**Informe Estadístico**

**SEPTIEMBRE 2024**

#### Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 915 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 58% fueron por Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas; el 20% por actividades financieras y de seguros; y el 9% por Información y Comunicaciones; y el 13% por otras actividades económicas, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 1**

**Recepción de Quejas**



1

**Continuación**

**Recepción de Quejas**



Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Departamento de Coordinación de Sedes

2

**Cuadro 2**

**Recepción de Quejas**

**Enero – Septiembre 2024**



3

**Continuación**

**Recepción de Quejas**

**Enero – Septiembre 2024**



Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Departamento de Coordinación de Sedes

#### Captación de Quejas

En septiembre se recibieron 915 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, se recibieron 814 quejas y en Sedes Departamentales 101 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 3**

**Captación de Quejas**



Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Departamento de Coordinación de Sedes

En lo que va del año, se han recibido por los tres medios de captación que dispone la DIACO 7,282 quejas; 6,358 en la Sede Central y 924 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

4

**Cuadro 4**

**Captación de Quejas**

**Enero – Septiembre 2024**



Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Departamento de Coordinación de Sedes

#### Quejas Documentadas

En septiembre se documentaron 591 quejas por parte de los Consumidores y Usuarios de las cuales en Sede Central fueron documentadas 490 quejas y en Sedes Departamentales 101 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 5**

**Quejas Documentadas**

 

 Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Departamento de Coordinación de Sedes

En lo que va del año, se han documentado 5,100 quejas; 4,176 en la Sede Central y 924 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

**Cuadro 6**

**Quejas Documentadas**

**Enero – Septiembre 2024**

 

 Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Departamento de Coordinación de Sedes

5

#### Atención y Resolución de Quejas

En septiembre se resolvieron 339 quejas: 151 por mediación y 188 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 253; y en las Sedes Departamentales 86. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 2,910 personas, según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 7**

**Resolución de Quejas**



 Fuente: Departamentos de Servicios al Consumidor, Legal, Verificación y Vigilancia y Coordinación de Sedes

En lo que va del año, se han resuelto 3,467 quejas; 855 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos y 2,612 por conciliación; de las cuales están resueltas en la Sede Central 2,562; y en las Sedes Departamentales 905. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 18,952 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 8**

**Resolución de Quejas**

**Enero – Septiembre 2024**



 Fuente: Departamentos de Servicios al Consumidor, Legal, Verificación y Vigilancia y Coordinación de Sedes

6

**Gráfico 1**



#### Recepción de Quejas por Actividad Económica de la Unidad Protección de Servicios Financieros

En lo que respecta a la Ley de Tarjetas de Crédito, Decreto Número 2-2024, la cual entró en vigencia el 1 de septiembre del año en curso, en la Unidad de Protección de Servicios Financieros, en el mes de septiembre del 2024, se recibieron 127 quejas, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 9**

**Recepción de Quejas**

 Fuente: Departamentos de Servicios al Consumidor y Coordinación de Sedes

#### Captación de Quejas de la Unidad de Protección de Servicios Financieros

Durante el mes de septiembre se recibieron 127 quejas presentadas por los Consumidores y Usuarios de Tarjetas de Crédito, por los tres medios de captación de quejas que dispone la DIACO, de las cuales, en Sede Central, se recibieron 121 quejas y en Sedes Departamentales 6 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

7

**Cuadro 10**

**Captación de Quejas**



 Fuente: Departamentos de Servicios al Consumidor y Coordinación de Sedes

#### Quejas Documentadas de la Unidad de Protección de Servicios Financieros

Durante el mes de septiembre se documentaron 71 quejas por parte de los Consumidores y Usuarios de Tarjetas de Crédito, de las cuales en Sede Central fueron documentadas 65 quejas y en Sedes Departamentales 6 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 11**

**Quejas Documentadas**



#### Atención y Resolución de Quejas de la Unidad de Protección de Servicios Financieros

Durante el mes de septiembre la Unidad de Protección de Servicios Financieros no reportó quejas finalizadas de Tarjetas de Crédito, Tarjetas de Débito y demás servicios financieros.

**Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario**

En septiembre, derivado de las intervenciones de diferentes unidades de esta Dirección, se recuperaron a favor de los consumidores y usuarios, la cantidad de veintidós millones trescientos catorce mil ochocientos cuarenta y nueve quetzales con sesenta y ocho centavos (Q.22,314,849.68). El monto indicado, se desglosa de la siguiente manera: en la Sede Central Q.18,121,359.59 y las Sedes Departamentales Q.4,193,490.09, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

8

**Cuadro 12**

**Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario** 

Fuente: Departamentos de Servicios al Consumidor, Legal, Verificación y Vigilancia y Coordinación de Sedes

9

**Gráfico 2**

####

8

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

En septiembre, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, realizó 6 conferencias presenciales a: 1) A estudiantes que realizan prácticas en Oficinas Centrales de DIACO; 2) A profesionales dela docencia y personal administrativo de la Departamental de Educación del Departamento de Jalapa; 3) A estudiantes, personal docente, administrativo y padres de familia del Colegio La Montaña; 4) A empresarios del Departamento de Sacatepéquez, en el marco del evento “Impulso Empresarial, Herramientas para el crecimiento de tu negocio: 5) A estudiantes del Colegio Viena Guatemalteco; y 6) A estudiantes del Colegio Austriaco; y 2 conferencias virtuales: 1) A estudiantes de la carrera de Mercadeo y Publicidad de la Universidad Rafael Landívar; 2) A estudiantes de la carrera de Ciencias Jurídicas de la Universidad Mariano Gálvez de Guatemala; asistiendo 860 personas y se distribuyeron 6,193 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifoliares, cuadrifoliares, guías del consumidor, entre otros.

En lo que respecta a las Sedes Departamentales, realizaron 26 conferencias sobre de los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios, asistiendo 1,168 personas y se distribuyó 4,599 documentos de material educativo e informativo, como se puede observar en el cuadro siguiente:

10

**Cuadro 13**

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



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

En lo que va del año, se han realizado 473 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 21,018 personas, asimismo, se distribuyeron 79,562 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

**Cuadro 14**

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

**Enero – Septiembre 2024**



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

En septiembre, en lo que se refiere a las conferencias impartidas de manera virtual, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor no realizó conferencias, en lo que respecta a las Sedes Departamentales, realizaron 4 conferencias virtuales en materia de consumo, participando 184 personas, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 15**

**Conferencias Virtuales y Participantes**



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

11

En lo que va del año, se han realizado 28 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 3,596 personas, como puede observarse en el cuadro siguiente:

**Cuadro 16**

**Conferencias Virtuales y Participantes**

**Enero – Septiembre 2024**

 

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

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

En septiembre se autorizaron 1,054 libros de quejas, 555 en la Sede Central y 499 en las Sede Departamentales. Asimismo, se recibieron 25 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 11 en la Sede Central y 14 en la Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 605 expedientes, como se detalla a continuación.

**Cuadro 17**

**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 Departamento de Coordinación de Sedes

En lo que va del año, se han autorizado 8,254 libros de quejas; 4,675 en la Sede Central y 3,579 en las Sedes Departamentales, se han recibido 504 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 226 en la Sede Central y 278 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 1,946 expedientes.

12

**Cuadro 18**

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

**Enero – Septiembre 2024**



 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 septiembre en la Sede Central, así como en las Sedes Departamentales, se resumen en el cuadro siguiente:

13

**Cuadro 19**

**Verificaciones**



 Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia y Departamento de Coordinación de Sedes

#### Plan Centinela

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

**Cuadro 20**

**Verificaciones Plan Centinela**

**Combustibles**



 Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

14

**Cuadro 21**

**Verificaciones Plan Centinela**

**Plantas de Gas Propano**



15



Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

16

**Cuadro 22**

**Verificaciones Plan Centinela**

**Expendios de Gas Propano**



Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

**Proceso Jurídico Sancionatorio**

En septiembre se impuso una sanción por parte del Departamento Legal, como se puede observar en el cuadro siguiente:

17

**Cuadro 23**

**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:

**Cuadro 24**

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

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



 Fuente: Departamentos Legal y Verificación y Vigilancia

18