

INFORME ESTADÍSTICO

DICIEMBRE 2025

CONTENIDO

Recepción de Quejas por Actividad Económica	4
Captación de Quejas.....	8
Quejas Documentadas	8
Atención y Resolución de Quejas	9
Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario	11
Personas capacitadas, Conferencias impartidas y material educativo-informativo distribuido ...	15
Libros Autorizados y Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje.....	16
Verificación y Vigilancia.....	18
Plan Centinela.....	18
Procedimiento Administrativo Sancionatorio	25
Recepción de Quejas por Actividad Económica -Unidad de Protección de Servicios Financieros - UPSF-	27
Captación de Quejas -UPSF-	27
Quejas Documentadas -UPSF-	28
Atención y Resolución de Quejas de la Unidad de Protección de Servicios Financieros y Asesorías -UPSF-	29
Recuperaciones a favor del Tarjetahabiente	30

CUADROS

Cuadro 1: Recepción de Quejas, diciembre 2025	4
Cuadro 2: Recepción de Queja, enero – diciembre 2025	6
Cuadro 3: Captación de Quejas, diciembre 2025	8
Cuadro 4: Captación de Quejas, enero – diciembre 2025	8
Cuadro 5: Quejas Documentadas, diciembre 2025	9
Cuadro 6: Quejas Documentadas, enero– diciembre 2025	9
Cuadro 7: Resolución de Quejas, diciembre 2025	9
Cuadro 8: Resolución de Quejas, enero – diciembre 2025	10
Cuadro 9: Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario, enero – diciembre 2025.....	11
Cuadro 10: Conferencias, Asistentes y Material Educativo-Informativo, diciembre 2025.....	15
Cuadro 11: Conferencias, Asistentes y Material Educativo-Informativo, enero–diciembre 2025.....	15
Cuadro 12: Participantes en las Conferencias Impartidas Sobre Derechos y Obligaciones en Materia de Consumo, diciembre 2025.....	16
Cuadro 13: Participantes en las Conferencias Impartidas Sobre Derechos y Obligaciones en Materia de Consumo, enero–diciembre 2025.....	16
Cuadro 14: Libros Autorizados, Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje, diciembre 2025.....	16
Cuadro 15: Libros Autorizados, Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje, enero–diciembre 2025.....	17
Cuadro 16: Verificaciones, diciembre 2025	18
Cuadro 17: Verificaciones Plan Centinela: Combustibles, diciembre 2025.....	19
Cuadro 18: Verificaciones Plan Centinela: Plantas de Gas Propano, diciembre 2025.....	21
Cuadro 19: Verificaciones Plan Centinela: Expendios de Gas Propano, diciembre 2025	25
Cuadro 20: Sanciones Impuestas, diciembre 2025.....	26
Cuadro 21: Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión y Verificación de Certificados de Calibración, diciembre 2025.	26
Cuadro 22: Recepción de Quejas UPSF, diciembre 2025	27
Cuadro 23: Recepción de Quejas UPSF, enero – diciembre 2025	27
Cuadro 24: Captación de Quejas UPSF, diciembre 2025.....	27
Cuadro 25: Captación de Quejas UPSF, enero – diciembre 2025.....	28
Cuadro 26: Quejas Documentadas UPSF, diciembre 2025.....	28
Cuadro 27: Quejas Documentadas UPSF, enero – diciembre 2025.....	28
Cuadro 28: Resolución de Quejas y Asesorías UPSF, diciembre 2025	29
Cuadro 29: Resolución de Quejas UPSF, enero – diciembre 2025	29
Cuadro 30: Recuperaciones a favor de los Tarjetahabientes UPSF, enero a diciembre 2025	30

GRAFICAS

Gráfico 1: Atención y Resolución de Quejas, enero – diciembre 2025.....	10
Gráfico 2: Montos Recuperados a Favor de los Consumidores, Usuarios y Tarjetahabientes, enero- diciembre 2025	14
Gráfico 3: Libros Autorizados, Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje, enero-diciembre 2025	17

Recepción de Quejas por Actividad Económica

En el mes de diciembre, se recibieron 785 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas, el 42% por Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas; el 32% por actividades financieras y de seguros; el 6% por Suministro de agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación; y el 20% por otras actividades económicas, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

Cuadro 1: Recepción de Quejas, diciembre 2025

No.	DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL	SEDES DPTOS.	TOTAL, QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
1	Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado	14	6	20	3%
1.1	Energía eléctrica	11	6	17	2%
1.2	Combustible	3	0	3	0%
1.3	Distribución de Gas Licuado de Petróleo -GLP-	0	0	0	0%
2	Suministro de agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	48	0	48	6%
2.1	Servicio de Agua Municipal	1	0	1	0%
2.2	Servicio de Agua Privada	47	0	47	6%
3	Actividades Inmobiliarias	15	0	15	2%
3.1	Inmobiliarias	15	0	15	2%
4	Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas	295	36	331	42%
4.1	Comercio	248	31	279	36%
4.2	Almacenes	45	5	50	6%
4.3	Talleres de mecánica	1	0	1	0%
4.4	Venta de productos farmacéuticos y medicinales	1	0	1	0%
5	Transporte y almacenamiento	10	2	12	2%
5.1	Transporte urbano y extraurbano	2	1	3	0%
5.2	Transporte vía aérea	2	0	2	0%
5.3	Transporte de mensajería	6	1	7	1%
6	Actividades de alojamiento y de servicio de comidas	3	0	3	0%
6.1	Hotelería	1	0	1	0%
6.2	Restaurantes y otros	2	0	2	0%
7	Información y comunicaciones	39	3	42	5%
7.1	Telefonía	31	2	33	4%
7.2	Servicio de cable	4	0	4	1%
7.3	Servicio de internet	4	1	5	1%

No.	DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL	SEDES DPTOS.	TOTAL, QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
8	Actividades financieras y de seguros	236	14	250	32%
8.1	Bancos	35	4	39	5%
8.2	Seguros	6	0	6	1%
8.3	Tarjetas de crédito	195	10	205	26%
9	Otras actividades de servicios financieros	13	2	15	2%
9.1	Concesiones de préstamos por fundaciones	4	1	5	1%
9.2	Concesiones de préstamos por empresas mercantiles	8	0	8	1%
9.3	Actividades de casa de empeño	0	0	0	0%
9.4	Actividades de Cooperativas de ahorro y crédito	1	1	2	0%
10	Actividades de servicios administrativos y de apoyo	11	2	13	2%
10.1	Operadores turísticos de Agencias de Viajes	2	1	3	0%
10.2	Tiempos compartidos	9	1	10	1%
11	Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria	1	0	1	0%
11.1	Actividades de la administración pública en general	1	0	1	0%
12	Enseñanza	13	0	13	2%
12.1	Colegios	10	0	10	1%
12.2	Universidades	1	0	1	0%
12.3	Escuelas e Institutos	2	0	2	0%
13	Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	2	0	2	0%
13.1	Hospitales Públicos	0	0	0	0%
13.2	Hospitales Privados	1	0	1	0%
13.3	Laboratorios	1	0	1	0%
14	Otras actividades de servicios	0	0	0	0%
14.1	Actividades de asociaciones civiles	0	0	0	0%
15	Canasta Básica	11	9	20	3%
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	9	9	1%
TOTAL		711	74	785	100%

