



X FORO INTERNACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR



OMBA'E'ÚVA HA
OMBA'EPORÚVA ÑANGAREKO
Sambyhyha

Secretaría de
DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Y EL USUARIO - SEDECO

■ TETÃ REKUÁI
■ GOBIERNO NACIONAL

*Paraguay
de la gente*



OMBA'E'ÚVA HA
OMBA'EPORÚVA ÑANGAREKO
Sambyhyha
Secretaría de
DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Y EL USUARIO - SEDECO

■ TETÃ REKUÁI
■ GOBIERNO NACIONAL

*Paraguay
de la gente*

MEJORANDO LA FORMULACIÓN DE LA POLÍTICA PÚBLICA EN LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR



ACCIONES EN EL MARCO DE LA PANDEMIA DEL COVID-19:

✓ SEDECO y CAFAPAR lanzaron Portal de Consulta de Precios de Medicamentos.



CONSULTAS

RECLAMOS

#PrecioJusto Medicamentos



TETÁ REKUÁI
GOBIERNO NACIONAL

Paraguay
de la gente



ACCIONES EN EL MARCO DE LA PANDEMIA DEL COVID-19:



NACIONALES IMPRESO D10 TVO ARTE MUNDO TURISMO ESPECIALES MUNDO ANIMAL PAUSA



ULTIMA HORA

KIOSCO ÚH

SUSCRIBITE

05 ago 2021

FTC EPP Vacunas Covid-19 Coronavirus

COTIZACIÓN 16° C



NACIONALES

Sedeco monitorea precios de insumos y medicamentos para el tratamiento del Covid-19

03 DE AGOSTO DE 2021

La Sedeco continúa con el control de precios del alcohol en gel, tapabocas, productos de higiene personal, vitamina C y medicamentos para la prevención y el tratamiento del Covid-19.



Publicación Diario Ultima Hora - Paraguay 03/08/2021



OMBA'E'ÚVA HA
OMBA'EPORÚVA ÑANGAREKO
Sambýhyha
Secretaría de
DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Y EL USUARIO - SEDECO

Monitores de Precios

de Insumos para la prevención
y el tratamiento contra el Covid

GOBIERNO
NACIONAL

Paraguay
de la gente



TETÁ REKUÁI
GOBIERNO NACIONAL

Paraguay
de la gente



ACCIONES EN EL MARCO DE LA PANDEMIA DEL COVID-19:

Es importante mencionar algunas medidas temporales aplicadas por Entidades Financieras y otras establecidas por el Gobierno Nacional:

- Suspensión de pagos de cuotas de préstamos y facilidades para las renegociaciones de renovaciones, refinanciaciones y reestructuraciones de deudas, que fueron trasladadas al final del periodo y suspensión de pagos mínimos de tarjetas de créditos.
- Exoneración de pagos de Servicios Públicos (Energía Eléctrica y Suministro de Agua) de Marzo a Agosto de 2020.
- El incumplimiento en el pago de los alquileres no fue causal de desalojo hasta el mes de junio del año 2020, siempre que se haya justificado el pago de cuanto menos el 40% (cuarenta por ciento) del valor del alquiler mensual. Medida aplicada de marzo a junio 2020.



“CAMPAÑA PRECIOS JUSTOS CON PROVEEDORES COMPROMETIDOS”



TETÁ REKUÁI
GOBIERNO NACIONAL

Paraguay
de la gente



“CAMPAÑA PRECIOS JUSTOS CON PROVEEDORES COMPROMETIDOS”



OMBA'E'ÚVA HA
OMBA'E'PORÚVA ÑANGAREKO
Nancysha
Nancysha
DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Y EL USUARIO - SEDECO

