



Ministerio de
Economía

DIACO 
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y
ASISTENCIA AL CONSUMIDOR

Informe Estadístico

Enero 2026





CONTENIDO

Recepción de Quejas por Actividad Económica	3
Captación de Quejas.....	5
Quejas Documentadas	5
Atención y Resolución de Quejas	5
Asesorías y Consultas Técnicas	6
Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario	7
Personas capacitadas, Conferencias impartidas y material educativo-informativo distribuido	8
Libros Autorizados y Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje.....	9
Verificación y Vigilancia.....	10
Plan Centinela.....	10
Procedimiento Administrativo Sancionatorio.....	11
Procedimiento de resoluciones de aprobación y dictámenes técnicos.....	11
Recepción de Quejas por Actividad Económica -Unidad de Protección de Servicios Financieros - UPSF-	13
Captación de Quejas -UPSF-	13
Quejas Documentadas -UPSF-.....	14
Atención y Resolución de Quejas de la Unidad de Protección de Servicios Financieros y Asesorías -UPSF-	14
Recuperaciones a favor del Tarjetahabiente	14

CUADROS

Cuadro 1: Recepción de Quejas, enero 2026.....	3
Cuadro 2: Captación de Quejas, enero 2026.....	5
Cuadro 3: Quejas Documentadas, enero 2026.....	5
Cuadro 4: Resolución de Quejas, enero 2026.....	6
Cuadro 5: Asesorías y Consultas Técnicas, enero 2026	6
Cuadro 6: Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario, enero 2026.....	7
Cuadro 7: Conferencias, Asistentes y Material Educativo-Informativo, enero 2026.....	8
Cuadro 8: Participantes en las Conferencias Impartidas Sobre Derechos y Obligaciones en Materia de Consumo, enero 2026.....	8
Cuadro 9: Libros Autorizados, Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje, enero 2026.....	9
Cuadro 10: Verificaciones, enero 2026	10
Cuadro 11: Verificaciones Plan Centinela: Combustibles, enero 2026.....	10
Cuadro 12: Verificaciones Plan Centinela: Plantas de Gas Propano, enero 2026.....	11
Cuadro 13: Sanciones Impuestas, enero 2026	11
Cuadro 14: Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión y Verificación de Certificados de Calibración, enero 2026.	12
Cuadro 15: Recepción de Quejas, enero 2026.....	13
Cuadro 16: Captación de Quejas, enero 2026.....	13
Cuadro 17: Quejas Documentadas, enero 2026.....	14
Cuadro 18: Resolución de Quejas y Asesorías, enero 2026.....	14
Cuadro 19: Recuperaciones a favor de los Tarjetahabientes, enero 2026	15

GRÁFICAS

Gráfico 1: Atención y Resolución de Quejas, enero 2026.....	6
Gráfico 2: Montos Recuperados a Favor de los Consumidores, Usuarios y Tarjetahabientes, enero 2026...7	
Gráfico 3: Libros Autorizados, Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje, enero 2026.....	9

Recepción de Quejas por Actividad Económica

En el mes de enero, se recibieron 611 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas, el 43% por Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas; el 30% por actividades financieras y de seguros; el 5% por Información y comunicaciones; el 5% por Enseñanza y el 17% por otras actividades económicas, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

Cuadro 1: Recepción de Quejas, enero 2026

No.	DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL	SEDES DEPTALES.	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
1	Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado	9	7	16	3%
1.1	Energía eléctrica	6	7	13	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	16	1	17	3%
2.1	Servicio de Agua Municipal	4	0	4	1%
2.2	Servicio de Agua Privada	12	1	13	2%
3	Actividades Inmobiliarias	7	1	8	1%
3.1	Inmobiliarias	7	1	8	1%
4	Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas	225	35	260	43%
4.1	Comercio	196	33	229	37%
4.2	Almacenes	28	1	29	5%
4.3	Talleres de mecánica	0	1	1	0%
4.4	Venta de productos farmacéuticos y medicinales	1	0	1	0%
5	Transporte y almacenamiento	17	4	21	3%
5.1	Transporte urbano y extraurbano	1	0	1	0%
5.2	Transporte vía aérea	2	0	2	0%
5.3	Transporte de mensajería	14	4	18	3%
6	Actividades de alojamiento y de servicio de comidas	6	1	7	1%
6.1	Hotelería	0	1	1	0%
6.2	Restaurantes y otros	6	0	6	1%
7	Información y comunicaciones	26	4	30	5%
7.1	Telefonía	20	3	23	4%
7.2	Servicio de cable	4	1	5	1%
7.3	Servicio de internet	2	0	2	0%

