



TETĀ VIRU
MOHENDAPY
Motenondcha

Ministerio de
HACIENDA

 GOBIERNO
NACIONAL



BALANCE ANUAL DE GESTIÓN PÚBLICA

2019



Asunción, 06 de febrero de 2020

Nota SDCU N° 104 /2020

Señor Ministro

Tengo el agrado de dirigirme a S.E., en el marco del Decreto N° 1.145 del 18 de enero de 2019 por el cual se reglamenta la Ley PGN N° 6.258 del 18 de enero de 2019 (Art. 286, Anexo "A") Proceso de Control y Evaluación Presupuestaria; 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 GESTION PÚBLICA (BAGP)**, según el formato establecido por el MH, y conforme a los Compromisos Institucionales (...).

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

- Balance Anual de Gestión Pública (BAGP 2019)
- PRIEVA12: Informe de Control y Evaluación Resumido - Año 2019.

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



JUAN MARCELO ESTIGARRIBIA LÓPEZ

Secretario

A Su Excelencia

Don Benigno María López, Ministro

Ministerio de Hacienda

E. _____ S. _____ D. _____





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

**GOBIERNO
NACIONAL**

*Paraguay
de la gente*



**TETÁ VIRU
MOHENDAPY**
Motowakha
**Ministerio de
HACIENDA**

**TETÁ REKUÁI
GOBIERNO NACIONAL**

Metas Comprometidas logradas

Gestión Alcanzada

Resultados

Ciudadanía

Resultados

BAGP

Ciudadanía **BAGP**

Transparencia

Información Pública

BAGP

Transparencia

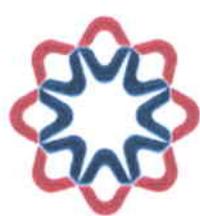
Información Pública

**Balance Anual de
Gestión Pública**

2019

BAGP

Principales Resultados



PpR
Presupuesto
por Resultados



SECRETARÍA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y EL USUARIO



JMLO

Dr. Juan Marcelo Estigarribia Lopez
Ministro Secretario Ejecutivo



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 | 5 |
| II SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO INSTITUCIONAL 2019 | 6 |
| III RESULTADOS DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL | 6 |
| III.1 Logros alcanzados por la Entidad | 6 |
| III.2 Principales Informaciones Complementarias de la Entidad | 8 |
| ➤ Atención al Consumidor | 8 |
| ➤ Inspecciones de Locales Comerciales | 9 |
| ➤ Capacitaciones | 10 |
| ANEXO I | 11 |
| ➤ Logros Obtenidos por Estructura Programática | 11 |
| ANEXO II | 16 |
| ➤ Recursos Humanos | 16 |



JHELO

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



SIGLAS

CAPASU: Cámara Paraguaya de Supermercados.

CT7: Comité Técnico N° 7.

DGEEC: Dirección General de Estadística, Encuesta y Censos.

DINATRA: 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).



JMELC

Abg. Juan Marcelo Estigarribia Lopez
Ministro Secretario Ejecutivo



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.

Mi Lista de Compras - ¿Mba' e ajoguata?: La lista de compras contribuye a la planificación y control de los gastos de los consumidores.

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 Lope
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 la Ley N° 4.974/2013. Actúa como Autoridad de Aplicación Nacional de la Ley de Defensa del Consumidor y del Usuario (Ley N° 1.334/1998), 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).

Las relaciones entre la Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario (SEDECO) con el Poder Ejecutivo, serán mantenidas a través del Ministerio de Industria y Comercio. Para sus operaciones podrá establecer vínculos directos con las demás dependencias gubernativas y con el sector privado.

Es importante considerar que el Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas estableció en 1.999 las “Directrices para la protección del Consumidor” comprometiéndolo a los Estados Miembros a dar prioridad a la cadena más débil del sector económico que es el consumidor, y cuyo principal objetivo se basa en la “Consideración de los intereses y necesidades de los consumidores de todo 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”.

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.

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.

II SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO INSTITUCIONAL 2019

| N° | Indicador | Tipo de Indicador | Unidad de Medida | Meta | Descripción del Indicador | Avances al Cierre 2019 | | Detalle del avance |
|----|--|-------------------|--|------|---|------------------------|------------|---|
| | | | | | | Absoluto | Relativo % | |
| 1 | Mejorar la eficiencia del uso de recursos financieros con la inversión eficaz en el gasto público | Resultado | Porcentaje de ejecución presupuestaria (Ejecución presupuestaria/Planificación) | 95% | Ejecución Presupuestaria 2019 | 4.190.060.382 | 86% | Avances al Cierre 2019: La ejecución presupuestaria y financiera de la SEDECO en cuanto a FF 10 la ejecución ascendió al 93% del presupuesto provenientes de los Recursos del Tesoro; en cuanto a FF 30 la ejecución ascendió al 17% correspondiente a Recursos Institucionales. |
| 2 | Desarrollar un plan de ampliación de la cobertura geográfica de los servicios ofrecidos por la Sedeco | Producto | Número de oficinas regionales de atención al consumidor | 8 | Convenios firmados | 20 | 150% | Convenios de cooperación en el marco del SNIPC entre municipios (14), Gobernaciones (5) y la Habilitación de (1) una Oficina Regional de Protección al Consumidor en Ciudad del Este, Dpto. de Alto Paraná, datos correspondientes al año 2019. |
| 3 | Porcentaje de municipios que cumplen con acuerdo de proveer mensualmente datos para la base de datos del SNIPP | Proceso | Porcentaje de municipios que cumplen con acuerdo de proveer mensualmente datos para la base de datos del SNIPP | 75% | Informes remitidos por los distintos municipios | 10 | 40% | De los 27 Municipios habilitados, es importante señalar que los municipios de Obligado, Hoenau y Bella Vista, actúan por medio de la Asociación de Municipalidades de Colonias Unidas (AMCU). Considerando este, son 25 Municipios que están habilitados para contar con oficinas de protección al consumidor, de los cuales 10 remitieron información con respecto a las actividades de Consultas, Reclamos, Acuerdos, Expedientes remitidos al Juzgado de Fallos, Operativos de fiscalización y capacitaciones. |
| 4 | Cantidad de materiales para el buen funcionamiento de la Sedeco | Insumo | Porcentaje de ejecución del PAC (PAC/Planificación) | 95% | Plm Anual de Contrataciones | 10 | 100% | Avances al Cierre 2019: La ejecución del PAC 2019 finalizó en el mes de SETIEMBRE 2019 cumpliendo así la totalidad de lo Programado y Planificado. |

Fuente: (N°1 y 4) Datos proveídos por la Dirección de Administración y Finanzas - Dpto. de Finanzas (1) y Dpto. de UOC (2) respectivamente.- (N°2 y 3) Datos proveídos por la Dirección de Capacitación y Comunicación.-

III RESULTADOS DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

III.1 Logros alcanzados por la Entidad

1. INAUGURACION DE LA PRIMERA OFICINA REGIONAL DE LA SEDECO EN CIUDAD DEL ESTE, DEPARTAMENTO DE ALTO PARANÁ.

Inauguración de la Primera Oficina Regional de la SEDECO 06/12/2019 para el Departamento de Alto Paraná, en Ciudad del Este, según Resolución N° 1177/2019. La citada oficina fue donada por la



JMELO

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



Embajada de la República de China (Taiwan) y la entrega fue realizada por el Embajador Diego L. Chou, en compañía del Dr. Roberto González Vaezken, Gobernador del Dpto. de Alto Paraná

La dependencia acercará todos los servicios, y que además contribuye a la mejora del medio ambiente, debido a que las personas no deberán acercarse hasta Asunción para realizar sus trámites, disminuyendo en consecuencia el CO2, que finalmente redundará en beneficio de todos los ciudadanos.

Es importante mencionar que los Bienes donados ya se encuentran impactados en el Inventario General de la Institución.

2. LISTA DE COMPRAS – ¿MBA'E AJOGUATA?

A fin fomentar la cultura de Consumo Responsable; la SEDECO publicó una lista de productos básicos, disponible para su descarga en la página web institucional www.sedeco.gov.py/index.php/lista-de-compras, para la utilización por parte de consumidores, a los efectos de que puedan planificar su compra y de esa forma mejorar el Gasto del Bolsillo.

3. 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. <https://www.sedeco.gov.py/index.php/registro-2>

4. SISTEMA NACIONAL DE BILLETAJE ELECTRÓNICO - CONSEJO AD HOC PARA LA REGLAMENTACIÓN DE LA LEY N° 5230/14.

A propuesta de la SEDECO se dio cumplimiento a la Ley N° 3.365/07, para los usuarios del transporte del área metropolitana con discapacidad visual, quienes contarán con la tarjeta diferenciada con 15 pasajes diarios, en forma gratuita, que podrá ser utilizada inclusive por un acompañante, de conformidad a lo establecido en la referida Ley.