TETĀ REKUÁI
GOBIERNO NACIONAL

Paraguay
de la gente

CAMPAÑA PRECIOS JUSTOS CON PROVEEDORES COMPROMETIDOS

N°	Proveedor	Productos Beneficiados	Vigencia
1	Maahsa Molino Asunceno Alberto Heilbrunn S.A.	Línea de alcohol en gel y en spray sack Desinfectantes aerosol whitex Jabón de lavar ropas, líquido y polvo kinder Suavizante de ropas kinder	Hasta agosto 2021
2	Molino San Juan SRL “Pollos DON JUAN”	Pollo entero congelado c/menudencia Gallina congelada s/menudencia Puchero de pollo	Hasta septiembre 2021
3	Laboratorio y Herboristeria Santa Margarita S.A.	Toda la línea de té guarani Edulcorante “dulcitan” Mix-tea de “te guarani” Mate cocido “kurupi”	Hasta fin de año
4	Frigorífico Concepción SA	Carne molida popular Hamburguesa so’o	Hasta septiembre 2021
5	PROYACK "El arte en uniformes y regalos"	Remeras de talles p m g xl y talles especiales con adicional	Hasta fin de año
6	PIZZERIA MAUI	Pizza grande de 8 porciones de cualquier gusto Lomito sancho panza Picadas	Hasta septiembre 2021
7	Farmacia PUNTO FARMA	Alcohol desinfectante (marca propia), gel antibacterial, cremas, productos de cuidado personal, entre los principales productos.	Hasta septiembre 2021
8	Granja Avicola LA BLANCA - Pollos Pechugón	Alitas de pollos congeladas en paquete. Pechu burger por unidad.	Hasta octubre 2021
9	MERCADO ABASTO NORTE	10 locales comerciales con descuentos en los rubros: productos de almacen, indumentarias deportivas y casual, óptica, ofertas especiales en frutas y verduras, lácteos, pollos, productos de limpieza y bebidas.	Hasta agosto 2021



CAPACITACIONES VIRTUALES



Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario.
70 suscriptores

SUSCRIBIRSE

PÁGINA PRINCIPAL

VIDEOS

LISTAS DE REPRODUCCIÓN

CANALES

DEBATE

ACERCA DE



Videos subidos REPRODUCIR TODO

ORDENAR POR



Lanzamiento de la Campaña Precios justos con... 6 vistas • hace 1 semana	Garantía, Cambio y Devolución de productos... 11 vistas • hace 3 semanas	Consumo Sostenible para la Ciudadanía SERNAC 15 vistas • hace 3 semanas	DISTINTIVO DIGITAL Procuraduría Federal del... 15 vistas • hace 1 mes	Consumidor Digital_ Abg Antonino Serra 26 vistas • hace 1 mes	La implementación de la Política de Inclusión... 10 vistas • hace 1 mes
--	--	---	---	---	---

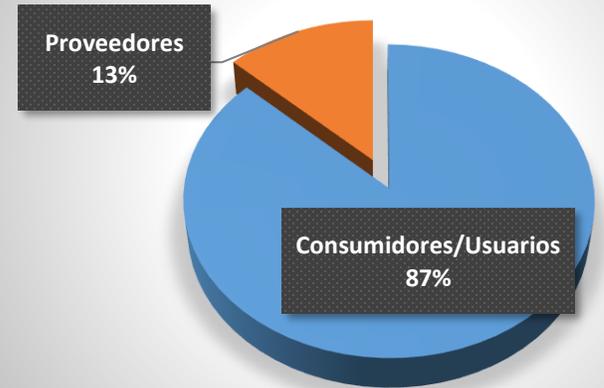


La Supervisión de la Publicidad en Pandemia... 24 vistas • hace 2 meses	Acciones del INDECOPI en resguardo de los... 13 vistas • hace 2 meses	Situación de la Inclusión Financiera en América... 37 vistas • hace 2 meses	Herramientas Anticorrupción en el Secto... 12 vistas • hace 2 meses	Conciliación virtual en controversias de consumo... 24 vistas • hace 2 meses	Cláusulas de Fuerza Mayor Federal Trade Commission... 18 vistas • hace 3 meses
---	---	---	---	--	--

