**Informe Estadístico**

**JULIO 2023**

#### Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 663 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 51% fueron contra comercios; el 9% por almacenes y por energía eléctrica; el 8% por telefonía; y el 23% 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 5,160 quejas; 4,493 en la Sede Central y 667 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

**1**

**Cuadro 2**

**Recepción de quejas**

**Enero - Julio 2023**



 Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

**Gráfico 1**



**2**

**Documentación y Resolución de Quejas**

En julio se documentaron 543 quejas por parte de los Consumidores y Usuarios, de las cuales en Sede Central fueron documentadas 423 quejas y en Sedes Departamentales 120 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 3,100 quejas; 2,433 en la Sede Central y 667 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

**Cuadro 4**

**Quejas Documentadas**

**Enero – Julio 2023**

 

 Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En julio se resolvieron 418 quejas: 69 por mediación y 349 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 338; y en las Sedes Departamentales 80. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 1,549 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 2,177 quejas; 322 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos y 1,855 por conciliación; de las cuales están resueltas en la Sede Central 1,642; y en las Sedes Departamentales 535. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 11,700 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 6**

**Resolución de Quejas**

**Enero – Julio 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 once millones novecientos cuarenta y tres mil nueve quetzales con cuarenta y un centavos (Q.11,943,009.41). El monto indicado, se desglosa de la siguiente manera: en la Sede Central Q.9,028,913.64 y las Sedes Departamentales Q.2,914,095.77, 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

**5**

**Gráfico 3**



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

En julio, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, realizó 9 conferencias presenciales a: 1) A mujeres del programa de Emprendimiento de la Oficina de la Municipalidad de San Juan Sacatepéquez; 2) Seminario Despegue de la Economía Nacional, realizado en Cobán, Alta Verapaz; 3) A mujeres del programa de Emprendimiento de Ciudad Quetzal de la oficina de la Municipalidad de San Juan Sacatepéquez; 4) A personal del Restaurante Jacksplace Cardales; 5) A personal del Restaurante Jacksplace Majadas; 6) A personal de Café Parisino (2 grupos); 7) Seminario Empoderamiento Económico y Derechos Humanos de las Mujeres, Pueblos Indígenas y personas con Discapacidad en el Departamento de Petén (2 Grupos); y 1 conferencia virtual a empresas de la Asociación de Guatemala de Venta Directa -AGVD-; asistiendo 574 personas y se distribuyeron 3,485 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 36 conferencias, asistieron 1,350 personas y se distribuyeron 3,570 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifoliares, cuadrifoliares, guías del consumidor, entre otros.

**Cuadro 8**

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

 

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

**6**

En lo que va del año, se han realizado 433 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 15,503 personas, asimismo, se distribuyeron 69,567 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

**Cuadro 9**

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

**Enero – Julio 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 y las sedes Departamentales no reportaron en el presente mes, la realización conferencias virtuales en materia de consumo; 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 9 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 566 personas, como puede observarse en el cuadro siguiente:

**Cuadro 11**

**Conferencias Virtuales y Asistentes**

**Enero – Julio 2023**

####

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

**7**

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

En julio se autorizaron 959 libros de quejas, 593 en la Sede Central y 366 en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 56 expediente para autorización de Contratos de Adhesión, 24 en la Sede Central y 32 en las Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 236 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 6,853 libros de quejas; 3,841 en la Sede Central y 3,012 en las Sedes Departamentales, se han recibido 360 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 118 en la Sede Central y 242 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 1,321 expedientes.

**Cuadro 13**

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

**Enero – Julio 2023**



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

**8**

**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

**9**

#### Plan Centinela

En el marco de este plan, en julio 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**



**10**



**11**



**12**



Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

**Cuadro 17**

**Verificaciones Plan Centinela**

**Expendios de Gas Propano**



**13**

**13**



Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

**14**

**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

**15**

**15**