 personas, como puede observarse en el cuadro siguiente:

**Cuadro 11**

**Conferencias Virtuales y Asistentes**

**Enero – Julio 2022**



 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 julio se autorizaron 1,044 libros de quejas, 669 en la Sede Central y 375 en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 89 expediente para autorización de Contratos de Adhesión, 41 en la Sede Central y 48 en las Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 200 expedientes, como se detalla a continuación.

**Cuadro 12**

**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 Sedes Departamentales

En lo que va del año, se han autorizado 7,047 libros de quejas; 4,238 en la Sede Central y 2,809 en las Sedes Departamentales, se han recibido 404 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 159 en la Sede Central y 245 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 1,427 expedientes.

**Cuadro 13**

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

**Enero – Julio**



 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 julio en la Sede Central, así como en las Sedes Departamentales, se resumen en el cuadro siguiente:

**Cuadro 14**

**Verificaciones**



 Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia y Sedes Departamentales

#### Plan Centinela

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

**Cuadro 15**

**Verificaciones Plan Centinela**

**Combustible**



 Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

**Cuadro 16**

**Verificaciones Plan Centinela**

**Plantas de Gas Propano**



 





Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

**Cuadro 17**

**Verificaciones Plan Centinela**

**Expendios de Gas Propano**





 

 Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

**Proceso Jurídico Sancionatorio**

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

**Cuadro 18**

**Sanciones Impuestas**

 

 Fuente: Departamento Legal

En julio, los Departamentos Legal y Verificación y Vigilancia emitieron resoluciones y dictámenes técnicos respectivamente, como se puede observar en el cuadro siguiente:

 **Cuadro 19**

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

**Dictámenes Técnicos de Instrumentos de Medición y Pesaje**



 Fuente: Departamentos Legal y Verificación y Vigilancia