



TETĀ VIRU
MOHENDĀPY
Motenondcha

Ministerio de
HACIENDA

TETĀ REKUĀÍ
GOBIERNO NACIONAL

Paraguay
de la gente



BALANCE ANUAL DE GESTIÓN PÚBLICA 2020



Asunción, 09 de febrero de 2021

Nota SDCU N° 100/2021

Señor Ministro

Tengo el agrado de dirigirme a S.E., en el marco del Decreto N° 3.264 del 16 de enero de 2.020 por el cual se reglamenta la Ley PGN N° 6.469 del 02 de enero de 2.020 (Art. 277, Anexo "A") Sistema de Control y Evaluación; Inc. c) Informe de Cierre: Los OEE deberán elaborar y presentar en forma anual a la Dirección General de Presupuesto del Ministerio de Hacienda, un único informe, denominado BALANCE ANUAL DE GESTION PÚBLICA (BAGP) (...).

En tal sentido, la Entidad 23 – 26 Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario (SEDECO) cumple en remitir los siguientes informes:

- Balance Anual de Gestión Pública (BAGP 2.020)
- PRIEVA12: Informe de Control y Evaluación Resumido – Año 2.020.
- PRIIND01: Informe de Indicadores por Estructura Presupuestaria – Año 2.020

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: 2021.02.09 10:42:56

-03'00'

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*



TETÁ VIRU
MOHENDAPY
Motenondcha

Ministerio de
HACIENDA

**TETÁ REKUÁI
GOBIERNO NACIONAL**

Ciudadanía

BAGP

BAGP

BAGP



BAGP



PpR

Presupuesto
por Resultados

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*

SECRETARÍA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y EL USUARIO


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



ÍNDICE

Contenido	
SIGLAS	3
GLOSARIO DE TÉRMINOS	4
PRESENTACIÓN	5
I INTERVENCIÓN DE LA ENTIDAD	5
I.1 Rol de la Entidad y su vinculación con los Planes	6
II RESULTADOS DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	8
II.1 Logros alcanzados por la Entidad	8
II.2 Principales Informaciones Complementarias de la Entidad.....	24
➤ Atención al Consumidor	24
➤ Inspecciones de Locales Comerciales.....	25
➤ Capacitaciones	26
ANEXO I	27
➤ Logros Obtenidos por Estructura Programática.....	27
ANEXO II.....	29
➤ Recursos Humanos	29
ANEXO III.....	30
➤ Actividades o acciones realizadas en el marco del COVID -19	30



 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

CAPASU: Cámara Paraguaya de Supermercados.

CT7: Comité Técnico N° 7.

DGEEC: Dirección General de Estadística, Encuesta y Censos.

DINATRAN: Dirección Nacional de Transporte.

ENIF: Estrategia Nacional de Inclusión Financiera.

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

MOPC: Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones.

PAC: Plan Anual de Contrataciones.

POI: Plan Operativo Institucional.

SEDECO: Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario.

SNIPC: Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor.

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



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



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.

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



PRESENTACIÓN

La Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario (SEDECO), es una entidad autárquica y descentralizada, creada por Ley N° 4.974/2013. Actúa como autoridad de aplicación nacional de la Ley de Defensa del Consumidor y del Usuario, así como de las demás normativas que rigen en materia de derechos del consumidor.

Las instituciones públicas o privadas legalmente reconocidas, sean departamentales o municipales, podrán actuar como autoridad de aplicación a nivel local, previo convenio con la Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario (SEDECO), a través del Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor (SNIPC) (Decreto N° 20.572/2003).

Las relaciones entre la Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario (SEDECO) con el Poder Ejecutivo, son mantenidas a través del Ministerio de Industria y Comercio (MIC).

Para sus operaciones podrá establecer vínculos directos con las demás dependencias gubernativas y con el sector privado.

Es importante mencionar que las Directrices para la Protección del Consumidor fueron aprobadas por la Asamblea General de las Naciones Unidas en su Resolución N° 39/248, de 16 de abril de 1985, ampliadas posteriormente por el Consejo Económico y Social en su Resolución N° 1999/7, de 26 de julio de 1999, revisadas y aprobadas por la Asamblea General en su Resolución 70/186, de 22 de diciembre de 2015, y cuyo principal objetivo se basa en la “Consideración de los intereses y necesidades de los consumidores de todos los países, y particularmente de los países en desarrollo; reconociendo que los consumidores afrontan a menudo desequilibrios en cuanto a la capacidad económica, nivel de educación y poder de negociación; y teniendo en cuenta que los consumidores deben tener el derecho de acceso a productos que no sean peligrosos”.

Las necesidades legítimas que las directrices procuran atender son las siguientes: El acceso de los consumidores a bienes y servicios esenciales; la protección de los consumidores en situación vulnerable y de desventaja; la protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y su seguridad; la promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores; el acceso de los consumidores a una información adecuada que les permita hacer elecciones bien fundadas conforme a los deseos y necesidades de cada cual; la educación del consumidor; la disponibilidad para el consumidor de medios efectivos de solución de controversias y de compensación; la libertad de constituir grupos u otras organizaciones pertinentes de consumidores; la promoción de modalidades de consumo sostenible; un grado de protección para los consumidores que recurran al comercio electrónico que no sea inferior al otorgado en otras formas de comercio; la protección de la privacidad del consumidor y la libre circulación de información a nivel mundial.


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



I INTERVENCIÓN DE LA ENTIDAD

I.1 Rol de la Entidad y su vinculación con los Planes

Misión Institucional

Promover y Proteger los Derechos de las personas consumidoras y usuarios, mediante el fomento del consumo inteligente y seguro a través de la difusión de información, de sus derechos y obligaciones y la adopción de las buenas prácticas de producción y de prestación de servicios por los proveedores. Establecer los delineamientos e instrumentos que promuevan la equidad y seguridad jurídica en las relaciones de consumo.

Visión Institucional

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.

Valores Institucionales

- **PROBIDAD:** Conducta que garantiza la honradez y la integridad en el accionar.
- **RESPECTO:** Manifestación de acatamiento que se hace por cortesía.
- **RESPONSABILIDAD:** Capacidad existente en todo sujeto activo de derecho para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho realizado libremente.
- **TOLERANCIA:** Respeto a las ideas, creencias o prácticas de los demás cuando son diferentes o contrarias a las propias.
- **COMPROMISO:** Obligación contraída por una persona que se compromete o es comprometida a algo.
- **SOLIDARIDAD:** Adhesión circunstancial a la causa o a la empresa de otros.
- **TRANSPARENCIA:** Claro, evidente, que se comprende sin duda ni ambigüedad.
- **EFICIENCIA:** Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado.

Análisis del Sector donde interviene la Entidad

La SEDECO pretende equilibrar la dispar relación de fuerzas que implica la concurrencia de consumidores y proveedores en un mercado libre. Es así que, partiendo del presupuesto de la debilidad del consumidor, contempla una serie de soluciones normativas tendientes a mitigar su situación de debilidad y corregir las desviaciones y abusos en las relaciones jurídicas de consumo.

La voraz necesidad de los proveedores por colocar sus productos y servicios en el mercado en la forma más rápida y rentable posible hace que los comercialicen sin evaluar debidamente si sus condiciones y la metodología de comercialización utilizada es ajustada a las normas que regulan esa actividad o, lo que es peor aún, muchas veces calculan premeditadamente el costo-beneficio que implica obedecer o desobedecer esas normas y optan por infringirlas.

La situación de los consumidores y usuarios de la Población se caracterizó por la creciente demanda teniendo en cuenta la información a través de programas de educación y de medios masivos de comunicación, y de otros mecanismos disponibles.



Así también se utilizaron gran parte de los recursos humanos y financieros para asistir promoviendo la formalización del Mercado.

Rol Estratégico de la Entidad

La secretaria de Defensa del Consumidor y el Usuario tiene como principal función la de velar por la aplicación en el ámbito nacional de la Ley de Defensa del consumidor y el usuario y de las demás Leyes y Reglamentos que rigen la materia.

Así también articula acciones entre el sector público y privado a fin de potenciar el ejercicio de los derechos de los derechos básicos del consumidor.

En el marco de los objetivos establecidos en las Políticas Públicas del Gobierno, La secretaria de Defensa del Consumidor y el Usuario se encuentra enmarcado dentro de la política Institucional, que apunta a fortalecer las instituciones del Estado para mejorar la articulación de las políticas públicas y promoverá una gestión de calidad para mejorarla entrega de servicios públicos con eficiencia, eficacia y transparencia.

En la actualidad la SEDECO se encuentra enmarcada en el **Plan Nacional de Desarrollo 2030: Eje Principal: Reducción de Pobreza y Desarrollo Social, Estrategia 1.2. SERVICIOS SOCIALES DE CALIDAD.**

El Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor (SNIPC)

Establecido en el Decreto N° 20.572/2003, está conformado por la SEDECO en su calidad de Autoridad Nacional de Aplicación de la Ley N° 1334/1998 y por las Municipalidades que por adhesión voluntaria deseen integrarlo como Autoridades Locales de Aplicación de la Ley N° 1334/1998. Adicionalmente podrán formar parte del SNIPC como entes cooperantes, las asociaciones de consumidores, organizaciones no gubernamentales y los gremios empresariales que voluntariamente desean adherirse. Con esto, la SEDECO busca potencializar su alcance nacional mediante la firma de convenios de adhesión.



