



# Informe Estadístico MARZO 2021

## Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 926 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 37% fueron contra comercios; el 15% por Telefonía; el 11% por Almacenes; y el 37% por otras actividades económicas, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 1**  
**Recepción de Quejas**

ACTIVIDAD	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
Comercios	294	44	338	37%
Colegios y Universidades	57	0	57	6%
Almacenes	98	0	98	11%
Telefonía	134	6	140	15%
Escuelas e Institutos	7	2	9	1%
Bancos	48	1	49	5%
Energía Eléctrica	22	24	46	5%
Construcciones/Inmobiliarias	31	0	31	3%
Tarjetas de Crédito	14	1	15	2%
Combustible	11	0	11	1%
Servicio de Agua	29	0	29	3%
Tiempos compartidos	4	0	4	0%
Cafeterías y Otros	10	0	10	1%
Hotelería	6	0	6	1%
Transporte	8	0	8	1%
Prestamos	15	0	15	2%
Aseguradoras	6	0	6	1%
Servicio de Cable	12	0	12	1%
Distribuidora de Gas	1	0	1	0%
Servicio de Internet	0	1	1	0%
Instituciones	1	0	1	0%
Canasta Básica	14	0	14	2%
Hospitales	13	0	13	1%
Casas de empeño	1	0	1	0%
Taller	2	0	2	0%
Academia de Español	0	0	0	0%
Farmacias	4	0	4	0%
Asociación Civil	5	0	5	1%
<b>TOTAL</b>	<b>847</b>	<b>79</b>	<b>926</b>	<b>100%</b>

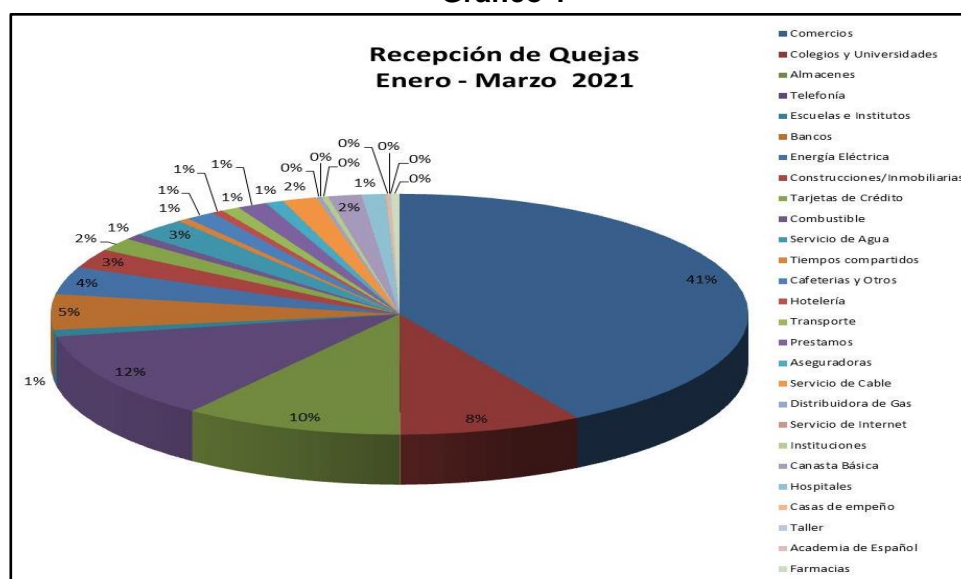
En lo que va del año, se han recibido 3,553 quejas; 3,307 en la Sede Central y 246 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:



**Cuadro 2**  
**Recepción de quejas**  
**Enero - Marzo 2021**

ACTIVIDAD	CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	PORCENTAJE
Comercios	1,357	113	1,470	41%
Colegios y Universidades	264	37	301	8%
Almacenes	359	0	359	10%
Telefonía	410	11	421	12%
Escuelas e Institutos	27	5	32	1%
Bancos	164	5	169	5%
Energía Eléctrica	65	66	131	4%
Construcciones/Inmobiliarias	91	1	92	3%
Tarjetas de Crédito	58	5	63	2%
Combustible	28	0	28	1%
Servicio de Agua	89	1	90	3%
Tiempos compartidos	19	0	19	1%
Cafeterías y Otros	48	0	48	1%
Hotelería	19	0	19	1%
Transporte	30	0	30	1%
Prestamos	49	0	49	1%
Aseguradoras	28	1	29	1%
Servicio de Cable	57	0	57	2%
Distribuidora de Gas	7	0	7	0%
Servicio de Internet	0	1	1	0%
Instituciones	11	0	11	0%
Canasta Básica	55	0	55	2%
Hospitales	40	0	40	1%
Casas de empeño	5	0	5	0%
Taller	3	0	3	0%
Academia de Español	0	0	0	0%
Farmacias	14	0	14	0%
Asociación Civil	10	0	10	0%
<b>TOTAL</b>	<b>3,307</b>	<b>246</b>	<b>3,553</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 1**



## Documentación y Resolución de Quejas

En marzo se documentaron 447 quejas por parte de los Consumidores y Usuarios, de las cuales en Sede Central fueron documentadas 368 quejas y en Sedes Departamentales 79 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 3**  
**Quejas Documentadas**  
**MARZO**

LINEA DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	368	79	447

En lo que va del año, se han documentado 1,261 quejas; 1,015 en la Sede Central y 246 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

**Cuadro 4**  
**Quejas Documentadas**  
**Enero – Marzo 2021**

LINEA DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	1,015	246	1,261

En marzo se resolvieron 338 quejas: 96 por mediación y 242 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 246; y en las Sedes Departamentales 92. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 364 personas, según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 5**  
**Resolución de Quejas**

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL			SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	SERVICIOS AL CONSUMIDOR	JURIDICO	VERIFICACION		
Mediaciones	57			39	96
Conciliaciones	160	29	0	53	242
	<b>217</b>	<b>29</b>	<b>0</b>	<b>92</b>	<b>338</b>
Asesorías y Consultas	364				364
<b>Total</b>	<b>364</b>				<b>364</b>

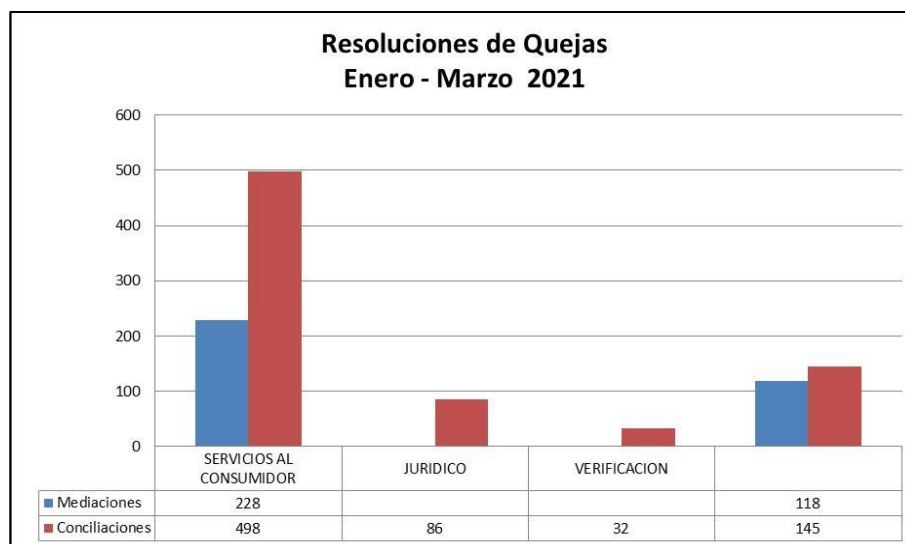


En lo que va del año 2021, se han resuelto 1,107 quejas; 346 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos y 761 por conciliación; de las cuales están resueltas en la Sede Central 844; y en las Sedes Departamentales 263. Asimismo se brindaron asesorías y consultas a 1,005 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 6**  
**Resolución de Quejas**  
**Enero - Marzo**

