

INFORME PRIMER SEMESTRE



PpR
Presupuesto
por Resultados



MISIÓN: Precautelamos los Derechos de LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIOS, promoviendo la formalización del mercado, el consumo sostenible, soluciones innovadoras con alta participación ciudadana por medio de lineamientos e instrumentos que impulsen la igualdad y la seguridad jurídica en las relaciones de consumo.

VISIÓN: Ser una institución respetada en el ejercicio de su rectoría en materia de Defensa del Consumidor y el Usuario, reconocida como articuladora eficiente entre los actores nacionales e internacionales en materia de Consumo Sostenible, promotora del equilibrio de las relaciones de consumo y el desarrollo sostenible del país.

Asunción, 15 de julio de 2022

Nota SDCU N° 717/2022

Señor Ministro

Tengo el agrado de dirigirme a S.E., en cumplimiento al Decreto N° 6.581/2022 "Anexo A" Art.: 288° "Proceso de Control y Evaluación Presupuestaria", inciso 1. a) Informe Primer Semestre, que establece: "Los OEE deberán presentar al MH un informe sobre los resultados cuantitativos y cualitativos de los programas y proyectos en ejecución al cierre del primer semestre del año 2022, a más tardar 15 días corridos posteriores al término del mismo, según formato establecido por el MH".

En ese contexto, tengo a bien remitir adjunto el Informe de Gestión correspondiente al Primer Semestre 2022, de la Entidad 23-26 Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario (SEDECO), conforme se detalla a continuación:

- Informe de Gestión – Primer Semestre 2022;
- Reporte PRIEVA012 – Informe de Control y Evaluación Resumido (Primer Semestre 2022).

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para saludar a S.E., con mi más alta consideración y estima.

JUAN MARCELO

ESTIGARRIBIA LOPEZ

Secretario

Firmado digitalmente por JUAN

MARCELO ESTIGARRIBIA LOPEZ

Fecha: 2022.07.15 12:44:18 -04'00'

A Su Excelencia

Don OSCAR LLAMOSAS, Ministro

Ministerio de Hacienda

E. S. D.





Secretaría de
**DEFENSA
DEL CONSUMIDOR
Y EL USUARIO**

**GOBIERNO
NACIONAL**

*Paraguay
de la gente*

23 -26 SECRETARIA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y EL USUARIO

AÑO 2022



Secretaría de
**DEFENSA
DEL CONSUMIDOR
Y EL USUARIO**

**GOBIERNO
NACIONAL**

*Paraguay
de la gente*

ÍNDICE

Contenido

SIGLAS.....	3
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	4
LOGROS OBTENIDOS POR ESTRUCTURA PROGRAMÁTICA.....	5



JMLO

Abg. Juan Marcelo Estigarribia López,
Ministro Secretario Ejecutivo
Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario



Secretaría de
**DEFENSA
DEL CONSUMIDOR
Y EL USUARIO**

**GOBIERNO
NACIONAL**

*Paraguay
de la gente*

SIGLAS

COMPAL: Fortalecimiento de Instituciones y Capacidades en el área de Políticas y de Competencia y Protección al Consumidor.

CT7: Comité Técnico Número 7.

FIAGC: Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor.

INTN: Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología.

NNUU: Naciones Unidas.

POI: Plan Operativo Institucional.

SEDECO: Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario.

SNIPC: Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor.

UNCTAD: United Nations Conference on Trade and Development - Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo.

WWF: World Wild Life Fund (Fondo Mundial para la Naturaleza).



JHELO
Abg. Juan Manuel Estigarribia López
Ministro Secretario Ejecutivo
Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario



Secretaría de
**DEFENSA
DEL CONSUMIDOR
Y EL USUARIO**

**GOBIERNO
NACIONAL**

*Paraguay
de la gen*

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Capacitación: Promueve la realización de talleres, charlas y difusión permanente en materia de consumo, marco de la Ley N° 1.334/98 y sus reglamentaciones.

Casos Ingresados: Representan causas admitidas correspondiente a Reclamos, Denuncias y Resoluciones que se recurren al Tribunal de Cuentas.

Comité Técnico 7 “De Defensa del Consumidor del MERCOSUR”: Es un Comité Técnico que encara las áreas de trabajo relacionados a la protección del consumidor en donde se elaboran propuestas que se elevan a la Comisión de Comercio del MERCOSUR el cual es uno de los tres órganos decisorios del MERCOSUR; responsable directo de velar por la unión aduanera.

Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor: Promueve la cooperación entre las agencias gubernamentales de protección al consumidor de Iberoamérica, a través del intercambio de información y experiencias en torno a temas de interés común, a fin de actuar con mayor eficacia y eficiencia en el desarrollo y mejoramiento de las políticas públicas de protección al consumidor de sus respectivos países, así como de establecer mecanismos de coordinación y colaboración institucional entre sus miembros

Inspecciones: consiste en sensibilizar y verificar el cumplimiento de las disposiciones en materia de defensa del Consumidor y el Usuario (SEDECO), dispone la verificación y fiscalización a proveedores de bienes y servicios.

Registro de Proveedores (Infractores): Es un listado de proveedores que fueron sancionados por haber incurrido en infracción a la Ley N° 1.334/94 (medicaciones y reglamentaciones) a los efectos estadísticos y para determinar posibles casos de reincidencia por parte de los mismos.

Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor: Brinda a nivel nacional los servicios de información, orientación, conciliación, mediación, arbitraje, investigación, fiscalización y solución de controversias de consumo, derivadas de la aplicación de la Ley N° 1.334/1.998 “De Defensa del Consumidor y el Usuario” a través de mecanismos de cooperación y coordinación de funciones, que aseguren el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la política de calidad del SNIPC y contribuyan al desarrollo del país mediante la formación de consumidores exigentes y empresas competitivas.





LOGROS OBTENIDOS POR ESTRUCTURA PROGRAMÁTICA

Servicios Informativos en Materia de Defensa del Consumidor y el Usuario

Se ha elaborado y diseñado el Plan de Capacitaciones a Consumidores, Usuarios, Proveedores y Público en General según Resolución SDCU N° 400 /22, adicionalmente esta normativa aprueba el formulario digital de inscripción, mecanismo que cuenta la SEDECO para el cumplimiento de lo dispuesto en su normativa sobre la “Difusión de los derechos y deberes como también realizar acciones de información y educación al consumidor” establecido en la Ley N° 4974/2013 “DE LA SECRETARÍA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y EL USUARIO”.

Esta herramienta permitió a Consumidores, Proveedores y Público en General de Paraguay y el mundo a acceder a las presentaciones en tiempo real, con la posibilidad de obtener certificados digitales de participación, las transmisiones se realizan en vivo por el Facebook Live.

Asimismo, se puede ingresar al sitio web, a modo de acceder a las capacitaciones brindadas de manera gratuita y con disponibilidad de realizar descargas de las presentaciones (formato PDF) y observar los videos en cualquier horario.

Con la implementación del Formulario Digital de Inscripción para participar de las Capacitaciones Virtuales (enlace: <https://forms.gle/z5fr9hFGPdAMhX6B9>) se ha logrado la obtención de informaciones como: Nombre y Apellido, Correo Electrónico, Nivel Educativo (Escolar Básica, Media, Superior, Otro), si es un Consumidor o Proveedor, si es un Proveedor, a la opción para identificar a que rubro pertenece y el Registro Único de Contribuyente (RUC), Género, Edad, Ciudad y País, datos importantes de Consumidores y/o Proveedores que participan de las jornadas. Además, se ha incorporado un campo de Comentarios y Sugerencias, permitiendo un mayor acercamiento con los participantes y una herramienta de mejora del proceso.

De Enero a Junio de 2022 se realizaron 13 jornadas en el marco de las Capacitaciones Virtuales, registrando 1.485 Consumidores/Usuarios y 88 Proveedores registrados en el formulario digital de inscripción, lo que en relación a la meta establecida para el primer semestre 2022 representa un **cumplimiento del 93%**

Las grabaciones realizadas de las capacitaciones, de Enero a Junio 2022, se encuentran disponibles en <http://www.sedeco.gov.py/index.php/publica/capacitaciones-virtuales>

En cuanto a las capacitaciones realizadas en el primer semestre se contó con participación de representantes de instituciones de la: Dirección Contra Hechos Punibles Económicos y Financieros - Policía Nacional, CAVIDA S.A., Universidad Pontificia Comillas de España, Foro COMPAL de NNUU, Ministerio de Industria y Comercio, WWF-Paraguay, Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología – INTN, Pacto Global – Paraguay, Superintendencia de Industria y Comercio – Rep. de Colombia, Consumers International, Equifax – Paraguay y de la SEDECO.

