



TETĀ VIRU  
MOHENDĀPY  
Motenondcha  
Ministerio de  
HACIENDA

TETĀ REKUÁI  
GOBIERNO NACIONAL

Metas Comprometidas logradas

Gestión Alcanzada

Resultados

Ciudadanía

Resultados

BAGP

BAGP

BAGP

Transparencia

Información Pública

Ciudadanía

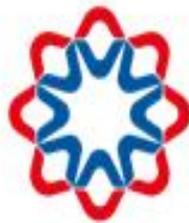
Transparencia

Información Pública

# Balance Anual de Gestión Pública

BAGP

Principales Resultados



## PpR

Presupuesto  
por Resultados



Asunción, 07 de febrero de 2022

Nota SDCU N° 113/2022

Señor Ministro

Tengo el agrado de dirigirme a S.E., en el marco del Decreto N° 4780 del 25 de enero de 2021 por medio del cual se reglamenta la Ley PGN N° 6672 del 07 de enero de 2021 (Art. 274, Anexo "A") Sistema de Control y Evaluación; Inc. b) 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 GESTIÓN 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 2021)
- PRIEVA12: Informe de Control y Evaluación Resumido - Año 2021.
- PRIINDZ01: Informe de Indicadores por Estructura Presupuestaria - Año 2021.

Sin otro en particular, aprovecho la ocasión para saludar a S.E., con mi más distinguida consideración.

JUAN MARCELO  
ESTIGARRIBIA LOPEZ  
Secretario

Firmado digitalmente por JUAN  
MARCELO ESTIGARRIBIA LOPEZ  
Fecha: 2022.02.07 09:06:24 -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*

# 23 – 26 SECRETARÍA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y EL USUARIO



## ÍNDICE

<b>Contenido</b>	
SIGLAS .....	4
GLOSARIO DE TÉRMINOS .....	5
PRESENTACIÓN .....	6
<b>I INTERVENCIÓN DE LA ENTIDAD .....</b>	<b>7</b>
I.1 Rol de la Entidad y su vinculación con los Planes .....	7
<b>Rol Estratégico de la Entidad.....</b>	<b>8</b>
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. ....	8
<b>II RESULTADOS DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL .....</b>	<b>9</b>
II.1 Logros alcanzados por la Entidad .....	9
II.2 Principales Informaciones Complementarias de la Entidad.....	11
➤ Atención al Consumidor .....	11
➤ Inspecciones de Locales Comerciales.....	11
➤ Capacitaciones .....	13
<b>ANEXO I .....</b>	<b>17</b>
➤ Logros Obtenidos por Estructura Programática .....	17
Actividad 1: Gestión Administrativa Institucional. ....	17
<b>Presupuesto SEDECO Per Cápita (Fuente de Financiamiento 10 – Recursos del Tesoro).....</b>	<b>21</b>
<b>Ejecución del Plan Anual de Contrataciones (PAC-2021).....</b>	<b>21</b>
Actividad 2: Servicios Informativos en Materia de Defensa del Consumidor y el Usuario. ....	23
Actividad 3: Inspecciones en Defensa a los Derechos del Consumidor y el Usuario. ....	24
<b>ANEXO II .....</b>	<b>28</b>
➤ Recursos Humanos .....	28
<b>ANEXO III.....</b>	<b>29</b>
➤ Operativos en el marco de la Pandemia (COVID-19) .....	29
<b>Objetivos para el 2022 .....</b>	<b>30</b>



*JMELO*  
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**

AMCU: Asociación de Municipalidades de Colonias Unidas.

AMUCOR: Asociación de Municipalidades de Cordillera.

ANDE: Administración Nacional de Electricidad.

BNF: Banco Nacional de Fomento.

CAFAPAR: Cámara de Farmacias del Paraguay.

COPACO: Compañía Paraguaya de Electricidad.

CT7: Comité Técnico N° 7. 0.

DNCP: Dirección Nacional de Contrataciones Públicas.

ENIF: Estrategia Nacional de Inclusión Financiera.

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

INE: Instituto Nacional de Estadística.

MADES: Ministerio del Ambiente y Desarrollo Sostenible.

PAC: Plan Anual de Contrataciones.

PETROPAR: Petróleos Paraguayos.

POI: Plan Operativo Institucional.

RRSS: Redes Sociales

SEDECO: Secretaria de Defensa del Consumidor y el Usuario.

SNIPC: Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor.

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



*JMELO*  
E. Ing. 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 correspondientes 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 relacionadas 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.
- **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 (modificaciones 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 las relaciones 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 responsables y proveedores comprometidos.





## 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.



*JMELC*  
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**

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 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
- Respeto
- Responsabilidad
- Tolerancia
- Compromiso
- Solidaridad
- Transparencia
- Eficiencia

#### **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.



*JMELO*  
Abg. Juan Marcelo Estigarribia López  
Ministro Secretario Ejecutivo  
Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario  
Balance Anual de Gestión Pública (BAGP)



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

**GOBIERNO  
NACIONAL**

*Paraguay  
de la gente*

## **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.



*JMELCO*

**Dr. 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

“SEAMOS PROTAGONISTAS EN LA CONSTRUCCION DE UNA CULTURA DE CONSUMO RESPONSABLE”

- Consumidores y/o Usuarios que adquieran productos sin contar con facturas o contratos no podrán formalizar sus reclamos en caso de inconvenientes, daños o desperfectos, conforme a los requisitos legales establecidos para el procesamiento de los reclamos en la SEDECO.
- A La hora de adquirir productos, verificar la etiqueta de los mismos, estos deben contar con las características, composición, cantidad, precio, origen, plazo de validez/fecha de vencimiento, dirección del local de distribuidor, importador y/o fabricante en idioma español.

La SEDECO, en conmemoración al “DIA MUNDIAL DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES”, ha logrado la Incorporación del mensaje previamente expuesto en el primer párrafo. en las facturas correspondientes a los meses de marzo/mayo del 2021, emitidas por COPACO y ANDE; llegando así a más de dos millones de Consumidores, Usuarios y Ciudadanía en General.

Así también la SECRETARIA apuntando a la Revalorización, la Visualización y la Normalización del uso oral y escrito del Idioma Guaraní, como Lengua Oficial del País a fin de; Transmitir y Brindar conocimientos en Materia de Protección al Consumidor y el Usuario como Identidad Nacional. En ese sentido la SEDECO emite Resoluciones en su VERSION BILINGÜE (Guaraní-Castellano). Documento traducido y certificado por la Secretaría de Políticas Lingüísticas (SPL). Que por cada 100 (cien) Resoluciones emitidas, una versión es el Idioma Guaraní.

Así mismo en el XIV Foro del FIAGC, realizado en forma virtual desde PORTUGAL, la SEDECO asumió la Vicepresidencia Primera para el periodo 2020/2021.

Para el periodo 2021/2022 la SEDECO asumió la PRESIDENCIA del Foro. en ese sentido la Secretaría se encuentra en plena organización y coordinación del “**XV Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC)**”, siendo Paraguay anfitrión y Presidencia Pro Tempore de tan importante espacio de diálogo, llevado a cabo el 27 de octubre de 2021, por videoconferencia. quedando pendiente el Foro Internacional de Protección del Consumidor a ser llevada a cabo para el año 2022.