No.	DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL	SEDES DEPTALES.	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
8	Actividades financieras y de seguros	179	7	186	30%
8.1	Bancos	38	3	41	7%
8.2	Seguros	1	1	2	0%
8.3	Tarjetas de crédito	140	3	143	23%
9	Otras actividades de servicios financieros	8	7	15	2%
9.1	Concesiones de préstamos por fundaciones	5	1	6	1%
9.2	Concesiones de préstamos por empresas mercantiles	2	4	6	1%
9.3	Actividades de casa de empeño	0	0	0	0%
9.4	Actividades de Cooperativas de ahorro y crédito	1	2	3	0%
10	Actividades de servicios administrativos y de apoyo	8	2	10	2%
10.1	Operadores turísticos de Agencias de Viajes	3	1	4	1%
10.2	Tiempos compartidos	5	1	6	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	20	8	28	5%
12.1	Colegios	18	2	20	3%
12.2	Universidades	1	0	1	0%
12.3	Escuelas e Institutos	1	6	7	1%
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	0	0	0	0%
13.3	Laboratorios	3	0	3	0%
14	Otras actividades de servicios	0	0	0	0%
14.1	Actividades de asociaciones civiles	0	0	0	0%
15	Canasta Básica	9	0	9	1%
15.1	Precios de los productos de la CBA y Granos Básicos	9	0	9	1%
15.2	Desabastecimiento de los productos de la CBA y Granos Básicos	0	0	0	0%
TOTAL		534	77	611	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 enero, se recibieron 611 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 534 quejas y en Sedes Departamentales 77 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 2: Captación de Quejas, enero 2026

MEDIOS DE CAPTACIÓN	CANTIDAD DE QUEJAS RECIBIDAS		TOTAL
	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	
Página Web	218		218
Call Center	148		148
Presencial	168	77	245
TOTAL	534	77	611

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

Quejas Documentadas

En el mes de enero, se documentaron 304 quejas por parte de los Consumidores, Usuarios y Tarjetahabientes de las cuales en Sede Central fueron documentadas 227 quejas y en Sedes Departamentales 77 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 3: Quejas Documentadas, enero 2026

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	227	77	304

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

Atención y Resolución de Quejas

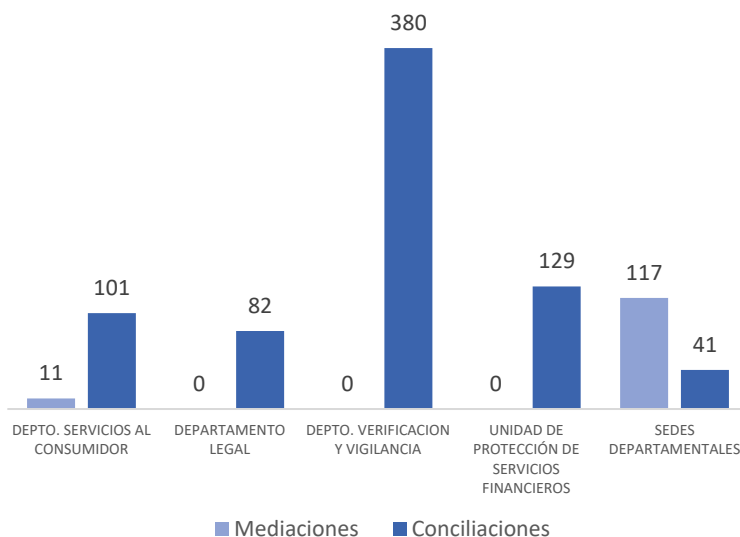
En el mes de enero, se resolvieron 861 quejas: 128 por mediación y 733 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 703; y en las Sedes Departamentales 158, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 4: Resolución de Quejas, enero 2026