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



II RESULTADOS DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

II.1 Logros alcanzados por la Entidad

1. Lanzamiento del Portal de Capacitaciones Virtuales:

En atención al aislamiento preventivo general y las medidas de restricción, en el marco de la Emergencia Sanitaria declarada en el territorio nacional por la Pandemia de Coronavirus (COVID-19), se ha elaborado y diseñado el Plan de Capacitaciones Virtuales, esta herramienta permite a Consumidores y Proveedores acceder a las presentaciones en tiempo real, con la posibilidad de obtener certificados de participación. 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.

Este espacio semanal en la plataforma ZOOM, de 30 minutos aproximadamente, permite difundir los Derechos y Deberes de los Consumidores y/o Usuarios y las Obligaciones de los Proveedores, brindando informaciones, recomendaciones e interacciones de gran utilidad que permiten la construcción y el fortalecimiento de Consumidores Responsables y Proveedores Comprometidos.

De **enero a diciembre del 2020** se realizaron 29 capacitaciones virtuales, contando con más de 2.300 inscriptos, del total de actividades de capacitaciones 13 fueron desarrolladas por autoridades públicas y expertos extranjeros de los siguientes países: EE.UU, Argentina, Perú, Rca. Dominicana, México, Panamá, Colombia, Chile y España, en tanto que 16 actividades fueron desarrolladas por las siguientes instituciones nacionales: SEDECO, Ministerio de Industria y Comercio, Ministerio de Hacienda, Banco Central del Paraguay, Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología y la Oficina de Protección al Consumidor de la Municipalidad de Caaguazú.

Nº	Tema	Responsable/Disertante	Fecha	Inscriptos
1	Conociendo a la SEDECO Origen, Misión, Visión y Funciones	Dirección de Capacitación y Comunicación – SEDECO	VIERNES 22/05/2020	33
2	Sobreendeudamiento en tiempos de COVID – Su impacto en los consumidores	Invitado Especial: Abg. Antonino Serra, Advocacy Manager CONSUMER INTERNATIONAL. Buenos Aires - Argentina	MARTES 26/5/2020	45
3	Taller SNIPC	Dirección de Capacitación y Comunicación – SEDECO	Viernes 29/5/2020	5
4	Procedimiento de Reclamo	Dirección de Procedimientos – SEDECO	Martes 02/06/2020	13
5	Supervisión de la Publicidad en tiempos de COVID-19	Invitado Especial: Abg. Abelardo Aramayo, Secretario Técnico de la Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI). Lima-Perú.	Martes 9/6/2020	64
6	Procedimiento de la Dirección de Asuntos Jurídicos	Dirección de Asuntos Jurídicos – SEDECO	Martes 16/06/2020	22

JMECO



7	Los Contratos en tiempo de COVID	Abg. Javier Wajtraub, Especialista en Derechos del Consumidor y socio en Wajtraub Abogados. Buenos Aires - Argentina	Martes 23/6/2020	43
8	¿Qué son los Objetivos de Desarrollo Sostenible?	Dirección UTA – SEDECO	Martes 30/06/2020	40
9	Acciones de la Federal Trade Commission (FTC) ante denuncias relacionadas con el Coronavirus	Abg. Michael Panzera funcionario de la Oficina de Asuntos Internacionales de la Comisión Federal de Comercio (Federal Trade Commission – FTC) de los EEUU	Martes 07/07/2020	24
10	Operativos de Fiscalización	Dirección de Fiscalización – SEDECO	Martes 14/07/2020	64
11	Capacitación Virtual testimonio sobre reclamo SEDECO	Dirección de Capacitación y Comunicación – SEDECO	Martes 21/07/2020	35
12	Audiencia Pública de Rendición de Gestión del Primer Semestre 2020	Secretario Ejecutivo Juan Marcelo Estigarribia – SEDECO	JUEVES 30/07/2020	753
13	Primer Simposio Virtual en Protección al Consumidor y Usuario del MERCOSUR	SEDECO - Presidencia Protempore del MERCOSUR	MARTES 4/8/2020	18
14	Acciones del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor de la Rep. Dominicana para la lucha contra el COVID-19	Directora Anina Del Castillo, Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor Rep. Dominicana	MARTES 11/8/2020	42
15	"Digitalización en la resolución de quejas"	Paulina Velázquez, Jefa del Departamento de Asuntos Multilaterales – Asuntos Internacionales – Procuraduría Federal del Consumidor de México	MARTES 18/8/2020	72
16	"Acciones de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO) en resguardo de los consumidores en tiempos de pandemia"	Eredina De Castro, Jefa Encargada - Departamento de Educación Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO) - Panamá	MARTES 25/8/2020	40
17	"Acciones de la Superintendencia de Industria y Comercio de la Rep. de Colombia en resguardo de los Consumidores"	María Carolina Corcione, Superintendente Delegada para la Protección al Consumidor, Superintendencia de Industria y Comercio. Colombia	MARTES 1/9/2020	73
18	Comercio Electrónico en el Paraguay	SEDECO/MIC	MARTES 8/9/2020	91



19	Plataformas de monitoreo comercial en la PROFECO - MÉXICO	Maestro Ángel Mendoza Rodríguez, Director General de Procedimiento, Procuraduría Federal del Consumidor - PROFECO de México	MARTES 15/9/2020	75
20	"Conociendo a la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera - ENIF"	Ministerio de Hacienda - Director de Inclusión Financiera Econ. Francisco Ruiz Diaz - Paraguay	MARTES 22/9/2020	79
21	"El INTN en el resguardo del sector productivo y en el bienestar de los consumidores"	Ing. Lira Giménez, Directora General Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología	MIERCOLES 30/9/2020	72
22	REUNION SNIPC	SEDECO	MARTES 13/10/2020	36
23	"Conducta de Mercado y Reclamaciones - Banco de España"	Julio Gill- Banco Central de España	MARTES 20/10/2020	93
24	TESTIMONIOS DE CONSUMIDORES	SEDECO	MIERCOLES 28/10/2020	104
25	"Consumo y corrupción"	Prof. Dr. Pablo Biderbost Nicolás - Universidad Pontificia Comillas- España	MARTES 10/11/2020	137
26	"COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR EN TIEMPOS DE PANDEMIA, LOGROS Y DESAFÍOS"	Dr. Ricardo Marimon - Director de Defensa del Consumidor Provincia del Chaco Rep. Argentina	Viernes 13/11/2020	52
27	"Evaluación de los hallazgos en las capacidades financieras del Paraguay"	Ministerio de Hacienda - Director de Inclusión Financiera Econ. Francisco Ruiz Diaz-	MARTES 17/11/2020	66
28	INCLUSION FINANCIERA EN PARAGUAY - Banco Central del Paraguay	Cristian Tondo, Director de Inclusión Financiera - Banco Central del Paraguay	MARTES 30/11/2020	103
29	Charla sobre Defensa del Consumidor y Usuario	Oficina de Protección al Consumidor - Municipalidad de Caaguazú - Paraguay	JUEVES 10/12/2020	20
Nº TOTAL DE INSCRIPTOS 2020				2.314

2. Mensaje Conmemorativo en Facturas de Servicios Públicos:

En conmemoración al "Día Mundial De Los Derechos De Los Consumidores", se logró la incorporación de un mensaje en las facturas correspondientes al mes de marzo del año 2020, emitidas por la ANDE, ESSAP y COPACO.

El mensaje incorporado fue: **"Al realizar una compra o contratar un servicio, debes exigir factura legal y/o contrato de servicios. Guárdalos para un eventual reclamo"**, con la finalidad de ser una herramienta para la generación de una Cultura de Consumo Responsable.



Según los datos que fueron proporcionados por las instituciones que colaboraron con esta estrategia, el alcance de las boletas supero a los 2.000.000 de usuarios.

Se agradece la predisposición y colaboración recibida por parte de las instituciones ANDE, ESSAP y COPACO, por el espacio brindado, que redundó finalmente en beneficio de la Gente.

3. Revista SEDECO Paraguay:

La Revista SEDECO PARAGUAY, se constituye en un material de educación, difusión y sensibilización sobre las principales funciones de la institución, así como las acciones realizadas en beneficio de los Consumidores y Usuarios.

La citada Revista fue elaborada por la Agencia Publicitaria “MARIÁV COMUNICACIÓN Y PUBLICIDAD”, en el marco del Convenio de Cooperación firmado según Resolución SDCU N° 178/2020 del 03 de marzo del corriente año.

En ese sentido, la publicación se realizó el miércoles 10 de junio de 2020, en el Diario ABC COLOR (Costo del diario de la fecha Gs. 6.000).