5. AGENDA INTERNACIONAL

a. COMITÉ TÉCNICO N° 7 "DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR DEL MERCOSUR"

ACCIONES DE INTEGRACIÓN REGIONAL:

- Aprobación de Normas del MERCOSUR en favor de Consumidores:
 - a. MERCOSUR/GMC/RES N° 36/19. Defensa del Consumidor - Principio fundamentales.
 - b. MERCOSUR/GMC/RES N° 37/19. Defensa del Consumidor - Protección al Consumidor en el Comercio Electrónico.
- Implementación de una plataforma web para formular consultas y reclamos.
- Elaboración de Manual de Buenas Prácticas Comerciales. (Coordinación Paraguay).
- Pérdida y Desperdicio de Alimentos. (Colaboración de Paraguay con Argentina).
- FIAGC 2021: Paraguay obtuvo la presidencia pro tempore por lo cual será sede del Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor.

b. RED ONE PLANET

En marzo de 2019 hemos sido seleccionado como miembro del Comité Asesor de Múltiples Partes Interesadas (MAC) del Programa de Información al Consumidor de la Red One Planet (CI-SCP).

El "Programa de Información al Consumidor" tiene como objetivo establecer la Agenda de Información al Consumidor a nivel mundial, con el mandato de las Naciones Unidas.





III.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 | Valor Monetario |
| | Consultas | Reclamos | Denuncias | Total | Consultas | Reclamos | Denuncias / Proceso | Total | | |
| Enero | 450 | 102 | 32 | 584 | 450 | 102 | 32 | 584 | 100 | 18.079.775 |
| Febrero | 550 | 100 | 38 | 688 | 550 | 100 | 38 | 688 | 100 | 28.697.026 |
| Marzo | 580 | 142 | 39 | 761 | 580 | 142 | 39 | 761 | 100 | 20.409.820 |
| Abril | 504 | 95 | 24 | 623 | 504 | 95 | 24 | 623 | 100 | 8.404.854 |
| Mayo | 659 | 121 | 40 | 820 | 659 | 121 | 40 | 820 | 100 | 25.981.473 |
| Junio | 559 | 123 | 29 | 711 | 559 | 123 | 29 | 711 | 100 | 24.776.520 |
| Julio | 424 | 147 | 54 | 625 | 424 | 147 | 54 | 625 | 100 | 12.928.000 |
| Agosto | 652 | 105 | 31 | 788 | 652 | 105 | 31 | 788 | 100 | 18.645.497 |
| Setiembre | 636 | 59 | 22 | 717 | 636 | 59 | 22 | 717 | 100 | 0 |
| Octubre | 590 | 89 | 28 | 707 | 590 | 89 | 28 | 707 | 100 | 0 |
| Noviembre | 1183 | 111 | 21 | 1315 | 1183 | 111 | 21 | 1315 | 100 | 0 |
| Diciembre | 575 | 72 | 33 | 680 | 575 | 72 | 33 | 680 | 100 | 0 |
| Total | 7362 | 1266 | 391 | 9019 | 7362 | 1266 | 391 | 9019 | | 157.922.965 |

➤ Monitoreo de Precios

| MONITOREOS DE PRECIOS | | | |
|--|-------------------|----------------------|-------------------------|
| Rubro | Departamento | Distritos | Cantidad Inspeccionados |
| Monitoreo de precios de muebles y electrodomesticos | Capital | Asunción | 5 |
| Monitoreo de precios de la canasta basica familiar | Central y Capital | San Lorenzo | 46 |
| | | Fernando de la mora | |
| | | Mariano Roque Alonso | |
| | | limpio | |
| | | Lambaré | |
| | | Luque | |
| | | J.A. Saldívar | |
| Monitoreo de precios de prendas de vestir y calzados | Capital | Asunción | 1 |
| Total | | | 52 |