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

Cuadro 2: Recepción de Queja, enero – diciembre 2025

No.	DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL	SEDES DPTOS.	TOTAL, QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
1	Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado	144	252	396	3%
1.1	Energía eléctrica	95	252	347	3%
1.2	Combustible	44	0	44	0%
1.3	Distribución de Gas Licuado de Petróleo -GLP-	5	0	5	0%
2	Suministro de agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	422	15	437	4%
2.1	Servicio de Agua Municipal	78	3	81	1%
2.2	Servicio de Agua Privada	344	12	356	3%
3	Actividades Inmobiliarias	258	5	263	2%
3.1	Inmobiliarias	258	5	263	2%
4	Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas	4,741	545	5,286	43%
4.1	Comercio	4,098	506	4604	37%
4.2	Almacenes	590	35	625	5%
4.3	Talleres de mecánica	20	4	24	0%
4.4	Venta de productos farmacéuticos y medicinales	33	0	33	0%
5	Transporte y almacenamiento	191	23	214	2%
5.1	Transporte urbano y extraurbano	12	1	13	0%
5.2	Transporte vía aérea	48	0	48	0%
5.3	Transporte de mensajería	131	22	153	1%
6	Actividades de alojamiento y de servicio de comidas	139	5	144	1%
6.1	Hotelería	22	2	24	0%
6.2	Restaurantes y otros	117	3	120	1%
7	Información y comunicaciones	873	42	915	7%
7.1	Telefonía	579	25	604	5%
7.2	Servicio de cable	117	6	123	1%
7.3	Servicio de internet	177	11	188	2%
8	Actividades financieras y de seguros	3,634	270	3904	32%
8.1	Bancos	528	105	633	5%
8.2	Seguros	111	3	114	1%
8.3	Tarjetas de crédito	2995	162	3157	26%
9	Otras actividades de servicios financieros	165	29	194	2%
9.1	Concesiones de préstamos por fundaciones	61	9	70	1%

No.	DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL	SEDES DPTOS.	TOTAL, QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
9.2	Concesiones de préstamos por empresas mercantiles	71	8	79	1%
9.3	Actividades de casa de empeño	14	2	16	0%
9.4	Actividades de Cooperativas de ahorro y crédito	19	10	29	0%
10	Actividades de servicios administrativos y de apoyo	86	18	104	1%
10.1	Operadores turísticos de Agencias de Viajes	6	2	8	0%
10.2	Tiempos compartidos	80	16	96	1%
11	Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria	11	0	11	0%
11.1	Actividades de la administración pública en general	11	0	11	0%
12	Enseñanza	216	13	229	2%
12.1	Colegios	183	10	193	2%
12.2	Universidades	17	0	17	0%
12.3	Escuelas e Institutos	16	3	19	0%
13	Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	97	2	99	1%
13.1	Hospitales Públicos	3	0	3	0%
13.2	Hospitales Privados	72	1	73	1%
13.3	Laboratorios	22	1	23	0%
14	Otras actividades de servicios	21	0	21	0%
14.1	Actividades de asociaciones civiles	21	0	21	0%
15	Canasta Básica	110	36	146	1%
15.1	Precios de los productos de la CBA y Granos Básicos	110	0	110	1%
15.2	Desabastecimiento de los productos de la CBA y Granos Básicos	0	36	36	0%
TOTAL		11,108	1,255	12,363	100%

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

Captación de Quejas

En el mes de diciembre, se recibieron 785 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 711 quejas y en Sedes Departamentales 74 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 3: Captación de Quejas, diciembre 2025

MEDIOS DE CAPTACIÓN	CANTIDAD DE QUEJAS RECIBIDAS		TOTAL
	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	
Página Web	235		235
Call Center	298		298
Presencial	178	74	252
TOTAL	711	74	785

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

En el año 2025, se recibieron por los tres medios de captación que dispone la DIACO, 12,363 quejas; 11,108 quejas en la Sede Central y 1,255 quejas en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 4: Captación de Quejas, enero – diciembre 2025

MEDIOS DE CAPTACIÓN	CANTIDAD DE QUEJAS RECIBIDAS		TOTAL
	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	
Página Web	4,191	0	4,191
Call Center	3,476	0	3,476
Presencial	3,441	1,255	4,696
TOTAL	11,108	1,255	12,363

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

Quejas Documentadas

En el mes de diciembre, se documentaron 415 quejas por parte de los Consumidores, Usuarios y Tarjetahabientes de las cuales en Sede Central fueron documentadas 341 quejas y en Sedes Departamentales 74 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 5: Quejas Documentadas, diciembre 2025

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	341	74	415

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

En el año 2025, se documentaron 8,003 quejas; 6,748 en la Sede Central y 1,255 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 6: Quejas Documentadas, enero– diciembre 2025

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	6,748	1,255	8,003

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor, Departamento de Verificación y Vigilancia (UPSF) y Departamento de Coordinación de Sedes.

Atención y Resolución de Quejas

En el mes de diciembre, se resolvieron 302 quejas: 34 por mediación y 268 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 228; y en las Sedes Departamentales 74. Asimismo, se brindaron asesorías y se atendieron consultas a 2,517 consumidores, usuarios y tarjetahabientes, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 7: Resolución de Quejas, diciembre 2025

LINEA DE TRABAJO	SEDE CENTRAL			SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	SERVICIOS AL CONSUMIDOR	LEGAL	VERIFICACION Y VIGILANCIA		
Mediaciones	16		1	17	34
Conciliaciones	77	63	71	57	268
TOTAL	93	63	72	74	302*
Asesorías y Consultas	1,833		684		2,517
TOTAL	1,833		684		2,517**

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

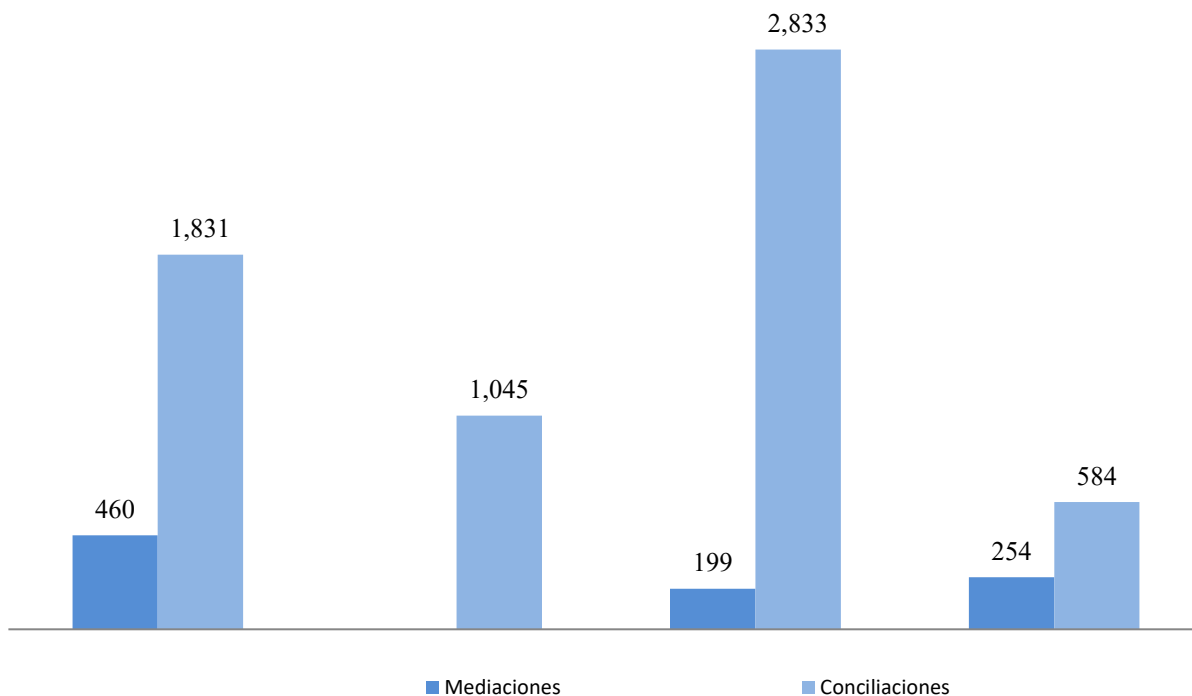
En el año 2025, se resolvieron 7,244 quejas; 913 resueltas por mediación y 6,331 por conciliación; de las cuales fueron resueltas en la Sede Central 6,368 y en las Sedes Departamentales 876. Asimismo, se han brindado asesorías y consultas a 41,020 consumidores, usuarios y tarjetahabientes, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 8: Resolución de Quejas, enero – diciembre 2025

