**Informe Estadístico**

**SEPTIEMBRE 2023**

#### Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 683 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 49% fueron contra comercios; el 9% por almacenes y por telefonía; el 5% por energía eléctrica; y el 28% 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 6,489 quejas; 5,673 en la Sede Central y 816 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

**1**

**Cuadro 2**

**Recepción de quejas**

**Enero - Septiembre 2023**



 Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

**Gráfico 1**



**2**

**Documentación y Resolución de Quejas**

En septiembre se documentaron 470 quejas por parte de los Consumidores y Usuarios, de las cuales en Sede Central fueron documentadas 394 quejas y en Sedes Departamentales 76 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 4,149 quejas; 3,333 en la Sede Central y 816 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

**Cuadro 4**

**Quejas Documentadas**

**Enero – Septiembre 2023**

 

 Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En septiembre se resolvieron 294 quejas: 48 por mediación y 246 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 230; y en las Sedes Departamentales 64. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 1,595 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 2,923 quejas; 471 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos y 2,452 por conciliación; de las cuales están resueltas en la Sede Central 2,222; y en las Sedes Departamentales 701. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 14,820 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 6**

**Resolución de Quejas**

**Enero – Septiembre 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 quince millones setecientos ochenta y seis mil once quetzales con setenta y seis centavos (Q.15,786,011.76). El monto indicado, se desglosa de la siguiente manera: en la Sede Central Q.12,554,619.32 y las Sedes Departamentales Q.3,231,392.44, 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 septiembre, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, realizó 10 conferencias: 8 presenciales a: 1) A mujeres del programa de Emprendimiento apoyadas por la Dirección Municipal de la Mujer de San Juan Sacatepéquez (3 grupos); 2) A mujeres del programa de Emprendimiento apoyadas por la Dirección Municipal de la Mujer de San Juan Sacatepéquez, Sede Ciudad Quetzal (2 grupos); 3) A personal de Mercadeo y Ventas de la empresa VIVENDO; 4) Derechos y obligaciones de los consumidores en el marco del Foro Importancia de la Competencia y la Protección al Consumidor para generar bienestar y crecimiento económico 5) A grupo de estudiantes de nivel medio, practicantes en DIACO; y 2 virtuales a: 1) Derechos y obligaciones de los consumidores en el marco del Foro Importancia de la Competencia y la Protección al Consumidor para generar bienestar y crecimiento económico y 2) A estudiantes de la facultad de Derecho de la Universidad de San Carlos de Guatemala; asistiendo 451 personas y se distribuyeron 2,836 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 38 conferencias, asistieron 1,380 personas y se distribuyeron 3,739 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 554 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 20,253 personas, asimismo, se distribuyeron 86,677 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

**Cuadro 9**

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

**Enero – Septiembre 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 una conferencia en materia de consumo, participando 27 personas; y las Sedes Departamentales, reportaron la realización de 5 conferencias virtuales en materia de consumo, participando 256 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 16 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 939 personas, como puede observarse en el cuadro siguiente:

**Cuadro 11**

**Conferencias Virtuales y Asistentes**

**Enero – Septiembre 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 septiembre se autorizaron 945 libros de quejas, 581 en la Sede Central y 364 en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 29 expediente para autorización de Contratos de Adhesión, 11 en la Sede Central y 18 en las Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 207 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 8,773 libros de quejas; 4,984 en la Sede Central y 3,789 en las Sedes Departamentales, se han recibido 437 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 152 en la Sede Central y 285 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 1,528 expedientes.

**Cuadro 13**

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

**Enero – Septiembre 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 septiembre 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 septiembre 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**



**11**



**12**



Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

**Cuadro 17**

**Verificaciones Plan Centinela**

**Expendios de Gas Propano**



**13**

**13**

**13**



**14**



Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

**Proceso Jurídico Sancionatorio**

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

**Cuadro 18**

**Sanciones Impuestas**



 Fuente: Departamento Legal

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

**15**

**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

**16**