

# Informe Estadístico

## 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**

No.	DESCRIPCION	SEDE CENTRAL	SEDES DEPTALES.	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
<b>1</b>	<b>Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>18</b>	<b>2%</b>
1.1	Energía eléctrica	5	8	13	1%
1.2	Combustible	5	0	5	0%
1.3	Distribución de Gas Licuado de Petróleo -GLP-	0	0	0	0%
<b>2</b>	<b>Suministro de agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación</b>	<b>41</b>	<b>4</b>	<b>45</b>	<b>4%</b>
2.1	Servicio de Agua Municipal		0	0	0%
2.2	Servicio de Agua Privada	41	4	45	4%
<b>3</b>	<b>Actividades Inmobiliarias</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>1%</b>
3.1	Inmobiliarias	12	0	12	1%
<b>4</b>	<b>Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas</b>	<b>507</b>	<b>40</b>	<b>547</b>	<b>48%</b>
4.1	Comercio	424	38	462	41%
4.2	Almacenes	80	2	82	7%
4.3	Talleres de mecánica	1	0	1	0%
4.4	Venta de productos farmacéuticos y medicinales	2	0	2	0%
<b>5</b>	<b>Transporte y almacenamiento</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	<b>2%</b>
5.1	Transporte urbano y extraurbano	0	0	0	0%
5.2	Transporte vía aérea	2	0	2	0%
5.3	Transporte de mensajería	16	0	16	1%
<b>6</b>	<b>Actividades de alojamiento y de servicio de comidas</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>1%</b>
6.1	Hotelería	1	0	1	0%
6.2	Restaurantes y otros	12	0	12	1%

**Continuación  
Recepción de Quejas**

No.	DESCRIPCION	SEDE CENTRAL	SEDES DEPTALES.	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
<b>7</b>	<b>Información y comunicaciones</b>	<b>66</b>	<b>2</b>	<b>68</b>	<b>6%</b>
7.1	Telefonía	48	2	50	4%
7.2	Servicio de cable	14	0	14	1%
7.3	Servicio de internet	4	0	4	0%
<b>8</b>	<b>Actividades financieras y de seguros</b>	<b>316</b>	<b>13</b>	<b>329</b>	<b>29%</b>
8.1	Bancos	33	7	40	4%
8.2	Seguros	6	0	6	1%
8.3	Tarjetas de crédito	277	6	283	25%
<b>9</b>	<b>Otros actividades de servicios financieros</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	<b>1%</b>
9.1	Concesiones de préstamos por fundaciones	3	0	3	0%
9.2	Concesiones de préstamos por empresas mercantiles	5	0	5	0%
9.3	Actividades de casa de empeño	1	1	2	0%
9.4	Actividades de Cooperativas de ahorro y crédito	2	0	2	0%
<b>10</b>	<b>Actividades de servicios administrativos y de apoyo</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>1%</b>
10.1	Operadores turísticos de Agencias de Viajes	0	0	0	0%
10.2	Tiempos compartidos	7	1	8	1%
<b>11</b>	<b>Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
11.1	Actividades de la administración pública en general	0	0	0	0%
<b>12</b>	<b>Enseñanza</b>	<b>46</b>	<b>2</b>	<b>48</b>	<b>4%</b>
12.1	Colegios	44	2	46	4%
12.2	Universidades	0	0	0	0%
12.3	Escuelas e Institutos	2	0	2	0%
<b>13</b>	<b>Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>1%</b>
13.1	Hospitales Públicos	0	0	0	0%
13.2	Hospitales Privados	6	0	6	1%
13.3	Laboratorios	0	0	0	0%
<b>14</b>	<b>Otras actividades de servicios</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0%</b>
14.1	Actividades de asociaciones civiles	1	0	1	0%
<b>15</b>	<b>Canasta Básica</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>1%</b>
15.1	Precios de los productos de la CBA y Granos Básicos	11	0	11	1%
15.2	Desabastecimiento de los productos de la CBA y Granos Básicos	0	0	0	0%
<b>TOTAL</b>		<b>1,065</b>	<b>71</b>	<b>1,136</b>	<b>100%</b>