LINEA DE TRABAJO	SEDE CENTRAL			SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	DPTO. SERVICIOS AL CONSUMIDOR	DPTO. LEGAL	DPTO. VERIFICACION Y VIGILANCIA		
Mediaciones	460		199	254	913
Conciliaciones	1,831	1,045	2,833	584	6,331
TOTAL	2,291	1,045	3,032	876	7,244
Asesorías Técnicas	28,578		12,442		41,020
TOTAL	28,578		12,442		41,020

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

Gráfico 1: Atención y Resolución de Quejas, enero – diciembre 2025



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

Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario

En el año 2025, derivado de las intervenciones de las diferentes unidades de esta Dirección, fue recuperado a favor de los consumidores, usuarios y tarjetahabientes, la cantidad de treinta y seis millones ciento noventa y ocho mil cuatrocientos veintitrés quetzales con treinta y nueve centavos (Q.36,198,423.39). El monto indicado, se desglosa de la siguiente manera: en la Sede Central Q.31,332,810.12 y las Sedes Departamentales Q.4,865,613.27, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

Cuadro 9: Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario, enero – diciembre 2025

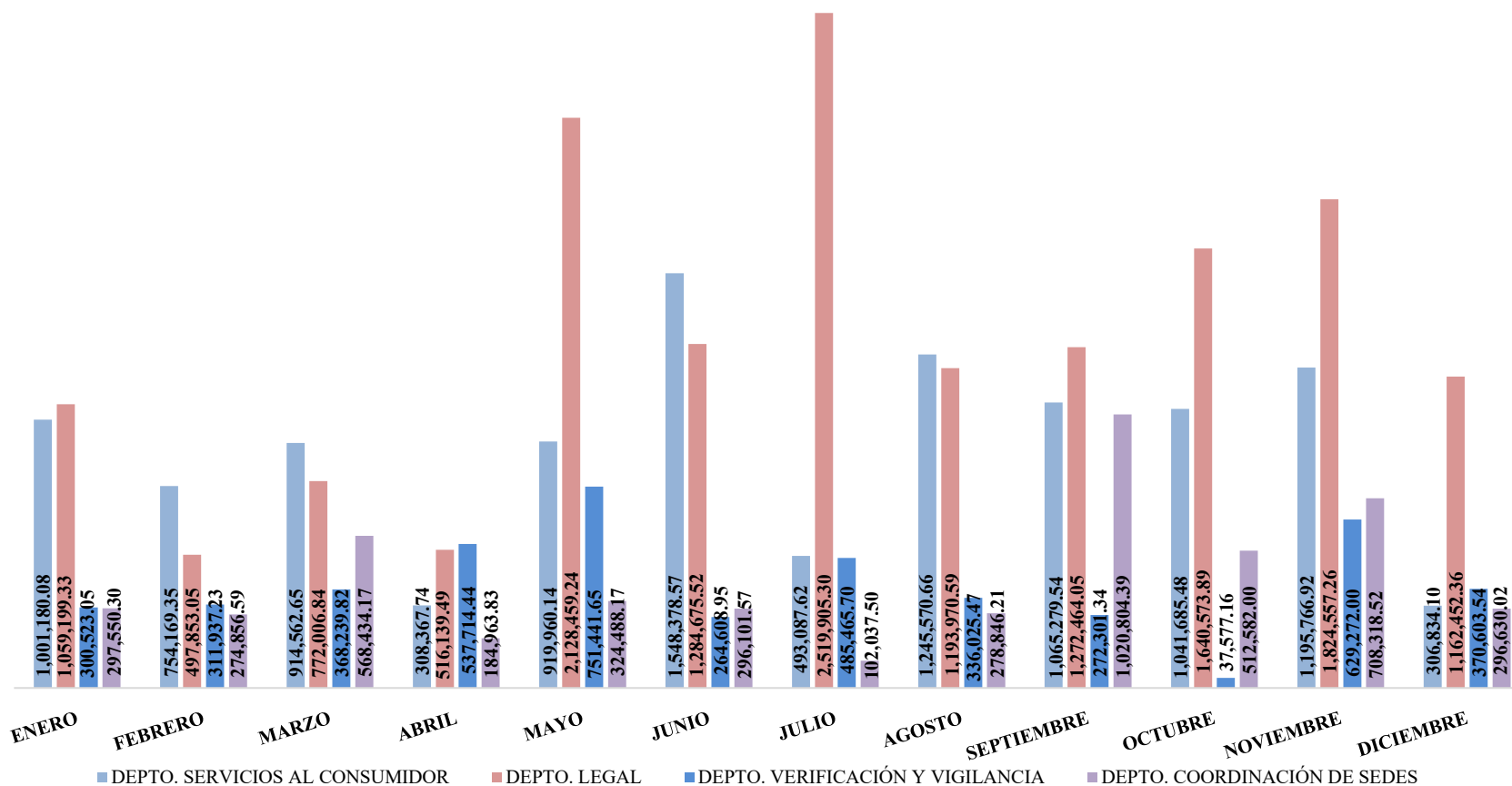
MES	DESCRIPCIÓN	DEPTO. SERVICIOS AL CONSUMIDOR	DEPTO. LEGAL	DEPTO. VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA	TOTAL, SEDE CENTRAL	DEPTO. COORDINACIÓN DE SEDES	TOTAL
Enero							
	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	397,254.44	920,273.06	257,324.05	1,574,851.55	19,387.05	1,594,238.60
	Restitución del Bien/Servicio	510,445.64	138,926.27	43,199.00	692,570.91	277,445.25	970,016.16
	Rescisión de contratos	93,480.00	0.00	0.00	93,480.00	718.00	94,198.00
	ENERO	1,001,180.08	1,059,199.33	300,523.05	2,360,902.46	297,550.30	2,658,452.76
Febrero							
	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	398,520.85	379,479.66	311,937.23	1,089,937.74	102,514.04	1,192,451.78
	Restitución de bienes	139,648.50	118,373.39	0.00	258,021.89	170,964.55	428,986.44
	Rescisión de contratos	216,000.00	0.00	0.00	216,000.00	1,378.00	217,378.00
	FEBRERO	754,169.35	497,853.05	311,937.23	1,563,959.63	274,856.59	1,838,816.22
Marzo							
	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	406,118.11	621,244.30	368,239.82	1,395,602.23	238,534.14	1,634,136.37
	Restitución de bienes	340,044.54	150,762.54	0.00	490,807.08	302,346.53	793,153.61
	Rescisión de contratos	168,400.00	0.00	0.00	168,400.00	27,553.50	195,953.50
	MARZO	914,562.65	772,006.84	368,239.82	2,054,809.31	568,434.17	2,623,243.48
Abril							
	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	187,912.61	385,965.50	537,714.44	1,111,592.55	58,696.67	1,170,289.22