El **FIAGC** es un espacio de cooperación y diálogo multilateral especializado en el análisis y discusión de la política pública del consumidor, integrado por las agencias gubernamentales que promueven y protegen los derechos de los consumidores mediante la aplicación de la ley en su respectivo país.

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.

Por otra parte, las dificultades presentadas es el Déficit presupuestario con el cual cuenta la Secretaría que actualmente asciende a Gs. 4.157.618.339 (Guaraníes, cuatro mil ciento cincuenta y siete millones seiscientos dieciocho mil trescientos treinta y nueve) en la fuente de financiamiento 10 Recursos del Tesoro y 373.433.160 (Guaraníes, trescientos setenta y tres millones cuatrocientos treinta y tres mil ciento sesenta) en la fuente de financiamiento 30 Recursos Institucionales.

Es importante mencionar que La SEDECO se encuentra enfocada a la **PROTECCION DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR Y EL USUARIO** y su problemática social es la de **ALTA VULNERABILIDAD DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR** lo cual es de IMPERIOSA necesidad



*JMECO*



contar con los créditos presupuestarios suficientes para poder cumplir eficientemente con la ciudadanía en general.

**En tal sentido se necesita recursos financieros específicamente Fuente de Financiamiento 10 – Recursos del Tesoro**, para poder seguir con la operatividad de la Institución y cumplir con las Actividades e Indicadores, fortaleciendo alianzas con distintas Gobernaciones y Municipios de diferentes departamentos para lograr el mayor alcance a los Consumidores, Usuarios y Ciudadanía en General mediante un Servicio Social de Calidad en concordancia al Plan Nacional de Desarrollo (PND-2030), recordando **“Es Importante mencionar que la SEDECO no es una entidad recaudadora permanente”**.

La lección aprendida es la **IMPORTANCIA** de realizar **AUTOGESTIONES** a través de convenios y/o Donaciones lo cual indefectiblemente a ayudado a la SEDECO en algunos aspectos a continuar con su operatividad a nivel Nacional.

No obstante, conforme a la dificultad mencionada previamente la Secretaría debe de contar con los recursos permanentemente.

El derecho del consumidor es un derecho humano de **PRIMERA GENERACION** establecido en la Constitución Nacional Art. 38, como así también la **defensa** de los mismos se constituye como la función primordial de la SEDECO.



*JHECO*

**Abd. 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 2021									
Mes	Recibidos				Atendidos				% de Atención
	Consultas	Reclamos	Denuncias	Total	Consultas	Reclamos	Denuncias	Total	
Enero	1.035	141	21	1.197	582	44	21	647	54%
Febrero	1.037	127	31	1.195	509	50	31	590	49%
Marzo	935	90	15	1.040	432	56	15	503	48%
Abril	1.039	74	6	1.119	531	48	6	585	52%
Mayo	934	147	28	1.109	542	74	28	644	58%
Junio	916	139	12	1.067	496	62	12	570	53%
Julio	1.009	67	11	1.087	606	48	11	665	61%
Agosto	1.067	118	95	1.280	623	93	95	811	63%
Septiembre	1.322	77	51	1.450	823	112	51	986	68%
Octubre	1.287	87	73	1.447	859	115	73	1.047	72%
Noviembre	1.337	118	57	1.512	883	138	57	1.078	71%
Diciembre	996	64	71	1.131	574	185	71	830	73%
<b>Total</b>	<b>12.914</b>	<b>1.249</b>	<b>471</b>	<b>14.634</b>	<b>7.460</b>	<b>1.025</b>	<b>471</b>	<b>8.956</b>	<b>61%</b>

### ➤ *Inspecciones de Locales Comerciales*

FISCALIZACIÓN Y VERIFICACIÓN			
Inspección de Locales Comerciales			
Rubro	Departamento	Distrito/Ciudad	Cantidad Inspeccionados
Automotores	Capital	Asunción	1
Banco, Financiera & Casas de Cambios	Capital	Asunción	4
Supermercado	Central	Capiatá	5
		San Lorenzo	1
		Mariano Roque Alonso	3
		Lambaré	1
		Fernando de la Mora	3
		Nemby	1
		Capital	Asunción
Servicio de Cobranzas	Central	San Lorenzo	4
		Capiatá	1





		Mariano Roque Alonso	1	
		Fernando de la Mora	1	
	Capital	Asunción	2	
Estación de Servicios	Central	Luque	2	
		Areguá	1	
		Fernando de la Mora	6	
		Itá	1	
		Limpio	2	
		Mariano Roque Alonso	1	
		Ñemby	1	
		San Lorenzo	1	
		Villeta	1	
		Ypané	2	
		Ypacaraí	3	
		Capital	Asunción	3
		Minimercado	Central	Luque
	San Lorenzo			2
Mariano Roque Alonso	5			
Capital	Fernando de la Mora		1	
	Capital	Asunción	2	
Carnicería	Central	Fernando de la Mora	5	
Importadora	Capital	Asunción	2	
Fábrica - Planta Industrial	Central	San Lorenzo	1	
Verdulería	Central	Capiatá	1	
Vidriera	Central	Villa Elisa	1	
Panadería Confitería	Capital	Asunción	1	
Mueblería	Central	Capiatá	1	
Distribuidora de Lácteos	Central	Limpio	1	
Electrónicos & Celulares	Capital	Asunción	4	
Tienda de Ropas, Calzados, etc.	Capital	Asunción	1	
Farmacia	Central	Villa Elisa	2	
		Fernando de la Mora	4	
		Ñemby	1	
		Lambaré	3	
		Itá	1	
		Itaugua	1	
Electrodomésticos y otros	Central	Luque	1	
		San Lorenzo	1	





Escritanía (gestiones de cobranzas)	Capital	Asunción	1
Gastronomía	Capital	Asunción	1
Herramientas y otros	Capital	Asunción	1
Industria Avícola	Central	Mariano Roque Alonso	1
<b>Total</b>			<b>108</b>

<b>MONITOREOS DE PRECIOS</b>				
Rubro	Departamento	Distritos	Cantidad de Monitoreo p/rubros	Cantidad de Inspeccionados
Monitoreo de precios de la canasta básica familiar	Central y Capital	San Lorenzo	52	37
		Fernando de la mora		98
		Mariano Roque Alonso		44
Monitoreo de precios de Insumos Covid-19		San Antonio	52	5
		Limpio		12
		Lambaré		24
Monitoreo de precios de repelentes de Mosquitos		Luque	37	43
		Capiatá		5
		Asunción		211
		Villa Elisa		1
	Itauguá	2		
<b>Total</b>			<b>141</b>	<b>492</b>

➤ **Capacitaciones**

<b>Capacitaciones 2021</b>									
Nº	Rubro / Tema	Disertante	Departamento	Mes de Realización	Tipo de Capacitación	Cantidad de beneficiarios (Consumidores/Usuarios)		Total, General	Cantidad de Proveedores Nacionales Capacitados Total General
						Mujeres	Hombres		
1	Audiencia Publica Virtual De Rendición De Gestión Correspondiente Al Ejercicio Fiscal 2020.-	Abg. Juan Marcelo Estigarribia López, Ministro Secretaria De Defensa Del Consumidor Y El Usuario - SEDECO.-	Alcance Nacional	Febrero	Virtual	98	55	153	-
2	Derechos Y Deberes Del Consumidor Financiero.-	Abg. Juan Marcelo Estigarribia López, Ministro Secretaría De Defensa Del Consumidor Y El Usuario - SEDECO.-	Alcance Nacional	Marzo	Virtual	31	18	49	44