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



➤ *Inspecciones de Locales Comerciales*

| Inspección de Locales Comerciales | | | | | | |
|-----------------------------------|--------------|-----------------------------|-------------------------|---------|-------------|---|
| Rubro | Departamento | Distritos | Cantidad Inspeccionados | | | |
| Estaciones de Servicios | Paraguari | Caapucú | 2 | | | |
| | | San Roque Gonzalez | 2 | | | |
| | | Quindy | 5 | | | |
| | | Carapegua | 3 | | | |
| | | La Colmena | 3 | | | |
| | | Ybycu'i | 3 | | | |
| | | Acahay | 2 | | | |
| Supermercados | Paraguari | Carapegua | 1 | | | |
| | | Paraguari | 1 | | | |
| Estaciones de Servicios | Alto Paraná | Minga Pora | 2 | | | |
| | | Itakyry | 3 | | | |
| | | Colonia Santa Fe del Paraná | 1 | | | |
| | | Hemandarias | 6 | | | |
| | | Ciudad del Este | 5 | | | |
| | | Minga Guazú | 3 | | | |
| | | Ciudad del Este | 1 | | | |
| Supermercados | Alto Paraná | San Alberto | 3 | | | |
| | | Hemandarias | 1 | | | |
| Aparatos Electrónicos | | Ciudad del Este | 1 | | | |
| Estaciones de Servicios | Boquerón | Loma Plata | 4 | | | |
| | | Filadelfia | 3 | | | |
| | | Tte. Irala Fernandez | 1 | | | |
| Supermercados | Boquerón | Loma Plata | 2 | | | |
| | | Filadelfia | 7 | | | |
| Zapateria y Roperia | | Filadelfia | 1 | | | |
| Farmacia | | Filadelfia | 1 | | | |
| Estación de Servicios | Pte. Hayes | Pozo Colorado | 3 | | | |
| Gastronomía - Bares | | | 8 | | | |
| Estaciones de Servicios | Capital | Asunción | | 2 | | |
| | | | Bodega/Bebidas | 1 | | |
| | | | Comercio mayorista | 1 | | |
| | | | Supermercados | 11 | | |
| | | | Panaderia | 1 | | |
| | | | Roperia | 1 | | |
| | | | Farmacia | 1 | | |
| | | | Dispensa | 1 | | |
| | | | Gastronomía - Bares | | San Lorenzo | 1 |
| | | | Farmacia | Central | San Lorenzo | 1 |
| Itaugua | 2 | | | | | |
| Estaciones de Servicios | Central | Areguá | 1 | | | |
| | | San Lorenzo | 2 | | | |
| | | Luque | 1 | | | |
| Supermercados | Central | J.A. Saldivar | 1 | | | |
| | | Villa Elisa | 1 | | | |
| | | Fernando de la mora | 1 | | | |
| | | Mariano Roque Alonso | 2 | | | |
| | | Luque | 1 | | | |
| | | San Lorenzo | 2 | | | |
| | | Luque | 2 | | | |
| Casa de Cambios | | Luque | 2 | | | |
| Supermercados | | | 1 | | | |
| Aparatos Electrónicos | Amambay | Pedro Juan Caballero | 3 | | | |
| Zapateria y Roperia | | | 1 | | | |
| Total | | | 120 | | | |

Obs.: Los procedimientos de fiscalizaciones estan con procesos abiertos, por lo tanto, en espera de Resolución.



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



➤ **Capacitaciones**

| Capacitaciones 2019 | | | | | | | | |
|---|--------------|----------------------------|--------------------|----------------------|---------------------------|-------------|---------------|-----------------------------------|
| Rubro / Tema | Departamento | Distrito | Mes de Realización | Tipo de Capacitación | Cantidad de beneficiarios | | Total General | Monto de Capacitación (Guaraníes) |
| | | | | | Mujeres | Hombres | | |
| Marco de la Ley 1.334/98 y sus reglamentaciones | Capital | Asunción | Marzo | Charla | 50 | 31 | 81 | 100.000 |
| Marco de la Ley 1.334/98 y sus reglamentaciones | Central | Luque | Marzo | Charla | 38 | 37 | 75 | 100.000 |
| Marco de la Ley 1.334/98 y sus reglamentaciones | Capital | Asunción | Abril | Difusión | 120 | 80 | 200 | 100.000 |
| Marco de la Ley 1.334/98 y sus reglamentaciones | Itapua | Natalio | Abril | Charla | 162 | 108 | 270 | 4.800.000 |
| Marco de la Ley 1.334/98 y sus reglamentaciones | San Pedro | Puerto Antequera | Mayo | Difusión | 13 | 12 | 25 | 3.318.812 |
| Marco de la Ley 1.334/98 y sus reglamentaciones | Central | San Lorenzo | Mayo | Seminario | 210 | 140 | 350 | 100.000 |
| Marco de la Ley 1.334/98 y sus reglamentaciones | Central | Luque | Junio | Charla | 26 | 25 | 51 | 100.000 |
| Marco de la Ley 1.334/98 y sus reglamentaciones | Amambay | Pedro Juan Caballero | Julio | Charla | 55 | 55 | 110 | 3.331.332 |
| Marco de la Ley 1.334/98 y sus reglamentaciones | San Pedro | San Pedro de Ykuamandý y u | Agosto | Charla | 54 | 36 | 90 | 1.856.276 |
| Marco de la Ley 1.334/98 y sus reglamentaciones | Central | San Lorenzo | Agosto | Charla | 105 | 105 | 210 | 100.000 |
| Marco de la Ley 1.334/98 y sus reglamentaciones | Canindeyú | Salto del Guairá | Agosto | Charla | 211 | 141 | 352 | 3.418.812 |
| Marco de la Ley 1.334/98 y sus reglamentaciones | Canindeyú | Curugaty | Agosto | Charla | 412 | 274 | 686 | 3.418.812 |
| Marco de la Ley 1.334/98 y sus reglamentaciones | Canindeyú | Curugaty | Setiembre | Charla | 39 | 26 | 65 | 3.418.812 |
| Marco de la Ley 1.334/98 y sus reglamentaciones | Capital | Asunción | Octubre | Conferencia | 266 | 114 | 380 | 79.000.000 |
| Total | | | | | 1184 | 1184 | 2945 | 103.162.856 |