MES	DESCRIPCIÓN	DEPTO. SERVICIOS AL CONSUMIDOR	DEPTO. LEGAL	DEPTO. VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA	TOTAL, SEDE CENTRAL	DEPTO. COORDINACIÓN DE SEDES	TOTAL
	Restitución de bienes	120,455.13	130,173.99	0.00	250,629.12	77,793.78	328,422.90
	Rescisión de contratos	0.00	0.00	0.00	0.00	48,473.38	48,473.38
	ABRIL	308,367.74	516,139.49	537,714.44	1,362,221.67	184,963.83	1,547,185.50
Mayo							
	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	339,773.29	2,059,646.24	751,441.65	3,150,861.18	179,668.20	3,330,529.38
	Restitución de bienes	523,204.35	68,813.00	0.00	592,017.35	144,819.97	736,837.32
	Rescisión de contratos	56,982.50	0.00	0.00	56,982.50	0.00	56,982.50
	MAYO	919,960.14	2,128,459.24	751,441.65	3,799,861.03	324,488.17	4,124,349.20
Junio							
	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	459,154.31	1,219,524.52	264,608.95	1,943,287.78	63,572.52	2,006,860.30
	Restitución de bienes	691,756.33	65,151.00	0.00	756,907.33	120,408.77	877,316.10
	Rescisión de contratos	397,467.93	0.00	0.00	397,467.93	112,120.28	509,588.21
	JUNIO	1,548,378.57	1,284,675.52	264,608.95	3,097,663.04	296,101.57	3,393,764.61
Julio							
	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	178,651.37	557,313.65	485,465.70	1,221,430.72	37,473.79	1,258,904.51
	Restitución de bienes	220,956.25	1,962,591.65	0.00	2,183,547.90	64,563.71	2,248,111.61
	Rescisión de contratos	93,480.00	0.00	0.00	93,480.00	0.00	93,480.00
	JULIO	493,087.62	2,519,905.30	485,465.70	3,498,458.62	102,037.50	3,600,496.12
Agosto							
	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	245,505.78	263,114.37	335,311.47	843,931.62	51,287.17	895,218.79
	Restitución de bienes	825,012.38	930,856.22	714.00	1,756,582.60	203,006.00	1,959,588.60
	Rescisión de contratos	175,052.50	0.00	0.00	175,052.50	24,553.04	199,605.54
	AGOSTO	1,245,570.66	1,193,970.59	336,025.47	2,775,566.72	278,846.21	3,054,412.93

MES	DESCRIPCIÓN	DEPTO. SERVICIOS AL CONSUMIDOR	DEPTO. LEGAL	DEPTO. VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA	TOTAL, SEDE CENTRAL	DEPTO. COORDINACIÓN DE SEDES	TOTAL
Septiembre							
	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	395,299.12	368,732.96	272,301.34	1,036,333.42	537,688.25	1,574,021.67
	Restitución de bienes	518,780.42	903,731.09	0.00	1,422,511.51	453,866.14	1,876,377.65
	Rescisión de contratos	151,200.00	0.00	0.00	151,200.00	29,250.00	180,450.00
	SEPTIEMBRE	1,065,279.54	1,272,464.05	272,301.34	2,610,044.93	1,020,804.39	3,630,849.32
Octubre							
	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	200,497.02	468,324.00	37,577.16	706,398.18	111,654.36	818,052.54
	Restitución de bienes	710,105.21	1,160,969.89	0.00	1,871,075.10	314,871.83	2,185,946.93
	Rescisión de contratos	131,083.25	11,280.00	0.00	142,363.25	86,055.81	228,419.06
	OCTUBRE	1,041,685.48	1,640,573.89	37,577.16	2,719,836.53	512,582.00	3,232,418.53
Noviembre							
	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	477,279.93	546,607.51	610,272.00	1,634,159.44	408,702.29	2,042,861.73
	Restitución de bienes	665,006.99	1,277,949.75	19,000.00	1,961,956.74	261,327.42	2,223,284.16
	Rescisión de contratos	53,480.00	0.00	0.00	53,480.00	38,288.81	91,768.81
	NOVIEMBRE	1,195,766.92	1,824,557.26	629,272.00	3,649,596.18	708,318.52	4,357,914.70
Diciembre							
	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	183,476.58	487,153.56	370,603.54	1,041,233.68	32,118.25	1,073,351.93
	Restitución de bienes	68,880.52	675,298.80	0.00	744,179.32	149,368.85	893,518.17
	Rescisión de contratos	54,477.00	0.00	0.00	54,477.00	115,142.92	169,619.92
	DICIEMBRE	306,834.10	1,162,452.36	370,603.54	1,839,890.00	296,630.02	2,136,520.02
TOTAL							
		10,794,842.85	15,872,256.92	4,665,710.35	31,332,810.12	4,865,613.27	36,198,423.39

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

Gráfico 2: Montos Recuperados a Favor de los Consumidores, Usuarios y Tarjetahabientes, enero- diciembre 2025



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

Personas capacitadas, Conferencias impartidas y material educativo-informativo distribuido

En el mes diciembre, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, no realizó conferencias de los derechos de los consumidores, usuarios y tarjetahabientes.

En lo que respecta a las Sedes Departamentales, realizaron 59 conferencias de los derechos de los consumidores y usuarios y obligaciones de los proveedores de bienes y servicios, asistiendo 2,279 personas y se distribuyó 10,889 documentos de material educativo e informativo, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 10: Conferencias, Asistentes y Material Educativo-Informativo, diciembre 2025

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias impartidas	0	59	59
Personas capacitadas sobre los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios	0	2,279	2,279
Personas capacitadas en el tema de servicios financieros	0	0	0
TOTAL DE PERSONAS CAPACITADAS	0	2,279	2,279*
Material Distribuido	0	10,889	10,889

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

En el año 2025, se realizaron 496 conferencias de los derechos de los consumidores, usuarios y tarjetahabientes, así como conferencias de información sobre derechos y obligaciones en materia de consumo, siendo el total de asistentes de 34,317 personas, asimismo, se distribuyeron 169,099 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

Cuadro 11: Conferencias, Asistentes y Material Educativo-Informativo, enero–diciembre 2025

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias impartidas	82	414	496
Personas capacitadas sobre los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios	7,514	19,552	27,066
Personas capacitadas en el tema de servicios financieros	7,151	100	7,251
TOTAL DE PERSONAS CAPACITADAS	14,665	19,652	34,317
Material Distribuido	96,923	72,176	169,099

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

En el mes de diciembre, en lo que se refiere a la información brindada sobre derechos y obligaciones en materia de consumo, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, no reportó personas informadas; en el caso del Departamento de Coordinación de Sedes Departamentales, reportó 57 personas informadas, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 12: Participantes en las Conferencias Impartidas Sobre Derechos y Obligaciones en Materia de Consumo, diciembre 2025

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Participantes	0	57	57*

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

En el año 2025, en las conferencias impartidas de información sobre derechos y obligaciones en materia de consumo, asistieron 6,979 personas, como puede observarse en el cuadro siguiente:

Cuadro 13: Participantes en las Conferencias Impartidas Sobre Derechos y Obligaciones en Materia de Consumo, enero–diciembre 2025

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Participantes	3,303	3,676	6,979

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 el mes de diciembre, se autorizaron 626 libros de quejas, 404 en la Sede Central y 222 en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 46 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 16 en la Sede Central y 30 en la Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes para la verificación de certificados de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 606 expedientes, como se detalla a continuación.

