



Ministerio de  
**Economía**

**DIACO**   
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y  
ASISTENCIA AL CONSUMIDOR

# 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
Asesorías y Consultas Técnicas.....	10
Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario.....	10
Personas capacitadas, Conferencias impartidas y material educativo-informativo distribuido .....	11
Libros Autorizados y Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje.....	13
Verificación y Vigilancia.....	14
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: Asesorías y Consultas, febrero 2026.....	10
Cuadro 10: Asesorías y Consultas, enero - febrero 2026.....	10
Cuadro 11: Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario 2026 .....	10
Cuadro 12: Conferencias, Asistentes y Material Educativo-Informativo, febrero 2026 .....	12
Cuadro 13: Conferencias Presenciales, Asistentes y Material Educativo-Informativo .....	12
Enero – Febrero 2026.....	12
Cuadro 14: Participantes en las Conferencias Impartidas Sobre Derechos y Obligaciones en Materia de Consumo, febrero 2026 .....	13
Cuadro 15: Conferencias Virtuales y Participantes Enero – Febrero 2026 .....	13
Cuadro 16: Libros Autorizados, Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje, febrero 2026 .....	13
Cuadro 17: Libros Autorizados, Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje Enero – Febrero 2026.....	14
Cuadro 18: Verificaciones, febrero 2026.....	15
Cuadro 19: Verificaciones Plan Centinela: Combustibles, febrero 2026 .....	15
Cuadro 20: Verificaciones Plan Centinela: Plantas de Gas Propano, febrero 2026 .....	16
Cuadro 21: Sanciones Impuestas, febrero 2026.....	16
Cuadro 22: Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión y Verificación de Certificados de Calibración, febrero 2026.....	17
Cuadro 23: Recepción de Quejas, febrero 2026 .....	18
Cuadro 24: Recepción de Quejas Enero – Febrero 2026 .....	18
Cuadro 25: Captación de Quejas, febrero 2026 .....	18
Cuadro 26: Captación de Quejas Enero – Febrero 2026.....	19
Cuadro 27: Quejas Documentadas, febrero 2026 .....	19
Cuadro 28: Quejas Documentadas Enero – Febrero 2026.....	19
Cuadro 29: Resolución de Quejas y Asesorías, febrero 2026 .....	20
Cuadro 30: Resolución de Quejas Enero – Febrero 2026 .....	20
Cuadro 31: Recuperaciones a favor de los Tarjetahabientes, febrero 2026 .....	20

## GRÁFICAS

Gráfico 1: Atención y Resolución de Quejas, enero - febrero 2026 .....	9
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
<b>1</b>	<b>Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>14</b>	<b>2%</b>
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%
<b>2</b>	<b>Suministro de agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	<b>1%</b>
2.1	Servicio de Agua Municipal	2	1	3	0%
2.2	Servicio de Agua Privada	7	1	8	1%
<b>3</b>	<b>Actividades Inmobiliarias</b>	<b>20</b>	<b>2</b>	<b>22</b>	<b>3%</b>
3.1	Inmobiliarias	20	2	22	3%
<b>4</b>	<b>Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas</b>	<b>258</b>	<b>60</b>	<b>318</b>	<b>38%</b>
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%
<b>5</b>	<b>Transporte y almacenamiento</b>	<b>18</b>	<b>4</b>	<b>22</b>	<b>3%</b>
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%
<b>6</b>	<b>Actividades de alojamiento y de servicio de comidas</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>1%</b>
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
<b>7</b>	<b>Información y comunicaciones</b>	<b>33</b>	<b>7</b>	<b>40</b>	<b>5%</b>
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%
<b>8</b>	<b>Actividades financieras y de seguros</b>	<b>309</b>	<b>42</b>	<b>351</b>	<b>42%</b>
8.1	Bancos	40	14	54	6%
8.2	Seguros	11	1	12	1%
8.3	Tarjetas de crédito	258	27	285	34%
<b>9</b>	<b>Otras actividades de servicios financieros</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>1%</b>
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%
<b>10</b>	<b>Actividades de servicios administrativos y de apoyo</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>1%</b>
10.1	Operadores turísticos de Agencias de Viajes	1	0	1	0%
10.2	Tiempos compartidos	5	4	9	1%
<b>11</b>	<b>Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
11.1	Actividades de la administración pública en general	0	0	0	0%
<b>12</b>	<b>Enseñanza</b>	<b>23</b>	<b>1</b>	<b>24</b>	<b>3%</b>
12.1	Colegios	20	1	21	2%
12.2	Universidades	3	0	3	0%
12.3	Escuelas e Institutos	0	0	0	0%
<b>13</b>	<b>Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0%</b>
13.1	Hospitales Públicos	0	0	0	0%
13.2	Hospitales Privados	3	0	3	0%
13.3	Laboratorios	0	0	0	0%
<b>14</b>	<b>Otras actividades de servicios</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0%</b>
14.1	Actividades de asociaciones civiles	4	0	4	0%

