



Ministerio de
Economía



Informe Estadístico

Febrero 2026

CONTENIDO

Recepción de Quejas por Actividad Económica	3
Captación de Quejas.....	7
Quejas Documentadas	8
Atención y Resolución de Quejas	8
Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario	10
Personas capacitadas, Conferencias impartidas y material educativo-informativo distribuido ...	12
Libros Autorizados y Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje.....	13
Verificación y Vigilancia.....	15
Plan Centinela.....	15
Procedimiento Administrativo Sancionatorio	16
Procedimiento de resoluciones de aprobación y dictámenes técnicos.....	17
Recepción de Quejas por Actividad Económica -Unidad de Protección de Servicios Financieros - UPSF-	18
Captación de Quejas -UPSF-	18
Quejas Documentadas -UPSF-.....	19
Atención y Resolución de Quejas de la Unidad de Protección de Servicios Financieros y Asesorías -UPSF-	19
Recuperaciones a favor del Tarjetahabiente	20

CUADROS

Cuadro 1: Recepción de Quejas, febrero 2026	3
Cuadro 2: Recepción de Quejas Enero – Febrero 2026	5
Cuadro 3: Captación de Quejas, febrero 2026	7
Cuadro 4: Captación de Quejas Enero – Febrero 2026	8
Cuadro 5: Quejas Documentadas, febrero 2026	8
Cuadro 6: Quejas Documentadas Enero – Febrero 2026	8
Cuadro 7: Resolución de Quejas, febrero 2026	9
Cuadro 8: Resolución de Quejas Enero – Febrero 2025	9
Cuadro 9: Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario 2026	10
Cuadro 10: Conferencias, Asistentes y Material Educativo-Informativo, febrero 2026	12
Cuadro 11: Conferencias Presenciales, Asistentes y Material Educativo-Informativo Enero – Febrero 2026	13
Cuadro 12: Participantes en las Conferencias Impartidas Sobre Derechos y Obligaciones en Materia de Consumo, febrero 2026	13
Cuadro 13: Conferencias Virtuales y Participantes Enero – Febrero 2026	13
Cuadro 14: Libros Autorizados, Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje, febrero 2026	14
Cuadro 16: Verificaciones, febrero 2026	15
Cuadro 17: Verificaciones Plan Centinela: Combustibles, febrero 2026	15
Cuadro 18: Verificaciones Plan Centinela: Plantas de Gas Propano, febrero 2026	16
Cuadro 19: Sanciones Impuestas, febrero 2026	16
Cuadro 20: Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión y Verificación de Certificados de Calibración, febrero 2026	17
Cuadro 21: Recepción de Quejas, febrero 2026	18
Cuadro 22: Recepción de Quejas Enero – Febrero 2026	18
Cuadro 23: Captación de Quejas, febrero 2026	18
Cuadro 24: Captación de Quejas Enero – Febrero 2026	19
Cuadro 25: Quejas Documentadas, febrero 2026	19
Cuadro 26: Quejas Documentadas Enero – Febrero 2026	19
Cuadro 27: Resolución de Quejas y Asesorías, febrero 2026	20
Cuadro 28: Resolución de Quejas Enero – Febrero 2026	20
Cuadro 29: Recuperaciones a favor de los Tarjetahabientes, febrero 2026	20

GRÁFICAS

Gráfico 1: Atención y Resolución de Quejas, febrero 2026	10
Gráfico 2: Montos Recuperados a Favor de los Consumidores, Usuarios y Tarjetahabientes, febrero 2026	11
Gráfico 3: Libros Autorizados, Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje, febrero 2026	14

Recepción de Quejas por Actividad Económica

En el mes de febrero, se recibieron 841 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas, el 42% por Actividades financieras y de seguros; el 38% por Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas; el 5% por Información y comunicaciones; y el 15% por otras actividades económicas, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