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**

MEDIOS DE CAPTACIÓN	CANTIDAD DE QUEJAS RECIBIDAS		TOTAL
	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	
Página Web	447		447
Call Center	329		329
Presencial	289	71	360
<b>TOTAL</b>	<b>1,065</b>	<b>71</b>	<b>1,136</b>

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**

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	355	71	426

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:

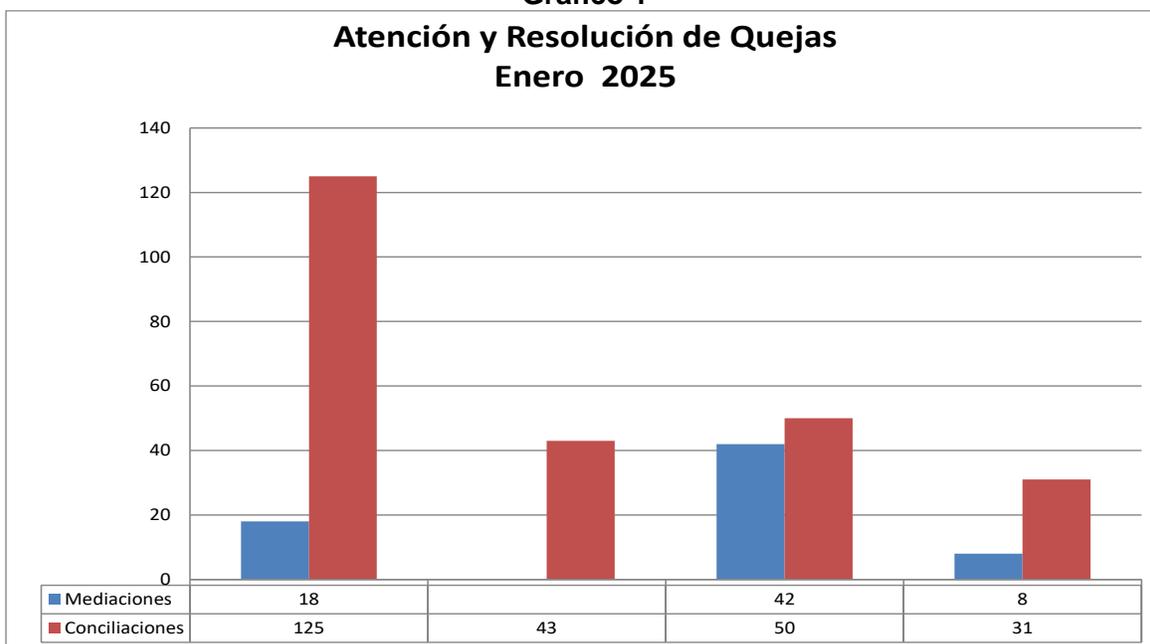
**Cuadro 4**  
**Resolución de Quejas**

LINEA DE TRABAJO	SEDE CENTRAL			SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	SERVICIOS AL CONSUMIDOR	LEGAL	VERIFICACION Y VIGILANCIA		
Mediaciones	18		42	8	68
Conciliaciones	125	43	50	31	249
<b>TOTAL</b>	<b>143</b>	<b>43</b>	<b>92</b>	<b>39</b>	<b>317</b>
Asesorías y Consultas	2,346		1,081		3,427
<b>TOTAL</b>	<b>2,346</b>		<b>1,081</b>		<b>3,427</b>

