

## Defensoría de las Personas Consumidoras y Usuarias



**Informe de Verificación en la Dirección de Atención  
y Asistencia al Consumidor DIACO.**

Guatemala, enero de 2021.

## INFORME DE VERIFICACIÓN A LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR –DIACO-

El 13 de enero de 2021, delegados de la Defensoría de las Personas Consumidoras y Usuarias de la Procuraduría de los Derechos Humanos, realizaron verificación a la sede central de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor DIACO, ubicada en la 7ª avenida 7-61 zona 4 Ciudad de Guatemala, con el objetivo de verificar los procesos de atención y funcionamiento del call center, derivado de denuncias en varios medios de comunicación, donde indicaban el cierre de operaciones.

Los delegados fueron atendidos por la Subdirectora de DIACO, licenciada Karina Donis y por el licenciado Carlos Vázquez, vocero de la Dirección, a quienes hicieron de conocimiento el objeto de la visita y solicitaron información, presentando los siguientes hallazgos:

- En la actualidad el call center de DIACO (teléfono 1544) se encuentra adjudicado por la Superintendencia de Telecomunicaciones, sin embargo por falta de recursos, el contrato con la empresa no fue renovado, por lo que en este momento no se cuenta con ese servicio.
- En el año 2020, se recibieron más de 20,000 denuncias, derivado de la pandemia COVID-19, la mayoría de estas denuncias fueron atendidas por el call center.

- Derivado de la falta de personal contratado, la sede departamental de DIACO de Sololá, se encuentra cerrada.
- Se informó que las sedes departamentales presentan limitación de personal, mobiliario y equipo de cómputo.
- El personal bajo el renglón 029, ya firmó sus contratos, estando en proceso de aprobación por el Despacho Superior.
- Se están realizando esfuerzos para que el personal de DIACO pueda iniciar con la atención del call center, pero se presentan limitaciones en las plantas telefónicas y equipos de cómputo, los cuales están siendo evaluados.

#### **CONCLUSIONES:**

Derivado de la Pandemia COVID 19, el número de reclamos de consumidores creció considerablemente, presentando según los datos de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor DIACO, más de 20,000 reclamos en el año 2020. Un medio práctico para la recepción de las inconformidades fueron los medios no presenciales, derivado del confinamiento, restricciones de movilidad, distanciamiento físico, entre otras.

Al momento de la supervisión, los consumidores no cuentan con la atención del call center de DIACO derivado de la falta de recursos, esto impacta claramente en los procesos de atención al consumidor, siendo este el medio más importante para la recepción de quejas, especialmente en la temporada de pandemia.

La falta de recursos históricos que ha presentado la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor DIACO del Ministerio de Economía, no permiten que se

realice la función de protección al consumidor y usuario de forma integral, la falta de personal en áreas departamentales impacta en las funciones que por ley debe desarrollar esta dependencia.

La Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto Número 006-2003, establece en su artículo 107, que el Congreso de la República deberá emitir la disposición legal para la conversión de DIACO a Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario en un plazo de 5 años, desde la vigencia de la citada ley, situación que aún no ha sido cumplida.

#### **RECOMENDACIÓN:**

##### **Al Ministro de Economía:**

1. Realizar las acciones administrativas necesarias a efecto de fortalecer la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor DIACO y que cuente con los recursos necesarios para desarrollar la función de protección al consumidor, en tanto el Congreso de la República, da cumplimiento al artículo 107 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, para la conversión de DIACO a Procuraduría del Consumidor y del Usuario.