Cuadro 1: Recepción de Quejas, febrero 2026

No.	DESCRIPCION	SEDE CENTRAL	SEDES DEPTALES.	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
1	Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado	3	11	14	2%
1.1	Energía eléctrica	3	11	14	2%
1.2	Combustible	0	0	0	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	9	2	11	1%
2.1	Servicio de Agua Municipal	2	1	3	0%
2.2	Servicio de Agua Privada	7	1	8	1%
3	Actividades Inmobiliarias	20	2	22	3%
3.1	Inmobiliarias	20	2	22	3%
4	Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas	258	60	318	38%
4.1	Comercio	233	53	286	34%
4.2	Almacenes	23	7	30	4%
4.3	Talleres de mecánica	2	0	2	0%
4.4	Venta de productos farmacéuticos y medicinales	0	0	0	0%
5	Transporte y almacenamiento	18	4	22	3%
5.1	Transporte urbano y extraurbano	0	0	0	0%
5.2	Transporte vía aérea	6	2	8	1%
5.3	Transporte de mensajería	12	2	14	2%
6	Actividades de alojamiento y de servicio de comidas	10	0	10	1%
6.1	Hotelería	2	0	2	0%
6.2	Restaurantes y otros	8	0	8	1%

No.	DESCRIPCION	SEDE CENTRAL	SEDES DEPTALES.	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
7	Información y comunicaciones	33	7	40	5%
7.1	Telefonía	26	7	33	4%
7.2	Servicio de cable	1	0	1	0%
7.3	Servicio de internet	6	0	6	1%
8	Actividades financieras y de seguros	309	42	351	42%
8.1	Bancos	40	14	54	6%
8.2	Seguros	11	1	12	1%
8.3	Tarjetas de crédito	258	27	285	34%
9	Otras actividades de servicios financieros	10	1	11	1%
9.1	Concesiones de préstamos por fundaciones	3	0	3	0%
9.2	Concesiones de préstamos por empresas mercantiles	6	1	7	1%
9.3	Actividades de casa de empeño	0	0	0	0%
9.4	Actividades de Cooperativas de ahorro y crédito	1	0	1	0%
10	Actividades de servicios administrativos y de apoyo	6	4	10	1%
10.1	Operadores turísticos de Agencias de Viajes	1	0	1	0%
10.2	Tiempos compartidos	5	4	9	1%
11	Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria	0	0	0	0%
11.1	Actividades de la administración pública en general	0	0	0	0%
12	Enseñanza	23	1	24	3%
12.1	Colegios	20	1	21	2%
12.2	Universidades	3	0	3	0%
12.3	Escuelas e Institutos	0	0	0	0%
13	Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	3	0	3	0%
13.1	Hospitales Públicos	0	0	0	0%
13.2	Hospitales Privados	3	0	3	0%
13.3	Laboratorios	0	0	0	0%
14	Otras actividades de servicios	4	0	4	0%
14.1	Actividades de asociaciones civiles	4	0	4	0%

No.	DESCRIPCION	SEDE CENTRAL	SEDES DEPTALES.	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
15	Canasta Básica	1	0	1	0%
15.1	Precios de los productos de la CBA y Granos Básicos	1	0	1	0%
15.2	Desabastecimiento de los productos de la CBA y Granos Básicos	0	0	0	0%
TOTAL		707	134	841	100%

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

Cuadro 2: Recepción de Quejas Enero – Febrero 2026

No.	DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL	SEDES DEPTALES.	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
1	Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado	12	18	30	2%
1.1	Energía eléctrica	9	18	27	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	25	3	28	2%
2.1	Servicio de Agua Municipal	6	1	7	0%
2.2	Servicio de Agua Privada	19	2	21	1%
3	Actividades Inmobiliarias	27	3	30	2%
3.1	Inmobiliarias	27	3	30	2%
4	Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas	483	95	578	40%
4.1	Comercio	429	86	515	35%
4.2	Almacenes	51	8	59	4%
4.3	Talleres de mecánica	2	1	3	0%
4.4	Venta de productos farmacéuticos y medicinales	1	0	1	0%
5	Transporte y almacenamiento	35	8	43	3%
5.1	Transporte urbano y extraurbano	1	0	1	0%