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

**Gráfico 1**

**Atención y Resolución de Quejas**  
**Enero 2025**



## Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario

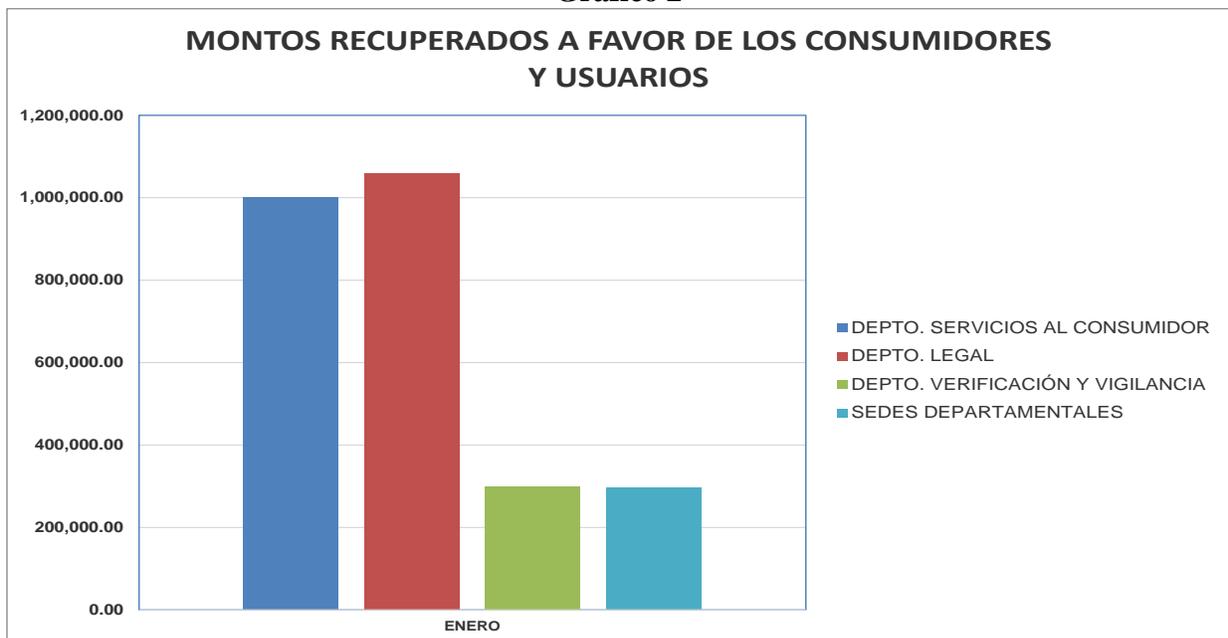
En enero, derivado de las intervenciones de diferentes unidades de esta Dirección, se recuperaron a favor de los consumidores y usuarios, la cantidad de dos millones seiscientos cincuenta y ocho mil cuatrocientos cincuenta y dos quetzales con setenta y seis centavos (Q.2,658,452.76). El monto indicado, 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**

MES		DEPTO. SERVICIOS AL CONSUMIDOR	DEPTO. LEGAL	DEPTO. VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA	TOTAL SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Enero							
	Reembolso monetario	397,254.44	920,273.06	338.00	1,317,865.50	19,387.05	1,337,252.55
	Restitución del Bien/Servicio	510,445.64	138,926.27	300,185.05	949,556.96	277,445.25	1,227,002.21
	Rescisión de contratos	93,480.00	0.00	0.00	93,480.00	718.00	94,198.00
	<b>ENERO</b>	<b>1,001,180.08</b>	<b>1,059,199.33</b>	<b>300,523.05</b>	<b>2,360,902.46</b>	<b>297,550.30</b>	<b>2,658,452.76</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1,001,180.08</b>	<b>1,059,199.33</b>	<b>300,523.05</b>	<b>2,360,902.46</b>	<b>297,550.30</b>	<b>2,658,452.76</b>	

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**

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias impartidas	0	11	<b>11</b>
Asistentes a conferencias	0	579	<b>579</b>
Material Distribuido	2,134	1,727	<b>3,861</b>