Para este semestre se han diseñado los flyers de invitación mediante la plataforma CANVA lo que permite una mejor presentación en la difusión de los eventos de capacitación.

- El 90% manifestó contar con una Educación Superior, 5% Otro, Educación Media el 4% y Escolar Básica el 1%.
- En tanto que 94% fueron Consumidores y 6% Proveedores.
- El 66% correspondió al género Femenino y 34% al Masculino.
- El promedio de edad de los participantes es de 32 años.
- Los participantes provienen de los siguientes países: Paraguay, Bolivia, Brasil, Rep. Dominicana, Chile, México, Uruguay, Colombia, El Salvador, Guatemala, Honduras, Perú y Panamá.

La coordinación de actividades a distancia o remota presenta un gran desafío que depende en gran medida de las condiciones del servicio de internet, la velocidad, etc, además de una buena sincronización con los expositores de las otras instituciones, teniendo en cuenta la necesidad de una buena conexión y sincronización para iniciar el curso.

La realización en forma conjunta con funcionarios de las NNUU para la realización del Foro COMPAL permitió mejorar los programas de los eventos de capacitación, volviendo a las actividades más interactivas con los participantes.



JHECO
Dr. Juan María...
Ministro Secretario Ejecutivo
Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario



Secretaría de
**DEFENSA
DEL CONSUMIDOR
Y EL USUARIO**

**GOBIERNO
NACIONAL**

*Paraguay
de la gen*

En vista a la necesidad de contar con la estructura adecuada, hoy día la Dirección posee una nueva notebook y el registro en la Plataforma ZOOM, lo que permite optimizar la calidad y el servicio de las capacitaciones, además de dar una imagen institucional.

No se logró cumplir con la meta propuesta debido a que actualmente la Dirección de Capacitación y Comunicación coadyuva en varios trabajos dentro del marco de las Reuniones Virtuales (CT7) del Comité Técnico N° 7 “De Defensa del Consumidor – MERCOSUR” y la Presidencia del Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor - FIAGC.

Actividades por el Día Mundial de los Derechos del Consumidor:

Correcaminata “Todos Somos Consumidores – Segunda Edición”

Entre el sábado 12 y domingo 13 de marzo la Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario (SEDECO) realizó, en la modalidad a distancia, la Correcaminata “Todos Somos Consumidores – Segunda Edición”.

En total se inscribieron 400 personas de 27 ciudades del país por citar algunas: Asunción, Villarrica, Vaquería, San Antonio, La Colmena, Pedro Juan Caballero, Caaguazú, Areguá, San Bernardino, entre otras, con participación del 62% de mujeres y el 38% de hombres.

Esta actividad conmemora el Día Mundial de los Derechos del Consumidor celebrado el 15 de marzo de cada año, una fecha importante para promover la difusión de los derechos fundamentales que asisten a los consumidores, exigiendo su protección y respeto frente a los abusos de los mercados, además de sensibilizar y generar proveedores comprometidos.

El Palacio de López se iluminó de turquesa en conmemoración al “Día Mundial de los Derechos del Consumidor”

Como Presidencia del Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor-FIAGC la SEDECO ha impulsado la iniciativa de establecer un color que identifique a los Consumidores y en forma unánime se ha decidido que el Turquesa sea el color del Consumidor, por estar relacionado con compras estables, racionales y reflexivas.

Revista SEDECO PARAGUAY:

La Revista “SEDECO Paraguay” elaborada y diseñada en el marco de un convenio de cooperación con una agencia publicitaria, la cual representó "cero" guaraníes de egreso a la Institución para su publicación, contando con 10.500 ejemplares que fueron distribuidos en el Diario ABC COLOR el día lunes 27 de junio de 2022.

Inspecciones en Defensa a los Derechos del Consumidor y el Usuario

Consultas y Reclamos

La Dirección de procedimientos ha realizado las siguientes gestiones en el primer semestre:

Con relación al indicador de Consultas Atendidas en enero 614, febrero 573, marzo 689, abril 514, mayo 624 y junio 698 sumando un total de 3712, las cuales fueron evacuadas en su totalidad.

Con relación al indicador de Reclamos Procesados y Resueltos en el primer semestre han ingresado en el mes de enero 271, febrero 336, marzo 404, abril 62, mayo 57 y junio 85, totalizando la cantidad de 1.215 reclamos. De los cuales se han remitido a la Dirección de Asuntos Jurídicos para sumarios administrativos la cantidad de 118 expedientes, el resto corresponde a expedientes con resolución de homologación, archivo, desistimiento y caducidad.