No.	DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL	SEDES DEPTALES.	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
5.2	Transporte vía aérea	8	2	10	1%
5.3	Transporte de mensajería	26	6	32	2%
6	Actividades de alojamiento y de servicio de comidas	16	1	17	1%
6.1	Hotelería	2	1	3	0%
6.2	Restaurantes y otros	14	0	14	1%
7	Información y comunicaciones	59	11	70	5%
7.1	Telefonía	46	10	56	4%
7.2	Servicio de cable	5	1	6	0%
7.3	Servicio de internet	8	0	8	1%
8	Actividades financieras y de seguros	488	49	537	37%
8.1	Bancos	78	17	95	7%
8.2	Seguros	12	2	14	1%
8.3	Tarjetas de crédito	398	30	428	29%
9	Otras actividades de servicios financieros	18	8	26	2%
9.1	Concesiones de préstamos por fundaciones	8	1	9	1%
9.2	Concesiones de préstamos por empresas mercantiles	8	5	13	1%
9.3	Actividades de casa de empeño	0	0	0	0%
9.4	Actividades de Cooperativas de ahorro y crédito	2	2	4	0%
10	Actividades de servicios administrativos y de apoyo	14	6	20	1%
10.1	Operadores turísticos de Agencias de Viajes	4	1	5	0%
10.2	Tiempos compartidos	10	5	15	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	43	9	52	4%
12.1	Colegios	38	3	41	3%
12.2	Universidades	4	0	4	0%

No.	DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL	SEDES DEPTALES.	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
12.3	Escuelas e Institutos	1	6	7	0%
13	Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	6	0	6	0%
13.1	Hospitales Públicos	0	0	0	0%
13.2	Hospitales Privados	3	0	3	0%
13.3	Laboratorios	3	0	3	0%
14	Otras actividades de servicios	4	0	4	0%
14.1	Actividades de asociaciones civiles	4	0	4	0%
15	Canasta Básica	10	0	10	1%
15.1	Precios de los productos de la CBA y Granos Básicos	10	0	10	1%
15.2	Desabastecimiento de los productos de la CBA y Granos Básicos	0	0	0	0%
TOTAL		1,241	211	1,452	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 febrero, se recibieron 841 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 707 quejas y en Sedes Departamentales 134 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 3: Captación de Quejas, febrero 2026

MEDIOS DE CAPTACIÓN	CANTIDAD DE QUEJAS RECIBIDAS		TOTAL
	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	
Página Web	226		226
Call Center	176		176
Presencial	305	134	439
TOTAL	707	134	841

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

En lo que va del año, se han recibido por los tres medios de captación que dispone la DIACO, 1,452 quejas; 1,241 en la Sede Central y 211 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 4: Captación de Quejas Enero – Febrero 2026

MEDIOS DE CAPTACIÓN	CANTIDAD DE QUEJAS RECIBIDAS		TOTAL
	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	
Página Web	444	0	444
Call Center	324	0	324
Presencial	473	211	684
TOTAL	1,241	211	1,452

Quejas Documentadas

En el mes de febrero, se documentaron 895 quejas por parte de los Consumidores, Usuarios y Tarjetahabientes de las cuales en Sede Central fueron documentadas 761 quejas y en Sedes Departamentales 134 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 5: Quejas Documentadas, febrero 2026

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	761	134	895

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

En lo que va del año, se han documentado 1,199 quejas; 988 en la Sede Central y 211 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 6: Quejas Documentadas Enero – Febrero 2026

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	988	211	1,199

Atención y Resolución de Quejas

En el mes de febrero, se resolvieron 567 quejas: 117 por mediación y 450 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 449; y en las Sedes Departamentales 118. Asimismo, se brindaron asesorías y se atendieron consultas a 3,860 consumidores, usuarios y tarjetahabientes, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 7: Resolución de Quejas, febrero 2026

LINEA DE TRABAJO	SEDE CENTRAL			SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	SERVICIOS AL CONSUMIDOR	LEGAL	VERIFICACION Y VIGILANCIA		
Mediaciones	69		2	46	117
Conciliaciones	193	102	83	72	450
TOTAL	262	102	85	118	567
Asesorías y Consultas	2,973		887		3,860
TOTAL	2,973		887		3,860

