



Ministerio de
Economía

DIACO
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y
ASISTENCIA AL CONSUMIDOR

Informe Estadístico

Marzo de 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.....	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.....	17
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-.....	20
Recuperaciones a favor del Tarjetahabiente.....	20

CUADROS

Cuadro 1: Recepción de Quejas, marzo 2026.....	3
Cuadro 2: Recepción de Quejas Enero – Marzo 2026	5
Cuadro 3: Captación de Quejas, marzo 2026	7
Cuadro 4: Captación de Quejas Enero – Marzo 2026.....	8
Cuadro 5: Quejas Documentadas, marzo 2026.....	8
Cuadro 6: Quejas Documentadas Enero – Marzo 2026	8
Cuadro 7: Resolución de Quejas, marzo 2026.....	9
Cuadro 8: Resolución de Quejas Enero – Marzo 2025	9
Cuadro 9: Asesorías y Consultas Técnicas, marzo 2026	10
Cuadro 10: Asesorías y Consultas Técnicas, enero - marzo 2026	10
Cuadro 11: Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario 2026	10
Cuadro 12: Conferencias, Asistentes y Material Educativo-Informativo, marzo 2026.....	12
Cuadro 13: Conferencias, Asistentes y Material Educativo-Informativo 2026	Enero – Marzo 12
Cuadro 14: Participantes en las Conferencias Impartidas Sobre Derechos y Obligaciones en Materia de Consumo, marzo 2026.....	13
Cuadro 15: Conferencias Virtuales y Participantes Enero – Marzo 2026	13
Cuadro 16: Libros Autorizados, Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje, marzo 2026.....	13
Cuadro 17: Libros Autorizados, Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje Enero – Marzo 2026.....	14
Cuadro 18: Verificaciones, marzo 2026	15
Cuadro 19: Verificaciones Plan Centinela: Combustibles, marzo 2026	15
Cuadro 20: Verificaciones Plan Centinela: Plantas de Gas Propano, marzo 2026.....	16
Cuadro 21: Sanciones Impuestas, marzo 2026	17
Cuadro 22: Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión y Verificación de Certificados de Calibración, marzo 2026.	17
Cuadro 23: Recepción de Quejas, marzo 2026.....	18
Cuadro 24: Recepción de Quejas Enero – Marzo 2026	18
Cuadro 25: Captación de Quejas, marzo 2026.....	18
Cuadro 26: Captación de Quejas Enero – Marzo 2026.....	19
Cuadro 27: Quejas Documentadas, marzo 2026.....	19
Cuadro 28: Quejas Documentadas Enero – Marzo 2026.....	19
Cuadro 29: Resolución de Quejas y Asesorías, marzo 2026.....	20
Cuadro 30: Resolución de Quejas Enero – Marzo 2026.....	20
Cuadro 31: Recuperaciones a favor de los Tarjetahabientes, marzo 2026	21

GRÁFICAS

Gráfico 1: Atención y Resolución de Quejas, marzo 2026.....	9
Gráfico 2: Montos Recuperados a Favor de los Consumidores, Usuarios y Tarjetahabientes, marzo 2026	11
Gráfico 3: Libros Autorizados, Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje, marzo 2026.....	14

Recepción de Quejas por Actividad Económica

En el mes de marzo, se recibieron 858 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas, el 32% por Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas; el 30% por Actividades financieras y de seguros; el 25% por Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado y el 13% por otras actividades económicas, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

Cuadro 1: Recepción de Quejas, marzo 2026

No.	DESCRIPCION	SEDE CENTRAL	SEDES DEPTALES.	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
1	Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado	203	15	218	25%
1.1	Energía eléctrica	6	15	21	2%
1.2	Combustible	197	0	197	23%
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	2	1	3	0%
2.1	Servicio de Agua Municipal	1	1	2	0%
2.2	Servicio de Agua Privada	1	0	1	0%
3	Actividades Inmobiliarias	12	5	17	2%
3.1	Inmobiliarias	12	5	17	2%
4	Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas	212	61	273	32%
4.1	Comercio	180	55	235	27%
4.2	Almacenes	29	5	34	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	8	4	12	1%
5.1	Transporte urbano y extraurbano	2	0	2	0%
5.2	Transporte vía aérea	1	0	1	0%
5.3	Transporte de mensajería	5	4	9	1%
6	Actividades de alojamiento y de servicio de comidas	4	0	4	0%
6.1	Hotelería	1	0	1	0%
6.2	Restaurantes y otros	3	0	3	0%