LINEA DE TRABAJO	SEDE CENTRAL				SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	SERVICIOS AL CONSUMIDOR	LEGAL	VERIFICACION Y VIGILANCIA	UNIDAD DE PROTECCIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS		
Mediaciones	11	0	0	0	117	128
Conciliaciones	101	82	380	129	41	733
TOTAL	112	82	380	129	158	861

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 2026



Asesorías y Consultas Técnicas

En el mes de enero, se brindaron asesorías y se atendieron consultas a 4,050 personas, 3,415 personas en el Departamento de Servicios al Consumidor y 635 personas en la Unidad de Protección de Servicios Financieros -UPSF-, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 5: Asesorías y Consultas Técnicas, enero 2026

LINEA DE TRABAJO	SEDE CENTRAL		TOTAL
	SERVICIOS AL CONSUMIDOR	UNIDAD DE PROTECCIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS	
Asesorías y Consultas Técnicas	3,415	635	4,050

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Unidad de Protección de Servicios Financieros -UPSF-

Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario

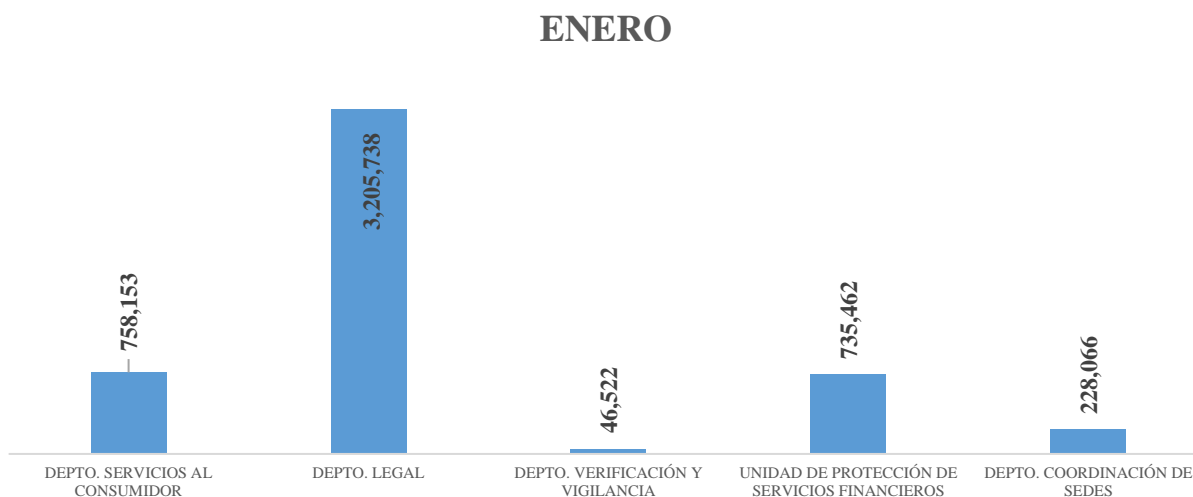
En el presente mes, derivado de las intervenciones de las diferentes unidades de esta Dirección, fue recuperado a favor de los consumidores, usuarios y tarjetahabientes, la cantidad de cuatro millones novecientos setenta y tres mil novecientos cuarenta y un quetzales con cincuenta y cinco centavos (Q.4,973,941.55). El monto indicado, se desglosa de la siguiente manera: en la Sede Central Q.4,745,875.09 y las Sedes Departamentales Q.228,066.46, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