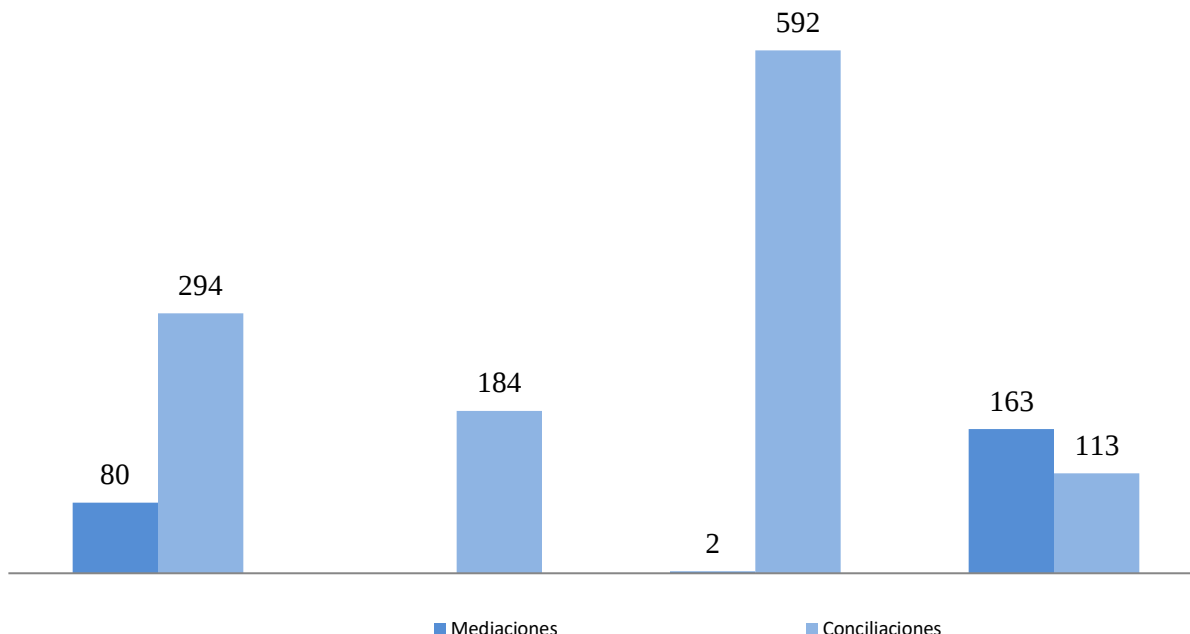
Fuente: Departamentos de Servicios al Consumidor, Legal, Verificación y Vigilancia, UPSF y Departamento de Coordinación de Sedes

En lo que va del año, se han resuelto 1,428 quejas; 245 resueltas por mediación y 1,183 por conciliación; de las cuales fueron resueltas en la Sede Central 1,152 y en las Sedes Departamentales 276. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 7,910 consumidores, usuarios y tarjetahabientes, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 8: Resolución de Quejas Enero – Febrero 2025

LINEA DE TRABAJO	SEDE CENTRAL			SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	DEPTO. SERVICIOS AL CONSUMIDOR	DEPARTAMENTO LEGAL	DEPTO. VERIFICACION Y VIGILANCIA		
Mediaciones	80		2	163	245
Conciliaciones	294	184	592	113	1,183
TOTAL	374	184	594	276	1,428
Asesorías Técnicas	6,388		1,522		7,910
TOTAL	6,388		1,522		7,910

Gráfico 1: Atención y Resolución de Quejas, febrero 2026



Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario

En lo que va del año, derivado de las intervenciones de las diferentes unidades de esta Dirección, fue recuperado a favor de los consumidores, usuarios y tarjetahabientes, la cantidad de nueve millones setecientos mil trescientos cuarenta y nueve quetzales con ochenta y seis centavos (Q.9,700,349.86). El monto indicado, se desglosa de la siguiente manera: en la Sede Central Q.8,910,451.92 y las Sedes Departamentales Q.789,897.94, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