En cuanto a la cantidad de revistas, según indicó la representante de la Agencia, fue de 9.000 ejemplares, con un valor total en guaraníes aproximado de **G. 25.000.000 (veinticinco millones de guaraníes), sin costo alguno para la SEDECO.**

4. Inauguración de Mejoras en Salas de Conciliación:

Buscando un espacio con mayor calidad y calidez para todos los Consumidores, Usuarios y Proveedores, se realizó la inauguración de mejoras y denominación de las Salas de Conciliación: AMISTAD E IGUALDAD de la SEDECO.

La Sala “Igualdad” rinde homenaje al discurso pronunciado, en el año 1.962, por el Presidente estadounidense John F. Kennedy, ante el congreso de su País, donde utilizó la frase "TODOS SOMOS CONSUMIDORES", resaltando por primera vez, que los ciudadanos tienen Derecho a la seguridad, a la información, la libre elección y a ser escuchados por las empresas.

Con relación a la Sala “Amistad” rinde homenaje a la loable contribución del Dr. Artemio Bracho, quien nos honró con su distinguida presencia, para que la Organización de las Naciones Unidas (ONU) declare al 30 de julio de cada año como “DÍA INTERNACIONAL DE LA AMISTAD”, un valor que permite la armonía, el diálogo y la paz, uniendo a las personas por encima de toda diferencia política, religiosa y racial.

En estas Salas de Conciliación, consumidores y representantes de los proveedores se reúnen todos los días con el objetivo de lograr un acuerdo que permita una justa compensación y un arreglo amistoso entre las partes, estas mejoras pretenden **brindar un ambiente adecuado y confortable en favor de la Gente.**

5. Participación en Medios de Comunicación

Bloque SEDECO:

- Paraguay TV: Todos los días jueves (hasta la primera semana del mes de marzo 2020).
- Paraguay TV: Espacio especial para Autoridades Nacionales en el programa “Paraguay en 15” (Enlaces virtuales).



- Canal PRO: Programa “Créditos y Consumo”, emitido los jueves a las 21:00 hs con la participación del Ministro Secretario Ejecutivo Abg. Juan Marcelo Estigarribia López y el Director de Asuntos Jurídicos Abg. Alfredo Arias.

Ante el contexto de pandemia, se realizaron varias comunicaciones y notas vía plataformas digitales, con el fin de brindar información y/o recomendación a los Consumidores, Usuarios y Proveedores sobre temas vinculados a la Ley de Defensa del Consumidor y el Usuario, a los procedimientos de consultas y/o reclamos, así como los medios de contactos disponibles para ese efecto. Además de la participación en los demás medios respecto a temas de actualidad vinculados a la función misional de la SEDECO.

6. Comunicaciones por Redes Sociales:

Las Redes Sociales (RRSS) registraron un compartimiento activo mediante las cuentas de Twitter: @sedecopy, Facebook: Sedeco Paraguay y WhatsApp, convirtiéndose en un medio institucional de gran importancia para estar en contacto con la Gente.

CONSULTAS RRSS



- En el periodo analizado, las RRSS representaron el 17 % de todas las consultas que recibió la SEDECO.

Cantidad de Consultas RRSS - Año 2.020	
Total Consultas RRSS	2.687
Total Consultas (Presencial*, Líneas Telefónicas, Web, WhatsApp, RRSS y Correo Electrónico)	15.700
Part. % Total Consultas RRSS / Total Consultas	17%
* Atención realizada antes de la Declaración de Cuarentena.	

- Por medio de las mismas se brindan informaciones y recomendaciones básica que todo Consumidor, Usuario y Proveedor debe tener en cuenta al momento de adquirir/ofertar bienes y/o servicios. Ej.: Respuestas de notas emitidas por la SEDECO a proveedores, Alerta de Productos, campañas educacionales a través de las Gacetillas ¿Sabías qué?/ Red de Consumo Seguro y Salud y/o comunicados, respecto a los derechos básicos de los consumidores y usuarios, comunicados para Proveedores respecto a las compras realizadas por los Consumidores beneficiarios de los Programas Ñangareko y Pytyvo,

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



Advertencias a Proveedores, Monitoreo de la Canasta Básica, Productos para la prevención del COVID-19, monitoreo de repelentes, además se recibieron quejas ciudadanas derivadas a la Dirección de Fiscalización para su verificación correspondiente, en constante interacción con Consumidores y/o Usuarios.

- Las RRSS se constituyó en el principal mecanismo de las socializaciones de actividades desarrolladas por la SEDECO en el marco de las acciones para combatir la pandemia y en cumplimiento de las respectivas funciones.

7. Consultas, Reclamos, Denuncias, Rubros más reclamados y valor cuantía:

Como consecuencia de las Medidas Preventivas contra el riesgo de expansión del Coronavirus (COVID -19) implementadas por el Gobierno Nacional, la SEDECO fortaleció los medios electrónicos de comunicación disponibles para el público en general (correo electrónico, WhatsApp, Portal Web, RRSS) para el ingreso de expedientes, Consultas, Reclamos y seguimiento de trámites.

- Teniendo en cuenta lo mencionado más arriba, se resalta un incremento significativo en el número de **Consultas (+113%)**, en comparación al mismo periodo del año anterior, las mismas fueron recibidas principalmente vía telefónica, WhatsApp y Redes Sociales, siendo los principales canales de comunicación institucional.
- Como consecuencia de las masivas consultas, se registró un incremento de los **Reclamos (+39%)**.
- En tanto que, las **Denuncias (-47%)** registró una variación interanual 2020/2019 negativa, como consecuencia de las homologaciones de acuerdos, desistimientos, archivos y rechazos de expedientes.
- El número **Total de Consumidores Atendidos (Consultas+Reclamos+Denuncias)** de enero a diciembre de 2020 fue de 17.454 personas, superior a las 9.019 personas atendidas en el mismo periodo del año 2019, lo que representa un incremento del **(+94%)**.

Periodo	Consultas	Reclamos	Denuncias*	Consumidores Atendidos	
2019	Enero	450	102	32	584
	Febrero	550	100	38	688
	Marzo	580	142	39	761
	Abril	504	95	24	623
	Mayo	659	121	40	820
	Junio	559	123	29	711
	Julio	424	147	54	625
	Agosto	652	105	31	788
	Septiembre	636	59	22	717

JHECO



	Octubre	590	89	28	707
	Noviembre	1.183	111	21	1.315
	Diciembre	575	72	33	680
2020	Enero	636	163	37	799
	Febrero	905	138	25	1.043
	Marzo	936	129	12	1.065
	Abril	1.211	48	2	1.259
	Mayo	1.497	67	11	1.564
	Junio	1.290	94	16	1.384
	Julio	1.437	163	65	1.600
	Agosto	1.374	167	29	1.541
	Septiembre	1.243	124	4	1.367
	Octubre	1.895	220	3	2.115
	Noviembre	1.796	247	1	2.043
	Diciembre	1.480	194	1	1.674
Total Ene/Dic 2020		15.700	1.754	206	17.454
Total Ene/Dic 2019		7.362	1.266	391	9.019
Var. % Acum. Interanual Ene a Dic 2020/2019		113%	39%	-47%	94%

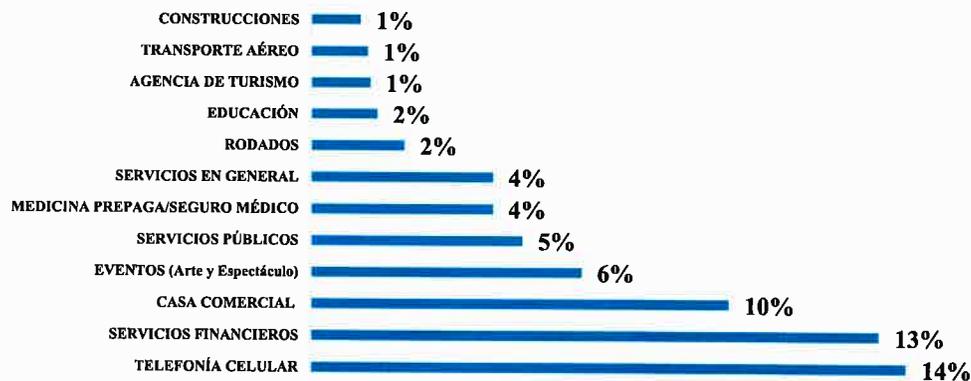
Fuente: SEDECO, datos preliminares. *Denuncias: cifras sujetas a la finalización de la etapa administrativa.

Los siguientes rubros se constituyen en los sectores más reclamados de enero a diciembre 2020: **Telefonía Celular 14%** (mal servicio, cobro indebido), **Servicios Financieros - Bancos, Financieras, Cooperativas, Casas de Crédito y Gestión de Cobranzas - 13%** (falta de información, prácticas abusivas, devolución de pagares, cancelación anticipada, entre otros), **Casa Comercial - Electrodomésticos, Electrónica, otros - 10%** (producto defectuoso, problemas con la garantía, cobro indebido, falta de información), **Eventos - Arte y Espectáculo - 6%** (reembolso de importe), **Servicios Públicos 5%** (cobro indebido y mal servicio), **Medicina Prepaga/Seguro Médico 4%** (renovación automática de contrato, cobro indebido, mal servicio, falta de información); **Servicios en General (Courier, Supermercado - Autoservice, Alquileres, Gimnasio) - 4%** (Mal servicio, publicidad engañosa, cobro indebido, producto en mal estado, extravío/pérdida de paquete), **Rodados 2%** (defectos/fallas en el rodado, mal servicio), **Educación - Universidades/Colegios 2%** (exoneración de pago de cuotas durante la cuarentena, incumplimiento de contrato, falta de información), **Agencias de Turismo 1%** (reembolso de importe abonado por imposibilidad y/o incumplimiento de lo ofertado), **Transporte Aéreo 1%** (reembolso o devolución de importes de pasajes) y **Construcciones 1%** (incumplimiento de lo ofertado, cobro indebido, mal servicio).