Cuadro 6: Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario, enero 2026

MES	DESCRIPCIÓN	DEPTO. SERVICIOS AL CONSUMIDOR	DEPTO. LEGAL	DEPTO. VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA	UNIDAD DE PROTECCIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS	TOTAL SEDE CENTRAL	DEPTO. COORDINACIÓN N DE SEDES	TOTAL
Enero								
	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	374,281.66	2,765,939.86	45,180.88	735,462.14	3,920,864.54	81,142.47	4,002,007.01
	Restitución del Bien/Servicio	135,191.56	439,797.99	1,341.00	0.00	576,330.55	100,537.08	676,867.63
	Rescisión de contratos	248,680.00	0.00	0.00	0.00	248,680.00	46,386.91	295,066.91
	ENERO	758,153.22	3,205,737.85	46,521.88	735,462.14	4,745,875.09	228,066.46	4,973,941.55

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 2026



Personas capacitadas, Conferencias impartidas y material educativo-informativo distribuido

En el mes enero, 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 14 conferencias de los derechos de los consumidores y usuarios y obligaciones de los proveedores de bienes y servicios, asistiendo 462 personas y se distribuyó 1,516 documentos de material educativo e informativo, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 7: Conferencias, Asistentes y Material Educativo-Informativo, enero 2026

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias impartidas	0	14	14
Personas capacitadas sobre los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios	0	462	462
Personas capacitadas en el tema de servicios financieros	0	0	0
TOTAL PERSONAS CAPACITADAS	0	462	462
Material Distribuido	0	1,516	1,516

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

En el mes de enero, 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 204 personas informadas, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 8: Participantes en las Conferencias Impartidas Sobre Derechos y Obligaciones en Materia de Consumo, enero 2026

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Participantes	0	204	204

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

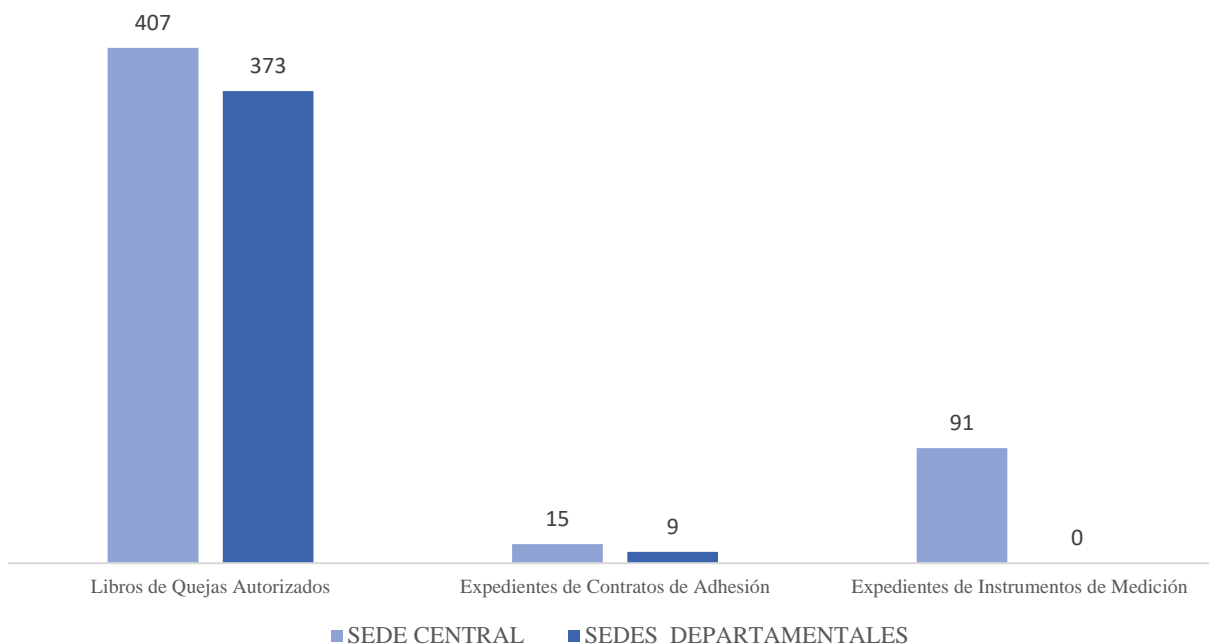
En el mes de enero, se autorizaron 780 libros de quejas, 407 en la Sede Central y 373 en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 24 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 15 en la Sede Central y 9 en la Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes para la verificación de certificados de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 91 expedientes, como se detalla a continuación:

Cuadro 9: Libros Autorizados, Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje, enero 2026

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	407	373	780
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	15	9	24
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	91	0	91

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 2026



Verificación y Vigilancia

De las actividades que se realizaron 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 10: Verificaciones, enero 2026

LÍNEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPTALES.	ENERO
Tenencia del Libros de quejas	1,140	911	2,051
Exhibición de Precios	545	420	965
Etiquetado General de Productos	138	141	279
Instrumentos de Medición y Pesaje	25	0	25
Contenido Neto en Productos Preempacados	0	0	0
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	19	0	19
Plantas y Expendios de Gas	2	0	2
Publicidad Engañosa	93	7	100
Precios de Canasta Básica	65	944	1,009
Monitoreos de otros productos	28	499	527
Precios de Combustibles	175	234	409
Precios de Gas Propano	24	206	230
Colegios	0	38	38
Verificación de medidas preventivas de seguridad en venta de Juegos Pirotécnicos	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 enero se realizaron verificaciones como se indica a continuación:

Cuadro 11: Verificaciones Plan Centinela: Combustibles, enero 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
TOTAL	19		0	19	2	2	138

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

Cuadro 12: Verificaciones Plan Centinela: Plantas de Gas Propano, enero 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									

Procedimiento Administrativo Sancionatorio

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

Cuadro 13: Sanciones Impuestas, enero 2026

CONCEPTO	ENERO	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	5
Apercibimientos escritos/públicos	0	0
TOTAL	5	5

Fuente: Departamento Legal

Procedimiento de resoluciones de aprobación y dictámenes técnicos

En el mes de enero, 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 14: Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión y Verificación de Certificados de Calibración, enero 2026.

CONCEPTO	ENERO	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión	34	34
Dictamen Técnico de la Verificación de certificados de Calibración de Instrumentos de Medición y Pesaje	91	91
TOTAL	125	125

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 enero, se recibieron 143 quejas, en la Sede Central a través de la Unidad de Protección de Servicios Financieros, se recibieron 140 quejas y en las Sedes Departamentales 3 quejas, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

Cuadro 15: Recepción de Quejas, enero 2026

No.	DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS
8	Actividades financieras y de seguros			
8.3	Tarjetas de crédito	140	3	143

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

Captación de Quejas -UPSF-

En el mes de enero, se recibieron 143 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 140 quejas en la Sede Central y 3 quejas en las Sedes Departamentales, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 16: Captación de Quejas, enero 2026

MEDIOS DE CAPTACIÓN	CANTIDAD DE QUEJAS RECIBIDAS		TOTAL
	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	
Página Web	45		45
Call Center	32		32
Presencial	63	3	66
TOTAL	140	3	143

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

Quejas Documentadas -UPSF-

En el mes de enero, se documentaron 38 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 35 quejas y 3 quejas en las Sedes Departamentales, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 17: Quejas Documentadas, enero 2026

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	35	3	38

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 enero, en la Unidad de Protección de Servicios Financieros, se resolvieron 129 quejas por conciliación. Asimismo, se brindaron asesorías y se atendieron consultas a 635 personas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 18: Resolución de Quejas y Asesorías, enero 2026

LINEA DE TRABAJO	UNIDAD DE SERVICIOS FINANCIEROS	TOTAL
Mediaciones	0	0
Conciliaciones	129	129
		129
Asesorías y Consultas	635	635

Fuente: Departamentos de Verificación y Vigilancia (UPSF)

Recuperaciones a favor del Tarjetahabiente

En el presente mes, derivado de la intervención de la Unidad de Protección de Servicios Financieros, fue recuperado a favor de los tarjetahabientes, la cantidad de setecientos treinta y cinco mil cuatrocientos sesenta y dos quetzales con catorce centavos (Q.735,462.14), según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 19: Recuperaciones a favor de los Tarjetahabientes, enero 2026

MES	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE PROTECCIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS
Enero	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	735,462.14
	Enero	735,462.14
	TOTAL	735,462.14

Fuente: Departamentos de Verificación y Vigilancia (UPSF)