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



ANEXO I

➤ Logros Obtenidos por Estructura Programática

1- TALLERES Y SENSIBILIZACIONES A CONSUMIDORES Y PROVEEDORES.

De enero a diciembre 2019 fueron sensibilizadas más de **2.945 personas**, del cual el **78% corresponde a consumidores y/o proveedores del interior del país**, en atención a la política institucional de dar mayor énfasis a este sector debido a que en la ciudad de Asunción y Gran Asunción, se cuenta con mayor acceso a este tipo de información.

Es importante mencionar que el 60% de los sensibilizados corresponde al género femenino.

2- DIA MUNDIAL DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Como cada 15 de marzo, celebramos el “DÍA MUNDIAL DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDORE”, para conmemorar se ha realizado una jornada de trabajo en la Torre II del Paseo La Galería, con el objetivo principal de generar un espacio para intercambiar opiniones, ideas, sugerencias y construir un mecanismo de apoyo en la defensa de los consumidores y usuarios.

Participaron durante la misma, consumidores satisfechos y autoridades de la DGEEC, DINATRAN, CAPASU, WWF Paraguay, así como también representantes de organizaciones privadas y de la sociedad civil.

3- CUARTA CONFERENCIA INTERNACIONAL

En el mes de octubre la SEDECO llevo a cabo la CUARTA CONFERENCIA INTERNACIONAL: “Consumo Sostenible como Herramienta de Desarrollo Social”, con la participación de representantes del Gobierno de la República de China Taiwán, de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor de la República Argentina, de WWF Paraguay, de la Federal Trade Commission, de la Dirección de Energías Alternativas del Viceministerio de Minas y Energía – MOPC, de PTB (Alemania) y el apoyo BCP, y ONE PLANET, en el Salón de Convenciones del Banco Central del Paraguay.

El objetivo fue generar un espacio de debate orientado al desarrollo de una cultura de consumo sostenible y responsable, con mayor información sobre las implicancias de nuestras decisiones de consumo en la economía, el ambiente y la sociedad.

En la mencionada conferencia, se contó con la participación de **380 personas**.

4- PARTICIPACION EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN TELEVISIVA

Bloque SEDECO:

- Paraguay TV: Todos los días jueves de la semana
- Paraguay TV: Espacio especial para Autoridades Nacionales en el programa “Paraguay en 15”.
- Canal PRO: Todos los días viernes de la semana.
- Además de la participación según eventos o noticias que se desarrollan y que afectan a los consumidores y usuarios en medios radiales, prensa escrita y televisiva.

5- COMUNICACIONES POR REDES SOCIALES.

Se encuentran habilitadas cuentas de Twitter: @sedecopy, Facebook: Sedeco Paraguay y Canal de YouTube: Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario.

- A través de las mismas se recibieron más de **1.710 consultas** (de enero a diciembre).





- Brindamos información y recomendación básica que todo consumidor y/o usuario y proveedor debe tener en cuenta al momento de adquirir bienes y/o servicios/ ofertar. Ej.: Alerta de Productos, Advertencias a Proveedores, Monitoreo de la Canasta Básica, entre otros.
- Socialización de las actividades desarrolladas por la SEDECO, en cumplimiento de sus respectivas funciones.

6- AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS.

Se realizaron dos Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas, la primera se realizó el 12 de marzo en la sede de la institución.