Estos 12 rubros representan el 64% de todos los reclamos recibidos en el periodo analizado.

**Principales Rubros Reclamados
Periodo 2020**



En cuanto al **Valor Cuantía o Valor Recuperado por Consumidores y/o Usuarios** de los expedientes resueltos y/o con acuerdos, término que hace referencia a los valores de los bienes y/o servicios que son reclamados por los Consumidores y/o Usuarios y que llegan a arreglos entre las partes, ya sea en la instancia de notificación al proveedor, durante las mesas de conciliaciones o en la fase del sumario administrativo.

Se ha registrado una cifra a favor de Consumidores y/o Usuarios de Gs. 1.399.942.820 de guaraníes, superior en 190% al Valor Cuantía del periodo 2019.

Año	2019	2020	Var. % 2020/2019
Valor Recuperado a favor de Consumidores y/o Usuarios	482.414.905	1.399.942.820	190%

*Cifras en guaraníes.

8. Sistema Nacional Integrado De Protección al Consumidor (SNIPC):

A través de Convenios suscriptos con la SEDECO en el marco del Decreto N° 20.572/2003 “Por el cual se crea el SNIPC”, los Municipios se comprometen a habilitar una Oficina de Defensa del Consumidor en su localidad, con la finalidad de ampliar la cobertura de los servicios ofrecidos por la institución, siguiendo la política de descentralización, quienes pasan a actuar como Autoridad Local de Aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor y el Usuario.

Actualmente, se encuentran habilitados 33 Municipios, en tanto que 6 Gobernaciones y 2 Asociaciones de Municipalidades: la Asociación de Municipalidades de Colonias Unidas - AMCU (3 municipios) y AMUCOR (20 municipios), que actúan como entes cooperantes en todo el Territorio Nacional.

Es importante mencionar que la Asociación de Municipalidades de Cordillera – AMUCOR-, concentra a todos los municipios del Departamento de Cordillera (20 municipios adheridos), además se renovó el Convenio con la Municipalidad de Ciudad del Este y Capiatá, con el fin de garantizar la atención de Consumidores y Usuarios, y se amplió la cobertura en el Chaco Paraguayo con la incorporación de Fuerte



Olimpo y Tte. Manuel I. Fernández, mientras que en Alto Paraná se adhirió al municipio de Hernandarias y en el Departamento de Itapúa los municipios de Carmen del Paraná y Cambyreta.

Los municipios que firman Convenio con la SEDECO designan a un funcionario municipal, responsable de la Oficina de Protección al Consumidor, quien realiza una pasantía en la SEDECO, hoy día se facilitan los links de los videos de las capacitaciones virtuales con el objeto de ser capacitado.

La SEDECO solicita de manera periódica datos sobre: consultas, reclamos, charlas, operativos de fiscalización, para consolidarlo en la estadística institucional.

Como Autoridad de Aplicación local, las Municipalidades habilitadas pueden actuar dentro de su territorio municipal y los recursos generados por sus actuaciones administrativas representan ingresos genuinos para el municipio.

9. Vigilancia del Mercado en Resguardo de los Derechos de los Consumidores:

9.1 Análisis del Mercado:

En el Marco de la Ley N° 1334/98 “De Defensa del Consumidor y el Usuario”, se ha enviado notas a importadores/fabricantes de productos comercializados en el mercado nacional, en relación a:

- Las informaciones esenciales que deben contener los envases o embalajes de los mismos, en idioma oficial, de manera clara, precisa y eficaz sobre su contenido, origen, precio, composición;
- Sobre las advertencias en el uso en casos de arriesgar severamente la integridad física o la salud del consumidor, y
- La acreditación científica de lo dispuesto en la presentación del producto (Ej.: ANTIBACTERIAL y con la capacidad de eliminar el 99,9% de virus, gérmenes y bacterias “CITRONELLA REPELENTE NATURAL DE MOSQUITO – LIMPIA – DESINFECTA – AROMATIZA, bolsas de plásticos anticovid y otros productos similares).

9.2 Inspecciones en verificaciones y fiscalizaciones en materia de Protección al Consumidor:

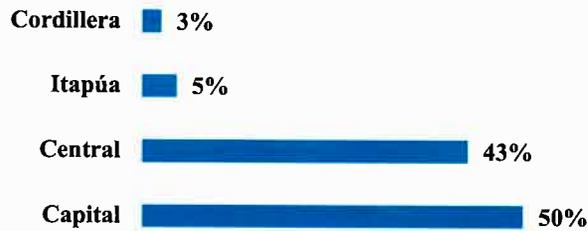
La Dirección de Fiscalización elabora el Plan de Acción en concordancia con los objetivos de la institución, realizando trabajos de verificación y/o fiscalización a empresas proveedoras (locales comerciales, farmacias, depósitos de materiales de construcción, supermercados, estaciones de servicios, entidades financieras entre otros), a fin de educar, sensibilizar y de corroborar el cumplimiento de la Ley de Defensa del Consumidor y el Usuario.

Además de las actuaciones en el marco de la lucha contra la Pandemia (COVID-19), realizando monitoreos de precios en Capital y Departamento Central, se instó a los proveedores en la fijación de carteles de precios en cada producto exhibidos a la vista de los consumidores como así también implementar los carteles informativos adecuados cuando se tratan de promociones. En cuyo caso, deberán colocar el precio anterior, el precio de promoción, el % de descuento y la vigencia, como también, las condiciones para acceder a la misma.

Se han realizado en el periodo enero/diciembre 2020, un total de 152 intervenciones, entre verificaciones y fiscalizaciones a Proveedores, en la capital, Departamento Central, Cordillera e Itapúa, respectivamente.



**Zonas de las Intervenciones
(Fiscalizaciones/Verificaciones) en %**



Los principales 10 rubros fiscalizados y/o verificados son: Farmacia 35%, Supermercado 26%, Estación de Servicios 8%, Banco/Financiera/Casas de Cambios 5%, Minimercado 3%, Panadería 3%, Tienda de Ropas y Calzados 3%, Carnicería 2%, Electrodomésticos 2% y Ferretería 2%, estos rubros representan el 88% de todas las intervenciones de la Dirección de Fiscalización.

Nº	Rubro	Part. % de las Intervenciones s/ Total
1	Farmacia	35%
2	Supermercado	26%
3	Estación de Servicios	8%
4	Banco/Financiera/Casas de Cambios	5%
5	Minimercado	3%
6	Panadería	3%
7	Tienda de Ropas y Calzados	3%
8	Carnicería	2%
9	Electrodomésticos	2%
10	Ferretería	2%
10 principales Rubros		88%
Otros (Automotor, Celulares y Electrónica, Depósitos de Materiales de Construcción, Gastronomía, Gimnasio, entre otros)		12%
Total, de Intervenciones		100%
En todas las intervenciones se ha dejado constancia de la visita mediante la adhesión de calcomanías que incluyen datos de contacto para los Consumidores y Proveedores. -		



Ejemplos:

- **SERIE A N° 210:** corresponde al Proveedor: Lincoln Importaciones - LINCOLN S.A., Asunción - Capital, tipo de intervención: Fiscalización, Memo D.F. N° 223/2020 Rubro: Ferretería.
- **SERIE A N° 214:** corresponde al Proveedor: COPETROL - DUVER S.R.L, Caacupé – Dpto. de Cordillera, tipo de intervención: Fiscalización, Memo D.F. 226/2020 Rubro: Estación de Servicios.
- **SERIE A N° 259:** corresponde al Proveedor: Minimercado SO'O PORÁ, Encarnación – Dpto. de Itapúa, tipo de intervención: Verificación. Rubro: Carnicería.
- **SERIE A N° 252:** corresponde al Proveedor: TELEFONÍA PY - AQUÍ PAGO, Mariano Roque Alonso – Dpto. Central, tipo de intervención: Verificación. Rubro: Servicios de Cobranzas.