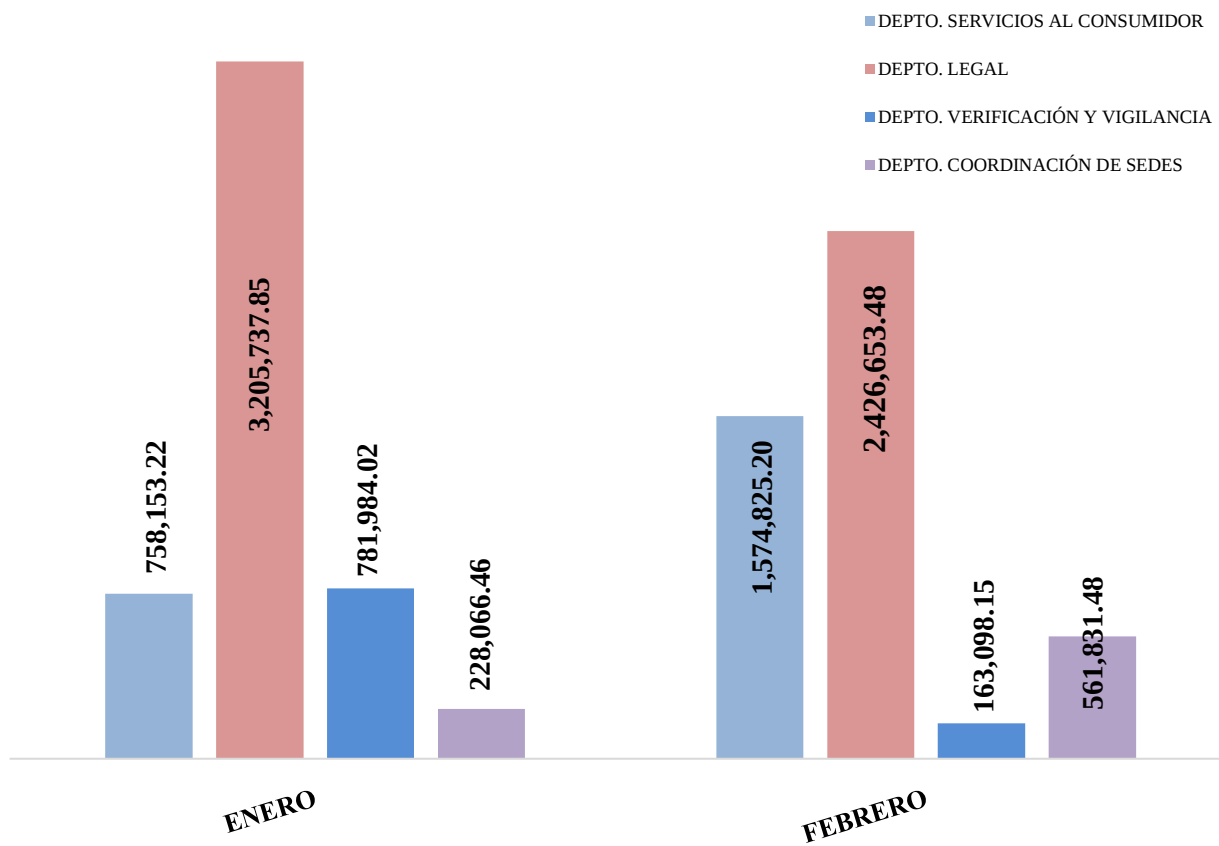
Cuadro 9: Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario 2026

MES		DEPTO. SERVICIOS AL CONSUMIDOR	DEPTO. LEGAL	DEPTO. VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA	TOTAL SEDE CENTRAL	DEPTO. COORDINACIÓN DE SEDES	TOTAL
Enero							
	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	374,281.66	2,765,939.86	780,643.02	3,920,864.54	81,142.47	4,002,007.01
	Restitución del Bien/Servicio	135,191.56	439,797.99	1,341.00	576,330.55	100,537.08	676,867.63
	Rescisión de contratos	248,680.00	0.00	0.00	248,680.00	46,386.91	295,066.91
	ENERO	758,153.22	3,205,737.85	781,984.02	4,745,875.09	228,066.46	4,973,941.55

MES		DEPTO. SERVICIOS AL CONSUMIDOR	DEPTO. LEGAL	DEPTO. VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA	TOTAL SEDE CENTRAL	DEPTO. COORDINA- CIÓN DE SEDES	TOTAL
Febrero							
	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	950,634.98	1,897,627.74	146,307.15	2,994,569.87	90,047.99	3,084,617.86
	Restitución de bienes	446,590.22	529,025.74	16,791.00	992,406.96	403,571.66	1,395,978.62
	Rescisión de contratos	177,600.00	0.00	0.00	177,600.00	68,211.83	245,811.83
	FEBRERO	1,574,825.20	2,426,653.48	163,098.15	4,164,576.83	561,831.48	4,726,408.31
TOTAL		2,332,978.42	5,632,391.33	945,082.17	8,910,451.92	789,897.94	9,700,349.86

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, febrero 2026



Personas capacitadas, Conferencias impartidas y material educativo-informativo distribuido

En el mes febrero, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, realizó una conferencia de los derechos de los consumidores, usuarios y tarjetahabientes, asistiendo 32 personas, asimismo, se distribuyeron 288 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifoliales, cuadri foliares, guías del consumidor, entre otros.