No.	DESCRIPCION	SEDE CENTRAL	SEDES DEPTALES.	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
<b>15</b>	<b>Canasta Básica</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0%</b>
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%
<b>TOTAL</b>		<b>707</b>	<b>134</b>	<b>841</b>	<b>100%</b>

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
<b>1</b>	<b>Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado</b>	<b>12</b>	<b>18</b>	<b>30</b>	<b>2%</b>
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%
<b>2</b>	<b>Suministro de agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación</b>	<b>25</b>	<b>3</b>	<b>28</b>	<b>2%</b>
2.1	Servicio de Agua Municipal	6	1	7	0%
2.2	Servicio de Agua Privada	19	2	21	1%
<b>3</b>	<b>Actividades Inmobiliarias</b>	<b>27</b>	<b>3</b>	<b>30</b>	<b>2%</b>
3.1	Inmobiliarias	27	3	30	2%
<b>4</b>	<b>Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas</b>	<b>483</b>	<b>95</b>	<b>578</b>	<b>40%</b>
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%
<b>5</b>	<b>Transporte y almacenamiento</b>	<b>35</b>	<b>8</b>	<b>43</b>	<b>3%</b>
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%
<b>6</b>	<b>Actividades de alojamiento y de servicio de comidas</b>	<b>16</b>	<b>1</b>	<b>17</b>	<b>1%</b>
6.1	Hotelería	2	1	3	0%
6.2	Restaurantes y otros	14	0	14	1%
<b>7</b>	<b>Información y comunicaciones</b>	<b>59</b>	<b>11</b>	<b>70</b>	<b>5%</b>
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%
<b>8</b>	<b>Actividades financieras y de seguros</b>	<b>488</b>	<b>49</b>	<b>537</b>	<b>37%</b>
8.1	Bancos	78	17	95	7%
8.2	Seguros	12	2	14	1%
8.3	Tarjetas de crédito	398	30	428	29%
<b>9</b>	<b>Otras actividades de servicios financieros</b>	<b>18</b>	<b>8</b>	<b>26</b>	<b>2%</b>
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%
<b>10</b>	<b>Actividades de servicios administrativos y de apoyo</b>	<b>14</b>	<b>6</b>	<b>20</b>	<b>1%</b>
10.1	Operadores turísticos de Agencias de Viajes	4	1	5	0%
10.2	Tiempos compartidos	10	5	15	1%
<b>11</b>	<b>Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0%</b>
11.1	Actividades de la administración pública en general	1	0	1	0%
<b>12</b>	<b>Enseñanza</b>	<b>43</b>	<b>9</b>	<b>52</b>	<b>4%</b>
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%
<b>13</b>	<b>Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>0%</b>
13.1	Hospitales Públicos	0	0	0	0%
13.2	Hospitales Privados	3	0	3	0%
13.3	Laboratorios	3	0	3	0%
<b>14</b>	<b>Otras actividades de servicios</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0%</b>
14.1	Actividades de asociaciones civiles	4	0	4	0%
<b>15</b>	<b>Canasta Básica</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>1%</b>
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%
<b>TOTAL</b>		<b>1,241</b>	<b>211</b>	<b>1,452</b>	<b>100%</b>

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
<b>TOTAL</b>	<b>707</b>	<b>134</b>	<b>841</b>

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
<b>TOTAL</b>	<b>1,241</b>	<b>211</b>	<b>1,452</b>

### 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, 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	UNIDAD DE PROTECCIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS		
Mediaciones	69	0	0	2	46	117
Conciliaciones	193	102	21	62	72	450
<b>TOTAL</b>	<b>262</b>	<b>102</b>	<b>21</b>	<b>64</b>	<b>118</b>	<b>567</b>