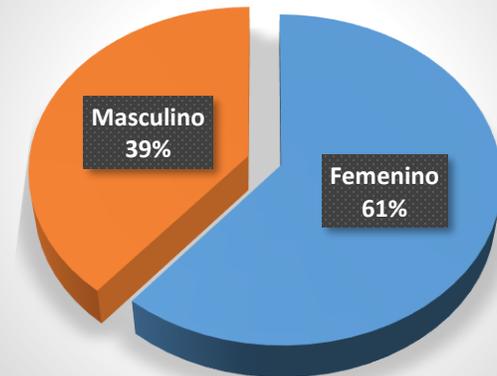


El Derecho de la Competencia como... 20 vistas • hace 3 meses	Los Derechos del Consumidor en la Era Digit... 7 vistas • hace 3 meses	Audiencia Pública de Rendición de Gestión... 18 vistas • hace 5 meses	Inclusión Financiera en el Paraguay_Banco Central d... 31 vistas • hace 7 meses	Capacidades Financieras en Paraguay Francisco Ruiz... 13 vistas • hace 7 meses	Capacitación COMPORTAMIENTO DEL... 24 vistas • hace 7 meses
---	--	---	---	--	---

% de consumidores/proveedores



Sexo





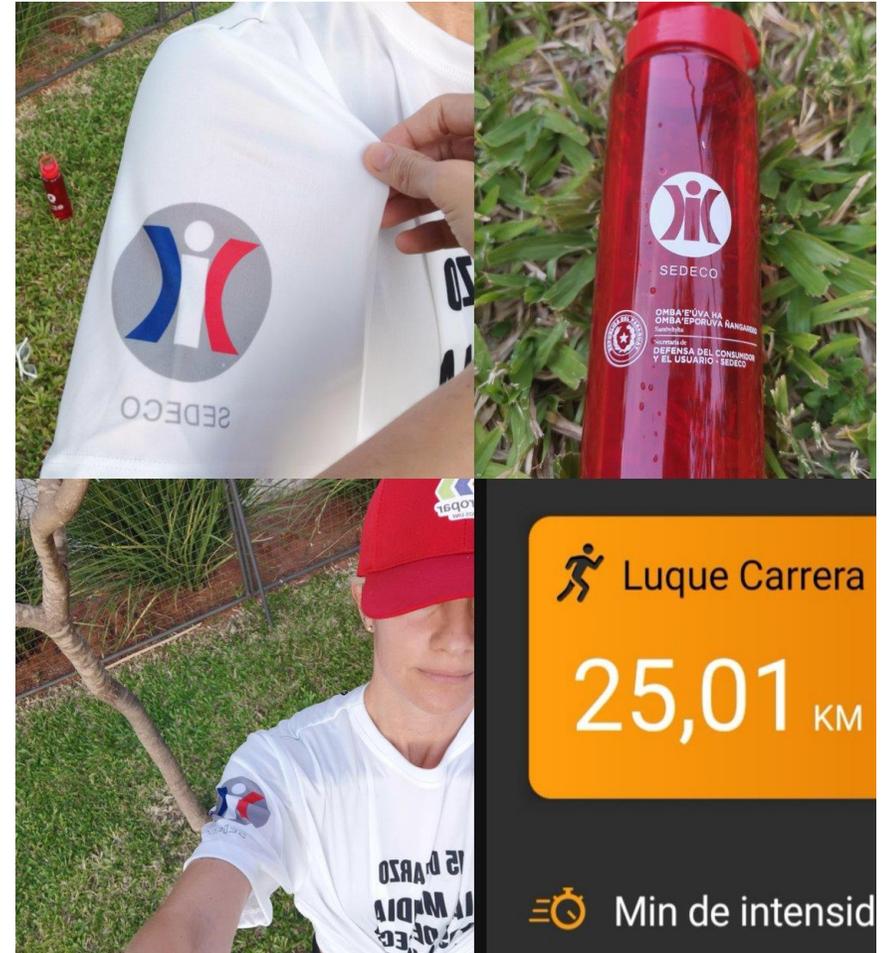
DÍA MUNDIAL DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

- Como cada 15 de marzo, se celebra el “*Día Mundial De Los Derechos De Los Consumidores*”, 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.





