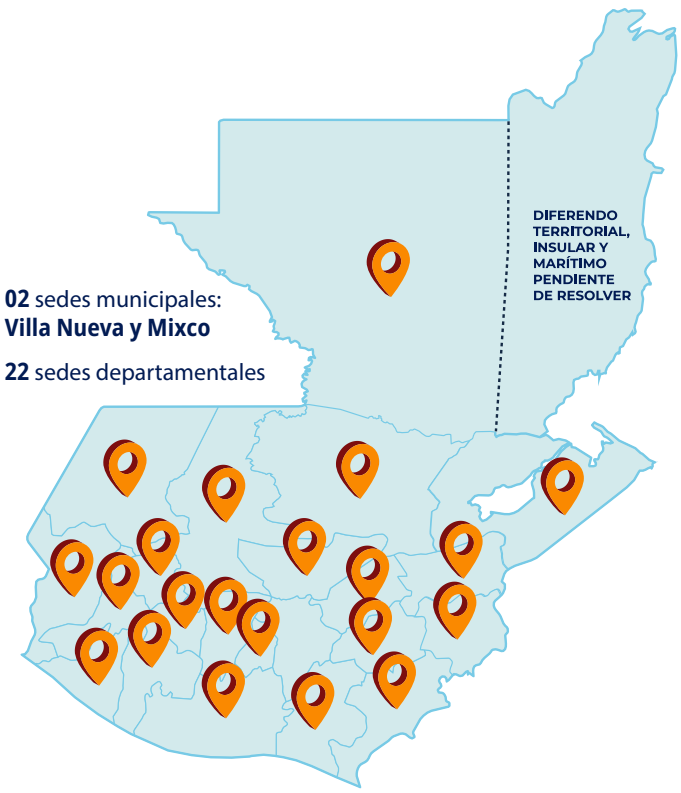
Ministerio de **Economía**
Viceministerio de Inversión y Competencia

DIACO
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR

Se encarga de garantizar el respeto y cumplimiento de los derechos de consumidores y usuarios y de atender sus reclamos, incluidos los relacionados con tarjetas de crédito.

SEDES



02 sedes municipales:
Villa Nueva y Mixco

22 sedes departamentales

FUNCIONES

Departamento de Verificación y Vigilancia

Realiza el seguimiento de las denuncias, investiga, supervisa y visita comercios para comprobar que se respeten los derechos de consumidores y usuarios. Además, monitorea los precios de la canasta básica, combustibles y otros productos y servicios.

Unidad de Protección de Servicios Financieros

Atiende y respalda a los tarjetahabientes, recibiendo quejas por cobros indebidos en tarjetas de crédito y débito y ofreciendo apoyo jurídico desde el 1 de septiembre de 2024.

Promoción y Asesoría del Consumidor y Proveedor

Promueve y difunde los derechos de los consumidores, explicando los alcances de la Ley de Protección al Consumidor (Decreto Ley 006-2003) y su reglamento. Además, capacita e informa sobre la equidad en las relaciones entre consumidores y proveedores.

Centro de Atención de Quejas

Recibe y gestiona las quejas de usuarios y consumidores, ofreciendo atención personalizada y asesoría jurídica para su resolución eficiente.

Acciones Operativas

- Atención y recepción de quejas a través de conciliaciones y mediaciones
- Verificaciones de estaciones de combustible y gas propano (Plan Centinela)
- Verificaciones de Expendios y Plantas de Gas Licuado de Petróleo
- Verificación y autorización de Libros de Quejas
- Verificación de Publicidad Engañosa
- Verificación de Centros Educativos (Plan Educa)
- Verificación de Etiquetado y Exhibición de Precios
- Verificación de Contenido en Productos Pre-empacados
- Verificación de Certificados de Instrumentos de Medición y Pesaje
- Asesorías en consumo
- Monitoreo de Precios de productos de la CBA y granos básicos
- Capacitaciones a consumidores y proveedores sobre derecho de consumo
- Distribución de material educativo-informativo
- Montos recuperados a favor de los consumidores

Contacto: Rocio Maribell García Gómez /rmgarciag@mineco.gob.gt / Oficinas Centrales: 7 avenida 7-61, zona 4. Edificio Registro Mercantil. Tercer nivel
Centro de Quejas: 6av. 0-35 Zona 4 C.C. Plaza Zona 4 área de restaurantes 3er. nivel - Tel: 25019600 - PBX 1544