En lo que respecta a las Sedes Departamentales, realizaron 21 conferencias de los derechos de los consumidores y usuarios y obligaciones de los proveedores de bienes y servicios, asistiendo 1,211 personas y se distribuyó 5,404 documentos de material educativo e informativo, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 10: Conferencias, Asistentes y Material Educativo-Informativo, febrero 2026

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias impartidas	1	21	22
Personas capacitadas sobre los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios	32	1,211	1,243
Personas capacitadas en el tema de servicios financieros	0	0	0
TOTAL PERSONAS CAPACITADAS	32	1,211	1,243
Material Distribuido	288	5,404	5,692

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

En lo que va del año, se han realizado 36 conferencias de los derechos de los consumidores y usuarios y obligaciones de los proveedores de bienes y servicios, así como conferencias de información sobre derechos y obligaciones en materia de consumo, siendo el total de asistentes de 1,705 personas, asimismo, se distribuyeron 7,208 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

**Cuadro 11: Conferencias Presenciales, Asistentes y Material Educativo-Informativo
Enero – Febrero 2026**

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias impartidas	1	35	36
Personas capacitadas sobre los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios	32	1,673	1,705
Personas capacitadas en el tema de servicios financieros	0	0	0
TOTAL PERSONAS CAPACITADAS	32	1,673	1,705
Material Distribuido	288	6,920	7,208

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

En el mes de febrero, 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 585 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, febrero 2026

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Participantes	0	585	585

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

En lo que va del año, en las conferencias impartidas de información sobre derechos y obligaciones en materia de consumo, han asistido de 789 personas, como puede observarse en el cuadro siguiente:

Cuadro 13: Conferencias Virtuales y Participantes Enero – Febrero 2026

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Participantes	0	789	789

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 febrero, se autorizaron 1,363 libros de quejas, 621 en la Sede Central y 742 en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 58 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 21 en la Sede Central y 37 en la Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes para la verificación de certificados de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 5 expedientes, como se detalla a continuación:

Cuadro 14: Libros Autorizados, Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje, febrero 2026

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	621	742	1,363
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	21	37	58
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	5	0	5

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

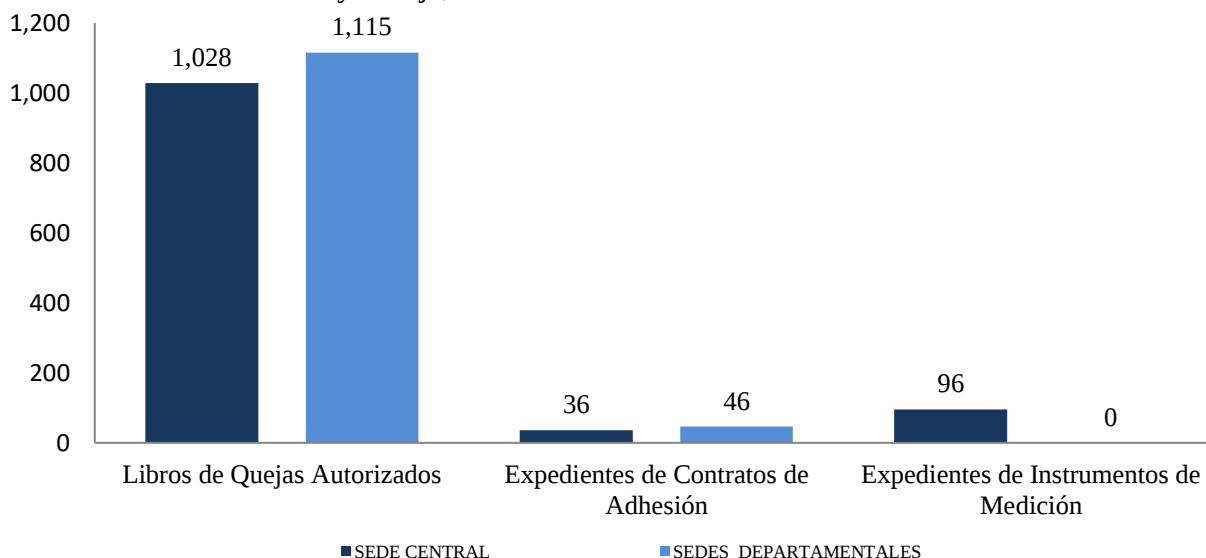
En lo que va del año, se han autorizado 2,143 libros de quejas; 1,028 en la Sede Central y 1,115 en las Sedes Departamentales, se han recibido 82 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 36 en la Sede Central y 46 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para la verificación de certificados de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 96 expedientes.

