

ENERO 2025

#### Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 1,136 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 48% fueron por Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas; el 29% por actividades financieras y de seguros; el 6% por Información y Comunicaciones; y el 17% por otras actividades económicas, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 1**

**Recepción de Quejas**



**Continuación**

**Recepción de Quejas**



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

#### Captación de Quejas

En enero se recibieron 1,136 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 1,065 quejas y en Sedes Departamentales 71 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 2**

**Captación de Quejas**



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

#### Quejas Documentadas

En enero, se documentaron 426 quejas por parte de los Consumidores y Usuarios de las cuales en Sede Central fueron documentadas 355 quejas y en Sedes Departamentales 71 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 3**

**Quejas Documentadas**



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

#### Atención y Resolución de Quejas

En enero se resolvieron 317 quejas: 68 por mediación y 249 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 278; y en las Sedes Departamentales 39. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 3,427 consumidores, usuarios y tarjetahabientes, según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 4**

**Resolución de Quejas**



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

**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 dos millones seiscientos cincuenta y ocho mil cuatrocientos cincuenta y dos quetzales con setenta y seis centavos (Q.2,658,452.76). El monto indicado, se desglosa de la siguiente manera: en la Sede Central Q.2,360,902.46 y las Sedes Departamentales Q.297,550.30, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 5**

**Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario**



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

**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, solo se distribuyeron 2,134 documentos de material educativo e informativo, consistente en bolsas educativos y promocionales, calendarios, planificadores, a todo el personal de DIACO, dependencia del Ministerio de Economía y a otras instituciones.

En lo que respecta a las Sedes Departamentales, realizaron 11 conferencias sobre de los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios, donde asistieron 579 personas y se distribuyó 1,727 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 Departamento de Coordinación de Sedes

En enero, en lo que se refiere a las conferencias de información sobre derechos y obligaciones en materia de consumo, los Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor y el Departamento de Coordinación de Sedes Departamentales, no realizaron conferencias como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 7**

**Conferencias Virtuales y Participantes**



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 enero se autorizaron 627 libros de quejas, 368 en la Sede Central y 259 en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 12 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 4 en la Sede Central y 8 en la Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes para la verificación de certificados de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 368 expedientes, como se detalla a continuación.

**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 Departamento de Coordinación de Sedes

**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:

**Cuadro 9**

**Verificaciones**



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

#### 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

En lo que corresponde a la información de verificaciones en Plantas y Expendios de Gas Propano (GLP) no se reportó información en el presente mes.

**Proceso Jurídico Sancionatorio**

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

**Cuadro 11**

**Sanciones Impuestas**



Fuente: Departamento Legal

En enero, los Departamentos Legal y Verificación y Vigilancia emitieron resoluciones de aprobación y registro de Contratos de Adhesión y dictámenes técnicos de la verificación de los Certificados de Calibración de Instrumentos de Medición y Pesaje respectivamente, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 12**

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

**Verificación de Certificados de Calibración**



Fuente: Departamentos Legal y Verificación y Vigilancia

**Unidad de Protección de Servicios Financieros**

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

En la Unidad de Protección de Servicios Financieros, en el mes de enero, se recibieron 283 quejas, en Sede Central 277 y 6 en Sedes Departamentales, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 1**

**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 enero se recibieron 283 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 277 quejas y 6 quejas Sedes Departamentales, según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 2**

**Captación de Quejas**



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

Durante el mes de enero se documentaron 69 quejas por parte de los Consumidores y Usuarios de Tarjetas de Crédito, de las cuales en Sede Central fueron documentadas 63 quejas y 6 quejas en Sedes Departamentales, según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 3**

**Quejas Documentadas**

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

En enero, en la Unidad de Protección de Servicios Financieros, se resolvieron 88 quejas, 42 por mediación y 46 por conciliación. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 1,081 personas, según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 4**

**Resolución de Quejas y Asesorías**



#### Recuperaciones a favor del Tarjetahabiente

En enero, derivado de las intervenciones de la Unidad de Protección de Servicios Financieros, se recuperaron a favor de los tarjetahabientes, la cantidad de doscientos cincuenta y seis mil novecientos ochenta y seis quetzales con cinco centavos (Q.256,986.05), según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 5**

**Recuperaciones a favor de los Tarjetahabientes**