3	El Derecho A La Competencia Como Herramienta De Defensa Del Consumidor.-	Abg. Fabrizio Castiglioni, Presidente Comisión Nacional De La Competencia - CONACOM.-	Alcance Nacional	Marzo	Virtual	148	84	232	31
4	Cláusulas De Fuerza Mayor.-	Abg. Michael Panzera, De La Federal Trade Commission - EEUU.-	Alcance Nacional	Abril	Virtual	89	50	139	18
5	Conciliación Virtual En Controversias De Consumo.-	Dra. Lucrecia Fuentes Y Lic. Salvador Pocasangre, Defensoria Del Consumidor De La Rep. De El Salvador.-	Alcance Nacional	Abril	Virtual	47	26	73	8
6	Herramientas Anticorrupción En El Sector Privado.-	Prof. Dr. Pablo Biderbost, Universidad De Comillas España.-	Alcance Nacional	Abril	Virtual	60	34	94	20
7	Situación De La Inclusión Financiera En América Latina - Secuelas Del COVID.-	Lic. Rafael Pardo, Banco Mundial.-	Alcance Nacional	Abril	Virtual	143	80	223	18
8	"Acciones Del Indecopi En Resguardo De Los Consumidores Ante Efectos De La Pandemia De Covid-19".-	Abg. Mariela Villacorta, Ejecutivo 1, Dirección De La Autoridad Nacional De Protección Del Consumidor - Instituto Nacional De Defensa De La Competencia Y De La Protección De La Propiedad Intelectual - Indecopi De La Rep. De Perú.-	Alcance Nacional	Abril	Virtual	31	18	49	11
9	Publicidad Engañosa.-	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.-	Alcance Nacional	Mayo	Virtual	50	28	78	6
10	La Importancia De La Política De Inclusión Financiera Y Su Implementación En Paraguay.-	Econ. Francisco Ruiz Diaz, Secretario Ejecutivo Del Comité Nacional De Inclusión Financiera, Ministerio De Hacienda - Paraguay.-	Alcance Nacional	Mayo	Virtual	59	33	92	9
11	Consumidor Digital.-	Abg. Antonino Serra, Advocacy Manager Consumers International. Buenos	Alcance Nacional	Mayo	Virtual	61	34	95	14





		Aires - Argentina.-							
12	Distintivo Digital.-	Maestro Ángel Mendoza, Director General De Procedimientos De La Procuraduría Federal Del Consumidor (Profeco) - México.-	Alcance Nacional	Junio	Virtual	44	24	<b>68</b>	<b>10</b>
13	Consumo Sostenible Para La Ciudadanía.-	Abg. Lucas Ignacio Del Villar Montt, Director Nacional Del Servicio Nacional Del Consumidor (Sernac) - Rep. De Chile.-	Alcance Nacional	Junio	Virtual	81	45	<b>126</b>	<b>10</b>
14	Garantía, Cambio Y/O Devolución De Productos.-	Abg. Ana Karina Gómez C., Subdirectora De Análisis E Interpretación Jurídica Del Servicio Nacional Del Consumidor (Sernac) - Rep. De Chile.-	Alcance Nacional	Junio	Virtual	77	43	<b>120</b>	<b>21</b>
15	Testimonio De Consumidores.-	Consumidores Y Usuarios Que Acudieron Al Servicio Institucional.-	Alcance Nacional	Agosto	Virtual	38	21	<b>59</b>	<b>5</b>
16	Procedimiento De Reclamo Sobre Calidad Y Cantidad En La Provisión De Combustibles En Las Estaciones De Servicios.-	Sr. Juan Paredes - Funcionario De La Dirección General De Combustible - Ministerio De Industria Y Comercio - MIC.-	Alcance Nacional	Septiembre	Virtual	46	26	<b>72</b>	<b>14</b>
17	Procedimientos De Reclamo.-	Abg. Hugo Corrales, Director De La Dirección De Procedimientos - SEDECO.-	Alcance Nacional	Septiembre	Virtual	80	45	<b>125</b>	<b>8</b>
18	Recomendaciones Para Usuarios De La Ande.-	Abog. Mirna Velázquez / Ing. María Elena Díaz, Funcionarias De La Administración Nacional De Energía Eléctrica - ANDE.-	Alcance Nacional	Septiembre	Virtual	115	65	<b>180</b>	<b>9</b>
19	Recomendaciones Para Usuarios De La ESSAP.-	Lic. Noelia Sánchez / Lic. Deisy Chavez, Funcionarias De La Empresa De Servicios Sanitarios Del Paraguay - ESSAP.-	Alcance Nacional	Septiembre	Virtual	59	33	<b>92</b>	<b>2</b>
20	"Recomendaciones Para Usuarios Del Transporte Público - Área Metropolitana".-	María Alexandra Amarilla - Supervisora - Viceministerio De Transporte -	Alcance Nacional	Octubre	Virtual	35	19	<b>54</b>	<b>5</b>





		Ministerio De Obras Públicas Y Comunicaciones - MOPC.-							
21	Procedimientos De Asuntos Jurídicos SEDECO.-	Abg. Alfredo Arias Casado, Director De Asuntos Jurídicos - SEDECO.-	Alcance Nacional	Octubre	Virtual	63	35	98	20
22		Abg. Paulo Silvio Guggiari, Jefe Del Departamento De Sumarios Administrativos - SEDECO.-	Alcance Nacional			91	51	142	11
23	Recomendaciones Para Consumo Saludable.-	Lic. María Rosa Araujo, Jefa Del Área De Promoción De Inocuidad Y Control De Los Alimentos - Instituto Nacional De Alimentación Y Nutrición - INAN.-	Alcance Nacional	Noviembre	Virtual	62	35	97	16
Total						<b>1.606</b>	<b>904</b>	<b>2.510</b>	<b>310</b>
Participación %						<b>60%</b>	<b>40%</b>	<b>100%</b>	<b>***</b>



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



## ANEXO I

### ➤ Logros Obtenidos por Estructura Programática

#### Actividad 1: Gestión Administrativa Institucional.

La SEDECO en el marco del Decreto N° 20.572/2.003 “Por el cual se crea el SISTEMA NACIONAL INTEGRADO DE PROTECCION AL CONSUMIDOR (SNIPC)”, al respecto, a través de convenios suscriptos con Municipios de distintos Departamentos en los cuales se comprometen en habilitar una oficina de Defensa del Consumidor en sus respectivas localidades. Con la finalidad de ampliar la cobertura de los servicios ofrecidos por la SEDECO, 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 un total del 33 (treinta y tres) municipios y 2 (dos) Asociaciones Municipales.

En contexto, la Asociación de Municipalidades de Colonias Unidas (AMCU) cuenta con 3 (tres) municipios y al Asociación de Municipalidades de Cordillera (AMUCOR) cuenta con 20 (veinte) municipios adheridos que actúan como Instituciones cooperantes en todo el Territorio Nacional.