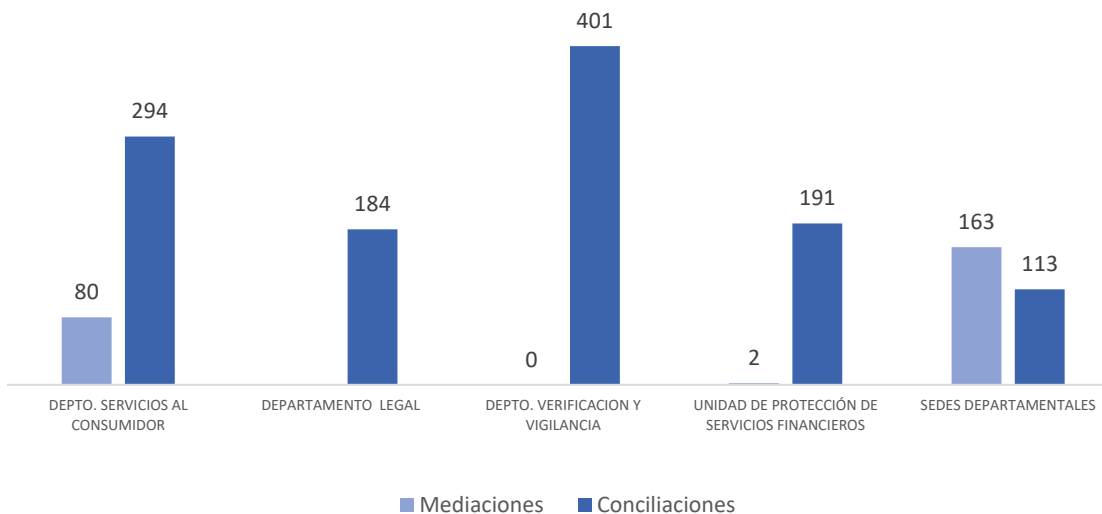
Fuente: Departamentos de Servicios al Consumidor, Legal, Verificación y Vigilancia, UPSF y Departamento de Coordinación de Sedes

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, 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	DEPTO. LEGAL	DEPTO. VERIFICACION Y VIGILANCIA	UNIDAD DE PROTECCIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS		
Mediaciones	80	0	0	2	163	245
Conciliaciones	294	184	401	191	113	1,183
<b>TOTAL</b>	<b>374</b>	<b>184</b>	<b>401</b>	<b>193</b>	<b>276</b>	<b>1,428</b>

Gráfico 1: Atención y Resolución de Quejas, enero - febrero 2026



## Asesorías y Consultas Técnicas

En el mes de febrero, se brindaron asesorías y se atendieron consultas a 3,860 personas, 2,973 personas en el Departamento de Servicios al Consumidor y 887 personas en la Unidad de Protección de Servicios Financieros -UPSF-, según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 9: Asesorías y Consultas, febrero 2026**

LINEA DE TRABAJO	SERVICIOS AL CONSUMIDOR	UNIDAD DE PROTECCIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS	TOTAL
Asesorías y Consultas Técnicas	2,973	887	<b>3,860</b>

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

En lo que va del año, se han brindado asesorías y se han atendido consultas a 7,910 personas; 6,388 personas en el Departamento de Servicios al Consumidor y 1,522 personas en la Unidad de Protección de Servicios Financieros -UPSF-, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 10: Asesorías y Consultas, enero - febrero 2026**

LINEA DE TRABAJO	DEPTO. SERVICIOS AL CONSUMIDOR	UNIDAD DE PROTECCIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS	TOTAL
Asesorías y Consultas Técnicas	6,388	1,522	7,910

## 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 11: Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario 2026**