Considerando las gestiones realizadas y en virtud a la misma, la Dirección de Procedimientos ha logrado realizar 510 audiencias conciliatorias. En la etapa de mediación se han llegado a 164 acuerdos conciliatorios entre consumidores usuarios y proveedores, lo cual satisface los requerimientos en cuanto a la protección al consumidor. Con relación al valor cuantía del primer semestre el mismo asciende a Gs. 919.509.351 (novecientos diez y nueve millones quinientos nueve mil trescientos cincuenta y un guaraníes).



JHELO
Abg. Juan Ignacio Estigarribia López,
Ministro Secretario Ejecutivo
Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario



En la actualidad se han fortalecido los procedimientos para el tratamiento de los reclamos ingresados logrando de esa manera aumentar la cantidad de audiencias conciliatorias y de esa forma llegar a más consumidores y usuarios.

A la fecha del presente informe cualitativo, la Dirección de Procedimientos ha logrado tener al día, en tiempo real, los expedientes de reclamos ingresados, así como la respuesta a las consultas de consumidores y usuarios ingresadas.

Con relación al ejercicio 2021 se vio la necesidad de ajustar las metas debido a la cantidad de recursos humanos con que cuenta la Dirección de Procedimientos Y de esa forma cumplir con las metas fijadas para el ejercicio fiscal 2022.

No obstante, para aumentar el alcance a consumidores y usuarios en tiempo y forma se requiere de mayor concurso de talentos humanos idóneos para optimizar los servicios brindados por la SEDECO. Así como que la Dirección cuente con los bienes muebles (sillas adecuadas, impresoras, equipos de aire acondicionado y computadoras de mejor performance. necesarios para brindar el confort al personal en funciones.

Fiscalizaciones, Verificaciones y Monitoreo de Precios

Fiscalización y Verificación a Proveedores en la Capital – Asunción y Ciudades del Departamento Central. Estos operativos se realizan de oficio o a pedido de parte (en respuesta a reclamos y denuncias de Consumidores y Usuarios a través de los canales oficiales habilitados para el efecto). Asimismo, como actividad fijada en POI – Se realizó monitoreo de precios de la Canasta Básica Familiar, Insumos Covid-19 y Repelentes de Mosquitos.

Considerando las gestiones realizadas y en virtud a la misma, la dirección de Fiscalización ha logrado visitar, durante el primer semestre, a 266 proveedores. Labrando 25 Actas de Fiscalización y 12 Actas de Verificación, y realizando monitoreo de precios en 229 locales comerciales, supermercados y farmacias, ubicados en el área Central y Capital.

En cuanto a las actas de fiscalización y Verificación, se logró la adecuación de los proveedores a las normativas y en otros casos fueron remitidos a la Dirección de Asuntos Jurídicos para su procesamiento y sumario respectivo. Se logró también la atención y solución de los reclamos de los Consumidores que fueron acompañados por los fiscalizadores, labrando actas, obteniendo satisfacer los reclamos presentados, cuya cuantificación en cifras en guaraníes es de aproximadamente de 3.794.999; Gs. 2.315.399 según Acta N° 412/2022 y Gs. 1.479.600 aprox. (216 dólares americanos, cambiados en Maxi Cambios) según Acta N° 512/2022.

En relación al semestre anterior, se logró visitar a más proveedores, en la capital y ciudades del Departamento Central se realizaron monitoreo de precios de la “Canasta Básica Familiar” en los supermercados, a más de 40 mensuales, así también el monitoreo de precios de insumos COVID-19 en el marco de la prevención y repelentes de mosquitos, en el marco de prevención del Dengue.

Estos monitoreos son publicados en la web institucional, el último día de cada semana, individualizando nombres y ubicación real de cada supermercados y farmacias visitadas, a fin de proporcionar a Consumidores y Usuarios la información necesaria con el propósito de garantizarles el goce de la libre elección y al mismo tiempo controlar el mercado, garantizando la competencia y la calidad de los bienes y servicios ofrecidos.

Es importante destacar que en todos los locales comerciales (proveedores) visitados en carácter de fiscalización y verificación se deja adherida una calcomanía seriada, en la que consta de la visita, lema institucional y los contactos de reclamos, como también de dos códigos QR para la obtención de los formularios de reclamos de parte de cualquier interesado. Este aporte de la Dirección de Fiscalización resulta de suma importancia para la transparencia y el acceso a la institución a través de los medios previstos para la atención de los reclamos, denuncias o consultas que los Consumidores y Usuarios requieren.