DÍA MUNDIAL DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES





DÍA MUNDIAL DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES



TETÁ REKUÁI
GOBIERNO NACIONAL

Paraguay
de la gente



DÍA MUNDIAL DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

N°	Ciudad	Cantidad de Participantes	%
1	Asunción	114	49%
2	Luque	27	11%
3	San Lorenzo	21	9%
4	Lambaré	20	9%
5	Fernando De La Mora	16	7%
6	Mariano Roque Alonso	12	5%
7	Limpio	5	2%
8	Ñemby	4	2%
9	Encarnación	3	1%
10	Villa Elisa	3	1%
11	Benjamín Aceval	2	1%
12	Itaguá	2	1%
13	Pedro J. Caballero	2	1%
14	Capiatá	1	0%
15	San Cosme y Damián	1	0%
16	Villa Hayes	1	0%
17	Ypane	1	0%
Total		235	100%



Sexo	Cantidad	%
Femenino	128	54%
Masculino	107	46%
Total	235	100%





MENSAJE CONMEMORATIVO EN FACTURAS DE SERVICIOS PÚBLICOS

En conmemoración al "*Día Mundial De Los Derechos De Los Consumidores*", se logró la incorporación de un mensaje en las facturas correspondientes a los meses de Marzo - Mayo del corriente, emitidas por la COPACO y ANDE, llegando a **más de 2 millones de Usuarios**.



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

 **GOBIERNO
NACIONAL**

*Paraguay
de la gente*

“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 del distribuidor, importador y/o fabricante en idioma español.

Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario (SEDECO)

www.sedeco.gov.py – 0800 11 88 99 (Línea baja gratuita)

WhatsApp 0961 940 710 o 0962 127 110 (Atención 24 hs)



 **TETĀ REKUĀI
GOBIERNO NACIONAL**

*Paraguay
de la gente*



MENSAJE CONMEMORATIVO EN FACTURAS DE SERVICIOS PÚBLICOS

COPACO Compañía Paraguaya de Comunicaciones Sociedad Anónima

ATENCIÓN AL CUENTE

RECLAMOS

***222# TIENDA VOX**

LineaAlta

Es el servicio de telefonía fija inalámbrica de COPACO. Los servicios pueden ser: **Postpago** o **Prepago**.

¡Lo solicitás y retirás al instante!

4G LTE

A través de la tecnología 4G LTE puedes navegar, descargar contenidos, películas, música, ver videos HD on line y mucho más, logrando altas velocidades de descarga en best effort.

50 GB, 100 GB, 30 GB, 70 GB, 150 GB

Categoría: 141 – TARIFA SOCIAL 1					Días: 33	Llave TM: 1 X 16 (A)	Actividad: RESIDENCIA
Información de Consumo					Detalle de Facturación		
Lectura Actual	Lectura Anterior	Constante	Consumo KWh	Consumo Mínimo KWh	Concepto	Importe en Gs.	
EST	0	1	357	30	FRACC. LEY DE EMER. 65	21.460	
CONSUMO ESTIMADO					ENERGIA ACTIVA 10%	144.164	
					I.V.A. 10%	14.416	
PRECIO G. kWh: 403,82							
Información Complementaria							
Ciclo	KWh	Importe	Estado				
07/20	775	358.280	Con acuerdo a plazos				
03/20	144	28.000	Con acuerdo a plazos				
02/20	134	26.000	Cobrado				
09/19	146	28.000	Cobrado				
ATENCIÓN							
ABONE ESTA FACTURA ANTES DEL VENCIMIENTO PARA EVITAR RECARGO POR MORA							
					TOTAL SIN COMISION	Gs.	***180.040
					COMISION + IVA	Gs.	***3.600
					TOTAL CON COMISION	Gs.	***183.640

DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y EL USUARIO

GOBIERNO NACIONAL

Paraguay de la gente

"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 del distribuidor, importador y/o fabricante en idioma español.

Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario (SEDECO)
www.sedeco.gov.py - 0990 11 88 99 (Línea baja gratuita)
WhatsApp 0961 940 710 o 0962 127 110 (Atención 24 hs)

DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y EL USUARIO

GOBIERNO NACIONAL

Paraguay de la gente

"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 del distribuidor, importador y/o fabricante en idioma español.

Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario (SEDECO)
www.sedeco.gov.py - 0990 11 88 99 (Línea baja gratuita)
WhatsApp 0961 940 710 o 0962 127 110 (Atención 24 hs)

ANDE

PARA EL USO DE LA ANDE

Ciclo: 09/20

N.I.R.: 0. 2960608. 01-22/09/2020

Nro Fact.: 0010692848180

29606080000000180040380

SELO DE IDENTIFICACION DE LA CAJA AUTORIZADA

ANDE

Ref. Cobro: *3.273**

Total a Pagar Gs.: *183.640**

TOTAL SIN COMISION: SON GUARANIES CIENTO OCHENTA MIL CUARENTA



TETÁ REKUÁI
GOBIERNO NACIONAL

Paraguay de la gente



SEDECO EMITE RESOLUCIONES EN VERSION BILINGÜE (GUARANÍ - CASTELLANO)

SEDECO emite Resoluciones en versión bilingüe (Guaraní - Castellano) documento traducido y certificado por la Secretaría de Políticas Lingüísticas (SPL).

Ambas Secretarías vienen realizando, por cada 100 resoluciones emitidas, una versión en idioma guaraní, 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 con identidad nacional.


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


**GOBIERNO
 NACIONAL**

Paraguay
de la gente

RESOLUCIÓN SDCU NÚMERO SEISCIENTOS DEL AÑO DOS MIL VEINTIUNO

POR LA CUAL SE HOMOLOGA EL ACUERDO CONCILIATORIO ARRIBADO ENTRE LAS PARTES, EN EL MARCO DEL EXPEDIENTE CARATULADO "CYNTIA PAOLA ESPINOLA C/ BRISTOL S.A., CON RUC N° 80017052-0, S/ SUPUESTA INFRACCIÓN A LA LEY N° 1334/98".

Asunción, 03 de mayo de 2021

VISTO: El Expediente SEDECO N° 1284/2019, y, -----

CONSIDERANDO: Que, a fs. 58, obra el Acuerdo Conciliatorio de fecha 28 de diciembre de 2020, suscrito entre las partes, en el marco del Expediente Caratulado: "CYNTIA PAOLA ESPINOLA C/ BRISTOL S.A., CON RUC N° 80017052-0 S/ SUPUESTA INFRACCIÓN A LA LEY N° 1334/98".

Que, según Dictamen N° 53/2021, de la Dirección de Asuntos Jurídicos, de fecha 26 de abril de 2021, recomienda aplicar el Art. 15 del Decreto N° 21004/03, que reza: "...Los convenios celebrados por las partes serán aprobadas por la Autoridad de Aplicación siempre que no contravenga lo que dispongan las Leyes. La aprobación de los mismos será irrecurable".

Que, no surge irregularidad manifiesta alguna que amerite el inicio de un Sumario de Oficio contra el Proveedor denunciado.

Que, por Decreto del Poder Ejecutivo N° 52 de fecha 20 de agosto de 2018, el Presidente de la República del Paraguay nombró al Señor Juan Marcelo Estigarribia López como Secretario de la Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario.