Es importante mencionar que la AMUCOR concentra a todos los municipios del Departamento de Cordillera.

Así también, se han renovado los Convenios de adhesión con las Municipalidades de Ciudad del Este y Capiatá, a fin de garantizar la atención de Consumidores y Usuarios. Así también se ha ampliado la cobertura en el Chaco Paraguayo con la incorporación de Fuerte Olimpo y Tte. Manuel I. Fernández. Mientras que en el Departamento de Alto Paraná se adhirió el Municipio de Hernandarias y en el Departamento de Itapúa los Municipios de Carmen del Paraná y Cambyreta.

En cuanto al compromiso con la transparencia la SEDECO cuenta con un registro de sanciones a Infractores; publicado en la página web oficial de la Institución ([www.sedeco.gov.py](http://www.sedeco.gov.py)), con información actualizada de los proveedores que han sido sancionados por incumplimiento a las normativas de Protección al Consumidor y el Usuario y que sirva de insumo en caso de posibles reincidencias por parte de los mismos.

Por otra parte, la SEDECO ha firmado convenios con distintas Organizaciones y Entidades del Estado y de esa forma servir con calidad los servicios prestados por la secretaria de Estado a los consumidores, usuarios y ciudadanía en general, los cuales se detallan a continuación:

- Firma de Convenio Específico entre la SEDECO y la DNCP, con el fin de articular acciones en las Políticas Públicas Sostenibles a través del Desarrollo del Programa del Sello Ambiental Paraguayo, denominado Arandú.
- Firma de Convenio Marco y Específico entre la SEDECO y el MADES, con el objeto de establecer una relación recíproca para el desarrollo en forma conjunta de actividades y relaciones necesarias para la ejecución de programas y proyectos de cooperación en la promoción de consumo y producción sostenibles.

En la actualidad conforme al Convenio administrativo de Cooperación Interinstitucional entre la SEDECO y el BNF, con el objeto de coadyuvar en el saneamiento económico de los funcionarios y contratados de la Entidad a través de la compra de deuda de los mismos.





En cuanto a participación y visualización Internacional La Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario ha formado parte de múltiples reuniones para el fortalecimiento de alianzas para protección de los derechos del Consumidor y el Usuario a nivel nacional e internacional las cuales se detallan a continuación:

Comité Técnico N° 7 de Defensa del Consumidor del MERCOSUR el cual es un ámbito de encuentro de todas las autoridades de la aplicación de las Leyes de Defensa del Consumidor de los Países miembros del MERCOSUR y Estados Asociados.

En las jornadas se abordaron temas tales como: Las Nuevas Resoluciones del Grupo Mercado Común (GMC) referente a Defensa del Consumidor internalizadas, Sistema de Información MERCOSUR de Defensa del 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.

A lo up supra mencionado se detalla las múltiples participaciones de la SEDECO a nivel Internacional:

1. Participación en la Reunión del Comité Técnico N° 7 “Defensa del Consumidor” (CT N° 7), en ejercicio de la Presidencia Pro Tempore de Argentina (PPTA) realizada en el mes de febrero de 2021.
2. Participación como Expositor en el evento en conmemoración de los "30 AÑOS DEL TRATADO DE ASUNCIÓN", que dio nacimiento al proceso de integración del Mercosur, organizada por la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor de la República Argentina, en ejercicio de la Presidencia Pro Tempore (PPTA).
3. Participación en la Reunión del Comité Técnico N° 7 “Defensa del Consumidor” (CT N° 7), en ejercicio de la Presidencia Pro Tempore de Argentina (PPTA) realizada en el mes de mayo de 2021.
4. Participación en la Reunión Ordinaria de la Comisión de Comercio del MERCOSUR, realizada en el mes de junio de 2021.
5. Participación como Expositor en el evento de lanzamiento “Reconocimiento Verde 2021, Buenas Prácticas Empresariales”.
6. Reunión Ordinaria del Comité Técnico N° 7 “Defensa del Consumidor” (CT N° 7), en ejercicio de la Presidencia Pro Tempore de Brasil (PPTB) realizada en el mes de agosto de 2021.
7. Participación en la Reunión Ordinaria de la Comisión de Comercio del MERCOSUR, realizada en el mes de agosto de 2021.
8. Participación en la Reunión Ordinaria del Comité Técnico N° 7 “Defensa del Consumidor” (CT N° 7), en ejercicio de la Presidencia Pro Tempore de Brasil (PPTB) realizada en el mes de setiembre de 2021.



*JMELO*

Informe Anual de Gestión Pública (BAGP)

18

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



9. Participación en la Reunión Ordinaria de la Comisión de Comercio del MERCOSUR, realizada en el mes de setiembre de 2021.
10. Participación en Taller “Comunicando la sostenibilidad de productos” organizado WWF – Paraguay, realizado en el mes de setiembre/octubre de 2021.
11. Participación en la Reunión Ordinaria del Comité Técnico N° 7 “Defensa del Consumidor” (CT N° 7), en ejercicio de la Presidencia Pro Tempore de Brasil (PPTB) realizada en el mes de octubre de 2021.
12. Participación en la Reunión Extraordinaria del Comité Técnico N° 7 “Defensa del Consumidor” (CT N° 7), en ejercicio de la Presidencia Pro Tempore de Brasil (PPTB) realizada en el mes de noviembre de 2021.
13. Participación en la Reunión Ordinaria de la Comisión de Comercio del MERCOSUR, realizada en el mes de noviembre de 2021.

Siguiendo con la serie de actividades, la SEDECO ha participado en la Séptima Reunión Ordinaria Anual, en cumplimiento a lo dispuesto por la Asamblea General de la Organización de los Estados Americanos (OEA). La Red de Consumo Seguro y Salud (RCSS) es una herramienta al servicio de los Consumidores y Autoridades de la región, para el intercambio de informaciones 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 la Alertas de Productos reportados en el Paraguay.

Así también en la VIII Reunión Plenaria Anual de la Red Consumo Seguro y Salud y el Taller Internacional sobre Seguridad de los Productos en las Américas llevados a cabo el 30 de noviembre y 1 de diciembre respectivamente, del 2021.

Y así también ha participado en la Reunión Ordinaria de la Comisión de Comercio del MERCOSUR, realizada en el mes de diciembre de 2021.

#### **Ejecución Presupuestaria y Financiera**

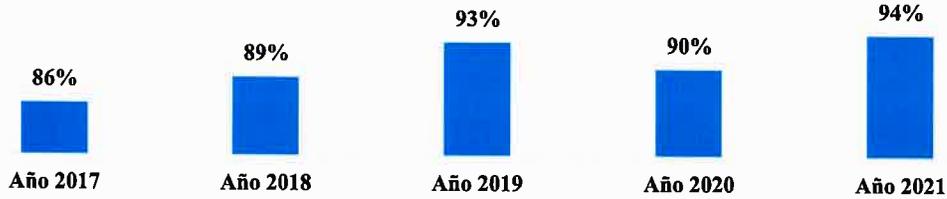
La SEDECO en virtud a su funciones y responsabilidades administrativas ha ejecutado su presupuesto (Plan Financiero) 2021 conforme se despliega a continuación:

La Ejecución Presupuestaria – Plan Financiero de la Fuente de Financiamiento 10 – Recursos del Tesoro, al 31/12/2021 asciende a Gs. 3.908.274.312 (guaraníes tres mil novecientos ocho millones doscientos setenta y cuatro mil trescientos doce), que en términos porcentuales equivale al 94% (noventa y cuatro por ciento) del presupuesto y plan financiero total vigente.