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL			SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	SERVICIOS AL CONSUMIDOR	JURIDICO	VERIFICACION		
Mediaciones	228			118	346
Conciliaciones	498	86	32	145	761
<b>Total</b>	<b>726</b>	<b>86</b>	<b>32</b>	<b>263</b>	<b>1,107</b>
Asesorías y Consultas	1,005				1,005
<b>TOTAL</b>	<b>1,005</b>				<b>1,005</b>

**Grafico 2**



### Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario

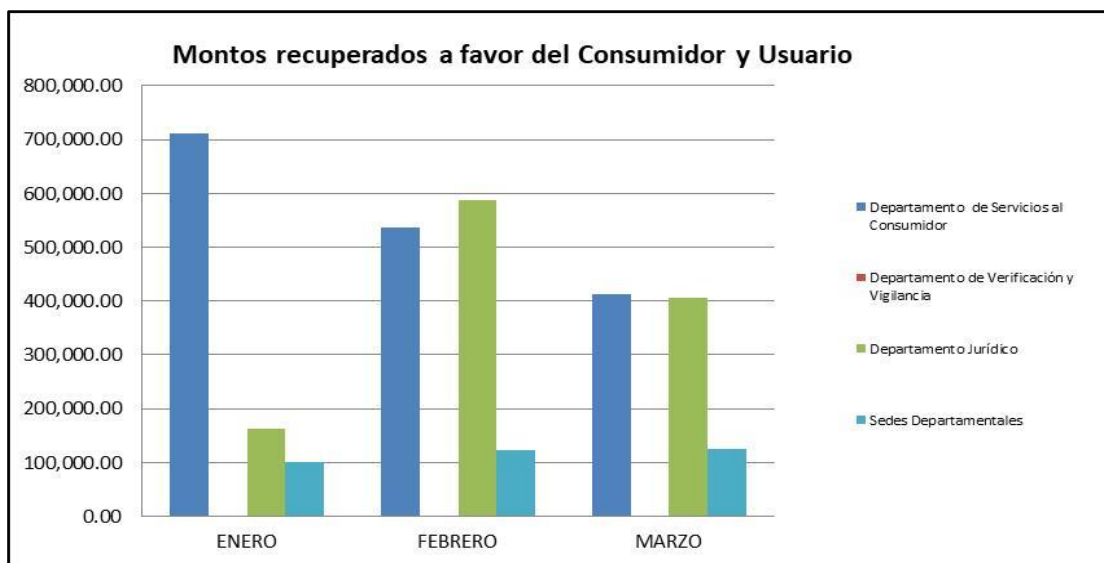
Derivado de las intervenciones de las diferentes unidades de esta Dirección, se recuperaron a favor de los consumidores y usuarios, la cantidad de tres millones ciento sesenta y seis mil novecientos cincuenta y cuatro quetzales con cuarenta y dos centavos (Q.3,166,954.42). El monto indicado, se desglosa de la siguiente manera: en la Sede Central Q.2,819,271.51 y las Sedes Departamentales Q347,682.91, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:



**Cuadro 7**  
**Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario**

	Departamento de Servicios al Consumidor	Departamento de Verificación y Vigilancia	Departamento Jurídico	Total Central	Sedes Departamentales	TOTAL
<b>Enero</b>						
Reembolso monetario	433,640.80	0.00	26,991.00	460,631.80	40,240.27	<b>500,872.07</b>
Restitución de bienes	278,747.57	0.00	135,659.95	414,407.52	60,894.39	<b>475,301.91</b>
Rescisión de contratos	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	<b>0.00</b>
<b>ENERO</b>	<b>712,388.37</b>	<b>0.00</b>	<b>162,650.95</b>	<b>875,039.32</b>	<b>101,134.66</b>	<b>976,173.98</b>
<b>Febrero</b>						
Reembolso monetario	270,613.53	0.00	156,737.68	427,351.21	54,018.11	481,369.32
Restitución de bienes	265,107.22	0.00	431,906.86	697,014.08	68,117.12	765,131.20
Rescisión de contratos	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
<b>FEBRERO</b>	<b>535,720.75</b>	<b>0.00</b>	<b>588,644.54</b>	<b>1,124,365.29</b>	<b>122,135.23</b>	<b>1,246,500.52</b>
<b>Marzo</b>						
Reembolso monetario	312,630.73	0.00	102,578.20	415,208.93	37,785.85	452,994.78
Restitución de bienes	100,470.26	0.00	304,187.71	404,657.97	86,627.17	491,285.14
Rescisión de contratos	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
<b>MARZO</b>	<b>413,100.99</b>	<b>0.00</b>	<b>406,765.91</b>	<b>819,866.90</b>	<b>124,413.02</b>	<b>944,279.92</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1,661,210.11</b>	<b>0.00</b>	<b>1,158,061.40</b>	<b>2,819,271.51</b>	<b>347,682.91</b>	<b>3,166,954.42</b>

**Grafico 3**



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

En marzo, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, realizó 4 conferencias: 1) Capacitación virtual a estudiantes de las carreras de Profesorado en Pedagogía y Promotores de Derechos Humanos de la Universidad de San Carlos; 2) Foro Protección de los Consumidores y Comercio Electrónico de forma presencial; 3) Foro Protección de los Consumidores y Comercio Electrónico de forma virtual y 4) Centro Comercial Gran Plaza, zona 4 Ciudad Guatemala, de forma presencial, asistiendo 476 personas y se distribuyeron 700 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifolios, cuadrifolios, guías del consumidor, entre otros.



En lo que respecta a las Sedes Departamentales, se realizaron 39 conferencias, asistieron 180 personas y se distribuyeron 697 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifoliales, cuadrifoliales, guías del consumidor, entre otros.

**Cuadro 8**  
**Conferencias, Asistentes y Material Educativo-Informativo**

LÍNEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	3	39	42
Asistentes a conferencias	476	180	656
Material Distribuido	700	697	1,397

En lo que va del año, se han realizado 180 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 1,464 personas, asimismo, se distribuyeron 5,260 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

**Cuadro 9**  
**Conferencias, Asistentes y Material Educativo-Informativo**  
**Enero - Marzo**

LÍNEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	5	175	180
Asistentes a conferencias	503	961	1,464
Material Distribuido	862	4,398	5,260

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

En marzo se autorizaron 723 libros de quejas, 423 en la Sede Central y 300 en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 61 expediente para autorización de Contratos de Adhesión, 26 en la Sede Central y 35 en las Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 553 expedientes, como se detalla a continuación.



**Cuadro 10**  
**Libros Autorizados, Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje**

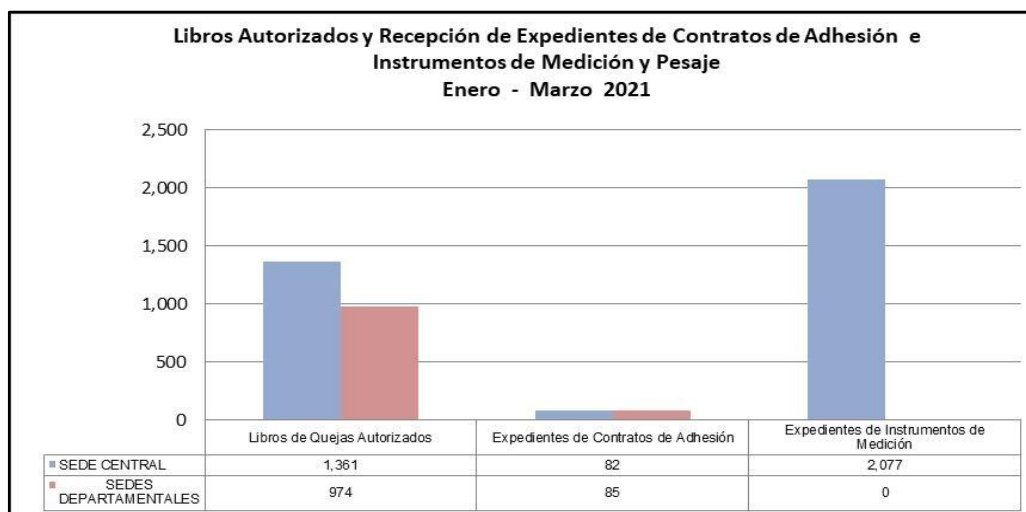
LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	423	300	723
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	26	35	61
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	553	0	553