10. Alerta de Productos o Recalls

La Secretaría de Defensa del Consumidor y del Usuario (SEDECO), publica en la página web institucional y redes sociales, todas las alertas de productos (RECALL), que son comunicadas de manera voluntaria por los Proveedores, a fin de poner a conocimiento de los consumidores de los llamados a revisión de los bienes y/o productos, en atención a que los mismos cuentan con algún tipo de defecto de origen o de fábrica que podrían afectar su seguridad, en cumplimiento a lo dispuesto en el Art. 34° de la Ley N° 1334/98. Además del Decreto N° 3.039/2019 “Por el cual se incorpora al ordenamiento jurídico nacional la Resolución del Grupo Mercado Común del MERCOSUR N° 04/17, “Procedimiento sobre alerta y retiro de productos y servicios considerados potencialmente nocivos o peligrosos en el MERCOSUR”

11. Registro de Proveedores Infractores

Comprometidos con el proceso de transparencia y Acceso a la Información, la SEDECO cuenta con un “Registro de Sanciones e Infractores”, publicado en la página web institucional, con información actualizada de los proveedores que fueron sancionados por incumplimiento de las normas de Protección al Consumidor; y para detectar posibles casos de reincidencia por parte de los mismos. Link de acceso: <http://www.sedeco.gov.py/index.php/multas-2020>

12. Resoluciones Emitidas - Periodo Enero a Diciembre 2020

Se ha emitido un total de **1.143 RESOLUCIONES** contra proveedores bienes y servicios y gestión administrativa de enero a diciembre 2020.

Concepto	Periodo		
	2018	2019	2020
Total de Resoluciones Emitidas	740	1.400	1.143
Homologadas	101	112	140
Aperturas de Sumarios	21	384	336
C/ Multas	92	128	117
Otros (Sobreseimiento, Archivo, Caducidad, Desistimiento, Amonestación, Prescripción, entre otros)	-	439	364

Fuente: SEDECO

Handwritten signature





13. Ejecución Presupuestaria

13.1. Recorte Presupuestario 2020 (Emergencia Sanitaria – Pandemia – COVID-19)

En el mes de marzo del ejercicio fiscal 2020 y atendiendo la Ley N° 6.524 del 29/03/2020 “Que declara estado de emergencia en todo el territorio de la República del Paraguay ante la Pandemia declarada por la Organización Mundial de la Salud a cauda del COVID-19 o Coronavirus y se establecen medidas administrativas, fiscales y financieras.” Y el Decreto N° 3.506 del 31/03/2020. En ese sentido la Entidad 23-26 Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario (SEDECO), ha sufrido un recorte presupuestario conforme se detalla a continuación:

ACTIVIDAD	Presupuesto Inicial	Modificaciones Presupuestarias (Decreto N° 3506/2020 - COVID-19)	Presupuesto Vigente al 30/05/2020	% de Modificación / Recorte Presupuestario
1. Gestión Administrativa Institucional	4.468.061.283	140.738.904	4.327.322.379	3,1
2. Servicios Informativos en Materia de Defensa del Consumidor y el Usuario	85.080.000	21.236.125	63.843.875	25
3. Inspecciones en Defensa a los Derechos del Consumidor y el Usuario	26.080.000	8.840.000	17.240.000	33,9
total	4.579.221.283	170.815.029	4.408.406.254	3,7

13.2. Ejecución Presupuestaria

La Ejecución Presupuestaria – Plan Financiero de la Fuente de Financiamiento 10 – Recursos del Tesoro, al 31/12/2020 asciende a Gs. 3.661.689.940 (guaraníes tres mil seiscientos sesenta y un mil millones seiscientos ochenta y nueve mil novecientos cuarenta), que en términos porcentuales equivale al noventa por ciento (90%) del presupuesto y plan financiero total vigente. En tanto que, la ejecución Presupuestaria – Plan Financiero de la Fuente de Financiamiento 30 – Recursos Institucionales, al 31/12/2020 asciende a Gs. 139.222.847 (guaraníes ciento treinta y nueve millones doscientos veintidós mil ochocientos cuarenta y siete), que en términos porcentuales equivale al treinta y cinco por ciento (35%) del presupuesto y plan financiero total vigente.

Ejecución Presupuestaria - Plan Financiero (FF10)



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



Ejecución Presupuestaria - Plan Financiero (FF30)



En el siguiente cuadro se puede visualizar que en el Global (Todas las Fuentes de Financiamiento que forma parte de la Estructura Presupuestaria de la SEDECO), se puede observar que la Ejecución Presupuestaria – Plan Financiero de la FF10 – Recursos del Tesoro y FF30 – Recursos del Institucionales, asciende a Gs. **3.800.912.787 (guaraníes tres mil ochocientos millones novecientos doce mil setecientos ochenta y siete)**, que en términos porcentuales equivale al **ochenta y cinco por ciento (85%)** del presupuesto y plan financiero total vigente.

Ejecución Presupuestaria - Plan Financiero (FF10-FF30)



14. Presupuesto SEDECO Per Cápita

POBLACION PAIS					
Año	Población País	Presupuesto Asignado FF10 (Guaraníes)	Presupuesto Asignado FF10 (Dólares)	Presupuesto Asignado por Habitante (en Guaraníes)	Presupuesto Asignado por Habitante (en Dólares)
2.017	6.953.646	4.316.118.581	744.343	621	0,11
2.018	7.052.983	4.512.349.653	801.976	640	0,11
2.019	7.152.703	4.398.282.390	740.252	615	0,10
2.020	7.252.672	4.055.656.254	630.192	559	0,09

Fuente: Datos extraídos de la Dirección General de Estadística, Encuesta y Censos. Cotización del Dólar Banco Central de Paraguay.- al 15/12 (Año: 2016/2017/2018/2019) -

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



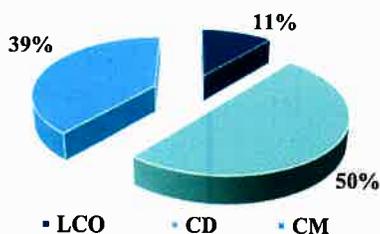
Presupuesto Asignado por Habitante



15. Ejecución del Plan Anual de Contrataciones (PAC-2020)

PAC / Llamados	Cancelado	Desierto	Adjudicado	Total
Licitación Concurso de Ofertas	1	0	1	2
Contratación Directa	0	1	8	9
Convenio Marco	3	0	4	7
Totales	4	1	13	18

PAC - MODALIDAD DE LOS LAMADOS - SEDECO 2020



Ejecución del PAC - SEDECO



16. Acceso a La Información Pública y Transparencia

El acceso a la información constituye una herramienta fundamental para combatir la corrupción, lograr la integridad y ética del funcionario, CUMPLIENDO LA MISIÓN Y VISIÓN INSTITUCIONAL.

En el ejercicio fiscal 2020 se recibieron y respondieron 32 pedidos de información pública, conforme a los plazos permitidos. Se recibieron 2 denuncias por hechos de corrupción en la Unidad de Transparencia y Anticorrupción (UTA) que fueron resueltas en tiempo y forma; y se reportaron 5 informes al Órgano de Control (Secretaría Nacional Anticorrupción – SENAC).

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



A la fecha, toda la información requerida en las Leyes 5189/2014 y 5282/2014, se encontraban disponibles en el Portal Institucional (<http://www.sedeco.gov.py/index.php/transparencia-2>).

17. Agenda Internacional

17.1. Comité Técnico N° 7 “De Defensa del Consumidor del Mercosur”

En el marco de la Presidencia Pro Tempore del MERCOSUR, se realizó de manera virtual en el mes de junio del año en curso, la “XCII REUNIÓN ORDINARIA DEL COMITÉ TÉCNICO N° 7 “DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR” MERCOSUR, presidida por la SEDECO – Paraguay.

Participación virtual de la XCIII REUNIÓN ORDINARIA DEL COMITÉ TÉCNICO N° 7 “DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR en el mes de setiembre y diciembre de 2020, en ejercicio de la Presidencia Pro Tempore de Uruguay (PPTP).

El Comité Técnico de Defensa del Consumidor es un ámbito de encuentro de todas las autoridades de aplicación de las leyes de defensa del consumidor de los países miembros del MERCOSUR y Estados Asociados. En las jornadas se abordaron temas como las Nuevas Resoluciones del Grupo Mercado Común (GMC) referente a Defensa del Consumidor internalizadas, Sistema de Información Mercosur de Defensa al Consumidor, Acciones de Integración Regional, Plataforma digital de solución de controversias de consumo para ciudadanos del MERCOSUR, entre otros temas de interés.

Este espacio permite visualizar el trabajo institucional de manera colaborativa entre los Estados Miembros del MERCOSUR, además de incorporar proyectos que permitan afianzar los Derechos de los Consumidores y/o Usuarios mediante la educación y sensibilización, así también el desarrollo de un componente tecnológico que permita la resolución de conflictos entre Consumidores y Proveedores.

17.2. I Simposio Virtual en Protección al Consumidor y Usuario del Mercosur

El evento se orientó sobre los procedimientos de alerta y retiro de productos y servicios considerados potencialmente nocivos o peligrosos (RECALL), en donde participaron los representantes de los Estados Partes, Chile como Estado Asociado y proveedores de Paraguay, realizado en el mes de agosto de 2020.

17.3. Participación en el Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección del Consumidor (FIAGC)

La misión del FIAGC es la de promover 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 los respectivos países, así como de establecer mecanismos de coordinación y colaboración institucional entre sus miembros.

En el XIV Foro del FIAGC, realizado de manera virtual desde Portugal, la SEDECO asumió la Vicepresidencia Primera para el periodo 2020/2021 y para el periodo 2021/2022 asumirá la Presidencia del Foro en el segundo semestre del presente año.