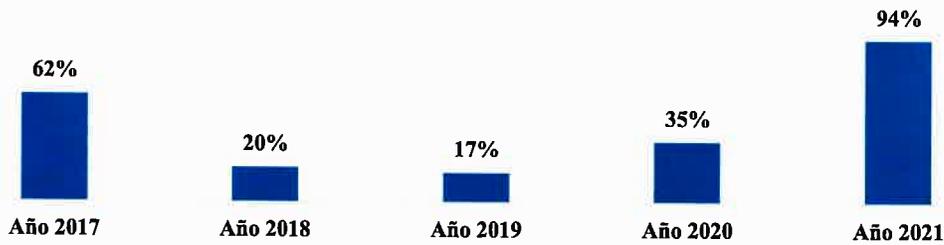


**Ejecución Presupuestaria - Plan Financiero (FF10)**



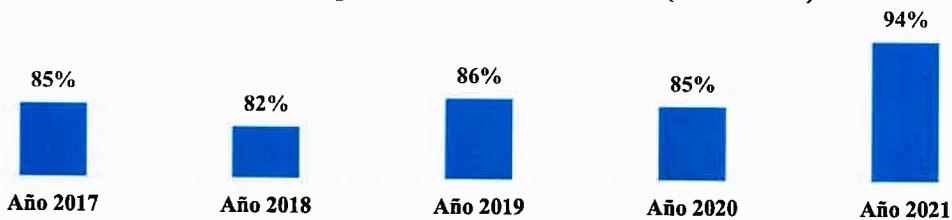
En tanto que, la ejecución Presupuestaria – Plan Financiero de la Fuente de Financiamiento 30 – Recursos Institucionales, al 31/12/2021 asciende a Gs. 350.817.867 (Guaraníes trescientos cincuenta millones ochocientos diecisiete mil ochocientos sesenta y siete), que en términos porcentuales equivale al 94% (noventa y cuatro por ciento) del presupuesto y plan financiero total vigente.

**Ejecución Presupuestaria - Plan Financiero (FF30)**



En el siguiente gráfico se podrá 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 un total de Gs. 3.908.274.312 (Guaraníes tres mil novecientos ocho millones doscientos setenta y cuatro mil trescientos doce) del total aprobado por Ley el cual asciende a Gs. 4.531.051.499 (Guaraníes cuatro mil quinientos treinta y un millones cincuenta y un mil cuatrocientos noventa y nueve). Que en términos porcentuales de ejecución asciende al 94% (noventa y cuatro por ciento) en todas sus fuentes de financiamiento (FF10/FF30).

**Ejecución Presupuestaria - Plan Financiero (FF10-FF30)**



Balances Anuales de Gestión Pública (BAGE) 2020

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



**Presupuesto SEDECO Per Cápita (Fuente de Financiamiento 10 – Recursos del Tesoro)**

POBLACION PAIS					
Año	Población País	Presupuesto Asignado - FF10 (Guaraníes)	Presupuesto Asignado - FF10 (Dólares)	Presupuesto Asignado por Habitante (Guaraníes)	Presupuesto Asignado por Habitante (Dólares)
2017	6.953.646	4.316.118.581	744.343	620,70	0,11
2018	7.052.983	4.512.349.653	801.976	639,78	0,11
2019	7.152.703	4.398.282.390	740.252	614,91	0,10
2020	7.252.672	4.055.656.254	630.192	559,19	0,09
<b>2021</b>	<b>7.353.038</b>	<b>4.157.618.339</b>	<b>639.633</b>	<b>565,43</b>	<b>0,09</b>

Datos extraídos del Instituto Nacional de Estadísticas; Cotización del dólar americano del Banco Central del Paraguay; Presupuesto Anual de la SEDECO. -

**Presupuesto Asignado por Habitante**



**Ejecución del Plan Anual de Contrataciones (PAC-2021)**

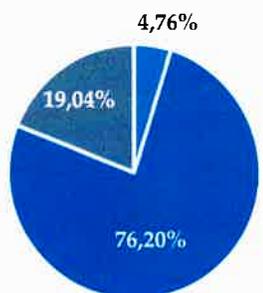
PAC / Llamados 2021	Planificado	Cancelado	Desierto	Adjudicado	Total, Ejecutado (PAC)
Licitación Concurso de Ofertas	1	0	0	1	1
Contratación Directa	16	0	2	14	16
Convenio Marco	4	0	0	4	4



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

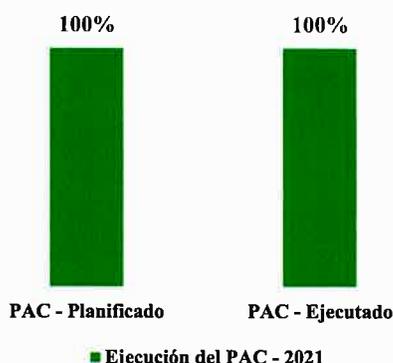


**PAC - Participación Porcentual (%) de las Modalidades de Llamados - SEDECO 2021**



■ LCO ■ CD ■ CM

**Ejecución del PAC - 2021**



A lo expuesto previamente y apuntado a la mejora continua, brindar servicios de calidad a la ciudadanía y adentrándose al mundo digital exigido en la actualidad, en ese sentido se han realizado llamados y adjudicaciones. las cuales se detallan a continuación:

Descripción	Monto de la Adjudicación
Adquisición de Computadoras y Notebooks	Gs.173.281.000 (Guaraníes ciento setenta y tres millones doscientos ochenta y un mil).-
Adquisición de Licencias Office	Gs. 58.573.007 (Guaraníes cincuenta y ocho millones quinientos setenta y tres mil siete).-
Servicios de Guarda, Custodia y Digitalización de Documentos (Plurianual – 48 meses)	Gs. 194.000.000 (Guaraníes ciento noventa y cuatro millones).-

Así mismo se han realizado llamados y adjudicados compras y servicios conforme a necesidades tales como:

Descripción	Monto de la Adjudicación
Adquisición de Equipos de Comunicación (Central Telefónica)	Gs. 24.252.000 (Guaraníes veinticuatro millones doscientos cincuenta y dos mil).-
Servicios de monitoreo de alarmas (Plurianual –12 meses)	Gs 2.640.000 (Guaraníes dos millones seiscientos cuarenta mil).-
Servicio de Seguro Médico Sanatorial (Plurianual – 24 meses)	Gs.744.000.000 (Guaraníes setecientos cuarenta y cuatro millones).-
Servicio de Fotocopias (Plurianual – 15 Meses)	Gs. 40.200.000 (Guaraníes cuarenta millones doscientos mil).-
Seguro para Vehículos de la Institución	Gs. 4.000.008 (Guaraníes cuatro millones ocho).-
Servicio de Encuadernación (Plurianual – 24 meses)	Gs. 20.000.000 (Guaraníes veinte millones).-



*JMLO*

Balanza Anual de Gestión Pública (RAGP) - 2021

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



Servicio de Limpieza y Fumigación (Plurianual – 12 meses)	Gs. 39.360.000 (Guaraníes treinta y nueve millones trescientos sesenta mil).-
Adquisición de Hojas de Seguridad	Gs. 22.000.000 (Guaraníes veintidós millones).-
Muebles para distintas dependencias	Gs. 44.312.400 (Guaraníes cuarenta y cuatro millones trescientos doce mil cuatrocientos).-

Es importante mencionar que todos los llamados se encuentran disponibles en el Portal de la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas (DNCP).