No.	DESCRIPCION	SEDE CENTRAL	SEDES DEPTALES.	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
7	Información y comunicaciones	21	5	26	3%
7.1	Telefonía	18	4	22	3%
7.2	Servicio de cable	2	1	3	0%
7.3	Servicio de internet	1	0	1	0%
8	Actividades financieras y de seguros	234	27	261	30%
8.1	Bancos	28	11	39	5%
8.2	Seguros	8	2	10	1%
8.3	Tarjetas de crédito	198	14	212	25%
9	Otras actividades de servicios financieros	7	5	12	1%
9.1	Concesiones de préstamos por fundaciones	2	1	3	0%
9.2	Concesiones de préstamos por empresas mercantiles	3	1	4	0%
9.3	Actividades de casa de empeño	2	0	2	0%
9.4	Actividades de Cooperativas de ahorro y crédito	0	3	3	0%
10	Actividades de servicios administrativos y de apoyo	4	3	7	1%
10.1	Operadores turísticos de Agencias de Viajes	1	0	1	0%
10.2	Tiempos compartidos	3	3	6	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	10	3	13	2%
12.1	Colegios	10	3	13	2%
12.2	Universidades	0	0	0	0%
12.3	Escuelas e Institutos	0	0	0	0%
13	Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	2	1	3	0%
13.1	Hospitales Públicos	0	0	0	0%
13.2	Hospitales Privados	1	1	2	0%
13.3	Laboratorios	1	0	1	0%
14	Otras actividades de servicios	0	0	0	0%
14.1	Actividades de asociaciones civiles	0	0	0	0%

No.	DESCRIPCION	SEDE CENTRAL	SEDES DEPTALES.	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
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		728	130	858	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 – Marzo 2026

No.	DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
1	Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado	215	33	248	11%
1.1	Energía eléctrica	15	33	48	2%
1.2	Combustible	200	0	200	9%
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	27	4	31	1%
2.1	Servicio de Agua Municipal	7	2	9	0%
2.2	Servicio de Agua Privada	20	2	22	1%
3	Actividades Inmobiliarias	39	8	47	2%
3.1	Inmobiliarias	39	8	47	2%
4	Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas	695	156	851	37%
4.1	Comercio	609	141	750	32%
4.2	Almacenes	80	13	93	4%
4.3	Talleres de mecánica	4	2	6	0%
4.4	Venta de productos farmacéuticos y medicinales	2	0	2	0%
5	Transporte y almacenamiento	43	12	55	2%
5.1	Transporte urbano y extraurbano	3	0	3	0%
5.2	Transporte vía aérea	9	2	11	0%
5.3	Transporte de mensajería	31	10	41	2%

No.	DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
6	Actividades de alojamiento y de servicio de comidas	20	1	21	1%
6.1	Hotelería	3	1	4	0%
6.2	Restaurantes y otros	17	0	17	1%
7	Información y comunicaciones	80	16	96	4%
7.1	Telefonía	64	14	78	3%
7.2	Servicio de cable	7	2	9	0%
7.3	Servicio de internet	9	0	9	0%
8	Actividades financieras y de seguros	722	76	798	35%
8.1	Bancos	106	28	134	6%
8.2	Seguros	20	4	24	1%
8.3	Tarjetas de crédito	596	44	640	28%
9	Otras actividades de servicios financieros	25	13	38	2%
9.1	Concesiones de préstamos por fundaciones	10	2	12	1%
9.2	Concesiones de préstamos por empresas mercantiles	11	6	17	1%
9.3	Actividades de casa de empeño	2	0	2	0%
9.4	Actividades de Cooperativas de ahorro y crédito	2	5	7	0%
10	Actividades de servicios administrativos y de apoyo	18	9	27	1%
10.1	Operadores turísticos de Agencias de Viajes	5	1	6	0%
10.2	Tiempos compartidos	13	8	21	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	53	12	65	3%
12.1	Colegios	48	6	54	2%
12.2	Universidades	4	0	4	0%
12.3	Escuelas e Institutos	1	6	7	0%