Cuadro 15: Libros Autorizados, Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje Enero – Febrero 2026

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	1,028	1,115	2,143
Expedientes de Contratos de Adhesión	36	46	82
Expedientes de Instrumentos de Medición	96	0	96

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, febrero 2026



Verificación y Vigilancia

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

Cuadro 16: Verificaciones, febrero 2026

LÍNEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPTALES.	FEBRERO	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
Tenencia del Libros de quejas	613	1,716	2,329	4,380
Exhibición de Precios	0	806	806	1,771
Etiquetado General de Productos	190	218	408	687
Instrumentos de Medición y Pesaje	25	0	25	50
Contenido Neto en Productos Preempacados	282	0	282	282
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	39	0	39	58
Plantas y Expendios de Gas	11	0	11	13
Publicidad Engañosa	0	22	22	122
Precios de Canasta Básica	75	1,720	1,795	2,804
Monitoreos de otros productos	10	856	866	1,393
Precios de Combustibles	228	548	776	1,185
Precios de Gas Propano	33	510	543	773
Colegios	26	184	210	248
Verificación de medidas preventivas de seguridad en venta de Juegos Pirotécnicos	0	0	0	0

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

Plan Centinela

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

Cuadro 17: Verificaciones Plan Centinela: Combustibles, febrero 2026

MES	# DE ACTAS	DEPARTAMENTOS VERIFICADOS	ESTACIONES SIN LIBRO DE QUEJAS	ESTACIONES CON EXHIBICIÓN DE PRECIOS	# SURTIDORES INMOVILIZADOS	# SURTIDORES DESINMOVILIZADOS	SURTIDORES VERIFICADOS
ENERO	19	GUATEMALA (Zonas 1, 2, 3 Y 4)	0	19	2	2	138
FEBRERO	39	GUATEMALA (Zonas 4, 5, 6, 7, 9, 25 y Villa Nueva)	0	39	0	0	364
TOTAL	58		0	58	2	2	502

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

Cuadro 18: Verificaciones Plan Centinela: Plantas de Gas Propano, febrero 2026

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	
ENERO	GUATEMALA	MIXCO ZONA 1	1	TROPIGAS DE GUATEMALA	15	X		X		X		
		MIXCO ZONA 4	1	MACGAS	15	X		X		X		
		TOTAL ENERO	2									
ENERO	GUATEMALA	VILLA NUEVA	1	ORWAL	16	X		X		X		
			1	ZETA GAS	15	X		X		X		
	SACATEPEQUEZ	SANTIAGO SACATEPEQUEZ	1	TOTALGAS	12	X		X		X		
			1	LATIN GAS	5	X		X		X		
	ESCUINTLA	ESCUINTLA	1	ZETA GAS	10	X		X		X		
			1	GAS METROPOLITANO	6	X		X		X		
			1	COSTA GAS	5	X		X		X		
	SANTA ROSA	BARBERENA	1	RAPIGAS	3	X		X		X		
			1	LATINGAS	5	X		X		X		
			1	EL CERINAL	5	X		X		X		
		SANTA ROSA	1	ECOGAS	5	X		X		X		
	TOTAL ENERO		11									
	TOTAL ENERO - FEBRERO		13									

Procedimiento Administrativo Sancionatorio

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

Cuadro 19: Sanciones Impuestas, febrero 2026

CONCEPTO	FEBRERO	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	0
Por quejas	5	10
Apercibimientos escritos/públicos	2	2
TOTAL	7	12

Fuente: Departamento Legal

Procedimiento de resoluciones de aprobación y dictámenes técnicos

En el mes de febrero, 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 20: Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión y Verificación de Certificados de Calibración, febrero 2026.

