Ministerio de Economía

DIACO
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR

Informe Estadístico

ENERO 2025

Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 1,136 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 48% fueron por Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas; el 29% por actividades financieras y de seguros; el 6% por Información y Comunicaciones; y el 17% por otras actividades económicas, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

Cuadro 1
Recepción de Quejas

No.	DESCRIPCION	SEDE CENTRAL	SEDES DEPTALES.	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
1	**Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado**	**10**	**8**	**18**	**2%**
1.1	Energía eléctrica	5	8	13	1%
1.2	Combustible	5	0	5	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**	**41**	**4**	**45**	**4%**
2.1	Servicio de Agua Municipal		0	0	0%
2.2	Servicio de Agua Privada	41	4	45	4%
3	**Actividades Inmobiliarias**	**12**	**0**	**12**	**1%**
3.1	Inmobiliarias	12	0	12	1%
4	**Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas**	**507**	**40**	**547**	**48%**
4.1	Comercio	424	38	462	41%
4.2	Almacenes	80	2	82	7%
4.3	Talleres de mecánica	1	0	1	0%
4.4	Venta de productos farmacéuticos y medicinales	2	0	2	0%
5	**Transporte y almacenamiento**	**18**	**0**	**18**	**2%**
5.1	Transporte urbano y extraurbano	0	0	0	0%
5.2	Transporte vía aérea	2	0	2	0%
5.3	Transporte de mensajería	16	0	16	1%
6	**Actividades de alojamiento y de servicio de comidas**	**13**	**0**	**13**	**1%**
6.1	Hotelería	1	0	1	0%
6.2	Restaurantes y otros	12	0	12	1%

Continuación
Recepción de Quejas

No.	DESCRIPCION	SEDE CENTRAL	SEDES DEPTALES.	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
7	**Información y comunicaciones**	**66**	**2**	**68**	**6%**
7.1	Telefonía	48	2	50	4%
7.2	Servicio de cable	14	0	14	1%
7.3	Servicio de internet	4	0	4	0%
8	**Actividades financieras y de seguros**	**316**	**13**	**329**	**29%**
8.1	Bancos	33	7	40	4%
8.2	Seguros	6	0	6	1%
8.3	Tarjetas de crédito	277	6	283	25%
9	**Otros actividades de servicios financieros**	**11**	**1**	**12**	**1%**
9.1	Concesiones de préstamos por fundaciones	3	0	3	0%
9.2	Concesiones de préstamos por empresas mercantiles	5	0	5	0%
9.3	Actividades de casa de empeño	1	1	2	0%
9.4	Actividades de Cooperativas de ahorro y crédito	2	0	2	0%
10	**Actividades de servicios administrativos y de apoyo**	**7**	**1**	**8**	**1%**
10.1	Operadores turísticos de Agencias de Viajes	0	0	0	0%
10.2	Tiempos compartidos	7	1	8	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**	**46**	**2**	**48**	**4%**
12.1	Colegios	44	2	46	4%
12.2	Universidades	0	0	0	0%
12.3	Escuelas e Institutos	2	0	2	0%
13	**Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social**	**6**	**0**	**6**	**1%**
13.1	Hospitales Públicos	0	0	0	0%
13.2	Hospitales Privados	6	0	6	1%
13.3	Laboratorios	0	0	0	0%
14	**Otras actividades de servicios**	**1**	**0**	**1**	**0%**
14.1	Actividades de asociaciones civiles	1	0	1	0%
15	**Canasta Básica**	**11**	**0**	**11**	**1%**
15.1	Precios de los productos de la CBA y Granos Básicos	11	0	11	1%
15.2	Desabastecimiento de los productos de la CBA y Granos Básicos	0	0	0	0%
TOTAL		**1,065**	**71**	**1,136**	**100%**

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

Captación de Quejas

En enero se recibieron 1,136 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 1,065 quejas y en Sedes Departamentales 71 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 2
Captación de Quejas

MEDIOS DE CAPTACIÓN	CANTIDAD DE QUEJAS RECIBIDAS		TOTAL
	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	
Página Web	447		447
Call Center	329		329
Presencial	289	71	360
TOTAL	**1,065**	**71**	**1,136**

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

Quejas Documentadas

En enero, se documentaron 426 quejas por parte de los Consumidores y Usuarios de las cuales en Sede Central fueron documentadas 355 quejas y en Sedes Departamentales 71 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 3
Quejas Documentadas

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	355	71	426

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

Atención y Resolución de Quejas

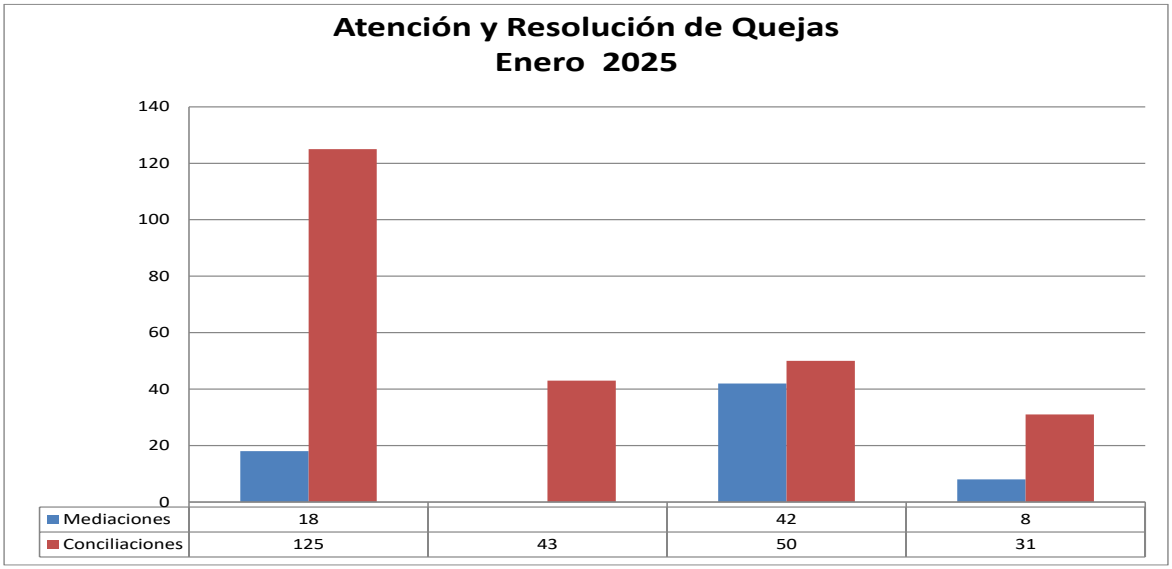
En enero se resolvieron 317 quejas: 68 por mediación y 249 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 278; y en las Sedes Departamentales 39. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 3,427 consumidores, usuarios y tarjetahabientes, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 4
Resolución de Quejas

LINEA DE TRABAJO	SEDE CENTRAL			SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	SERVICIOS AL CONSUMIDOR	LEGAL	VERIFICACION Y VIGILANCIA		
Mediaciones	18		42	8	68
Conciliaciones	125	43	50	31	249
TOTAL	**143**	**43**	**92**	**39**	**317**
Asesorías y Consultas	2,346		1,081		3,427
TOTAL	**2,346**		**1,081**		**3,427**

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

Gráfico 1



Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario

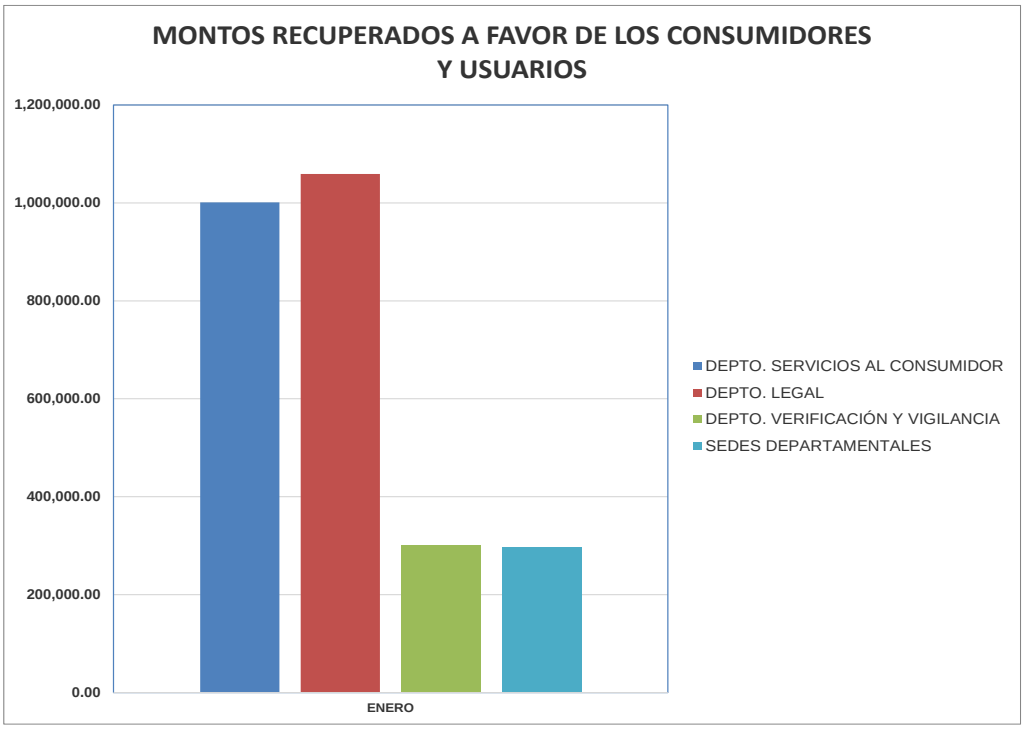
En enero, derivado de las intervenciones de diferentes unidades de esta Dirección, se recuperaron a favor de los consumidores, usuarios y tarjetahabientes, la cantidad de dos millones seiscientos cincuenta y ocho mil cuatrocientos cincuenta y dos quetzales con setenta y seis centavos (Q.2,658,452.76). El monto indicado, se desglosa de la siguiente manera: en la Sede Central Q.2,360,902.46 y las Sedes Departamentales Q.297,550.30, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

Cuadro 5
Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario

MES		DEPTO. SERVICIOS AL CONSUMIDOR	DEPTO. LEGAL	DEPTO. VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA	TOTAL SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Enero							
	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	397,254.44	920,273.06	257,324.05	1,574,851.55	19,387.05	1,594,238.60
	Restitución del Bien/Servicio	510,445.64	138,926.27	43,199.00	692,570.91	277,445.25	970,016.16
	Rescisión de contratos	93,480.00	0.00	0.00	93,480.00	718.00	94,198.00
	ENERO	**1,001,180.08**	**1,059,199.33**	**300,523.05**	**2,360,902.46**	**297,550.30**	**2,658,452.76**
TOTAL		**1,001,180.08**	**1,059,199.33**	**300,523.05**	**2,360,902.46**	**297,550.30**	**2,658,452.76**

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

Gráfico 2



Personas capacitadas, Conferencias impartidas y material educativo-informativo distribuido

En enero, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, no realizó conferencias, solo se distribuyeron 2,134 documentos de material educativo e informativo, consistente en bolsas educativos y promocionales, calendarios, planificadores, a todo el personal de DIACO, dependencia del Ministerio de Economía y a otras instituciones.

En lo que respecta a las Sedes Departamentales, realizaron 11 conferencias sobre de los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios, donde asistieron 579 personas y se distribuyó 1,727 documentos de material educativo e informativo, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 6
Conferencias Presenciales, Asistentes y Material Educativo-Informativo

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias impartidas	0	11	**11**
Asistentes a conferencias	0	579	**579**
Material Distribuido	2,134	1,727	**3,861**

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

En enero, en lo que se refiere a las conferencias de información sobre derechos y obligaciones en materia de consumo, los Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor y el Departamento de Coordinación de Sedes Departamentales, no realizaron conferencias como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 7
Conferencias Virtuales y Participantes

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

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

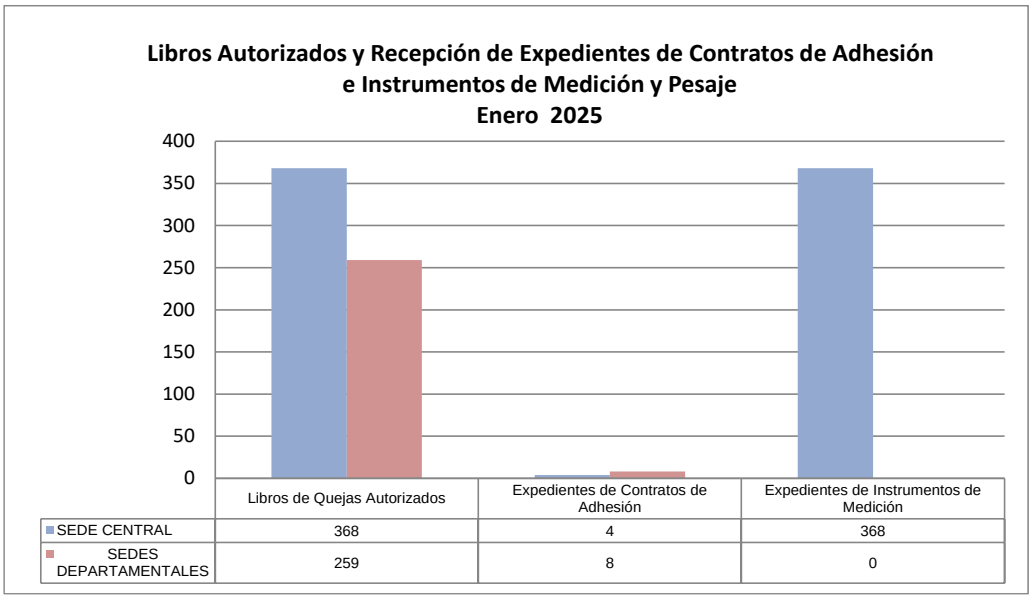
En enero se autorizaron 627 libros de quejas, 368 en la Sede Central y 259 en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 12 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 4 en la Sede Central y 8 en la Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes para la verificación de certificados de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 368 expedientes, como se detalla a continuación.

Cuadro 8
Libros Autorizados, Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	368	259	**627**
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	4	8	**12**
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	368	0	**368**

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

Gráfico 3



Verificación y Vigilancia

Las actividades realizadas 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 9
Verificaciones

LÍNEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPTALES.	ENERO
Tenencia del Libros de quejas	63	250	313
Exhibición de Precios	0	23	23
Etiquetado General de Productos	0	37	37
Instrumentos de Medición y Pesaje	0	0	0
Contenido Neto en Productos Preempacados	0	0	0
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	23	0	23
Plantas y Expendios de Gas	0	0	0
Publicidad Engañosa	0	5	5
Precios de Canasta Básica	149	724	873
Monitoreos de otros productos	8	295	303
Precios de Combustibles	111	327	438
Precios de Gas Propano	101	297	398
Colegios	36	2	38
Verificación de medidas preventivas de seguridad en venta de Juegos Pirotecnicos	0	0	0

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

Plan Centinela

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

Cuadro 10
Verificaciones Plan Centinela
Combustibles

MES	# DE ACTAS	DEPARTAMENTOS VERIFICADOS	ESTACIONES SIN LIBRO DE QUEJAS	ESTACIONES CON EXHIBICIÓN DE PRECIOS	# SURTIDORES INMOVILIZADOS	# SURTIDORES DESINMOVILIZADOS	SURTIDORES VERIFICADOS
ENERO	23	GUATEMALA (Zonas 1, 2, 3 Y 4)	0	23	0	0	169
TOTAL	**23**		**0**	**23**	**0**	**0**	**169**

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

En lo que corresponde a la información de verificaciones en Plantas y Expendios de Gas Propano (GLP) no se reportó información en el presente mes.

Proceso Jurídico Sancionatorio

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

Cuadro 11
Sanciones Impuestas

CONCEPTO	ENERO
INFRACCIONES A LA LEY	
Multa, por acta de verificación (tenencia libro de quejas, gas, gasolina, publicidad engañosa, servicios públicos, exhibición de precios, etc.)	0
Por quejas	4
Apercibimientos escritos/públicos	0
TOTAL	**4**

Fuente: Departamento Legal

En enero, 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 12
Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión y Verificación de Certificados de Calibración

CONCEPTO	ENERO	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión	18	18
Verificación de certificados de Calibración de Instrumentos de Medición y Pesaje	368	368
TOTAL	**386**	**386**

Fuente: Departamentos Legal y Verificación y Vigilancia

Unidad de Protección de Servicios Financieros -UPSF-

Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 283 quejas, en la Sede Central a través de la Unidad de Protección de Servicios Financieros (UPSF), se recibieron 277 quejas y 6 quejas en las Sedes Departamentales, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

Cuadro 1
Recepción de Quejas

No.	DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS
8	**Actividades financieras y de seguros**			
8.3	Tarjetas de crédito	277	6	**283**

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

Captación de Quejas

En enero, se recibieron 283 quejas presentadas por los Consumidores y Usuarios de Tarjetas de Crédito, 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 277 quejas y 6 quejas en las Sedes Departamentales, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 2
Captación de Quejas

MEDIOS DE CAPTACIÓN	CANTIDAD DE QUEJAS RECIBIDAS		TOTAL
	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	
Página Web	50		50
Call Center	129		129
Presencial	98	6	104
TOTAL	**277**	**6**	**283**

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

Quejas Documentadas

En enero, se documentaron 69 quejas por parte de los Consumidores y Usuarios de Tarjetas de Crédito, de las cuales, en la Sede Central a través de la Unidad de Protección de Servicios Financieros, fueron documentadas 63 quejas y 6 quejas en las Sedes Departamentales, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 3
Quejas Documentadas

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	63	6	69

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 enero, en la Unidad de Protección de Servicios Financieros, se resolvieron 88 quejas, 42 por mediación y 46 por conciliación. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 1,081 personas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 4
Resolución de Quejas y Asesorías

LINEA DE TRABAJO	UNIDAD DE SERVICIOS FINANCIEROS	TOTAL
Mediaciones	42	**42**
Conciliaciones	46	**46**
		88
Asesorías y Consultas	1,081	**1,081**

Fuente: Departamentos de Verificación y Vigilancia (UPSF)

Recuperaciones a favor del Tarjetahabiente

En enero, derivado de la intervención de la Unidad de Protección de Servicios Financieros, se recuperaron a favor de los tarjetahabientes, la cantidad de doscientos cincuenta y seis mil novecientos ochenta y seis quetzales con cinco centavos (Q.256,986.05), según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 5
Recuperaciones a favor de los Tarjetahabientes

MES	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE PROTECCIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS
Enero		
	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	256,986.05
	Enero	**256,986.05**
TOTAL		**256,986.05**