17.4. Participación en la Séptima Reunión Ordinaria Anual, en cumplimiento de lo dispuesto por la Asamblea General de la Organización de los Estados Americanos (OEA)



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

**GOBIERNO
NACIONAL**

*Paraguay
de la gente*

La Red Consumo Seguro y Salud (RCSS) es una herramienta al servicio de los consumidores y autoridades de la región, para el intercambio de información y experiencias, difusión de la temática y educación sobre seguridad de los productos de consumo y su impacto en la salud.

En ese sentido, se ha trabajado de manera coordinada entre los distintos países miembros de la Red, con respecto al Sistema Interamericano de Alertas Rápidas SIAR, remitiendo desde la SEDECO el informe con las Alertas de Productos reportados en el Paraguay.

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



II.2 Principales Informaciones Complementarias de la Entidad

➤ *Atención al Consumidor*

Servicios de Atención al Consumidor y el Usuario - Por Mes									
Mes	Recibidos				Atendidos				% de Atención
	Consultas	Reclamos	Denuncias	Total	Consultas	Reclamos	Denuncias	Total	
Enero	636	163	37	836	636	163	37	836	100
Febrero	905	138	25	1068	905	138	25	1068	100
Marzo	936	129	12	1077	936	129	12	1077	100
Abril	1211	48	2	1261	1211	48	2	1261	100
Mayo	1497	67	11	1575	1497	67	11	1575	100
Junio	1290	94	16	1400	1290	94	16	1400	100
Julio	1437	163	65	1665	1437	163	65	1665	100
Agosto	1374	167	29	1570	1374	167	29	1570	100
Setiembre	1243	124	4	1371	1243	124	4	1371	100
Octubre	1895	220	3	2118	1895	220	3	2118	100
Noviembre	1796	247	1	2044	1796	247	1	2044	100
Diciembre	1480	194	1	1675	1480	194	1	1675	100
Total	15700	1754	206	17660	15700	1754	206	17660	100

Datos Proveídos por la Dirección de Procedimientos.-

JME
 JUAN MARCELO ESTIGARRIBIA LOPEZ
 Ministro Secretario Ejecutivo
 Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario



➤ **Capacitaciones**

Capacitaciones 2020						
Rubro / Tema	Departamento	Mes de Realización	Tipo de Capacitación	Cantidad de beneficiarios		Total General
				Mujeres	Hombres	
1. Recomendaciones al Consumidor antes de realizar una compra o contratar un servicio.	Central/Pais	Febrero	Participación en Paraguay Tv	-	-	***
2. Recomendaciones al Consumidor antes de realizar una compra o contratar un servicio.	Central/Pais	Febrero	Participación Canal PRO FLASH	-	-	***
3. Procedimientos y medios de reclamos y la Promoción FACTURA FIJA	Central/Pais	Febrero	Participación en Paraguay Tv	-	-	***
4. Procedimientos y medios de reclamos y la Promoción FACTURA FIJA - ANDE/SEDECO	Central/Pais	Febrero	Participación Canal PRO FLASH	-	-	***
5. Rendición de Cuentas 2019 y el Lanzamiento para la Corrección a ser realizada el 15 de marzo del corriente, en el Parque Quasú	Central/Pais	Febrero	Participación Canal PRO	-	-	***
6. Procedimientos y medios de reclamos e información de la nueva Sede de Atención al Usuario ESSAP/SEDECO	Central/Pais	Febrero	Participación en Paraguay Tv	-	-	***
7. Procedimientos y vías de reclamos e información de la nueva Sede de Atención al Usuario ESSAP/SEDECO	Central/Pais	Marzo	Participación Canal PRO	-	-	***
8. Conociendo a la SEDECO Origen, Misión, Visión y Funciones	Central/Pais	Mayo	Plataforma ZOOM	22	11	33
9. Sobreendeudamiento en tiempos de COVID - Su impacto en los consumidores	Central/Pais	Mayo	Plataforma ZOOM	27	18	45
10. Taller SNIPC	Central/Pais	Mayo	Plataforma ZOOM	3	2	5
11. Procedimiento de Reclamo	Central/Pais	Junio	Plataforma ZOOM	6	7	13
12. Supervisión de la Publicidad en tiempos de COVID-19	Central/Pais	Junio	Plataforma ZOOM	34	30	64
13. Procedimiento de la Dirección de Asuntos Jurídicos	Central/Pais	Junio	Plataforma ZOOM	12	10	22
14. Los Contratos en tiempo de COVID	Central/Pais	Junio	Plataforma ZOOM	16	27	43
15. ¿Qué son los Objetivos de Desarrollo Sostenible?	Central/Pais	Junio	Plataforma ZOOM	19	21	40
16. Acciones de la Federal Trade Commission (FTC) ante denuncias relacionadas con el Coronavirus	Central/Pais	Julio	Plataforma ZOOM	11	13	24
17. Operativos de Fiscalización	Central/Pais	Julio	Plataforma ZOOM	41	23	64
18. Capacitación Virtual testimonio sobre reclamo SEDECO	Central/Pais	Julio	Plataforma ZOOM	17	18	35
19. Audiencia Pública de Rendición de Cuenta del Primer Semestre 2020	Central/Pais	Julio	Plataforma ZOOM	***	***	753
20. Primer Simposio Virtual en Protección al Consumidor y Usuario del MERCOSUR	Central/Pais	Agosto	Plataforma ZOOM	5	13	18
21. Acciones del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor de la Rca. Dominicana para la lucha contra el COVID-19	Central/Pais	Agosto	Plataforma ZOOM	17	25	42
22. "Digitalización en la resolución de quejas"	Central/Pais	Agosto	Plataforma ZOOM	34	38	72
23. "Acciones de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACDDECO) en resguardo de los consumidores en tiempos de pandemia"	Central/Pais	Agosto	Plataforma ZOOM	17	23	40
24. "Acciones de la Superintendencia de Industria y Comercio de la Rca. de Colombia en resguardo de los Consumidores"	Central/Pais	Septiembre	Plataforma ZOOM	31	42	73
25. Comercio Electrónico en el Paraguay	Central/Pais	Septiembre	Plataforma ZOOM	50	41	91
26. Plataformas de monitoreo comercial en la PROFECO - MÉXICO	Central/Pais	Septiembre	Plataforma ZOOM	18	57	75
27. "Conociendo a la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera - ENIF"	Central/Pais	Septiembre	Plataforma ZOOM	28	51	79
28. "El INTN en el resguardo del sector productivo y en el bienestar de los consumidores"	Central/Pais	Septiembre	Plataforma ZOOM	40	32	72
29. Reunión SNIPC	Central/Pais	Octubre	Plataforma ZOOM	19	17	36
30. "Conducta de Mercado y Reclamaciones - Banco de España"	Central/Pais	Octubre	Plataforma ZOOM	32	61	93
31. Testimonios de Consumidores	Central/Pais	Octubre	Plataforma ZOOM	48	56	104
32. "Consumo y corrupción"	Central/Pais	Noviembre	Plataforma ZOOM	89	48	137
33. "Comportamiento del Consumidor en Tiempos de Pandemia. Logros y Desafíos"	Central/Pais	Noviembre	Plataforma ZOOM	29	23	52
34. "Evaluación de los hallazgos en las capacidades financieras del Paraguay"	Central/Pais	Noviembre	Plataforma ZOOM	32	34	66
35. Inclusión Financiera en Paraguay - Banco Central del Paraguay	Central/Pais	Noviembre	Plataforma ZOOM	44	59	103
36. Charla sobre Defensa del Consumidor y Usuario	Caaguazú/Pais	Diciembre	Plataforma ZOOM	12	8	20
TOTAL				753	808	2.314

Referencias - Tipo de Tarea	Consiste en las charlas, conferencias, conversatorios, espacios programados en los medios de comunicación, espacios generados con grupos específicos de ciudadanos (Proveedores, Docentes, Comisiones Vecinales, entre otros) y dirigidos a la ciudadanía en general, organizados por la Institución para difundir y socializar las disposiciones y normativas en materia de Protección al Consumidor y el Usuario.
-----------------------------	---

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



ANEXO I

➤ **Logros Obtenidos por Estructura Programática**

ACTIVIDAD		1. GESTION ADMINISTRATIVA INSTITUCIONAL						
ITEM	MES	METAS FISICAS				TOTAL META ALCANZADA	TOTAL META PLANIFICADA	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO (%)
		(1) % EJECUCION PLAN FINANCIERO (*)						
		META ALCANZADA	META PLANIFICADA	DIFERENCIA	% DE CUMPLIMIENTO			
1	ENERO	5	5	0	0,0	5	5	0,0
2	FEBRERO	8	7	1	114,3	8	7	114,3
3	MARZO	6	8	-2	75,0	6	8	75,0
4	ABRIL	6	9	-3	66,7	6	9	66,7
5	MAYO	6	7	-1	85,7	6	7	85,7
6	JUNIO	6	9	-3	66,7	6	9	66,7
7	JULIO	6	8	-2	75,0	6	8	75,0
8	AGOSTO	7	8	-1	87,5	7	8	87,5
9	SEPTIEMBRE	7	8	-1	87,5	7	8	87,5
10	OCTUBRE	8	8	0	100,0	8	8	100,0
11	NOVIEMBRE	8	9	-1	88,9	8	9	88,9
12	DICIEMBRE	12	14	-2	85,7	12	14	85,7
TOTAL		85	100	-15	85,0	85	100	85,0