Cuadro 14: Libros Autorizados, Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje, diciembre 2025

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	404	222	626
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	16	30	46
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	606	0	606

Fuente: Departamentos de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, Legal, Verificación y Vigilancia y Coordinación de Sedes

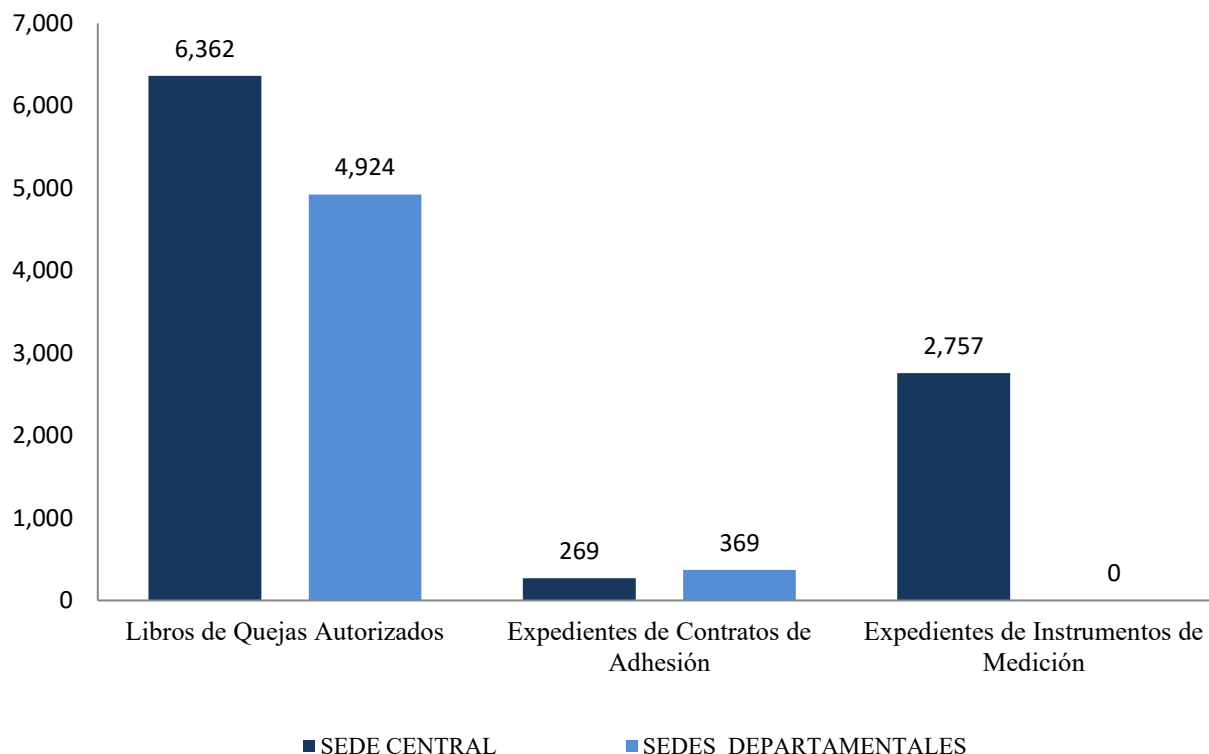
En el año 2025, se autorizaron 11,286 libros de quejas; 6,362 en la Sede Central y 4,924 en las Sedes Departamentales, se recibieron 638 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 269 en la Sede Central y 369 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para la verificación de certificados de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 2,757 expedientes.

Cuadro 15: Libros Autorizados, Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje, enero–diciembre 2025

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	6,362	4,924	11,286
Expedientes de Contratos de Adhesión	269	369	638
Expedientes de Instrumentos de Medición	2,757	0	2,757

Fuente: Departamentos de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, Legal, Verificación y Vigilancia y Coordinación de Sedes

Gráfico 3: Libros Autorizados, Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje, enero-diciembre 2025



Verificación y Vigilancia

De las actividades que se realizaron de verificación y vigilancia durante el mes de diciembre en la Sede Central, así como en las Sedes Departamentales, se resumen en el cuadro siguiente:

Cuadro 16: Verificaciones, diciembre 2025

LÍNEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES	DICIEMBRE*	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
Tenencia del Libros de quejas	263	869	1,132	12,978
Exhibición de Precios	460	300	760	6,195
Etiquetado General de Productos	140	71	211	2,340
Instrumentos de Medición y Pesaje	25	0	25	275
Contenido Neto en Productos Preempacados	84	0	84	1,789
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	46	0	46	822
Plantas y Expendios de Gas	3	0	3	94
Publicidad Engañosa	19	38	57	1,463
Precios de Canasta Básica	144	1,599	1,743	21,204
Monitoreos de otros productos	21	502	523	5,545
Precios de Combustibles	157	444	601	8,664
Precios de Gas Propano	119	408	527	7,199
Colegios	1	0	1	288
Verificación de medidas preventivas de seguridad en venta de Juegos Pirotécnicos	218	1,801	2,019	2,019

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

Plan Centinela

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

**Cuadro 17: Verificaciones Plan Centinela:
Combustibles, diciembre 2025**

MES	# DE ACT AS	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
FEBRERO	79	GUATEMALA (Amatitlán, Villa Nueva, San Miguel Petapa, Guatemala (Zonas 5, 7, 8, 9 Y 10) ESCUINTLA (Palín, San Vicente Pacaya, Escuintla)	0	79	4	4	716
MARZO	34	GUATEMALA (Villa Nueva, Zona 10), JUTIAPA (Conguaco, Jalpatagua, Comapa, Moyuta y Jutiapa) y QUICHE (San Pedro Jocopilas, Sacapulas, St. Lucia La Reforma, Quiché)	2	34	2	2	269
ABRIL	90	GUATEMALA (San Juan Sacatepéquez, Zona 11), SACATEPEQUEZ (Antigua Guatemala y Jocotenango), ESCUINTLA (Escuintla, Puerto de San José y Guanagazapa), SANTA ROSA (Taxisco), QUETZALTENANGO (San Martín Sacatepéquez, San Juan Ostuncalco y Concepción Chiquirichapa), SAN MARCOS (El Tumbador, San Rafael Pie de la Cuesta y Esquipulas Palo Gordo), ALTA VERAPAZ (Senahú, Cobán, Santa Catalina La Tinta, Santa María Cahabón y Lanquín), IZABAL (Los Amates, Gualán y La Unión)	5	90	6	6	647
MAYO	51	GUATEMALA (Zonas 11,12 y 13) JALAPA (Mataquescuintla, San Miguel Chaparrón, San Luis Jilotepeque, San Pedro Pinula) SOLOLA (San Pedro La Laguna, Santiago Atitlán, San Lucas Tolimán, San Antonio Palopó, San Andrés Semetebaj, Panajachel, Sololá) BAJA VERAPAZ (Salamá)	2	51	0	0	312