En lo que va del año, se han autorizado 2,335 libros de quejas; 1,361 en la Sede Central y 974 en las Sedes Departamentales, se han recibido 167 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 82 en la Sede Central y 85 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 2,077 expedientes.

**Cuadro 11**  
**Libros Autorizados, Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje**  
**Enero – Marzo**

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	1,361	974	2,335
Expedientes de Contratos de Adhesión	82	85	167
Expedientes de Instrumentos de Medición	2,077	0	2,077

**Gráfico 4**





## Verificación y Vigilancia

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

**Cuadro 12**  
**Verificaciones**

LÍNEAS DE TRABAJO	MARZO	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
Tenencia del Libros de quejas	317	2,424
Exhibición de Precios	234	2,463
Etiquetado General de Productos	253	1,061
Instrumentos de Medición y Pesaje	0	0
Peso Exacto en Productos Empacados	0	0
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	50	97
Plantas y Expendios de Gas	0	1
Publicidad Engañosa	0	381
Precios de Canasta Básica	1,321	4,176
Monitoreos de otros productos	417	1,339
Precios de Combustibles	625	1,846
Precios de Gas Propano	538	1,516
Colegios	6	47
Verificación Plan Belén	0	0

## Plan Centinela

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

**Cuadro 13**  
**Verificaciones Plan Centinela**  
**Combustibles**

MES	DEPARTAMENTOS VERIFICADOS	# DE GASOLINERAS	# SURTIDORES INMOVILIZADOS	# SURTIDORES DESINMOVILIZADOS	SURTIDORES VERIFICADOS	ESTACIONES SIN LIBRO DE QUEJAS	ESTACIONES CON EXHIBICIÓN DE PRECIOS
ENERO	GUATEMALA	7	1	1	57	0	7
FEBRERO	GUATEMALA	40	0	0	353	0	40
MARZO	SACATEPEQUEZ, CHIMALTENANGO, BAJA VERAPAZ, ALTA VERAPAZ E IZABAL	50	0	0	430	7	50
<b>TOTAL</b>		<b>97</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>840</b>	<b>7</b>	<b>97</b>



## Proceso Jurídico Sancionatorio

En marzo se impusieron sanciones por el Departamento Jurídico, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 14**  
**Sanciones Impuestas**

CONCEPTO	MARZO	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
<b>INFRACCIONES A LA LEY</b>		
Multa, por acta de verificación (tenencia libro de quejas, gas, gasolina, publicidad engañosa, servicios públicos, exhibición de precios, etc.)	0	0
Por quejas	8	58
Apercibimientos escritos/públicos	0	5
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>63</b>

En marzo, el Departamento Jurídico no emitió resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión, en lo que respecta al Departamento de Verificación y Vigilancia emitió dictámenes técnicos como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 15**  
**Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión y**  
**Dictámenes Técnicos de Instrumentos de Medición y Pesaje**

CONCEPTO	MARZO	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión	0	126
Emisión de Dictámenes Técnicos	1,838	1,838
<b>TOTAL</b>	<b>1,838</b>	<b>1,964</b>