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**

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Participantes	0	0	<b>0</b>

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**

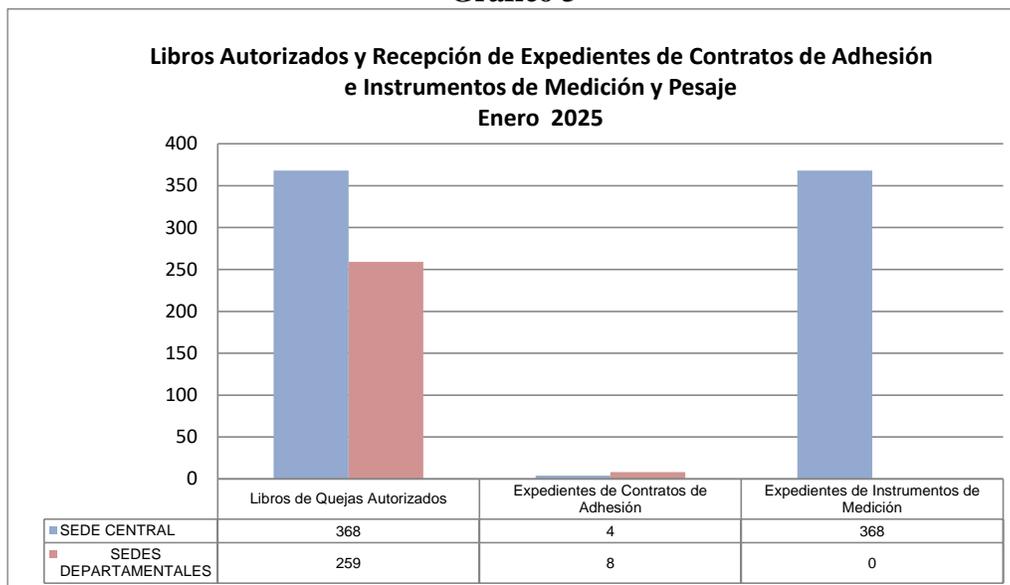
En enero se autorizaron 627 libros de quejas, 368 en la Sede Central y 259 en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 12 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 4 en la Sede Central y 8 en la Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes para la verificación de certificados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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	368	259	<b>627</b>
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	4	8	<b>12</b>
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	368	0	<b>368</b>

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**

LÍNEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPTALES.	ENERO
Tenencia del Libros de quejas	63	250	313
Exhibición de Precios	0	23	23
Etiquetado General de Productos	0	37	37
Instrumentos de Medición y Pesaje	0	0	0
Contenido Neto en Productos Preempacados	0	0	0
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	23	0	23
Plantas y Expendios de Gas	0	0	0
Publicidad Engañosa	0	5	5
Precios de Canasta Básica	149	724	873
Monitoreos de otros productos	8	295	303
Precios de Combustibles	111	327	438
Precios de Gas Propano	101	297	398
Colegios	36	2	38
Verificación de medidas preventivas de seguridad en venta de Juegos Pirotecnicos	0	0	0

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**

MES	# DE ACTAS	DEPARTAMENTOS VERIFICADOS	ESTACIONES SIN LIBRO DE QUEJAS	ESTACIONES CON EXHIBICIÓN DE PRECIOS	# SURTIDORES INMOVILIZADOS	# SURTIDORES DESINMOVILIZADOS	SURTIDORES VERIFICADOS
ENERO	23	GUATEMALA (ZONAS 1, 2, 3 Y 4)	0	23	0	0	169
TOTAL	23		0	23	0	0	169

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**

CONCEPTO	ENERO
<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
Por quejas	4
Apercibimientos escritos/públicos	0
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>

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**

CONCEPTO	ENERO	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión	18	18
Verificación de certificados de Calibración de Instrumentos de Medición y Pesaje	368	368
<b>TOTAL</b>	<b>386</b>	<b>386</b>

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**

No.	DESCRIPCION	ENERO		
		SEDE CENTRAL	SEDES DEPTALES.	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS
<b>8</b>	<b>Actividades financieras y de seguros</b>			
8.3	Tarjetas de crédito	277	6	283
<b>TOTAL</b>		<b>277</b>	<b>6</b>	<b>283</b>

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**

MEDIOS DE CAPTACIÓN	CANTIDAD DE QUEJAS RECIBIDAS		TOTAL
	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	
Página Web	50		50
Call Center	129		129
Presencial	98	6	104
<b>TOTAL</b>	<b>277</b>	<b>6</b>	<b>283</b>

## 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**

<b>LINEAS DE TRABAJO</b>	<b>SEDE CENTRAL</b>	<b>SEDES DEPARTAMENTALES</b>	<b>TOTAL</b>
Quejas Documentadas	63	6	69

## 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**

<b>LINEA DE TRABAJO</b>	<b>UNIDAD DE SERVICIOS FINANCIEROS</b>	<b>TOTAL</b>
Mediaciones	42	<b>42</b>
Conciliaciones	46	<b>46</b>
		<b>88</b>
Asesorías y Consultas	1,081	<b>1,081</b>

## 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**

MES	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE PROTECCIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS
<b>Enero</b>	Reembolso monetario	0.00
	Restitución de bienes	256,986.05
	Rescisión de contratos	0.00
	<b>Enero</b>	<b>256,986.05</b>
<b>TOTAL</b>		<b>256,986.05</b>