**Actividad 2: Servicios Informativos en Materia de Defensa del Consumidor y el Usuario.**

<b>Actividad (2)</b>	Servicios Informativos en Materia de Defensa del Consumidor y el Usuario.	Meta	<b>1.812</b>
		Avance de Metas	<b>2.843</b>
		<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>	<b>156,90%</b>

**Indicadores que encuentran vinculadas a la Actividad 2:**

Código	Nombre del Indicador	***	Total
496	Porcentaje de Capacitaciones en Defensa al Consumidor Realizadas.	Meta	42
		Avance de Metas	23
		<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>	<b>54,76%</b>
1116	Porcentaje de Consumidores y Usuarios Capacitados.	Meta	1565
		Avance de Metas	2510
		<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>	<b>160,38%</b>
1117	Porcentaje de Proveedores de Bienes y Servicios Informados y Capacitados.	Meta	205
		Avance de Metas	310
		<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>	<b>151,22%</b>

Como cada 15 de marzo, se celebra el “*Día Mundial De Los Derechos De Los Consumidores*”, para su celebración se ha realizado la “*CORRE CAMINATA – Cuidate, Movete y Se Protagonista*”. En esta ocasión teniendo en cuenta las medidas sanitarias a fin de evitar la propagación del COVID-19 la actividad se desarrolló de manera individual o con el círculo familiar en: plazas, parques, costanera, entre otros lugares. Dicha actividad conto con 300 (trescientos) participantes de varias las localidades del País.



*JMEL*

Balanza Anual de Gestión Pública (BAGP) 23

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



**Participación de Consumidores, Usuarios y Proveedores a Nivel Internacional**

Con relación a las Capacitaciones realizadas por la SEDECO han participado Consumidores y Usuarios de distintos países tales como: Brasil, Argentina, México, Perú, Colombia, entre otros. El total de participantes a nivel internacional asciende a 192 (ciento noventa y dos).

Así también hubo participación de proveedores internacionales que, el total de participantes asciende a 49 (cuarenta y nueve).

**Actividad 3: Inspecciones en Defensa a los Derechos del Consumidor y el Usuario.**

La SEDECO para la Actividad 3 en concordancia al PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL ha realizado en el global 9.632 (nueve mil seiscientos treinta y dos), entre ellas; Consultas atendidas, Reclamos Procesados y Resueltos, Fiscalizaciones, Verificaciones, Monitoreo de Precios, Sumarios Administrativos Resueltos (Oficio/Ordinario), entre otros. Para una mejor visualización se detalla en los siguientes cuadros:

<b>Actividad (3)</b>	Inspecciones en Defensa a los Derechos del Consumidor y el Usuario.	Meta	13.407
		Avance de Metas	9.632
		<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>	<b>71,84%</b>

**Indicadores que encuentran vinculadas a la Actividad 3:**

Código	Nombre del Indicador	***	Total
510	Porcentaje de Fiscalizaciones a Proveedores de Bienes y Servicios Realizadas.	Meta	210
		Avance de Metas	249
		<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>	<b>118,57%</b>
1118	Porcentaje de Consultas Atendidas.	Meta	11.760
		Avance de Metas	7.460
		<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>	<b>63,44%</b>
1119	Porcentaje de Reclamos Procesados y Resueltos.	Meta	1.030
		Avance de Metas	1.496
		<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>	<b>145,24%</b>
1120	Porcentaje de Expedientes de Sumarios Administrativos Resueltos.	Meta	367
		Avance de Metas	412
		<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>	<b>112,26%</b>
1121	Porcentaje de Reporte de Informe de Municipios y/o	Meta	30



*JMELO*



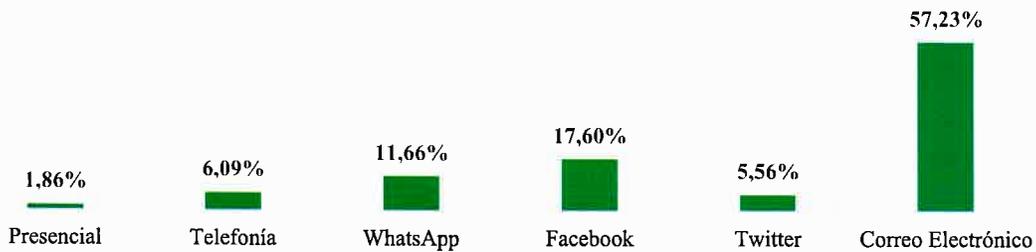
	Gobernaciones con Relacion al Acuerdo SNIPC.	Avance de Metas	3
		<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>	<b>10,00%</b>
1122	Porcentaje de Resoluciones Recurridas Procesadas.	Meta	10
		Avance de Metas	12
		<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>	<b>120,00%</b>

A lo que respecta al Indicador (1118) Consultas Atendidas se detalla por mes y por medios habilitados para su atención:

Consultas Atendidas	En.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Agos.	Set.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
(1) Presencial	0	0	0	0	0	0	0	2	1	19	3	0	25
(2) Telefónica	0	0	0	0	0	0	0	47	31	164	137	76	455
(3) WhatsApp	205	145	144	36	64	33	47	42	40	37	41	36	870
(4) Facebook	115	124	121	117	96	93	122	123	137	80	104	81	1.313
(5) Twitter	57	38	0	39	38	31	34	38	39	37	32	32	415
(6) Correo Electrónico	205	202	167	339	344	339	403	371	575	522	566	349	4.382
<b>Totales</b>	<b>582</b>	<b>509</b>	<b>432</b>	<b>531</b>	<b>542</b>	<b>496</b>	<b>606</b>	<b>623</b>	<b>823</b>	<b>859</b>	<b>883</b>	<b>574</b>	<b>7.460</b>

Con relación al cuadro previamente expuesto se puede visualizar que fueron atendidas un total de 7.460 (siete mil cuatrocientos sesenta) consultas de Consumidores, Usuarios y Ciudadanía en General.

#### Participación Porcentual (%) de Consultas Atendidas



En el gráfico de “Participación Porcentual (%) de Consultas Atendidas se puede observar que el medio más recurrido para realizar sus consultas por parte de los Consumidores, Usuarios y Ciudadanía en General es a través del “Correo Electrónico” que fueron un total de 4.382 (cuatro mil trescientos ochenta y dos) que equivale al 57,23% (cincuenta y siete coma veintitrés por ciento) del total de las consultas atendidas en el año 2.021.