La segunda se llevó a cabo el 29 de agosto, en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad Nacional de Canindeyú – Sede: Salto del Guairá.

Y una Reunión con Líderes y Vice Líderes de las Distintas Bancadas de la Honorable Cámara de Senadores – Presentación de Informe de Gestión al mes de noviembre de 2.019. 12/12/2019

7. Elaboración del Proyecto de Resolución del nuevo proceso de los expedientes de la Dirección de Procedimientos.
8. Incorporación al proceso de reclamos una herramienta informática por la cual se ingresa el 100% de los Reclamos recibidos en la Dirección de Procedimientos, la cual permite medirlos y cuantificarlos.

9. PRESUPUESTO PER CÁPITA

| Contribución del Presupuesto sobre la Poblacion en Gs. | | | | | | |
|--|----------------|----------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------|------------------------------------|
| Población Total | | | | Población Total Económicamente Activa | | |
| Ejercicio | Población País | Presupuesto Asignado FF 10 | Presupuesto asignado por Habitante | Población País Económicamente Activa | Presupuesto Asignado FF 10 | Presupuesto asignado por Habitante |
| 2017 | 6.953.646 | 4.316.118.581 | 621 | 3.465.976 | 4.316.118.581 | 1.245 |
| 2018 | 7.052.983 | 4.512.349.653 | 640 | 3.578.303 | 4.512.349.653 | 1.261 |
| 2019 | 7.152.703 | 4.398.282.390 | 615 | 3.685.652 | 4.398.282.390 | 1.193 |
| 2020* | 7.252.672 | 4.183.721.283 | 577 | 3.796.222 | 4.183.721.283 | 1.102 |

10. CONSULTAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DE CONSUMIDORES Y/O USUARIOS.

El mayor dinamismo institucional, las activas participaciones en medios de prensa, charlas masivas, conferencias, sensibilización a cámaras y gremios empresariales, contando con el apoyo de instituciones públicas y privadas en la difusión de los derechos del consumidor, fueron determinantes claves para llegar a más consumidores de todo el país.

| COMPARATIVO DE ATENCION A CONSUMIDORES 2018/2019 | | | | |
|--|------------|------------|-------------|------------------------|
| Periodo | Consultas | Reclamos | Denuncias | Consumidores Atendidos |
| Ene/Dic 2018 | 5.656 | 1.324 | 444 | 7.424 |
| Ene/Dic 2019 | 7.362 | 1.266 | 391 | 9.019 |
| Var. % Acum. Interanual Ene a Dic 2019/2018 | 30% | -4% | -12% | 21% |

Las Metas físicas conforme al Plan Operativo Institucional (POI) y relacionados a Consultas, Reclamos y Denuncias se detalla a continuación:



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



| Año | Planificado – Hitos Programados (anual) | Recepcionados – Consultas / Reclamos / Denuncias (anual) | % de Ejecución |
|------|---|--|----------------|
| 2018 | 6.900 | 7.424 | 107,5% |
| 2019 | 7.500 | 9.019 | 120,2% |

11. SISTEMA NACIONAL INTEGRADO DE PROTECCION AL CONSUMIDOR (SNIPC)

A través de convenios suscriptos con la SEDECO, 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.

Se encuentran habilitados 27 Municipios en todo el territorio nacional: Asunción, Fdo. De la Mora, Lambaré, Luque, Villa Elisa, Limpio, Caaguazú, Cnel. Oviedo, Ciudad del Este, Encarnación, Asociación de Municipalidades de Colonias Unidas (AMCU – Hoenau/Obligado/Bella Vista), San Pedro del Paraná, Natalio, Capitán Meza, Tomas Romero Pereira, San Pedro del Ycuamandyyú, Puerto Antequera, Capiibary, Yataity del Norte, 25 de Diciembre, Villarrica, Pedro Juan Caballero, Filadelfia, Salto del Guairá, Curuguaty.

TOTAL: 27 (Veintisiete) Municipios; de los cuales 14 (catorce), fueron adheridos durante el año 2019. <https://www.sedeco.gov.py/index.php/publica/municipios-habilitados>

Los municipios que firman convenio con la SEDECO se comprometen a designar un funcionario municipal, responsable de la oficina de protección al consumidor, quien realiza una pasantía en la SEDECO con el objeto de ser capacitado.

