**Informe Estadístico**

**ENERO 2024**

#### Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 565 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 53% fueron por Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas; el 14% por Enseñanza y el 7% por Actividades financieras y de seguros y el 26% por otras actividades económicas, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 1**

**Recepción de Quejas**



1



 Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

2

#### Captación de Quejas

En enero se recibieron 565 quejas por parte de los Consumidores y Usuarios, por los tres medios de captación de quejas que dispone la DIACO, de las cuales en Sede Central fueron 497 quejas y en Sedes Departamentales 68 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 2**

**Captación de Quejas**



####  Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

#### Quejas Documentadas

En enero se documentaron 357 quejas por parte de los Consumidores y Usuarios de las cuales en Sede Central fueron documentadas 289 quejas y en Sedes Departamentales 68 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 3**

**Quejas Documentadas**

 

 Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

#### Atención y Resolución de Quejas

En enero se resolvieron 240 quejas: 25 por mediación y 215 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 178; y en las Sedes Departamentales 62. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 1,124 personas, según se detalla en el cuadro siguiente:

3

**Cuadro 4**

**Resolución de Quejas**



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

**Gráfico 1**



**Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario**

En enero, derivado de las intervenciones de diferentes unidades de esta Dirección, se recuperaron a favor de los consumidores y usuarios, la cantidad de un millón cuarenta y siete mil ciento ochenta y nueve quetzales con tres centavos (Q.1,047,189.03). El monto indicado, se desglosa de la siguiente manera: en la Sede Central Q.696,276.27. y las Sedes Departamentales Q.350,912.76, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

4

**Cuadro 5**

**Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario**



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

**Gráfico 2**

####

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

En enero, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, no realizó conferencias de manera presencial, solo se distribuyeron 1,881 documentos de materiales educativos y promocionales donde se incluyeron calendarios promocionales, bolsas educativas y promocionales y cuadernos planificadores que contienen los derechos de los consumidores.

5

En lo que respecta a las Sedes Departamentales, realizaron 10 conferencias sobre de los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios, asistiendo 228 personas y se distribuyó 913 documentos de material educativo e informativo, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 6**

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

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

En lo que se refiere a las conferencias impartidas sobre información sobre derechos y obligaciones en materia de consumo a través de plataformas digitales, en el presente mes, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, realizó una conferencia, participando 42 personas, en lo que corresponde a las Sedes Departamentales no reportaron conferencias, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 7**

**Conferencias Virtuales y Asistentes**



 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 enero se autorizaron 1,016 libros de quejas, 630 en la Sede Central y 386 en las Sede Departamentales. Asimismo, se recibieron 21 expediente para autorización de Contratos de Adhesión, 6 en la Sede Central y 15 en la Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 435 expedientes, como se detalla a continuación.

6

**Cuadro 8**

**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

**Gráfico 3**



#### Verificación y Vigilancia

Las actividades realizadas de verificación y vigilancia durante el mes de enero en la Sede Central, así como en las Sedes Departamentales, se resumen en el cuadro siguiente:

7

**Cuadro 9**

**Verificaciones**



 Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia y Sedes Departamentales

#### Plan Centinela

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

**Cuadro 10**

**Verificaciones Plan Centinela**

**Combustibles**



 Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

8

**Cuadro 11**

**Verificaciones Plan Centinela**

**Plantas de Gas Propano**



Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

**Cuadro 12**

**Verificaciones Plan Centinela**

**Expendios de Gas Propano**



Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

**Proceso Jurídico Sancionatorio**

En enero no se impusieron sanciones por parte del Departamento Legal, como se puede observar en el cuadro siguiente:

9

**Cuadro 13**

**Sanciones Impuestas**



Fuente: Departamento Legal

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

 **Cuadro 14**

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

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



 Fuente: Departamentos Legal y Verificación y Vigilancia

10