Con relación al Indicador (510) Fiscalizaciones a Proveedores de Bienes y Servicios Realizadas, la SEDECO desde el mes de enero a diciembre del 2021 se han realizado 141 monitoreos de precios de productos de la canasta básica familiar, insumos covid-19 y repelentes de mosquitos, supermercados y farmacias en ubicados en la capital y 12 ciudades del departamento central: San Antonio, Villa Elisa, Capiatá, Fernando de la Mora, Itauguá, Lambaré, Limpio, Areguá, Luque, Mariano Roque Alonso, Ñemby y San Lorenzo.



Por otra parte, Las verificaciones y fiscalizaciones de enero a diciembre 2021 fueron un total 108 proveedores, 74 (69%) de los cuales corresponden a operativos de oficio y 34 (31%) a pedido de parte. de los 108 proveedores visitados, 44 corresponden a actas de fiscalización y 64 a actas de verificación. en 52 locales se labraron actas pre enumeradas y fueron adheridas calcomanías seriadas. en el departamento central fueron visitados 18 localidades: Areguá, Capiatá, Fernando de la Mora, Itá, Itaguá, Lambaré, Limpio, Luque, Mariano Roque Alonso, Ñemby, San Lorenzo, Villa Elisa, Villeta, Ypacarai e Ypané. Que porcentualmente equivale al 27% al área Capital y el 73% al Departamento Central.

Es importante mencionar que, de enero a diciembre del 2021, 492 proveedores fueron monitoreados (canasta básica familiar - insumos contra el covid-19 - repelentes) de los cuales; en el área capital representa en términos porcentuales el 40%, a lo que respecta al Departamento Central el 60%.

Para su efecto la muestra comprende precios de 60 productos ofrecidos de la canasta básica familiar elaborada por esta secretaría, en varios supermercados de la capital y el departamento central. Que semanalmente es actualizada en la página oficial de la SEDECO ([www.sedeco.gov.py](http://www.sedeco.gov.py)) mediante el cual el consumidor puede visualizar el listado de productos con sus respectivos precios al consumidor final. El listado de productos se detalla a continuación: panificados, a granel, cárnicos, almacén, domi sanitarios, lácteos, aseo personal, frutas y verduras.

En ese sentido la participación porcentual de fiscalización y verificación por rubro se detalla a continuación: Estaciones de servicios: 22%, Supermercados: 19%, Minimercados:12%, Farmacias: 11%, Servicio de Cobranzas: 8%, Carnicerías: 5%, Bancos, Financieras y Casas de Cambio: 4%, Electrónicos y Celulares: 4%, Electrodomésticos y Otros: 2%, Importadora: 2%.

Así mismo se detalla a continuación la cantidad de de Fiscalizaciones y Verificaciones por ciudad: Asunción: 30; Fernando de la Mora: 16; Mariano Roque Alonso: 13; San Lorenzo: 10; Capiatá: 8; Luque: 6; Limpio: 5; Ñemby, Villa Elisa e Ypacarai: 3; Itá e Ypané: 2; Areguá, Itaguá y Villeta: 1.

#### **El operativo en el marco del PLAN AÑUA**

El operativo PLAN AÑUA se encuentra enfocado en la búsqueda de garantizar la información clara y precisa a los consumidores de acuerdo a las promociones de abaratamiento de ciertos productos de la canasta familiar y verificar que los precios exhibidos en góndolas sean coincidentes con los que se cobra en caja.

Así también la SEDECO ha realizado monitoreo a distintas estaciones de servicios. en total fueron consultados 8 (ocho) emblemas de Asunción y el Departamento Central a fin de identificar los precios vigentes en atención al anuncio de reducciones de varios tipos de combustibles por todo lo que queda del mes de diciembre del 2021.

estos operativos mencionados previamente de monitoreos y verificaciones, en el marco del plan añua, tuvo como objetivos: garantizar la información clara y precisa a consumidores finales e instar a la formalización del mercado.

**Con relación al Indicador (1120) Expedientes de Sumarios Administrativos Resueltos.** La SEDECO ha resuelto un total de 412 expedientes (Ordinario/Oficio) que conforme a la meta establecida para su efecto fue superada alcanzado el 112,26% (ciento doce coma veintiséis por ciento).



*JMELO*



### **Campaña “Precio Justo con Proveedores Comprometidos”**

Esta campaña tiene como objetivo de ayudar al Consumidor Final, con precios fijos por un periodo de tiempo, promover la empatía entre la marca y la necesidad real de los consumidores finales y generar competencia dentro del mercado. **#PrecioJusto (Twitter).**

### **Elaboración y actualización de reglamentaciones en materia de protección al Consumidor:**

- Resolución SDCU N° 1000/2021 “POR LA CUAL SE ESTABLECE LA OBLIGATORIEDAD DE INFORMAR LOS PRECIOS DE COMBUSTIBLES DERIVADOS DEL PETROLEO, COMERCIALIZADOS EN LAS ESTACIONES DE SERVICIO Y/O GASOLINERAS DEL PAÍS Y SE ABROGA LA RESOLUCION N° 22 DEL 09 DE FEBRERO DE 2015”
- Resolución SDCU N° 1300/2021 “POR LA CUAL SE REGLAMENTA LA LEY N° 6624/2020 QUE MODIFICA EL ARTICULO 30 DE LA LEY N° 1334/1998 “DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y EL USUARIO”
- Resolución SDCU N° 1600/2021 “POR LA CUAL SE ESTABLECE LA OBLIGATORIEDAD DE CONTAR CON UN CENTRO DE ATENCION AL CONSUMIDOR (CAC) POR PARTE DE LOS PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS DE TODO EL PAÍS”.

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

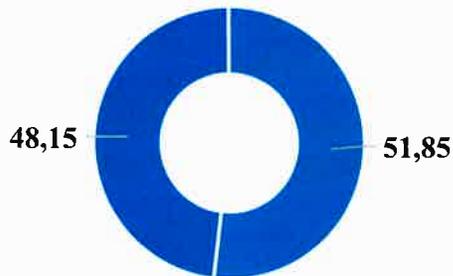


**ANEXO II**

➤ **Recursos Humanos**

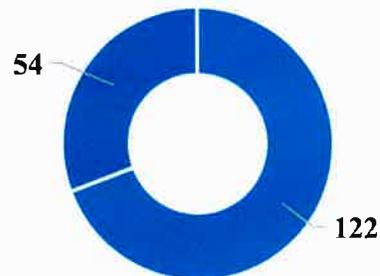
<b>Talentos Humanos (Fuerza Laboral) - SEDECO</b>			
<b>Descripción</b>	<b>Mujer</b>	<b>Hombre</b>	<b>Total</b>
<b>Total Talentos Humanos Activos (a+b+c)</b>	<b>23</b>	<b>31</b>	<b>54</b>
(*) Talentos Humanos Activos Nombrados <sup>(a)</sup>	9	19	28
Talentos Humanos Contratados <sup>(b)</sup>	0	0	0
Talentos Humanos Comisionados de Otras Instituciones <sup>(c)</sup>	14	12	26
Talentos Humanos Profesionales (Nombrados y Contratados que posean Título Universitario)	20	22	42
Personal en Cargos Gerenciales (A partir de jefe de Departamento)	18	23	41
Talentos Humanos Comisionados a otras Instituciones: - Ministerio de Industria y Comercio (1) - Vicepresidencia de la República (1) - PETROPAR (1)	1	2	3