MES	# DE ACT AS	DEPARTAMENTOS VERIFICADOS	ESTACIONES SIN LIBRO DE QUEJAS	ESTACIONES CON EXHIBICIÓN DE PRECIOS	# SURTIDORES INMOVILIZADOS	# SURTIDORES DESINMOVILIZADOS	SURTIDORES VERIFICADOS
JUNIO	87	SACATEPEQUEZ (Sumpango); CHIMALTENANGO (El Tejar); QUETZALTENANGO (San Carlos Sija, Olinstepeque, Cajolá, Palestina); QUICHE (Pachalum, Joyabaj); BAJA VERAPAZ (Cubulco, Santa Cruz El Chol, Granados); ALTA VERAPAZ (Tactic, Santa Cruz Verapaz); PETEN (Sayaxché); IZABAL (Morales) CHIQUIMULA (Quetzaltepeque); ZACAPA (Teculután, San Diego, Cabañas, Huité, Estanzuela y Zacapa)	6	87	1	1	515
JULIO	71	GUATEMALA (Zonas 15 y 16, Santa Catarina Pinula); SACATEPEQUEZ (Santiago Sacatepéquez, San Lucas Sacatepéquez); CHIMALTENANGO (Tepán y San José Poaquil); RETALHULEU (Retalhuleu y Champerico); SAN MARCOS (San Marcos); QUICHE (Joyabaj); JUTIAPA (Asunción Mita y Santa Catarina Mita)	5	71	0	0	532
AGOSTO	97	GUATEMALA (Zonas 1, 2, 3 y 4); SACATEPEQUEZ (Santo Domingo Xenacoj) EL PROGRESO (Sansare, San Cristóbal Acasaguastlán, San Agustín Acasaguastlán, Morazán); SANTA ROSA (Barberena, Cuilapa y Pueblo Nuevo Viñas); QUETZALTENANGO (Coatepeque, Génova, y Flores Costa Cuca); SUCHITEPEQUEZ (Samayac, San Pablo Jocopilas, San Antonio y San Miguel Panan); QUICHE (Nebaj, Chajul, San Juan Cotzal) y ZACAPA (Usumatlán).	13	97	2	2	653

MES	# DE ACT AS	DEPARTAMENTOS VERIFICADOS	ESTACIONES SIN LIBRO DE QUEJAS	ESTACIONES CON EXHIBICIÓN DE PRECIOS	# SURTIDORES INMOVILIZADOS	# SURTIDORES DESINMOVILIZADOS	SURTIDORES VERIFICADOS
SEPTIEMBRE	100	GUATEMALA (Zonas 16, 5, 17, 25 y 18, Palencia, Mixco (Zonas 3, 7 y 1) y San José del Golfo); CHIMALTENANGO (Técpán, Patzicia y Patzún); ESCUINTLA (Escuintla y Siquinalá); TOTONICAPÁN (San Francisco El Alto); QUETZALTENANGO (Cabricán y Huitán); SAN MARCOS (Ocos, Ayutla y Pajapita) y HUEHUETENANGO (Huehuetenango).	0	100	0	0	793
OCTUBRE	78	GUATEMALA (Villa Nueva, Zona 18, San Miguel Petapa, Zona 21 y 12, San Pedro Ayampuc, Chinautla, Palencia, Zona 4 de Mixco); ESCUINTLA, SOLOLA, QUETZALTENANGO (Quetzaltenango y Salcajá); ZACAPA (Rio Hondo).	1	78	0	0	639
NOVIEMBRE	66	GUATEMALA (Zonas 4, 6, 7 y 8 de Mixco, y San Miguel Petapa); SOLOLA (Panajachel y Sololá); SAN MARCOS (Tejutla); ZACAPA (Rio Hondo, y Gualán); y CHIQUIMULA (San Juan Ermita, Jocotán, Camotán y Chiquimula).	11	66	0	0	445
DICIEMBRE	46	GUATEMALA (Zona 11 y Z. 4 de Mixco, San Juan Sacatepequez, San Raymundo, Chuarrancho y San José Pinula); SACATEPEQUEZ (Santiago Sacatepéquez, Pastores, Santa Lucía Milpas Altas, Ciudad Vieja y San Miguel Dueñas) y SAN MARCOS (La Blanca, y Malacatán).	3	46	1	1	345
TOTAL	822		48	822	16	16	6,035

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

Cuadro 18: Verificaciones Plan Centinela: Plantas de Gas Propano, diciembre 2025

MES	PLANTAS DE GAS PROPANO					CUMPL E PESO		EXHIBICIÓN DE PRECIOS		LIBRO DE QUEJAS		OBSERVACIONES
	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO / ZONA	No. DE PLANTAS VERIFICADAS	NOMBRE DE LA PLANTA	CILINDROS VERIFICADOS	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
ENERO			0									
			0									

MES	PLANTAS DE GAS PROPANO					CUMPLE PESO		EXHIBICIÓN DE PRECIOS		LIBRO DE QUEJAS		OBSERVACIONES
	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO / ZONA	No. DE PLANTAS VERIFICADAS	NOMBRE DE LA PLANTA	CILINDROS VERIFICADOS	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
TOTAL DE ENERO			0									
FEBRERO	GUATEMALA	MIXCO ZONA 4	1	MAC GAS	0			X		X		
		MIXCO ZONA 1	1	TROPIGAS	0			X		X		
		VILLA NUEVA	1	ZETA GAS	0			X		X		
			1	ORWALL	0			X		X		
		SAN MIGUEL PETAPA	1	GAS METROPOLITANO	0			X		X		
		GUATEMALA ZONA 12	1	DAGAS GAS UNICO	0			X		X		
			1	TROPIGAS	0			X		X		
		GUATEMALA ZONA 15	1	LA CEIBA	0			X		X		
		GUATEMALA ZONA 17	1	DAGAS GAS UNICO	0			X		X		
		GUATEMALA ZONA 18	1	TRINIDAD	0			X		X		
		1	TROPIGAS	0			X		X			
	SACATEPEQUEZ	SANTIAGO SACATEPEQUEZ	1	TOTAL GAS	0			X		X		
		SAN BARTOLOME MILPAS ALTAS	1	LATINGAS	0			X		X		
	SANTA ROSA	BARBERENA	1	RAPIGAS	0			X		X		
			1	LATINGAS	0			X		X		
TOTALDE FEBRERO			15									
MARZO	ZACAPA	ESTANZUELA	1	GAS ZETA	0			X		X		
		RIO HONDO	1	LATINGAS	5	X		X		X		
		ZACAPA	1	GAS METROPOLITANO	12	X		X		X		
	CHIQUEMULA	CHIQUEMULA	1	GAS METROPOLITANO	5	X		X		X		
		QUEZALTEPEQUE	1	NUESTRO GAS	5	X		X		X		
	JALAPA	JALAPA	1	GAS METROPOLITANO	5	X		X		X		
	JUTIAPA	EL PROGRESO	1	GAS METROPOLITANO	9	X		X		X		
		JUTIAPA	1	GAS ZETA	0			X		X		
TOTAL DE MARZO			8									
ABRIL	SUCHITEPEQUEZ	CUYOTENANGO	1	GAS METROPOLITANO	8	X		X		X		
	RETALHULEU	RETALHULEU	1	GAS METROPOLITANO	3	X		X		X		
		SAN SEBASTIAN	1	GAS ZETA	8	X		X		X		
	SAN MARCOS	EL QUETZAL	1	MINI PLANTA COATEPEQUE	0			X		X		
		TECUN UMAN	1	GAS METROPOLITANO	1	X		X		X		
		AYUTLA	1	GAS ZETA	8	X		X		X		
		SAN MARCOS	1	GAS EXPRESS MARI	3	X		X		X		