(*) Datos Provelidos por: Dirección de Administración y Finanzas.-

La Ejecución del Plan Financiero aprobado por Ley en el año para la Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario, ascendió al 85% (FF10-FF30).-

ACTIVIDAD		2. SERVICIOS INFORMATIVOS EN MATERIA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR						
ITEM	MES	METAS FISICAS				TOTAL META ALCANZADA	TOTAL META PLANIFICADA	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO (%)
		(1) % CAPACITACIONES REALIZADAS (*)						
		META ALCANZADA	META PLANIFICADA	DIFERENCIA	% DE CUMPLIMIENTO			
1	ENERO	0	0	0	0,0	0	0	0,0
2	FEBRERO	6	2	4	300,0	6	2	300,0
3	MARZO	1	1	0	100,0	1	1	100,0
4	ABRIL	0	2	-2	0,0	0	2	0,0
5	MAYO	3	4	-1	75,0	3	4	75,0
6	JUNIO	5	4	1	125,0	5	4	125,0
7	JULIO	4	4	0	100,0	4	4	100,0
8	AGOSTO	4	4	0	100,0	4	4	100,0
9	SEPTIEMBRE	5	3	2	166,7	5	3	166,7
10	OCTUBRE	3	3	0	100,0	3	3	100,0
11	NOVIEMBRE	4	4	0	100,0	4	4	100,0
12	DICIEMBRE	1	1	0	100,0	1	1	100,0
TOTAL		36	32	4	112,5	36	32	112,5

(*) Datos Provelidos por: Dirección de Capacitación y Comunicación.-

Fueron realizadas: charlas, conferencias, conversatorios, espacios programados en los medios de comunicación, espacios generados con grupos específicos de ciudadanos (Proveedores, Docentes, Comisiones Vecinales, entre otros) y dirigidos a la ciudadanía en general, organizados por la Institución para difundir y socializar las disposiciones y normativas en materia de Protección al Consumidor y el Usuario (Ver Página 26).-



ACTIVIDAD 3. INSPECCIONES EN DEFENSA A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

ITEM	MES	(1) % CONSULTAS / RECLAMOS (*)				(2) % DENUNCIAS RESUELTAS (*)				(3) % FISCALIZACIONES REALIZADAS (*)				TOTAL META ALCANZADA	TOTAL META PLANIFICADA	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO (%)
		META ALCANZADA	META PLANIFICADA	DIFERENCIA	% DE CUMPLIMIENTO	META ALCANZADA	META PLANIFICADA	DIFERENCIA	% DE CUMPLIMIENTO	META ALCANZADA	META PLANIFICADA	DIFERENCIA	% DE CUMPLIMIENTO			
1	ENERO	799	750	49	106,5	4	10	-6	40,0	5	9	-4	55,6	808	769	105,1
2	FEBRERO	1.043	750	293	139,1	36	30	6	120,0	27	13	14	207,7	1.106	793	139,5
3	MARZO	1.065	750	315	142,0	12	40	-28	30,0	56	13	43	430,8	1.133	803	141,1
4	ABRIL	1.259	750	509	167,9	6	50	-44	12,0	31	15	16	206,7	1.296	815	159,0
5	MAYO	1.564	750	814	208,5	10	40	-30	25,0	11	16	-5	68,8	1.585	806	196,7
6	JUNIO	1.384	750	634	184,5	14	40	-26	35,0	14	14	0	100,0	1.412	804	175,6
7	JULIO	1.600	750	850	213,3	22	40	-18	55,0	19	19	0	100,0	1.641	809	202,8
8	AGOSTO	1.541	750	791	205,5	25	50	-25	50,0	18	18	0	100,0	1.584	818	193,6
9	SEPTIEMBRE	1.367	750	617	182,3	47	50	-3	94,0	22	21	1	104,8	1.436	821	174,9
10	OCTUBRE	2.115	750	1.365	282,0	48	50	-2	96,0	26	21	5	123,8	2.189	821	266,6
11	NOVIEMBRE	2.043	750	1.293	272,4	33	50	-17	66,0	28	15	13	186,7	2.104	815	258,2
12	DICIEMBRE	1.674	750	924	223,2	75	50	25	150,0	18	16	2	112,5	1.767	816	216,5
TOTAL		17.454	9.000	8.454	193,9	332	500	-168	66,4	275	190	85	144,7	18.061	9.690	186,4

(*) Datos Proveídos por Dirección de Procedimientos, Dirección de Asuntos Jurídicos y la Dirección de Fiscalización.-

En el 2020 fueron atendidas Consultas, Reclamos ingresados, Denuncias Resueltas Notificadas (Ordinario/Oficio/No Molestar), Monitoreo de Precios, Fiscalización y Verificación a proveedores. -

MELCO
 Lic. Juan Manuel Estigarribia López
 Director General de Fiscalización y el Usuario
 Dirección de Asuntos Jurídicos y el Usuario
 Dirección de Procedimientos y el Usuario



ANEXO II

➤ **Recursos Humanos**

Recursos Humanos			
Descripción	Mujer	Hombre	Total
Total Recursos Humanos Activos (a+b)	22	30	52
(*) Recursos Humanos Activos Nombrados (a)	9	20	29
Recursos Humanos Contratados (b)	0	0	0
Recursos Humanos Comisionados de Otras Instituciones (c)	13	10	23
Recursos Humanos Profesionales (Nombrados y Contratados que posean Título Universitario)	7	16	23
Recursos Humanos Profesionales (Comisionados de Otras Instituciones que posean Título Universitario)	11	6	17
Personal en Cargos Gerenciales (A partir de Jefe de Departamento) - Nombrados y Comisionados de Otras Instituciones	18	21	39
Recursos Humanos Comisionados a otras Instituciones	1	1	2

Funcionarios Permanentes Comisionados a Otras Instituciones	Institución de Destino
1. Alberto Francisco Balbuena Zoilán - CIC N° 963.834	Ministerio de Industria y Comercio
2. Sara Delia Irun Sosa - CIC N° 3.174.586	Visepresidencia de la República . Py

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



ANEXO III

➤ **Actividades o acciones realizadas en el marco del COVID -19**

En el marco de lo dispuesto en el Decreto N° 3.442/2020 “POR EL CUAL SE DISPONE LA IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES PREVENTIVAS ANTE EL RIESGO DE EXPANSIÓN DE CORONAVIRUS (COVID-19) AL TERRITORIO NACIONAL”, la SEDECO, priorizó las siguientes actividades:

- 1. Atención y seguimiento de casos relacionados con Servicios Públicos y los operativos de fiscalización:** tanto de oficio y a pedido de parte (Consultas y Quejas de Consumidores y Usuarios recibidas vía redes sociales, medios masivos de comunicación, llamadas telefónicas, entre otros sobre ofertas de productos y servicios).

Se realizaron intervenciones de oficios en los siguientes casos:

- a. Rechazo de dólares en instituciones financieras:** mediante las RRSS se gestionaron varios casos de reclamo por rechazo de dólares, para el efecto la Dirección de Fiscalización, en compañía de los afectados, dejó constancia de tales situaciones identificando a los proveedores en las respectivas actas labradas.

- b. Inconvenientes con la implementación del billete electrónico:** ante las dificultades manifestadas por los usuarios del transporte público, la SEDECO dispuso la realización de un operativo de fiscalización e investigación en la implementación de este mecanismo de pago en la Capital y el Departamento Central, mediante el trabajo realizado se pudo verificar problemas en la distribución, comercialización, utilización y recarga de las tarjetas MAS y Jaha, este hecho desencadenó un sumario administrativo finalizando con una Resolución de multa a ambas empresas con 1.000 jornales mínimos por “**Ineficiencia en el Servicio e Incumplimiento en lo Ofertado**”, además la obligación de aplicar las siguientes medidas correctivas:

1. Que tengan un sistema de trazabilidad de la tarjeta que venden al público;
2. Que el plástico esté disponible en las unidades de transporte, de manera a que los choferes puedan vender por unidad;
3. Que las empresas aseguren la eficiencia del sistema para las cargas y recargas de saldo.

- 2. Monitoreo de precios de bolsas de cemento en Capital y el Departamento Central:**

La SEDECO realizó un operativo de fiscalización, verificando y controlando los precios e informaciones brindadas a los consumidores, además se instó a los proveedores a mantener precios razonables, evitar el acaparamiento o especulación en la comercialización del producto, otorgando la posibilidad de compra a todos los consumidores finales.

- a. Beneficiarios de los Programas de asistencia monetaria ante la pandemia de COVID-19: PYTYVO y Ñangareko:**

La SEDECO instó a proveedores a no realizar modificaciones y/o cobros adicionales (comisión) al precio de venta de los productos a ser adquiridos por los consumidores, brindando datos de contacto para la realización de las denuncias respectivas.

