



RESOLUCIÓN SDCU NUMERO MIL SEISCIENTOS DEL AÑO DOS MIL VEINTIUNO

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. -----

Asunción, 11 de octubre de 2021

VISTO: La Constitución Nacional, la Ley N° 1334/98, y sus modificaciones; y, -----

CONSIDERANDO: Que, el Artículo 38 de la Constitución Nacional, bajo el epígrafe "Del Derecho a la Defensa de los Intereses Difusos", establece: "Toda persona tiene derecho, individual o colectivamente, a reclamar a las autoridades públicas medidas para la defensa del ambiente, de la integridad del hábitat, de la salubridad pública, del acervo cultural nacional, de los intereses del consumidor y de otros que, por su naturaleza jurídica, pertenezcan a la comunidad y hagan relación con la calidad de vida y con el patrimonio colectivo". -----

Que, la Ley N° 1334/98 "De Defensa del Consumidor y el Usuario" y sus modificaciones, establecen las normas de protección en materia de defensa de los consumidores y usuarios, en su dignidad, salud, seguridad e intereses económicos. Quedan sujetos a las disposiciones de la citada ley, todos los actos celebrados entre proveedores y consumidores relativos a la distribución, venta, compra o cualquier otra forma de transacción comercial de bienes y servicios.

Que, el Art. 4° del mismo cuerpo legal, define al Proveedor como toda persona física o jurídica, nacional o extranjera, pública o privada que desarrolle actividades de producción, fabricación, importación, distribución, comercialización, venta o arrendamiento de bienes o de prestación de servicios a consumidores o usuarios, respectivamente, por los que cobre un precio o tarifa. -----

Que, asimismo, el Art 8°, dispone: "Quienes produzcan, importen, distribuyan o comercialicen bienes o presten servicios, suministrarán a los consumidores o usuarios, en forma cierta y objetiva, información veraz, eficaz y suficiente sobre las características esenciales de los mismos. La oferta y presentación de los productos o servicios asegurará informaciones correctas, claras, precisas y visibles, escritas en idioma oficial, sobre sus características, cualidades, cantidad, composición, precio, garantía, plazo de validez, origen, dirección del local de reclamo y los riesgos que presenten para la seguridad de los consumidores, en su caso". -----

Que, resulta necesario que los proveedores cuenten con un Centro de Atención al Consumidor (CAC), mediante el cual se puedan evacuar las eventuales consultas y/o quejas respecto a los productos o servicios ofertados, a fin de garantizar la protección de los derechos básicos de los Consumidores y Usuarios. -----

Que, el Art. 7° de la Ley N° 4974/13 "De la Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario (SEDECO), dispone que la máxima autoridad recae en la persona del Secretario Ejecutivo, quien ejerce la dirección, administración y representación de la institución. -----

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 Estigarríbia López como Secretario de la Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario. -----

POR TANTO, en uso de sus facultades legales, -----

**EL SECRETARIO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y EL USUARIO (SEDECO)
RESUELVE:**

Artículo 1°.- ESTABLECER, que todos los proveedores de bienes y servicios del país, deberán contar con un Centro de Atención al Consumidor (CAC). -----

Artículo 2°.- ESTABLECER, que todos los proveedores de bienes y servicios del país, deberán informar y exhibir en forma clara y precisa, a los consumidores y usuarios, los datos de contacto del Centro de Atención al Consumidor (CAC), indicando: número de teléfono y/o correo electrónico, día y horario de atención, en cada producto comercializado, independientemente de su presentación, y/o servicio prestado, de acuerdo al siguiente modelo referencial: -----





RESOLUCIÓN SDCU NUMERO MIL SEISCIENTOS DEL AÑO DOS MIL VEINTIUNO

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. -----

Artículo 3°. - **DISPONER** la entrada en vigencia de la presente Resolución, a partir de su publicación en la Gaceta Oficial. -----

Artículo 4°. - **DISPONER** la aplicación de sanciones a los proveedores de bienes y servicios del país, que incumplan con la presente Resolución, de conformidad a la Ley N° 1334/98, sus modificaciones y reglamentaciones. -----

Artículo 5°. - **COMUNICAR** a quienes corresponda y cumplida archivar. -----



MARÍA LORENA BARRERA CAÑISÁ
Secretaria General



JMELO

JUAN MARCELO ESTIGARRIBIA LÓPEZ
Secretario

SEDECO