La SEDECO solicita de manera trimestral datos sobre: consultas, reclamos, charlas, operativos de fiscalización, para consolidarlo en la estadística institucional, así también 5 Gobernaciones han firmado convenio con la institución con el objetivo de promocionar y difundir este mecanismo de descentralización operativa (<https://www.sedeco.gov.py/index.php/gobernaciones-promotoras>).

12. VIGILANCIA DEL MERCADO EN RESGUARDO DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

12.1. VERIFICACIONES Y FISCALIZACIONES A PROVEEDORES

Se dispuso la verificación y fiscalización a empresas proveedoras (locales comerciales, supermercados, estaciones de servicios, entre otros.), a fin de corroborar el cumplimiento de la Ley de Defensa del Consumidor y el Usuario, educar y sensibilizar a los mismos.

Se han realizado en el periodo enero/diciembre 2019, un total de **120 verificaciones y/o fiscalizaciones** a Proveedores en las siguientes localidades:

Asunción, Fdo. de la Mora, Lambaré, San Lorenzo, MRA, Villa Elisa, Areguá, Pedro Juan Caballero, Minga Pora, San Alberto, Itakyry, Santa Fe, Hernandarias, CDE, Hernandarias, Minga Guazú, Caapucu, San Roque González, Quiindy, Carapeguá, La Colmena, Acahay, Sapucaí, Boquerón, Teniente Martínez, Loma Plata, Filadelfia, Presidente Hayes, Pozo Colorado.

La SEDECO ha dejado constancia de su visita en **106 locales comerciales**, mediante la adhesión de calcomanías que incluyen datos de contacto para los consumidores.

13. OPERATIVOS ANUALES.

- TEMPORADAS DE OFERTAS (BLACK FRIDAY): procedimientos de fiscalización a los locales comerciales adheridos, a fin de resguardar el cumplimiento de las normas de Defensa del Consumidor y el Usuario, además de educar y sensibilizar a proveedores.





- SEMANA SANTA, CAACUPÉ, FIESTAS DE FIN DE AÑO, ENTRE OTROS: Presencia en la Terminal de Ómnibus de Asunción, con el objetivo de verificar el cumplimiento de los itinerarios, la provisión de boletos, cobro justo del pasaje y el buen trato que debe recibir todo usuario del transporte.
- FINAL DE LA COPA SUDAMERICANA: Presencia en la Embajada del Hinchta, acompañando el operativo "Buen Anfitrión" coordinado interinstitucionalmente por la SENATUR.

14. MONITOREO SEMANAL DE PRECIOS.

- CANASTA BASICA: De manera semanal se realiza monitoreo de 35 productos de alto consumo, que incluye panificados y pastas, carnes, aceites, lácteos, frutas y verduras, azúcar, sal y productos de limpieza para el hogar, a fin de mantener informados a los consumidores.
- PRODUCTOS NAVIDEÑOS: monitoreo de 16 productos más, incluyendo productos de alto consumo en esta temporada.
- PRENDAS DE VESTIR Y CALZADOS.
- ELECTRODOMESTICOS Y MUEBLES.

15. 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. (<https://www.sedeco.gov.py/index.php/alerta-de-productos>); Internalización de las Normativas del MERCOSUR, mediante los Decretos N°s 3.038 y 3.039 del 9 de diciembre de 2.019.

16. RESOLUCIONES EMITIDAS POR LA SEDECO.

En el 2019 se han firmado un total de **1.400 RESOLUCIONES**, en su gran mayoría con culminación de los trámites de los expedientes en el marco de los procedimientos de oficios o por denuncias de consumidores, en comparación a las 740 resoluciones del año 2018, lo que representa un incremento del 89%, respectivamente.

17. OTRAS GESTIONES:

- Aumento en la Gestión en donde se han logrado acuerdos entre consumidores y los proveedores, por un proceso abreviado (conciliación y mediación).
- En los meses de setiembre a diciembre el procesamiento del 100% de los reclamos de "No Molestar.
- Se ha logrado mes a mes el aumento en la cantidad de recepciones y evacuaciones de Consultas de Consumidores y Usuarios.
- Incorporación de Fuerza Laboral Permanente (4 nuevos funcionarios públicos permanentes); mediante el proceso de Traslado de Funcionarios sin línea Presupuestaria y cargos vacantes en la SEDECO.
- Realización de 1 (un) Concurso público para el Ingreso de Fuerza Laboral en el área misional (Dirección de Asuntos Jurídicos) – Etapa Final.
- Cumplimiento de la Ley N° 2.479/2.004 en la Cual se establece la obligatoriedad de Incorporación de personas con discapacidad - Cantidad de Funcionarios: 2 (dos).
- Adquisición de Bienes Patrimoniales (Inversión Física: Computadoras, Notebook, Armarios, Gavetas, Sillas).
- Ampliación de Convenio con la Compañía Paraguaya de Comunicaciones (COPACO S.A.) Zona Wifi y Televisivo Digital, posibilitando una interconexión inalámbrica de manera segura y ágil, con disposición de Canal Paraguay TV.
- Mejoras edilicias en la Institución permitiendo mayor comodidad y acceso a la ciudadanía (Reacondicionamiento del Área del Estacionamiento, Colocación de Tanque de agua con mayor capacidad y motobomba).