MES	PLANTAS DE GAS PROPANO					CUMPLE PESO		EXHIBICIÓN DE PRECIOS		LIBRO DE QUEJAS		OBSERVACIONES
	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO / ZONA	No. DE PLANTAS VERIFICADAS	NOMBRE DE LA PLANTA	CILINDROS VERIFICADOS	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
TOTAL DE ABRIL			7									
MAYO	ESCUINTLA	ESCUINTLA	1	COSTAGAS	3	X		X		X		
			1	GAS METROPOLITANO	5	X		X		X		
			1	ZETA GAS	8	X		X		X		
	SUCHITEPEQUEZ	RIO BRAVO	1	MINIPLANTA CHIPO	0			X		X		
		CUYOTENANGO	1	GAS METROPOLITANO	8	X		X		X		
	RETALHULEU	EL ASINTAL	1	GAS EXP'RESS ZETA EL XAB	3	X		X			X	
		RETALHULEU	1	GAS METROPOLITANO	7	X		X		X		
		SAN SEBASTIAN	1	LATINGAS	6	X		X		X		
			1	ZETA GAS	8	X		X		X		
	SAN MARCOS	EL QUETZAL	1	GAS METROPOLITANO	0			X		X		
		TECUN UMAN	1	GAS METROPOLITANO	6	X		X		X		
			1	ZETA GAS	0			X		X		
TOTAL DE MAYO			12									
JUNIO	ESCUINTLA	ESCUINTLA	1	GAS METROPOLITANO	13	X		X		X		
			1	COSTA GAS	3	X		X		X		
			1	GAS UNICO	8	X		X		X		
	QUETZALTENANGO		1	GAS EXPRESS ELIZA	0			X		X		
			1	DIST. GAS DE LEON	0			X		X		
			1	GAS METROPOLITANO	0			X		X		
		SALCAJA	1	GAS ZETA	0			X		X		
		CANTEL	1	GAS UNICO	20	X		X		X		
			1	MINIPLANTA SHALOM	5	X		X		X		
			1	MIPGAS	5	X		X		X		
		COATEPEQUE	1	GAS LAS PALMAS	3	X		X		X		
		SUCHITEPEQUEZ	CUYOTENANGO	1	GAS METROPOLITANO	8	X		X		X	
	RETALHULEU	SAN SEBASTIAN	1	LATINGAS	6	X		X		X		
			1	GAS ZETA	8	X		X		X		
		RETALHULEU	1	GAS METROPOLITANO	13	X		X		X		
	SAN MARCOS	EL QUETZAL	1	GAS METROPOLITANO	8	X		X		X		
		TECUN UMAN	1	GAS METROPOLITANO	8	X		X		X		
		AYUTLA	1	GAS ZETA	8	X		X		X		
TOTAL DE JUNIO			18									

MES	PLANTAS DE GAS PROPANO					CUMPLE PESO		EXHIBICIÓN DE PRECIOS		LIBRO DE QUEJAS		OBSERVACIONES
	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO / ZONA	No. DE PLANTAS VERIFICADAS	NOMBRE DE LA PLANTA	CILINDROS VERIFICADOS	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
JULIO	SANTA ROSA	BARBERENA	1	LATIN GAS	6	X		X		X		
			1	RAPIGAS	5	X		X		X		
	ZACAPA	ZACAPA	1	GAS METROPOLITANO	3	X		X		X		
		ESTANZUELA	1	GAS ZETA	6	X		X		X		
		RIO HONDO	1	GAS UNICO	13	X		X		X		
	CHIQUMULA	CHIQUMULA	1	LATIN GAS	6	X		X		X		
			1	GAS METROPOLITANO	8	X		X		X		
			1	NUESTRO GAS	5	X		X		X		
	JALAPA	JALAPA	1	GAS METROPOLITANO	13	X		X		X		
			1	GLOBAL GAS	6	X		X		X		
	JUTIAPA	EL PROGRESO	1	GAS METROPOLITANO	8	X		X		X		
TOTAL DE JULIO			11									
AGOSTO	SACATEPEQUEZ	SAN BARTOLOME MILPAS ALTAS	1	LATINGAS	8	X		X		X		
	CHIMALTENANGO	CHIMALTENANGO	1	GAS CHIMALTECO	8	X		X		X		
		EL TEJAR	1	GAS ZETA	8	X		X		X		
		TECPAN	1	GAS ANY	5	X		X		X		
		PATZICIA	1	GAS INTERAMERICANO	8	X		X		X		
		SUMPANGO	1	GAS TOMA Y MAS	8	X		X		X		
TOTAL DE AGOSTO			6									
SEPTIEMBRE			0									No hubo convocatoria
TOTAL DE SEPTIEMBRE			0									
OCTUBRE			0									No hubo convocatoria
TOTAL DE OCTUBRE			0									
NOVIEMBRE	CHIMALTENANGO	EL TEJAR	1	GAS METROPOLITANO	6	X		X		X		
			1	GAS CHIMALTECO	8	X		X		X		
		PATZICIA	1	GAS INTERAMERICANO	11	X		X		X		
		TECPAN	1	GAS ANY	5	X		X		X		
	TOTONICAPÁN	TOTONICAPÁN	1	GASGO	3	X		X		X		
		SAN CRISTOBAL TOTONICAPÁN	1	GAS METROPOLITANO	15	X		X		X		
	QUETZALTENANGO	SAN JUAN OSTUNCALCO	1	GAS DE CENTRO OCCIDENTE	15	X		X		X		
		SALCAJA	1	GAS ZETA	12	X		X		X		
		CANTEL	1	MINIPLANTA SHALOM	6	X		X		X		
1	MIPGAS		2	X		X		X				

MES	PLANTAS DE GAS PROPANO					CUMPL E PESO		EXHIBICIO N DE PRECIOS		LIBRO DE QUEJAS		OBSEVACION ES
	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO / ZONA	No. DE PLANTAS VERIFICAD AS	NOMBRE DE LA PLANTA	CILINDROS VERIFICAD OS	SI	N O	SI	NO	S I	NO	
	QUICHÉ	SANTA CRUZ DEL QUICHÉ	1	GAS ZETA	10	X		X		X		
			1	LATIN GAS	10	X		X		X		
			1	ALTO GAS	8	X		X		X		
TOTAL DE NOVIEMBRE			13									
DICIEMBRE	GUATEMALA	GUATEMALA	1	GADAS Z. 18	8	X		X		X		
			1	TORREFUERTE Z. 18	5	X		X		X		
			1	TROPIGAS Z. 18	7	X		X		X		
TOTAL DE DICIEMBRE			3									
TOTAL DE ENERO - DICIEMBRE			93									

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

Cuadro 19: Verificaciones Plan Centinela: Expendios de Gas Propano, diciembre 2025

MES	EXPENDIOS DE GAS PROPANO					CUMPLE PESO		EXHIBICIÓN DE PRECIOS		SIN LIBRO DE QUEJAS		OBSERVACIONES
	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO / ZONA	No. DE EXPENDIOS VERIFICADOS	NOMBRE DEL EXPENDIO	CILINDROS VERIFICADOS	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
JULIO	SANTA ROSA	BARBERENA	1	EXPENDIO EL CERINAL TROPIGAS	6	X		X		X		
TOTAL DE JULIO			1									
AGOSTO			0		6	X		X		X		No se realizaron verificaciones a expendios
TOTAL DE AGOSTO			0									
SEPTIEMBRE			0									No se realizaron verificaciones a expendios
TOTAL DE SEPTIEMBRE			0									
OCTUBRE			0									Ya se cuenta con balanza para realizar verificaciones en noviembre.
TOTAL DE OCTUBRE			0									
NOVIEMBRE			0									
TOTAL DE NOVIEMBRE			0									
DICIEMBRE			0									
TOTAL DE DICIEMBRE			0									
TOTAL DE JULIO - DICIEMBRE			1									

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

Procedimiento Administrativo Sancionatorio

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

Cuadro 20: Sanciones Impuestas, diciembre 2025

CONCEPTO	DICIEMBRE	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
INFRACCIONES A LA LEY		
Multa, por acta de verificación (tenencia libro de quejas, gas, gasolina, publicidad engañosa, servicios públicos, exhibición de precios, etc.)	0	13
Por quejas	52	616
Apercibimientos escritos/públicos	5	26
TOTAL	57	655

Fuente: Departamento Legal

En el mes de diciembre, el Departamento Legal emitió resoluciones de aprobación y registro de Contratos de Adhesión, en lo que se refiere al Departamento de Verificación y Vigilancia, emitió dictámenes técnicos de la verificación de los Certificados de Calibración de Instrumentos de Medición y Pesaje, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 21: Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión y Verificación de Certificados de Calibración, diciembre 2025.

CONCEPTO	DICIEMBRE	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión	73	494
Dictamen Técnico de la Verificación de certificados de Calibración de Instrumentos de Medición y Pesaje	831	1,488
TOTAL	904	1,982

Fuente: Departamentos Legal y Verificación y Vigilancia

Unidad de Protección de Servicios Financieros -UPSF-

Recepción de Quejas por Actividad Económica -Unidad de Protección de Servicios Financieros -UPSF-

En el mes de diciembre, se recibieron 205 quejas, en la Sede Central a través de la Unidad de Protección de Servicios Financieros, se recibieron 195 quejas y en las Sedes Departamentales 10 quejas, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

Cuadro 22: Recepción de Quejas UPSF, diciembre 2025

No.	DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS
8	Actividades financieras y de seguros			
8.3	Tarjetas de crédito	195	10	205

Fuente: Departamentos de Verificación y Vigilancia (UPSF) y Coordinación de Sedes

Cuadro 23: Recepción de Quejas UPSF, enero – diciembre 2025

No.	DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS
8	Actividades financieras y de seguros			
8.3	Tarjetas de crédito	2,995	162	3,157

Fuente: Departamentos de Verificación y Vigilancia (UPSF) y Coordinación de Sedes

Captación de Quejas -UPSF-

En el mes de diciembre, se recibieron 205 quejas presentadas por los tarjetahabientes, por los tres medios de captación de quejas que dispone la DIACO, de las cuales, en la Sede Central a través de la Unidad de Protección de Servicios Financieros, se recibieron 195 quejas en la Sede Central y 10 quejas en las Sedes Departamentales, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 24: Captación de Quejas UPSF, diciembre 2025

MEDIOS DE CAPTACIÓN	CANTIDAD DE QUEJAS RECIBIDAS		TOTAL
	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	
Página Web	59		59
Call Center	56		56
Presencial	80	10	90
TOTAL	195	10	205

Fuente: Departamentos de Verificación y Vigilancia (UPSF) y Coordinación de Sedes

En el año 2025, se recibieron por los tres medios de captación que dispone la DIACO, 3,157 quejas; 2,995 quejas en la Sede Central a través de la Unidad de Protección de Servicios Financieros y 162 quejas en las Sedes Departamentales, como se detalla a continuación:

Cuadro 25: Captación de Quejas UPSF, enero – diciembre 2025

MEDIOS DE CAPTACIÓN	CANTIDAD DE QUEJAS RECIBIDAS		TOTAL
	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	
Página Web	720	0	720
Call Center	720	0	720
Presencial	1,555	162	1,717
TOTAL	2,995	162	3,157

Fuente: Departamentos de Verificación y Vigilancia (UPSF) y Coordinación de Sedes

Quejas Documentadas -UPSF-

En el mes de diciembre, se documentaron 143 quejas por parte de los tarjetahabientes, de las cuales, en la Sede Central a través de la Unidad de Protección de Servicios Financieros, fueron documentadas 133 quejas y 13 quejas en las Sedes Departamentales, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 26: Quejas Documentadas UPSF, diciembre 2025

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	133	10	143

Fuente: Departamentos de Verificación y Vigilancia (UPSF) y Coordinación de Sedes

En el año 2025, se documentaron 1,913 quejas; 1,751 quejas en la Sede Central a través de la Unidad de Protección de Servicios Financieros y 162 quejas en las Sedes Departamentales, como se detalla a continuación:

Cuadro 27: Quejas Documentadas UPSF, enero – diciembre 2025

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	1,751	162	1,913

Fuente: Departamentos de Verificación y Vigilancia (UPSF) y Coordinación de Sedes

Atención y Resolución de Quejas de la Unidad de Protección de Servicios Financieros y Asesorías -UPSF-

En el mes de diciembre, en la Unidad de Protección de Servicios Financieros, se resolvieron 61 quejas, 1 por mediación y 60 por conciliación. Asimismo, se brindaron asesorías y se atendieron consultas a 684 personas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 28: Resolución de Quejas y Asesorías UPSF, diciembre 2025

LINEA DE TRABAJO	UNIDAD DE SERVICIOS FINANCIEROS	TOTAL
Mediaciones	1	1
Conciliaciones	60	60
		61
Asesorías y Consultas	684	684

Fuente: Departamentos de Verificación y Vigilancia (UPSF)

En el año 2025, se resolvieron 1,039 quejas; 199 resueltas por mediación y 840 por conciliación. Asimismo, fueron brindadas asesorías y se atendieron consultas a 12,442 tarjetahabientes, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 29: Resolución de Quejas UPSF, enero – diciembre 2025

LINEA DE TRABAJO	UNIDAD DE PROTECCIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS ENERO - NOVIEMBRE
Mediaciones	199
Conciliaciones	840
TOTAL	1,039
Asesorías y Consultas	12,442

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia (UPSF)

Recuperaciones a favor del Tarjetahabiente

En el año 2025, derivado de la intervención de la Unidad de Protección de Servicios Financieros, fue recuperado a favor de los tarjetahabientes, la cantidad de cuatro millones quinientos veintidós mil seiscientos noventa y dos quetzales con veintidós centavos (Q.4,522,690.22), según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 30: Recuperaciones a favor de los Tarjetahabientes UPSF, enero a diciembre 2025

MES	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE PROTECCIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS
Enero		
	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	256,986.05
	Enero	256,986.05
Febrero		
	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	309,517.23
	Febrero	309,517.23
Marzo		
	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	367,638.57
	Marzo	367,638.57
Abril		
	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	536,164.44
	Abril	536,164.44
Mayo		
	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	714,736.09
	Mayo	714,736.09
Junio		
	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	264,608.95
	Junio	264,608.95

MES	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE PROTECCIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS
Julio	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	485,465.70
	Julio	485,465.70
Agosto	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	330,712.47
	Agosto	330,712.47
Septiembre	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	240,612.19
	Septiembre	240,612.19
Octubre	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	37,577.16
	Octubre	37,577.16
Noviembre	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	610,066.83
	Noviembre	610,066.83
Diciembre	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	368,604.54
	Diciembre	368,604.54
TOTAL		4,522,690.22

Fuente: Departamentos de Verificación y Vigilancia (UPSF)