- b. Riesgos ante compras en locales informales:** se recordó a los Consumidores y Usuarios, que adquieran productos o servicios sin contar con facturas o contratos, que no podrán formalizar sus reclamos en caso de inconvenientes, daños o desperfectos, conforme a los requisitos legales establecidos para el procesamiento de los reclamos.



- c. **Temporada de ofertas “Black Friday” (27/11/2020):** la SEDECO realizó un recorrido por la Capital y la ciudad de Mariano Roque Alonso del Departamento Central, verificando la disposición de la publicidad, precios y promociones en locales comerciales ante la jornada de ofertas denominada “Black Friday”.
- d. **Monitoreos de precios de Canasta Básica Familiar y de Alcohol en Gel, Tapaboca, otros productos de higiene personal y Vitamina C,** en comercios de Asunción y Departamento Central. Se estableció una Mesa de Trabajo Interinstitucional con el Ministerio de Industria y Comercio (MIC), la Dirección Nacional de Vigilancia Sanitaria (DINAVISA), la Comisión Nacional de la Competencia (CONACOM), la Subsecretaría de Estado de Tributación (SET), la Unión Industrial Paraguaya (UIP), el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTESS) y representantes de Farmacias, Supermercados, Cámara Paraguaya del Cloro.

Es importante mencionar que se ha logrado digitalizar el monitoreo de precios de la Canasta Básica Familiar (Formulario Online de Google), lo que permite maximizar el rendimiento a la hora de recolectar precios de productos, logrando un ahorro importante en el tiempo destinado por los fiscalizadores, racionalización en el uso de insumos, además de la facilitación en el procesamiento de los datos.

- e. **Coordinación de operativos con oficinas municipales del Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor (SNIPC),** se ha elaborado un Informe sobre el Monitoreo de Precios de los Productos Básicos en la prevención de la propagación del COVID-19, como resultado de las acciones llevadas a cabo por las Oficinas de Defensa del Consumidor de 8 (ocho) Municipios adheridos, correspondiente al periodo del 12 al 13 de marzo de 2020.

Los datos del monitoreo fueron proveídos por los representantes de las Oficinas de las ciudades de **Luque, Fernando de la Mora, Limpio, Pedro Juan Caballero, Ciudad del Este, Caaguazú, Villarrica y Encarnación,** publicados en los medios de comunicación institucional.

- f. **Notas Perentorias a Proveedores** (Instituciones educativas, entes públicos, farmacias, distribuidores, telefonías, entidades financieras (bancos, financieras, cooperativas, casas de créditos, casas de cambios), billeteaje electrónico, casa de electrodomésticos, supermercado, concesionarias de vehículos, inmobiliarias, Inmobiliarias, empresas de productos Domi sanitarios, importadores), con la finalidad de promover la protección de los intereses de Consumidores y Usuarios, incrementando el nivel de información disponible y la transparencia del mercado.
- g. **Intereses Colectivos:** Expedientes generados de oficio, por considerarse intereses supraindividuales, de naturaleza indivisible de un grupo, categoría de personas que se ven afectados en una relación de consumo y cuyo resguardo interesa a toda la colectividad. **Los sectores intervenidos son:** supermercados, farmacias, medicina prepaga, estaciones de servicios, entidades de servicios financieros y cambiarias, gestiones de cobranzas, empresas de billeteaje electrónico, aguateras, plataforma digital de transporte, servicios públicos y telefonía celular.
- h. **Informe consolidado de Productos Frutihortícolas:** La SEDECO ha elaborado un Informe Consolidado de la Canasta Básica Familiar, correspondiente a los meses de Diciembre 2019 a Marzo 2020 y el análisis de los datos reportados por varios Supermercados, en virtud a los requerimientos solicitados vía nota por esta Secretaría, que incluyen precios de costos y ventas de ciertos productos frutihortícolas, en atención a supuestos incrementos de precios tras la declaración de emergencia sanitaria en el territorio nacional por la Pandemia de Coronavirus (COVID-19), este informe ha sido remitido a la Comisión Nacional de la Competencia para su análisis respectivo.



- i. **Consultas de Consumidores y Usuarios sobre contratos vigentes:** se remitieron notas perentorias a varios proveedores, a fin de que informen sobre las medidas administrativas adoptadas para el cobro de deudas y cancelación de servicios, atendiendo la necesidad de brindar información a Consumidores y Usuarios, que son afectados temporalmente por el COVID-19 y permitiendo la desvinculación contractual de manera remota, cumpliendo con el distanciamiento físico y evitando la acumulación de deudas. Las respuestas recibidas se encuentran publicadas en las RRSS.
- j. **Paquetes turísticos seguros – “Abrazá tu Tierra”:** La iniciativa de la Secretaría Nacional de Turismo – SENATUR y las las empresas de servicios turísticos, cuenta con el apoyo de la SEDECO, permitiendo a los paraguayos comprar los paquetes ahora, para utilizarlos en el futuro garantizando el precio y condiciones de compras, siempre que las autoridades sanitarias lo permitan.
- k. **Inauguración de la Segunda Oficina Regional de Protección al Consumidor de la SEDECO en la Gobernación de Itapúa:** esta Oficina Regional consiste en un Contenedor con el equipamiento necesario para su funcionalidad, instalado en la Plazoleta San Roque González de Santacruz (detrás de la sede de la Gobernación en la ciudad de Encarnación), la misma corresponde al Plan Piloto para habilitación de oficinas regionales de la SEDECO, y es una donación de la Embajada de la República de China (Taiwán) en Paraguay con el apoyo de la Gobernación de Itapúa. El Contenedor está equipado con acondicionador de aire, lavamanos, armarios, escritorio, una PC, sistema de circuito cerrado y sillas, y su atención estará a cargo del Abg. Diego Cabral, sin perjuicio de sus actuales funciones como Secretario Departamental de Asuntos Municipales.

El departamento de Itapúa se convierte en el segundo departamento del interior del país en contar con la Oficina Regional de SEDECO, hecho que permite promover y difundir a todos los municipios la necesidad de habilitar oficinas en resguardo de los intereses de los consumidores y usuarios, considerando la gran dinámica comercial y turística que posee el departamento para nacionales y extranjeros.

Se instó a los proveedores a mantener buenas prácticas comerciales, y ser flexibles en ciertos trámites administrativos que permitan el resguardo de Consumidores y Usuarios, considerando la situación sanitaria por la que estamos atravesando, hecho que requiere un compromiso de todos, reduciendo así el impacto en la economía familiar.

En ese sentido, las actuaciones y los informes generados fueron remitidos, en forma semanal, a la Presidencia de la República, Ministerio de Industria y Comercio (MIC), Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG), Servicio Nacional de Calidad y Sanidad Vegetal y de Semillas (SENAVE), Comisión Nacional de la Competencia (CONACOM), Ministerio de Hacienda (MH), Secretaría de Emergencia Nacional (SEN) y las Honorables Cámaras de Senadores y Diputados.

3. La Dirección de Administración y Finanzas, teniendo en cuenta la Emergencia Sanitaria declarada como Pandemia por la OMS a causa del Coronavirus (COVID-19) ha realizado las gestiones administrativas y presupuestarias para el cumplimiento de los objetivos y metas de la institución, así también se tomen las medidas preventivas necesarias para evitar la propagación de la enfermedad, dando cumplimiento a las disposiciones legales, de esta manera, se han incorporados Insumos y Equipos de Protección Individual (alcohol en gel, alcohol rectificado, desinfectante, alfombras desinfectantes, divisorias de acrílicos jabones líquidos 900 cc, dispensers para jabón en líquido, alcohol en gel y toallas, lavamanos, tapaboca, protectores faciales, termómetro y alfombras sanitizantes) para el resguardo de la ciudadanía y funcionarios, en el marco del plan de respuesta nacional ante la propagación del COVID-19.



Contactos:

Juan Marcelo Estigarribia López

Ministro – Secretario Ejecutivo – SEDECO

E_mail: jestigarribia@sedeco.gov.py

Héctor Rodrigo Caballero Cañisá

Director de Administración y Finanzas – DAF

E_mail: hcaballero@sedeco.gov.py

Tel.: (0991) 763-499

Juan Pablo Guillén Báez

Jefe de Departamento de Finanzas – DAF

E_mail: jguillen@sedeco.gov.py

Tel.: (0983) 595-475

Con apoyo de:

Dirección de Gabinete: Lise Alejandra Vera Moreno

Dirección de Capacitación y Comunicación: Rodrigo Bernabé Recalde González

Dirección de Procedimientos: Ángel Javier Sasiain Cano

Dirección de Fiscalización: Pablo Abel González Apuril

Dirección de Asuntos Jurídicos: Alfredo Arias Casado

Dirección de Secretaría General: María Lorena Barrera Cañisá

Unidad de Transparencia y Anticorrupción: Héctor Corrales Compagnucci


Ing. Juan Marcelo Estigarribia López
Ministro Secretario Ejecutivo
Secretaría de Defensa del Consumidor y al Usuario