**Informe Estadístico**

**FEBRERO 2023**

#### Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 619 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 53% fueron contra comercios; el 11% por Almacenes; el 6% por Telefonía; y el 30% 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 1,473 quejas; 1,266 en la Sede Central y 207 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

**1**

**Cuadro 2**

**Recepción de quejas**

**Enero - Febrero 2023**



 Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

**Gráfico 1**



**2**

#### Documentación y Resolución de Quejas

En febrero se documentaron 534 quejas por parte de los Consumidores y Usuarios, de las cuales en Sede Central fueron documentadas 437 quejas y en Sedes Departamentales 97 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 925 quejas; 718 en la Sede Central y 207 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

**Cuadro 4**

**Quejas Documentadas**

**Enero – Febrero 2023**

 

 Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En febrero se resolvieron 401 quejas: 38 por mediación y 363 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 300; y en las Sedes Departamentales 101. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 1,739 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

**3**

En lo que va del año 2023, se han resuelto 635 quejas; 88 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos y 547 por conciliación; de las cuales están resueltas en la Sede Central 462; y en las Sedes Departamentales 173. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 3,680 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 6**

**Resolución de Quejas**

**Enero – Febrero 2023**



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 dos millones seiscientos cincuenta mil cuatrocientos diecisiete quetzales con cincuenta centavos (Q.2,650,417.50). El monto indicado, se desglosa de la siguiente manera: en la Sede Central Q.1,986,318.75. y las Sedes Departamentales Q.664,098.75, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

**4**

**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, Conferencias impartidas y material educativo-informativo distribuido**

En febrero, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, realizó 4 conferencias presenciales: 1) A personal de Cofiño Stahl (4 Grupos); y 9 conferencias virtuales: 1) A personal de Clínicas dentales y profesionales; 2) Asociación Guatemalteca de Empresas de Ventas Directas; y 3) A personal de Cofiño Stahl (7 Grupos), asistiendo 289 personas y se distribuyeron 2,478 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifoliares, cuadrifoliares, guías del consumidor, entre otros.

**5**

En lo que respecta a las Sedes Departamentales, se realizaron 43 conferencias, asistieron 1,065 personas y se distribuyeron 2,613 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifoliares, cuadrifoliares, guías del consumidor, entre otros.

**Cuadro 8**

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

 

En lo que va del año, se han realizado 151 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 3,931 personas, asimismo, se distribuyeron 10,570 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

**Cuadro 9**

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

**Enero – Febrero 2023**

 

 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, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, realizó 2 conferencias virtuales en materia de consumo, participando 198 personas; en lo que respecta a las Sedes Departamentales no realizaron conferencias virtuales, 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 2 conferencias virtuales a los consumidores y usuarios sobre Derechos y obligaciones en materia de consumo a través de plataformas digitales, siendo el total de participantes de 198 personas, como puede observarse en el cuadro siguiente:

**6**

**Cuadro 11**

**Conferencias Virtuales y Asistentes**

**Enero – Febrero 2023**

####

 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 febrero se autorizaron 1,057 libros de quejas, 548 en la Sede Central y 509 en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 60 expediente para autorización de Contratos de Adhesión, 16 en la Sede Central y 44 en las Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 115 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 2,073 libros de quejas; 1,178 en la Sede Central y 895 en las Sedes Departamentales, se han recibido 81 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 22 en la Sede Central y 59 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 550 expedientes.

**Cuadro 13**

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

**Enero – Febrero 2023**



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

**7**

**Gráfico 4**



#### Verificación y Vigilancia

Las actividades realizadas de verificación y vigilancia durante el mes de febrero 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

**8**

#### Plan Centinela

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

**Cuadro 15**

**Verificaciones Plan Centinela**

**Combustibles**



 Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

**Cuadro 16**

**Verificaciones Plan Centinela**

**Plantas de Gas Propano**



 Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

**9**

**Cuadro 17**

**Verificaciones Plan Centinela**

**Expendios de Gas Propano**



 Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

**Proceso Jurídico Sancionatorio**

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

**Cuadro 18**

**Sanciones Impuestas**



 Fuente: Departamento Legal

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

**10**

 **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

**11**