No.	DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
13	Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	8	1	9	0%
13.1	Hospitales Públicos	0	0	0	0%
13.2	Hospitales Privados	4	1	5	0%
13.3	Laboratorios	4	0	4	0%
14	Otras actividades de servicios	4	0	4	0%
14.1	Actividades de asociaciones civiles	4	0	4	0%
15	Canasta Básica	19	0	19	1%
15.1	Precios de los productos de la CBA y Granos Básicos	19	0	19	1%
15.2	Desabastecimiento de los productos de la CBA y Granos Básicos	0	0	0	0%
TOTAL		1,969	341	2,310	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 marzo, se recibieron 858 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 728 quejas y en Sedes Departamentales 130 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 3: Captación de Quejas, marzo 2026

MEDIOS DE CAPTACIÓN	CANTIDAD DE QUEJAS RECIBIDAS		TOTAL
	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	
Página Web	78		78
Call Center	413		413
Presencial	237	130	367
TOTAL	728	130	858

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, 2,310 quejas; 1,969 en la Sede Central y 341 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 4: Captación de Quejas Enero – Marzo 2026

MEDIOS DE CAPTACIÓN	CANTIDAD DE QUEJAS RECIBIDAS		TOTAL
	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	
Página Web	522	0	522
Call Center	737	0	737
Presencial	710	341	1,051
TOTAL	1,969	341	2,310

Quejas Documentadas

En el mes de marzo, se documentaron 708 quejas por parte de los Consumidores, Usuarios y Tarjetahabientes de las cuales en Sede Central fueron documentadas 578 quejas y en Sedes Departamentales 130 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 5: Quejas Documentadas, marzo 2026

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	578	130	708

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 1,907 quejas; 1,566 en la Sede Central y 341 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 6: Quejas Documentadas Enero – Marzo 2026

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	1,566	341	1,907

Atención y Resolución de Quejas

En el mes de marzo, se resolvieron 415 quejas: 48 por mediación y 367 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 319; y en las Sedes Departamentales 96, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 7: Resolución de Quejas, marzo 2026

LINEA DE TRABAJO	SEDE CENTRAL				SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	SERVICIOS AL CONSUMIDOR	LEGAL	VERIFICACION Y VIGILANCIA	UNIDAD DE PROTECCIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS		
Mediaciones	33	0	0	2	13	48
Conciliaciones	168	69	16	31	83	367
TOTAL	201	69	16	33	96	415

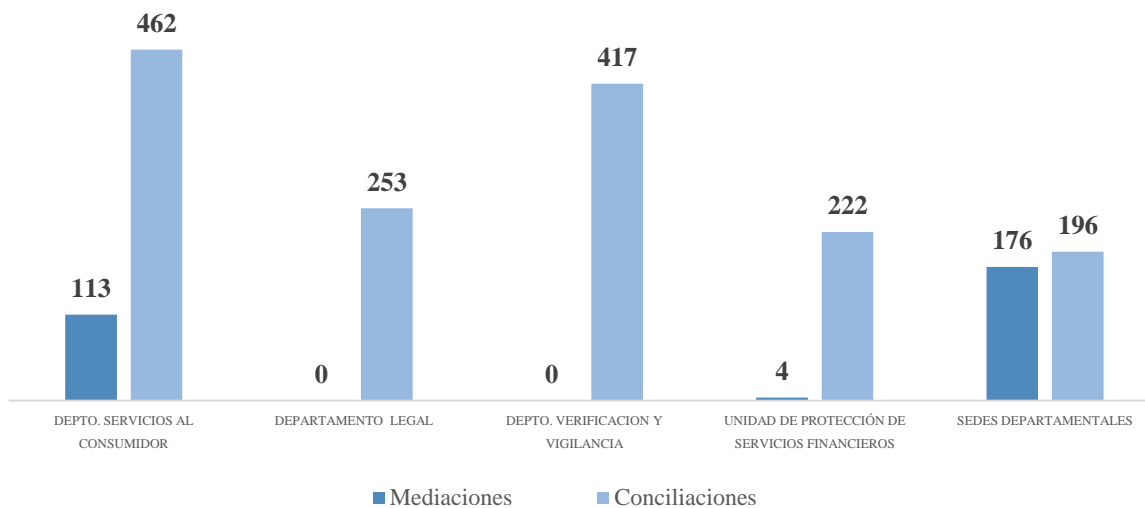
Fuente: Departamentos de Servicios al Consumidor, Legal, Verificación y Vigilancia, UPSF y Departamento de Coordinación de Sedes