CONCEPTO	FEBRERO	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión	42	76
Dictamen Técnico de la Verificación de certificados de Calibración de Instrumentos de Medición y Pesaje	96	187
TOTAL	138	263

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 febrero, se recibieron 285 quejas, en la Sede Central a través de la Unidad de Protección de Servicios Financieros, se recibieron 258 quejas y en las Sedes Departamentales 27 quejas, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

Cuadro 21: Recepción de Quejas, febrero 2026

No.	DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS
8	Actividades financieras y de seguros			
8.3	Tarjetas de crédito	258	27	285

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

Cuadro 22: Recepción de Quejas Enero – Febrero 2026

No.	DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS
8	Actividades financieras y de seguros			
8.3	Tarjetas de crédito	398	30	428

Captación de Quejas -UPSF-

En el mes de febrero, se recibieron 285 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 258 quejas en la Sede Central y 27 quejas en las Sedes Departamentales, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 23: Captación de Quejas, febrero 2026

MEDIOS DE CAPTACIÓN	CANTIDAD DE QUEJAS RECIBIDAS		TOTAL
	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	
Página Web	57		57
Call Center	28		28
Presencial	173	27	200
TOTAL	258	27	285

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

En lo que va del año, se han recibido por los tres medios de captación que dispone la DIACO, 428 quejas; 398 quejas en la Sede Central a través de la Unidad de Protección de Servicios Financieros y 30 quejas en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 24: Captación de Quejas Enero – Febrero 2026

MEDIOS DE CAPTACIÓN	CANTIDAD DE QUEJAS RECIBIDAS		TOTAL
	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	
Página Web	102	0	102
Call Center	60	0	60
Presencial	236	30	266
TOTAL	398	30	428

Quejas Documentadas -UPSF-

En el mes de febrero, se documentaron 173 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 146 quejas y 27 quejas en las Sedes Departamentales, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 25: Quejas Documentadas, febrero 2026

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	146	27	173

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

En lo que va del año, se han documentado 211 quejas; 181 en la Sede Central a través de la Unidad de Protección de Servicios Financieros y 30 quejas en las Sedes Departamentales, como se detalla a continuación:

Cuadro 26: Quejas Documentadas Enero – Febrero 2026

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	181	30	211

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 febrero, en la Unidad de Protección de Servicios Financieros, se resolvieron 64 quejas, 2 por mediación y 62 por conciliación. Asimismo, se brindaron asesorías y se atendieron consultas a 887 personas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 27: Resolución de Quejas y Asesorías, febrero 2026

LINEA DE TRABAJO	UNIDAD DE SERVICIOS FINANCIEROS	TOTAL
Mediaciones	2	2
Conciliaciones	62	62
		64
Asesorías y Consultas	887	887

Fuente: Departamentos de Verificación y Vigilancia (UPSF)

En lo que va del año, se han resuelto 193 quejas; 2 resueltas por mediación y 191 por conciliación. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 1,522 tarjetahabientes, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 28: Resolución de Quejas Enero – Febrero 2026

LINEA DE TRABAJO	UNIDAD DE PROTECCIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS ENERO - DICIEMBRE
Mediaciones	2
Conciliaciones	191
TOTAL	193
Asesorías y Consultas	1,522

Recuperaciones a favor del Tarjetahabiente

En lo que va del año, derivado de la intervención de la Unidad de Protección de Servicios Financieros, fue recuperado a favor de los tarjetahabientes, la cantidad de ochocientos siete mil ochenta y nueve quetzales con ochenta y nueve centavos (Q.807,089.89), según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 29: Recuperaciones a favor de los Tarjetahabientes, febrero 2026

MES	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE PROTECCIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS
Enero	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	735,462.14
	Enero	735,462.14
Febrero	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	71,627.75
	Febrero	71,627.75
TOTAL		807,089.89

Fuente: Departamentos de Verificación y Vigilancia (UPSF)