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


**GOBIERNO
 NACIONAL**

Paraguay
de la gente

SDCU APOUKAPY, POTEĪ SA PAPANĪ, ARY 2021-PEGUA

OMBOJOJÁVA ÑE'ĒME'Ē JOKUPYTYRĀVA MOKÖIVÉ ATYGUA OMOĠUAHĒVA EXPEDIENTE HÉRAVA "CYNTIA PAOLA ESPINOLA, BRISTOL S.A. NDIVEGUA, RUC PPY 80017052-0, OÑEIMO'ĀGUI LÉI PPY 1334/98 NOÑEMOÑETEIHAGUE".

Paraguay, 03 jasypo 2021-pe

OJEHECHÁPYPE: SEDECO Expediente PPy 1284/2019, ha, -----

OJEHECHAHÁICHA: Kuarogua 58, 28 jasypakõi, 2020-pegua, kuatiatee oñemboguaapyhápe moköive atygua oġuahĕha peteĪ ñe'ĕme, Kuatia oñembohĕrava "CYNTIA PAOLA ESPINOLA, BRISTOL S.A. NDIVEGUA, RUC PPY 80017052-0, OÑEIMO'ĀGUI LÉI Ppy 1334/98" NOÑEMOÑETEIHAGUE", ryepýpe.

Dirección de Asuntos Jurídicos, Tembiapoukapy Ppy 06/2021 rupive, 19 jasyteĪ 2021





ECOETIQUETA NACIONAL “ARANDÚ” PROGRAMA SOBRE ETIQUETADO AMBIENTAL TIPO I

En forma conjunta con el Ministerio del Ambiente y Desarrollo Sostenible - MADES, la SEDECO viene desarrollando el Programa de Administración de la Ecoetiqueta Nacional “**Arandú**”.

La ecoetiqueta “**Arandú**”, ha sido definida como un etiquetado ambiental Tipo I que involucra un proceso interactivo que incluye:

- Participación del Sistema Nacional de Calidad;
- Consulta a las partes interesadas;
- Certificación del cumplimiento realizada por terceros;
- Seguimiento a lo largo de todo el ciclo de vida;
- Selección de las categorías de producto;
- Desarrollo, revisión y modificación de los criterios ambientales de producto;
- Identificación de las características funcionales de producto y
- El establecimiento de procedimientos de certificación y otros elementos administrativos del Programa.





SEDECO formó parte de la campaña a favor de consumidores financieros #Mercosur30años



Infórmate sobre las distintas opciones y empresas en el sistema financiero. No todos ofrecen los mismos costos y/o beneficios



Paraguay
de la gente



Si comprás a crédito, **consultá las condiciones de financiamiento y el costo total.**



Paraguay
de la gente



Paraguay
de la gente



SEDECO INCORPORÓ NORMATIVAS DEL MERCOSUR

Durante esta Administración se han internalizado las siguientes normativas del Mercosur:

- **Decreto N° 3038/2019** Por el cual se incorpora al Ordenamiento Jurídico Nacional la resolución del Grupo Mercado Común del MERCOSUR N°. 01/10 “Protección de la Salud y Seguridad de Consumidores y Usuarios - Aspectos Operativos”.
- **Decreto N° 3039/2019** Por el cual se incorpora al ordenamiento jurídico nacional la Resolución del Grupo Mercado Común del MERCOSUR N°. 04/2017, “Procedimiento sobre Alerta y Retiro de Productos y Servicios considerados potencialmente nocivos o peligrosos en el MERCOSUR”
- **Decreto N° 3370/2020** Por el cual se incorpora al ordenamiento jurídico nacional la Resolución del Grupo Mercado Común del MERCOSUR N°. 36/19 “Defensa del Consumidor – Principios Fundamentales”



OMBA'E'ÚVA HA
OMBA'EPORÚVA ÑANGAREKO
Sambyhyha
Secretaría de
DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Y EL USUARIO - SEDECO

 TETÃ REKUÁI
 GOBIERNO NACIONAL

*Paraguay
de la gente*

**-AGUYJE-
MUCHAS GRACIAS**

www.sedeco.gov.py

 @sedecopy

 Sedeco Paraguay