**Fuerza Laboral - SEDECO**



- Porcentaje de Talentos Humanos Activos Nombrados
- Porcentaje de Talentos Humanos Comisionados de Otras Instituciones

**Fuerza Laboral Vs. Estructura Orgánica - SEDECO**



- Total de Cargos conforme Estructura Orgánica SEDECO
- Total de Talentos Humanos



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



### ANEXO III

#### ➤ Operativos en el marco de la Pandemia (COVID-19)

Se han realizado varios operativos con relación a la emergencia sanitaria (covid-19). en ese sentido, la SEDCO, el Gabinete Social de la Presidencia de la República y la Dirección de Beneficencia y Ayuda Social (DIBEN) realizaron un operativo de control y seguimiento de quejas sobre adquisición de medicamentos. así también operativos de control y seguimiento de quejas sobre adquisición de medicamentos: con el objetivo de promover la protección de los intereses de los consumidores y usuarios, buscando incrementar el nivel de información disponible, además de promover la transparencia dentro del mercado, la secretaría de defensa del consumidor y el usuario (SEDECO) continúa con los operativos de control y seguimiento de quejas sobre adquisición de medicamentos.

Estas acciones expuestas previamente se llevan a cabo de manera aleatoria en hospitales en las cuales se han colocado las calcomanías seriadas adheridas de la SEDECO corresponden a: farmacia Zalmar – calcomanía serie a N° 304, farmacia Jazmín – calcomanía serie a N° 305, farmacia Maxi Farma – calcomanía serie a N° 306, farmacia la Merced – calcomanía serie a N° 307, farmacia Enmanuel – calcomanía serie a N° 308, farmacia Leti – calcomanía serie a N° 310, en la farmacia Divino Niño Jesús – calcomanía serie a n° 312, entre otros proveedores.

Por otra parte, la SEDECO y CAFAPAR lanzan portal de consulta de precios de medicamentos y afianzan vínculos con la firma de un convenio de cooperación interinstitucional

así mismo la SEDECO advierte sobre riesgo en compra de medicamentos de informales. los consumidores, usuarios y ciudadanía en general deberán evitar la adquisición de medicamentos de particulares, principalmente a través de redes sociales, esta compra representa un gravísimo riesgo para la salud al no contar con ninguna garantía sanitaria, además de omitir la emisión de la factura correspondiente. incluso en algunos casos carecen de registro sanitario de DINAVISA o de informaciones y condiciones importantes como: datos de origen/procedencia, condiciones adecuadas de refrigeración o cadena de frío, entre otros. así exigir factura de compra en todas las adquisiciones de medicamentos. este documento es el aval y respaldo jurídico que evidencia la relación de consumo con el proveedor, y la principal herramienta con que cuenta el consumidor y/o usuario en caso que exista necesidad de realizar algún reclamo.

También en los meses de abril y noviembre realizaron monitoreos de precios de test de hisopado (PCR) en distintos puntos de toma de muestras a nivel nacional (covid-19), en total se obtuvieron datos de los precios de 18 (dieciocho) establecimientos que realizan el diagnóstico de PCR (covid-19), a nivel nacional, a precio de consumidor final, sin vínculo a alguna entidad prestadora de servicios médicos.

Así mismo, la SEDECO continúa con el monitoreo de los precios del alcohol en gel, tapaboca, productos de higiene personal, vitamina c y medicamentos para la prevención y el tratamiento del covid-19. actualmente son 35 insumos monitoreados por la SEDECO en distintas farmacias de la capital y el departamento central (tapaboca, alcohol en gel/rectificado, guantes, jabón/solución antibacterial, vitamina c y medicamentos para el tratamiento del covid-19 (remdesivir, midazolam, enoxaparina, atracurio y voriconazol).





Es importante mencionar que, en la primera semana de marzo 2020, el tapabocas “mascarilla quirúrgica” el costo ascendía a Gs. 5.000 c/u, en tanto, en la última semana de diciembre de 2021 el menor precio registrado fue de Gs. 500.

### **Objetivos para el 2022**

Apuntando a la mejora continua la SEDECO se ha propuesto los siguientes objetivos para el Próximo Semestre:

- Potenciar la Secretaría con funcionarios proactivos, responsabilidad y sentido de pertenencia.
- Dejar en alto al País con la Coordinación y Presidencia del Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor – FIAGC.
- Adquisición de Equipos de transportes para potenciar las actividades de fiscalización, monitoreo de precios y notificaciones.
- Uso correcto del presupuesto público cumpliendo con las normas establecidas para su efecto, a través de la medición y evaluación constante.
- Establecer Procedimientos Internos, conforme a las reglamentaciones de Defensa del Consumidor y el Usuario, de manera a dar mayor celeridad a los expedientes tramitados ante la secretaría.
- Continuar con los monitoreo de precio de los diversos productos comercializados en el mercado nacional, poniendo énfasis en los productos de la canasta básica familiar, insumos covid-19 y repelentes de mosquitos en el marco de la prevención del dengue y otras enfermedades transmitidas por el mosquito, a fin de proporcionar información a los consumidores y usuarios del país, y garantizar el derecho a la libre elección, la equidad en la relación de consumo, y la decisión correcta al adquirir los bienes y servicios ofrecidos y así velar por la protección integral de los derechos de los consumidores y usuarios del país.
- Avanzar en las verificaciones a las estaciones de servicios en cuanto a la publicidad a fin de prever la protección integral de los consumidores y usuarios de no ser objeto de la publicidad engañosa por parte de las estaciones de servicios de los distintos emblemas que operan actualmente dentro del mercado nacional (Cartel de Precios).
- Continuar con la fiscalización y verificación a los proveedores, insistiendo en la adecuación constante a las normativas vigentes en materia de protección a consumidores y usuarios en las diversas modalidades del comercio de bienes y servicios, para salvaguardar los derechos de la parte más vulnerable en la relación de consumo, los consumidores y usuarios. Y con el proceso de mejora en la gestión a fin de garantizar una atención proactiva a consumidores, usuarios y proveedores.
- Impulsar la política de consumo y producción sostenible con la implementación del programa nacional ecoetiqueta TIPO I.
- Promover la campaña precios justos con proveedores comprometidos.
- Presidencia CT7 Mercosur.



*JMEL*

Balances Anuales de Gestión Pública (BAGP) 2021 30

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



**Contactos:**

- ✓ Nombre y Apellido: Juan Marcelo Estigarríbia López
- ✓ Dependencia: Secretario Ejecutivo
- ✓ Dirección de correo electrónico institucional: [jestigarribia@sedeco.gov.py](mailto:jestigarribia@sedeco.gov.py)
- ✓ N° de teléfono institucional: 051 524455
  
- ✓ Nombre y Apellido: Héctor Rodrigo Caballero Cañisá
- ✓ Dependencia: Dirección de Administración y Finanzas
- ✓ Dirección de correo electrónico institucional: [hcaballero@sedeco.gov.py](mailto:hcaballero@sedeco.gov.py)
- ✓ N° de teléfono institucional: 051 524455 Int. 450



*JMELO*

Juan Marcelo Estigarríbia López  
Ministro Secretario Ejecutivo  
Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario