

JUNIO 2025

#### Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 1,164 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 39% fueron por Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas; el 32% por actividades financieras y de seguros; el 12% por Información y comunicaciones; y el 17% por otras actividades económicas, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 1**

**Recepción de Quejas**



**Continuación**

**Recepción de Quejas**



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

**Cuadro 2**

**Recepción de Quejas**

**Enero – Junio 2025**



**Continuación**

**Recepción de Quejas**

**Enero – Junio 2025**



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

 **Captación de Quejas**

En junio se recibieron 1,164 quejas por parte de los Consumidores y Usuarios, por los tres medios de captación de quejas que dispone la DIACO, de las cuales, en Sede Central, se recibieron 1,067 quejas y en Sedes Departamentales 97 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 3**

**Captación de Quejas**



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, 6,132 quejas; 5,613 en la Sede Central y 519 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

**Cuadro 4**

**Captación de Quejas**

**Enero – Junio 2025**



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

#### Quejas Documentadas

En junio, se documentaron 795 quejas por parte de los Consumidores, Usuarios y Tarjetahabientes de las cuales en Sede Central fueron documentadas 698 quejas y en Sedes Departamentales 97 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 5**

**Quejas Documentadas**



 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 3,716 quejas; 3,197 en la Sede Central y 519 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

**Cuadro 6**

**Quejas Documentadas**

**Enero – Junio 2025**



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

#### Atención y Resolución de Quejas

En junio se resolvieron 559 quejas: 77 por mediación y 482 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 484; y en las Sedes Departamentales 75. Asimismo, se brindaron asesorías y se atendieron consultas a 3,570 consumidores, usuarios y tarjetahabientes, según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 7**

**Resolución de Quejas**



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 2,778 quejas; 422 resueltas por mediación y 2,356 por conciliación; de las cuales fueron resueltas en la Sede Central 2,375 y en las Sedes Departamentales 403. Asimismo, se brindaron asesorías y se atendieron consultas a 21,196 consumidores, usuarios y tarjetahabientes, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 8**

**Resolución de Quejas**

**Enero – Junio 2025**



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

**Gráfico 1**



**Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario**

En junio, derivado de las intervenciones de diferentes unidades de esta Dirección, se recuperaron a favor de los consumidores, usuarios y tarjetahabientes, la cantidad de dieciséis millones ciento ochenta y cinco mil ochocientos once quetzales con setenta y siete centavos (Q.16,185,811.77). El monto indicado, se desglosa de la siguiente manera: en la Sede Central Q.14,239,417.14 y las Sedes Departamentales Q.1,946,394.63, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 9**

**Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario**





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

**Gráfico 2**



#### Personas capacitadas, Conferencias impartidas y material educativo-informativo distribuido

En junio, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, realizó 11 conferencias de los derechos de los consumidores, usuarios y tarjetahabientes, así como de las obligaciones de los proveedores de bienes y servicios, y conferencias de información sobre derechos y obligaciones en materia de consumo, asistiendo 752 personas y se distribuyeron 6,090 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifoliares, cuadrifoliares, guías del consumidor, entre otros.

En lo que respecta a las Sedes Departamentales, realizaron 34 conferencias de los derechos de los consumidores y usuarios y obligaciones de los proveedores de bienes y servicios, asistiendo 1,661 personas y se distribuyó 4,746 documentos de material educativo e informativo, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 10**

**Conferencias, Asistentes y Material Educativo-Informativo**



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 237 conferencias de los derechos de los consumidores, usuarios y tarjetahabientes, de las 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 15,231 personas, asimismo, se distribuyeron 63,990 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

**Cuadro 11**

**Conferencias, Asistentes y Material Educativo-Informativo**

**Enero – Junio 2025**



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

En junio, 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 40 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**



 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 1,603 personas, como puede observarse en el cuadro siguiente:

**Cuadro 13**

**Participantes en las conferencias impartidas**

**sobre derechos y obligaciones en materia de consumo**

**Enero – Junio 2025**



 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 junio se autorizaron 1,230 libros de quejas, 627 en la Sede Central y 603 en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 83 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 30 en la Sede Central y 53 en la Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes para la verificación de certificados de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 127 expedientes, como se detalla a continuación.

**Cuadro 14**

**Libros Autorizados, Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión**

**e Instrumentos de Medición y Pesaje**



 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 5,573 libros de quejas; 2,996 en la Sede Central y 2,577 en las Sedes Departamentales, se han recibido 324 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 110 en la Sede Central y 214 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para la verificación de certificados de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 1,258 expedientes.

**Cuadro 15**

**Libros Autorizados, Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión**

**e Instrumentos de Medición y Pesaje**

**Enero – Junio 2025**



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

**Gráfico 3**



#### Verificación y Vigilancia

Las actividades realizadas de verificación y vigilancia durante el mes de junio en la Sede Central, así como en las Sedes Departamentales, se resumen en el cuadro siguiente:

**Cuadro 16**

**Verificaciones**



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

#### Plan Centinela

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

**Cuadro 17**

**Verificaciones Plan Centinela**

**Combustibles**



 Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

**Cuadro 18**

**Verificaciones Plan Centinela**

**Plantas de Gas Propano**



 Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

**Procedimiento Administrativo Sancionatorio**

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

**Cuadro 19**

**Sanciones Impuestas**



Fuente: Departamento Legal

En junio, los Departamentos Legal y Verificación y Vigilancia emitieron resoluciones de aprobación y registro de Contratos de Adhesión y dictámenes técnicos de la verificación de los Certificados de Calibración de Instrumentos de Medición y Pesaje respectivamente, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 20**

**Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión y**

**Verificación de Certificados de Calibración**



 Fuente: Departamentos Legal y Verificación y Vigilancia

**Unidad de Protección de Servicios Financieros -UPSF-**

#### Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes de junio se recibieron 307 quejas, en la Sede Central a través de la Unidad de Protección de Servicios Financieros, se recibieron 287 quejas y en las Sedes Departamentales 20 quejas, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 1**

**Recepción de Quejas**



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

**Cuadro 2**

**Recepción de Quejas**

**Enero – Junio 2025**



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

#### Captación de Quejas

Durante el mes de junio se recibieron 307 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 287 quejas en la Sede Central y 20 quejas en las Sedes Departamentales, según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 3**

**Captación de Quejas**



 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, 1,391 quejas; 1,314 quejas en la Sede Central a través de la Unidad de Protección de Servicios Financieros y 77 quejas en las Sedes Departamentales, como se detalla a continuación:

**Cuadro 4**

**Captación de Quejas**

**Enero – Junio 2025**



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

#### Quejas Documentadas

Durante el mes de junio se documentaron 199 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 179 quejas y 20 quejas en las Sedes Departamentales, según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 5**

**Quejas Documentadas**



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

En lo que va del año, se han documentado 747 quejas; 670 quejas en la Sede Central a través de la Unidad de Protección de Servicios Financieros y 77 quejas en las Sedes Departamentales, como se detalla a continuación:

**Cuadro 6**

**Quejas Documentadas**

**Enero – Junio 2025**



 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

En junio, en la Unidad de Protección de Servicios Financieros, se resolvieron 131 quejas, 15 por mediación y 116 por conciliación. Asimismo, se brindaron asesorías y se atendieron consultas a 1,018 personas, según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 7**

**Resolución de Quejas y Asesorías**



Fuente: Departamentos de Verificación y Vigilancia (UPSF)

En lo que va del año, se han resuelto 650 quejas; 158 resueltas por mediación y 492 por conciliación. Asimismo, se brindaron asesorías y se atendieron consultas a 6,398 tarjetahabientes, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 8**

**Resolución de Quejas**

**Enero – Junio 2025**



 Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia (UPSF)

#### Recuperaciones a favor del Tarjetahabiente

Derivado de la intervención de la Unidad de Protección de Servicios Financieros, se recuperaron a favor de los tarjetahabientes, la cantidad de dos millones cuatrocientos cuarenta y nueve mil seiscientos cincuenta y un quetzales con treinta y tres centavos (Q.2,449,651.33), según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 9**

**Recuperaciones a favor de los Tarjetahabientes**