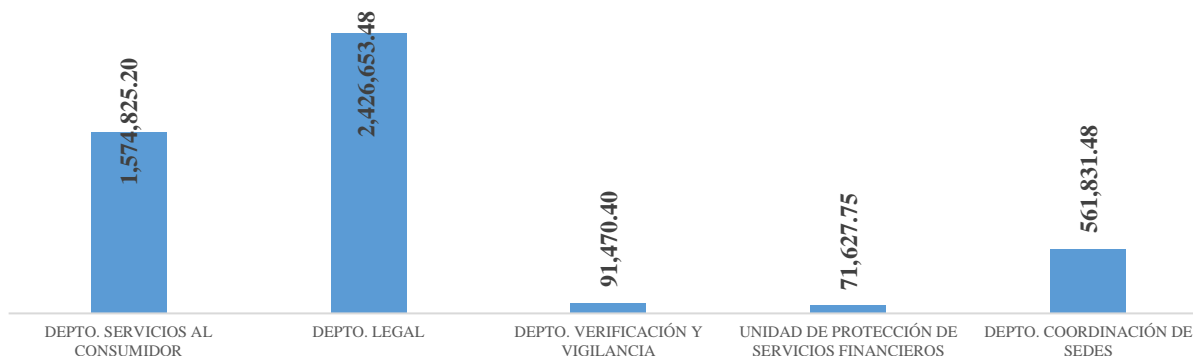
MES	DESCRIPCIÓN	DEPTO. SERVICIOS AL CONSUMIDOR	DEPTO. LEGAL	DEPTO. VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA	UNIDAD DE PROTECCIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS	TOTAL SEDE CENTRAL	DEPTO. COORDINACIÓN DE SEDES	TOTAL
<b>Enero</b>								
	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	374,281.66	2,765,939.86	780,643.02	735,462.14	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
	<b>ENERO</b>	<b>758,153.22</b>	<b>3,205,737.85</b>	<b>781,984.02</b>	<b>735,462.14</b>	<b>4,745,875.09</b>	<b>228,066.46</b>	<b>4,973,941.55</b>

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

MES	DESCRIPCIÓN	DEPTO. SERVICIOS AL CONSUMIDOR	DEPTO. LEGAL	DEPTO. VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA	UNIDAD DE PROTECCIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS	TOTAL SEDE CENTRAL	DEPTO. COORDINACIÓN DE SEDES	TOTAL
<b>Febrero</b>								
	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	950,634.98	1,897,627.74	74,679.40	71,627.75	2,994,569.87	90,047.99	3,084,617.86
	Restitución de bienes	446,590.22	529,025.74	16,791.00	0.00	992,406.96	403,571.66	1,395,978.62
	Rescisión de contratos	177,600.00	0.00	0.00	0.00	177,600.00	68,211.83	245,811.83
	<b>FEBRERO</b>	<b>1,574,825.20</b>	<b>2,426,653.48</b>	<b>91,470.40</b>	<b>71,627.75</b>	<b>4,164,576.83</b>	<b>561,831.48</b>	<b>4,726,408.31</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>2,332,978.42</b>	<b>5,632,391.33</b>	<b>873,454.42</b>	<b>807,089.89</b>	<b>8,910,451.92</b>	<b>789,897.94</b>	<b>9,700,349.86</b>

Gráfico 2: Montos Recuperados a Favor de los Consumidores, Usuarios y Tarjetahabientes, febrero 2026

### FEBRERO



### 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, cuadrifoliales, 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 12: Conferencias, Asistentes y Material Educativo-Informativo, febrero 2026**

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

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

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

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 14: 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 15: Conferencias Virtuales y Participantes Enero – Febrero 2026**

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Participantes	0	789	<b>789</b>

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

### **Libros Autorizados y Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje**

En 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 16: 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	<b>1,363</b>
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	21	37	<b>58</b>
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	5	0	<b>5</b>