En lo que va del año, se han resuelto 1,843 quejas; 293 resueltas por mediación y 1,550 por conciliación; de las cuales fueron resueltas en la Sede Central 1,471 y en las Sedes Departamentales 372, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 8: Resolución de Quejas Enero – Marzo 2025

LINEA DE TRABAJO	DEPTO. SERVICIOS AL CONSUMIDOR	DEPARTAMENTO LEGAL	DEPTO. VERIFICACION Y VIGILANCIA	UNIDAD DE PROTECCIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Mediaciones	113	0	0	4	176	293
Conciliaciones	462	253	417	222	196	1,550
TOTAL	575	253	417	226	372	1,843

Gráfico 1: Atención y Resolución de Quejas, marzo 2026



Asesorías y Consultas Técnicas

En el mes de marzo, se brindaron asesorías y se atendieron consultas a 4,542 personas, 3,552 personas en el Departamento de Servicios al Consumidor y 990 personas en la Unidad de Protección de Servicios Financieros -UPSF-, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 9: Asesorías y Consultas Técnicas, marzo 2026

LINEA DE TRABAJO	SERVICIOS AL CONSUMIDOR	UNIDAD DE PROTECCIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS	TOTAL
Asesorías y Consultas Técnicas	3,552	990	4,542

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 atendieron consultas a 12,452 personas; 9,940 personas en el Departamento de Servicios al Consumidor y 2,512 personas en la Unidad de Protección de Servicios Financieros -UPSF-, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 10: Asesorías y Consultas Técnicas, enero - marzo 2026

LINEA DE TRABAJO	DEPTO. SERVICIOS AL CONSUMIDOR	UNIDAD DE PROTECCIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS	TOTAL
Asesorías y Consultas Técnicas	9,940	2,512	12,452

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 doce millones doscientos trece mil ochocientos un quetzales con treinta y cinco centavos (Q.12,213,801.35). El monto indicado, se desglosa de la siguiente manera: en la Sede Central Q.11,118,184.05 y las Sedes Departamentales Q.1,095,617.30, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

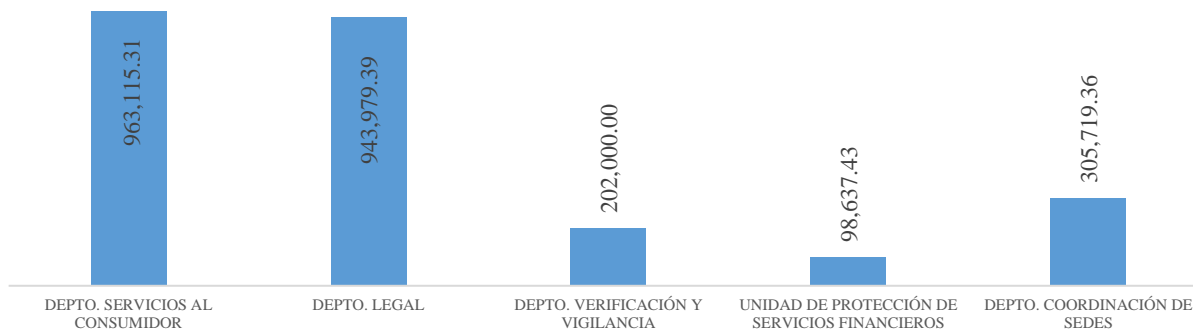
Cuadro 11: Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario 2026

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
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

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
Febrero								
	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
	FEBRERO	1,574,825.20	2,426,653.48	91,470.40	71,627.75	4,164,576.83	561,831.48	4,726,408.31
Marzo								
	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	494,947.90	391,179.39	7,000.00	98,637.43	991,764.72	220,428.02	1,212,192.74
	Restitución de bienes	411,567.41	552,800.00	195,000.00	0.00	1,159,367.41	81,694.34	1,241,061.75
	Rescisión de contratos	56,600.00	0.00	0.00	0.00	56,600.00	3,597.00	60,197.00
	MARZO	963,115.31	943,979.39	202,000.00	98,637.43	2,207,732.13	305,719.36	2,513,451.49
	TOTAL	3,296,093.73	6,576,370.72	339,992.28	905,727.32	11,118,184.05	1,095,617.30	12,213,801.35

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, marzo 2026



Personas capacitadas, Conferencias impartidas y material educativo-informativo distribuido

En el mes marzo, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, realizó seis conferencias de los derechos de los consumidores, usuarios y tarjetahabientes, asistiendo 1,099 personas, asimismo, se distribuyeron 9,230 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifolios, cuatrefolios, guías del consumidor, entre otros.

En lo que respecta a las Sedes Departamentales, realizaron 38 conferencias de los derechos de los consumidores y usuarios y obligaciones de los proveedores de bienes y servicios, asistiendo 1,512 personas y se distribuyó 4,720 documentos de material educativo e informativo, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 12: Conferencias, Asistentes y Material Educativo-Informativo, marzo 2026

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias impartidas	6	38	44
Personas capacitadas sobre los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios	1,099	1,301	2,400
Personas capacitadas en el tema de servicios financieros	0	211	211
TOTAL PERSONAS CAPACITADAS	1,099	1,512	2,611
Material Distribuido	9,230	4,720	13,950

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 80 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 4,316 personas, asimismo, se distribuyeron 21,158 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

**Cuadro 13: Conferencias, Asistentes y Material Educativo-Informativo
Enero – Marzo 2026**

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias impartidas	7	73	80
Personas capacitadas sobre los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios	1,131	2,974	4,105
Personas capacitadas en el tema de servicios financieros	0	211	211
TOTAL PERSONAS CAPACITADAS	1,131	3,185	4,316
Material Distribuido	9,518	11,640	21,158

En el mes de marzo, 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 259 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, marzo 2026

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Participantes	0	259	259

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 1,048 personas, como puede observarse en el cuadro siguiente:

Cuadro 15: Conferencias Virtuales y Participantes Enero – Marzo 2026

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Participantes	0	1,048	1,048

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 marzo, se autorizaron 1,030 libros de quejas, 533 en la Sede Central y 497 en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 49 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 21 en la Sede Central y 28 en la Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes para la verificación de certificados de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 398 expedientes, como se detalla a continuación:

Cuadro 16: Libros Autorizados, Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje, marzo 2026

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	533	497	1,030
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	21	28	49
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	398	0	398

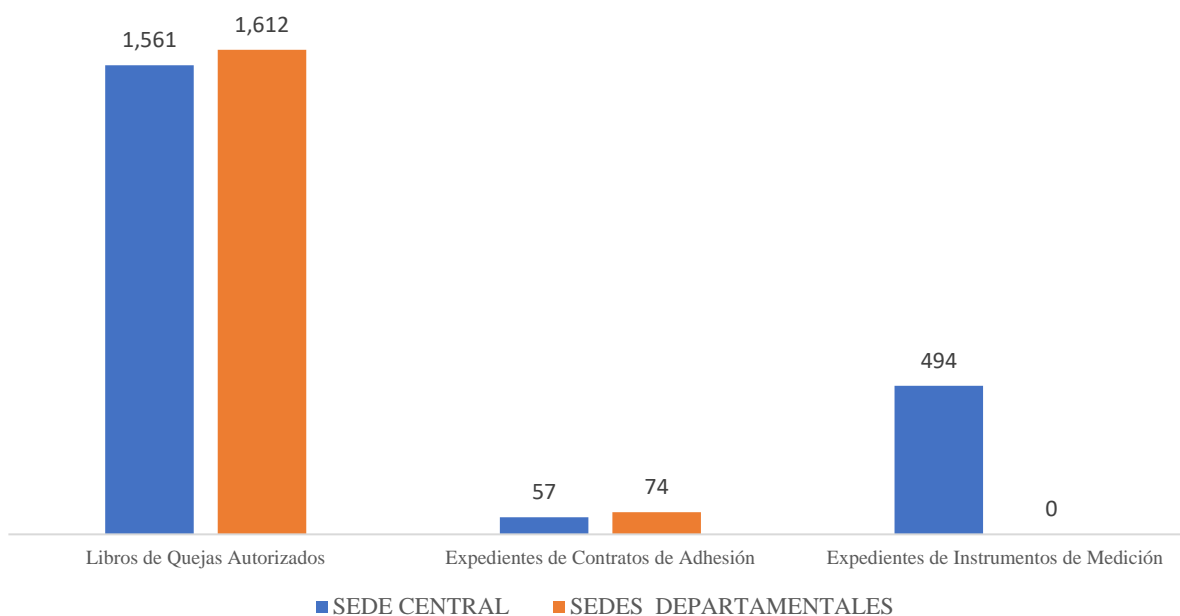
Fuente: Departamentos de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, Legal, Verificación y Vigilancia y Coordinación de Sedes

En lo que va del año, se han autorizado 3,173 libros de quejas; 1,561 en la Sede Central y 1,612 en las Sedes Departamentales, se han recibido 131 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 57 en la Sede Central y 74 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para la verificación de certificados de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 494 expedientes.

Cuadro 17: Libros Autorizados, Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje Enero – Marzo 2026

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	1,561	1,612	3,173
Expedientes de Contratos de Adhesión	57	74	131
Expedientes de Instrumentos de Medición	494	0	494

Gráfico 3: Libros Autorizados, Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje, marzo 2026



Verificación y Vigilancia

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

Cuadro 18: Verificaciones, marzo 2026

LÍNEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	MARZO	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
Tenencia del Libros de quejas	149	1,068	1,217	5,597
Exhibición de Precios	260	631	891	2,662
Etiquetado General de Productos	0	140	140	827
Instrumentos de Medición y Pesaje	25	0	25	75
Contenido Neto en Productos Preempacados	60	0	60	342
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	80	0	80	138
Plantas y Expendios de Gas	10	0	10	23
Publicidad Engañosa	0	39	39	161
Precios de Canasta Básica	109	1,540	1,649	4,453
Monitoreos de otros productos	8	581	589	1,982
Precios de Combustibles	315	960	1,275	2,460
Precios de Gas Propano	42	457	499	1,272
Colegios	0	12	12	260
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 marzo se realizaron verificaciones como se indica a continuación:

Cuadro 19: Verificaciones Plan Centinela: Combustibles, marzo 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
MARZO	80	GUATEMALA (Zonas 7, 8, 9, 10, 11 y 25, Mixco, San José del Golfo y Fraijanes); SACATEPÉQUEZ (San Lucas Sacatepéquez); CHIMALTENANGO (San Martín Jilotepeque, Chimaltenango); RETALHULEU (Champerico, Retalhuleu) y HUEHUETENANGO (Huehuetenango)	0	80	0	0	657
TOTAL	138		0	138	2	2	1,159

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

Cuadro 20: Verificaciones Plan Centinela: Plantas de Gas Propano, marzo 2026

MES	PLANTAS DE GAS PROPANO					CUMPL E PESO		EXHIBICI ÓN DE PRECIOS		LIBRO DE QUEJAS		OBSE VACIO NES
	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO / ZONA	No. DE PLANTAS VERIFICAD AS	NOMBRE DE LA PLANTA	CILINDROS VERIFICA DOS	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									
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			ECOGAS	5	X		X		X			
TOTAL FEBRERO			11									
MARZO	EL PROGRESO	SAN AGUSTIN ACASAGUSTLÁN	1	GAS METROPOLITANO	15	X		X		X		
	ALTA VERAPAZ	COBAN	1	GS ZETA	10	X		X		X		
			1	GAS METROPOLITANO	5	X		X		X		
	IZABAL	MORALES	1	GAS ZETA	7	X		X		X		
			1	GAS METROPOLITANO	13	X		X		X		
		PUERTO BARRIOS	1	GAS UNICO	8	X		X		X		
			1	TIENDA GISEL	6	X		X		X		
	LIVINGSTON	PUERTO BARRIOS	1	PLANTA ENTRE RIOS GAS METROPOLITANO	8	X		X		X		
			1	GAS ZETA	10	X		X		X		
	LIVINGSTON	LIVINGSTON	1	MULTISERVICIOS, EL SAGAS	5	X		X		X		
TOTAL MARZO			10									
TOTAL ENERO - MARZO			23									

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

Procedimiento Administrativo Sancionatorio

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

Cuadro 21: Sanciones Impuestas, marzo 2026

CONCEPTO	MARZO	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	7	17
Apercibimientos escritos/públicos	0	2
TOTAL	7	19

Fuente: Departamento Legal

Procedimiento de resoluciones de aprobación y dictámenes técnicos

En el mes de marzo, 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, marzo 2026.

CONCEPTO	MARZO	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión	36	112
Dictamen Técnico de la Verificación de certificados de Calibración de Instrumentos de Medición y Pesaje	173	360
TOTAL	209	472

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 marzo, se recibieron 212 quejas, en la Sede Central a través de la Unidad de Protección de Servicios Financieros, se recibieron 198 quejas y en las Sedes Departamentales 14 quejas, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

Cuadro 23: Recepción de Quejas, marzo 2026

No.	DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS
8	Actividades financieras y de seguros			
8.3	Tarjetas de crédito	198	14	212

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

Cuadro 24: Recepción de Quejas Enero – Marzo 2026

No.	DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS
8	Actividades financieras y de seguros			
8.3	Tarjetas de crédito	596	44	640

Captación de Quejas -UPSF-

En el mes de marzo, se recibieron 212 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 198 quejas en la Sede Central y 14 quejas en las Sedes Departamentales, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 25: Captación de Quejas, marzo 2026

MEDIOS DE CAPTACIÓN	CANTIDAD DE QUEJAS RECIBIDAS		TOTAL
	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	
Página Web	56		56
Call Center	35		35
Presencial	107	14	121
TOTAL	198	14	212

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, 640 quejas; 596 quejas en la Sede Central a través de la Unidad de Protección de Servicios Financieros y 44 quejas en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 26: Captación de Quejas Enero – Marzo 2026

MEDIOS DE CAPTACIÓN	CANTIDAD DE QUEJAS RECIBIDAS		TOTAL
	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	
Página Web	158	0	158
Call Center	95	0	95
Presencial	343	44	387
TOTAL	596	44	640

Quejas Documentadas -UPSF-

En el mes de marzo, se documentaron 159 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 145 quejas y 14 quejas en las Sedes Departamentales, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 27: Quejas Documentadas, marzo 2026

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	145	14	159

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

En lo que va del año, se han documentado 370 quejas; 326 en la Sede Central a través de la Unidad de Protección de Servicios Financieros y 44 quejas en las Sedes Departamentales, como se detalla a continuación:

Cuadro 28: Quejas Documentadas Enero – Marzo 2026

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	326	44	370

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

En el mes de marzo, en la Unidad de Protección de Servicios Financieros, se resolvieron 33 quejas, 2 por mediación y 31 por conciliación. Asimismo, se brindaron asesorías y se atendieron consultas a 990 personas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 29: Resolución de Quejas y Asesorías, marzo 2026

LINEA DE TRABAJO	UNIDAD DE SERVICIOS FINANCIEROS	TOTAL
Mediaciones	2	2
Conciliaciones	31	31
		33
Asesorías y Consultas	990	990

Fuente: Departamentos de Verificación y Vigilancia (UPSF)

En lo que va del año, se han resuelto 226 quejas; 4 resueltas por mediación y 222 por conciliación. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 2,512 tarjetahabientes, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 30: Resolución de Quejas Enero – Marzo 2026

LINEA DE TRABAJO	UNIDAD DE PROTECCIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS ENERO - DICIEMBRE
Mediaciones	4
Conciliaciones	222
TOTAL	226
Asesorías y Consultas	2,512

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 novecientos cinco mil setecientos veintisiete quetzales con treinta y dos centavos (Q.905,727.32), según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 31: Recuperaciones a favor de los Tarjetahabientes, marzo 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
Marzo	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	98,637.43
	Marzo	98,637.43
TOTAL		905,727.32

Fuente: Departamentos de Verificación y Vigilancia (UPSF)