- Mantenimiento General de los 3 (tres) Vehículos Institucionales, Gestión de Título y pago de patentes municipales, así como también Pago de Pólizas de Seguro para los mismos.

DIFICULTADES Y LECCIONES APRENDIDAS:

DIFICULTADES:

- Estructura presupuestaria débil, que impide el desarrollo institucional (incorporación de talento humano permanente e infraestructura suficiente).
- Dificultad en la consolidación de Oficinas Municipales de Protección al Consumidor en el Marco del Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor (SNIPC).
- La necesidad de un sistema que indique los vencimientos de los plazos durante los procesos de levantamiento de Reclamos hasta su formalización con la firma del consumidor de la denuncia.
- La necesidad de mayor cantidad de recursos humanos idóneos para la recepción y análisis de los y análisis de los diferentes medios habilitados para el efecto.
- Espacios físicos reducidos que impiden la incorporación de mayor cantidad de recursos humanos a los efectos mencionados en los puntos precedentes.
- La SEDECO no cuenta con Instalaciones Edilicias propia (Usufructo de Instalaciones del Ministerio de Industria y Comercio).
- La Institución cuenta en su mayoría con Equipos Informáticos obsoletos y/o en su estado residual.

LECCIONES APRENDIDAS:

- En cuanto a Gestiones Presupuestarias y financieras la SEDECO ha ejecutado su presupuesto 2019 mediante la realización previa de una Planificación de Gastos, el cual tuvo un 92% de efectividad, que conforme al enfoque presupuestario 2020 – Presupuesto por Resultados la Planificación es una base fundamental para el logro de los objetivos, es muy importante resaltar que dentro de la Planificación mencionada se ha ejecutado el 100% del Plan Anual de Contrataciones (PAC).

DESAFIOS 2020

- Incorporar nuevas herramientas tecnológicas para la tramitación de procesos administrativos y operativos realizados en la SEDECO.
- Fortalecer el Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor (SNIP) con Municipios e incrementar la habilitación de Oficinas Regionales.
- Innovar en los Procesos de Gestión de Usuarios (consumidores y proveedores).
- Consolidar alianzas estratégicas con instituciones y grupos estratégicos.
- Correcaminata en conmemoración al Día Mundial de los Derechos del Consumidor.
- Presidencia Pro Tempore del MERCOSUR.
- Organización de las Reuniones CT7 - MERCOSUR 2020.



JHELO
Abg. Juan Marcelo Estigarribia López
Ministro Secretario Ejecutivo



ANEXO II

➤ **Recursos Humanos**

| Recursos Humanos | | | |
|--|--------------|---------------|--------------|
| Descripción | Mujer | Hombre | Total |
| Total Recursos Humanos Activos (a+b+c) | 21 | 27 | 48 |
| (^a) Recursos Humanos Activos Nombrados (^a) | 9 | 18 | 27 |
| Recursos Humanos Contratados (^b) | 0 | 0 | 0 |
| Recursos Humanos Profesionales (Nombrados y Contratados que posean Título Universitario) | 5 | 13 | 18 |
| Personal en Cargos Gerenciales (A partir de Jefe de Departamento) | 5 | 12 | 17 |
| (^c) Recursos Humanos Comisionados (^c) | 12 | 9 | 21 |
| Recursos Humanos Profesionales - (Comisionados que posean Título Universitario) | 11 | 6 | 17 |
| Personal en Cargos Gerenciales (A partir de Jefe de Departamento) - Comisionados | 9 | 4 | 13 |



JMELO

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



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

Telf.: (0991) 763-499

Juan Pablo Guillén Báez

Jefe de Departamento de Finanzas – DAF

E_mail: jguillen@sedeco.gov.py

Telf.: (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

Dirección de Auditoría Interna: Marta Esther Viveros

Unidad de Transparencia y Anticorrupción: Héctor Corrales Compagnucci