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

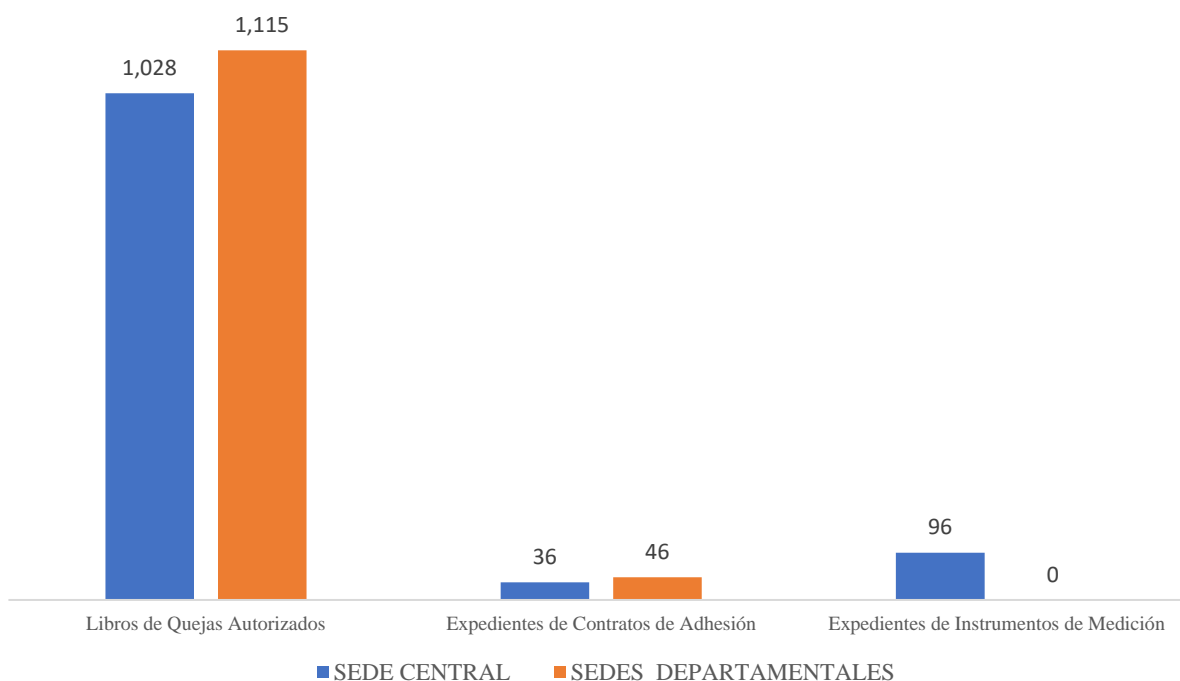
En lo que va del año, se han autorizado 2,143 libros de quejas; 1,028 en la Sede Central y 1,115 en las Sedes Departamentales, se han recibido 82 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 36 en la Sede Central y 46 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para la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

**Cuadro 17: 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	<b>2,143</b>
Expedientes de Contratos de Adhesión	36	46	<b>82</b>
Expedientes de Instrumentos de Medición	96	0	<b>96</b>

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 18: Verificaciones, febrero 2026**

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

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 19: 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
<b>ENERO</b>	19	GUATEMALA (Zonas 1, 2, 3 Y 4)	0	19	2	2	138
<b>FEBRERO</b>	39	GUATEMALA (Zonas 4, 5, 6, 7, 9, 25 y Villa Nueva)	0	39	0	0	364
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>		<b>0</b>	<b>58</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>502</b>

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

**Cuadro 20: 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		
<b>TOTAL ENERO</b>			<b>2</b>									
FEBRERO	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		
1		SANTA ROSA	1	ECOGAS	5	X		X		X		
<b>TOTAL ENERO</b>			<b>11</b>									
<b>TOTAL ENERO - FEBRERO</b>			<b>13</b>									

**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 21: Sanciones Impuestas, febrero 2026**

CONCEPTO	FEBRERO	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
<b>INFRACCIONES A LA LEY</b>		
Multa, por acta de verificación (tenencia libro de quejas, gas, gasolina, publicidad engañosa, servicios públicos, exhibición de precios, etc.)	0	0
Por quejas	5	10
Apercibimientos escritos/públicos	2	2
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>12</b>

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 22: 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
<b>TOTAL</b>	<b>138</b>	<b>263</b>

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 23: Recepción de Quejas, febrero 2026**

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

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

**Cuadro 24: Recepción de Quejas Enero – Febrero 2026**

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

### 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 25: 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
<b>TOTAL</b>	<b>258</b>	<b>27</b>	<b>285</b>

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 26: 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
<b>TOTAL</b>	<b>398</b>	<b>30</b>	<b>428</b>

**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 27: Quejas Documentadas, febrero 2026**

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	146	27	<b>173</b>

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 28: 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 29: Resolución de Quejas y Asesorías, febrero 2026**

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

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 30: Resolución de Quejas Enero – Febrero 2026**

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

### 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 31: Recuperaciones a favor de los Tarjetahabientes, febrero 2026**

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

Fuente: Departamentos de Verificación y Vigilancia (UPSF)