La escasez de funcionario en la Dirección de Fiscalización ha sido fundamentalmente una de las dificultades con lo que se lidió durante el primer semestre del presente año.

No obstante, se ha aprendido que el uso de herramientas tecnológicas [teletrabajo-teleconferencias-reuniones virtuales, etc.], APPs, y Programas Informáticos adecuados, es esencial para la realización de las Metas y Objetivos Institucionales, sumado al esfuerzo y compromiso de los funcionarios, actores



SECO
Abg. Juan María Estigarribia López
Ministro Secretario Ejecutivo
Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario



Secretaría de
**DEFENSA
DEL CONSUMIDOR
Y EL USUARIO**

**GOBIERNO
NACIONAL**

Paraguay
de la gen

principales en la Defensa y Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios, en las funciones y facultades legales atribuidas y, fundamentalmente, la integridad demostrada como también la transparencia en el manejo de los bienes públicos para beneficio de todos los ciudadanos, a pesar de todo, se llegó al 94.4 % de lo planificado en el marco del POI_2022 para el primer semestre.

Sumarios Administrativos (Denuncias: Ordinaria / Oficio)

Los análisis de los expedientes, Sumarios Administrativos Ordinarios como en los Sumarios de Oficio, han sido diligenciadas de tal manera que actualmente, todos los expedientes vigentes se encuentran al día en consideración a los plazos procesales previstos, sean los proyectos y conclusiones de estos, como los Informe de los procesos sumariales.

Se observan además las actividades cotidianas de los funcionarios como la atención de consultas, y reclamos varios, a ambas partes, derivadas a esta Dirección mediante llamadas telefónicas, consultar personales o correos electrónicos, por las demás direcciones, en base al tenor jurídico de las mismas.

También se computan los pedidos de dictámenes jurídicos, las notas aclaratorias y el retorno a las consultas por parte de la ciudadanía a través del portal de Información Pública de esta Secretaría.

En el periodo comprendido entre los meses de enero a junio de 2022, el porcentaje de Expedientes de Sumarios Administrativos resueltos, tanto los Sumarios ordinarios como los sumarios de oficio, de entre los que se observan los concerniente a la Ley 1.334/98, Ley 5.830/17 (No Molestar) y Ley 6.366/20 (Datos Crediticios Personales), que englobados, sobre la base de la meta planificada de 180 expedientes, se han alcanzado y superado el cumplimiento de esta meta, con 182 expedientes debidamente notificados a las partes dando así la cifra de 101% de las mismas, aunque aún no se puede precisar el porcentaje de resoluciones recurridas ante el Tribunal en lo contencioso administrativo.

Cabe señalar además los altos valores obtenidos en el marco de multas y sanciones a los proveedores infractores como la devolución de las contraprestaciones pagadas por los consumidores.

La Dirección afronta un déficit de personal, considerando el escaso plantel de funcionarios quienes deben afrontar un gran volumen de Expedientes ingresados a esta dependencia para el análisis de rigor y trámite administrativo acorde.

Falta un esquema procedimental interno para determinar el curso administrativo y correspondiente control de los plazos procesales previstos en el marco legal vigente, evitando la mora procesal y posterior caducidad de estos.

Como Lección aprendida tenemos la implementación de la comunicación electrónica como vía de comunicación más directa y fluida con las partes en los procesos, tal como las notificaciones electrónicas en el marco de los Sumarios administrativos ordinarios y Sumarios de Oficio.



MELC
Adg. Juan Ignacio Esquivarria López,
Ministro Secretario Ejecutivo
Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario



Secretaría de
**DEFENSA
DEL CONSUMIDOR
Y EL USUARIO**

**GOBIERNO
NACIONAL**

Paraguay
de la gente

Contactos:

Incluir informaciones de las personas que elaboraron el informe.

- ✓ **Nombre y Apellido:** Héctor Rodrigo Caballero Cañisá, Director
- ✓ **Dependencia:** Dirección de Administración y Finanzas
- ✓ **Dirección de correo electrónico institucional:** hcaballero@sedeco.gov.py
- ✓ **Nº de teléfono institucional:** 021 52 44 55 – Int. 450

