**Informe Estadístico**

**NOVIEMBRE 2023**

#### Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 607 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 42% fueron contra comercios; el 9% por almacenes; el 7% por telefonía; y el 42% 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 7,842 quejas; 6,889 en la Sede Central y 953 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

**1**

**Cuadro 2**

**Recepción de quejas**

**Enero - Noviembre 2023**



 Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

**Gráfico 1**



**2**

**Documentación y Resolución de Quejas**

En noviembre se documentaron 452 quejas por parte de los Consumidores y Usuarios, de las cuales en Sede Central fueron documentadas 340 quejas y en Sedes Departamentales 73 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 5,014 quejas; 4,061 en la Sede Central y 953 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

**Cuadro 4**

**Quejas Documentadas**

**Enero – Noviembre 2023**

 

 Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En noviembre se resolvieron 356 quejas: 46 por mediación y 310 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 280; y en las Sedes Departamentales 76. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 1,635 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 3,595 quejas; 566 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos y 3,029 por conciliación; de las cuales están resueltas en la Sede Central 2,760; y en las Sedes Departamentales 835. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 18,352 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 6**

**Resolución de Quejas**

**Enero – Noviembre 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 diecinueve millones doscientos treinta y cuatro mil trescientos tres quetzales con noventa y seis centavos (Q.19,234,303.96). El monto indicado, se desglosa de la siguiente manera: en la Sede Central Q.15,645,505.89 y las Sedes Departamentales Q.3,588,798.07, 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 noviembre, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, realizó 6 conferencias: 5 presenciales a: 1) A colaboradores de la Empresa Tendencias, S.A.; 2) A estudiantes de la Universidad Rafael Landívar; 3) A Notarios de la Firma de Abogados Diaz Durán; 4) A personal de las distintas Instituciones que participan en el Plan Belén; y 5) A personas que transitan sobre el Paseo de la 6ª. Avenida Zona 1, en el marco del Evento de la Dirección Municipal de la Mujer de la Municipalidad de Guatemala; y una virtual a: A colaboradores del Hotel Casa Morazán de Quetzaltenango; asistiendo 298 personas y se distribuyeron 2,205 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 21 conferencias, asistieron 529 personas y se distribuyeron 1,766 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 616 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 22,944 personas, asimismo, se distribuyeron 95,944 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

**Cuadro 9**

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

**Enero – Noviembre 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 reportó tres conferencias en materia de consumo, participando 202 personas; y las Sedes Departamentales, reportaron la realización de una conferencia virtual en materia de consumo, participando 32 personas, 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 21 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 1,296 personas, como puede observarse en el cuadro siguiente:

**Cuadro 11**

**Conferencias Virtuales y Asistentes**

**Enero – Noviembre 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 noviembre se autorizaron 821 libros de quejas, 522 en la Sede Central y 299 en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 41 expediente para autorización de Contratos de Adhesión, 14 en la Sede Central y 27 en las Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, no se recibieron 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 10,288 libros de quejas; 5,899 en la Sede Central y 4,389 en las Sedes Departamentales, se han recibido 505 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 183 en la Sede Central y 322 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 1,961 expedientes.

**Cuadro 13**

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

**Enero – Noviembre 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 noviembre 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 noviembre se realizaron verificaciones como se indica a continuación:

**Cuadro 15**

**Verificaciones Plan Centinela**

**Combustibles**



 Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

**10**

**Cuadro 16**

**Verificaciones Plan Centinela**

**Plantas de Gas Propano**



**11**



**12**



**13**



Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

**14**

**Cuadro 17**

**Verificaciones Plan Centinela**

**Expendios de Gas Propano**



**15**



Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

**16**

**Proceso Jurídico Sancionatorio**

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

**Cuadro 18**

**Sanciones Impuestas**



 Fuente: Departamento Legal

En noviembre, 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

**17**

**16**

**16**