

Legal Alert Express

ALERTA LEGAL EXPRESS

JUNE/JUNIO
2025



Shape the future
with confidence



Alerta Legal

Esta es una publicación con la síntesis de aquellas principales novedades en materia legal que pueden revestir interés general. Lo aquí expuesto no implica nuestra opinión profesional sobre los temas tratados. Cualquier consulta al respecto puede ser efectuada a nuestro grupo de profesionales en legales.

En EY podemos ayudarlo

Nuestros abogados cuentan con una comprensión integral de las leyes regulatorias y comerciales de la economía actual. Con nuestro enfoque multidisciplinario ayudamos a reducir la brecha entre los asesores comerciales y los asesores legales, aumentando la eficiencia y la velocidad de comercialización, al tiempo que reducimos los costos de las actividades legales de rutina.

Los servicios de EY Law incluyen derecho corporativo y comercial, derecho transaccional, derecho digital, derecho laboral y servicios de operaciones legales.

Legal Alert

This is a publication with a synthesis of the main developments in legal matters which may be of general interest. What is stated here does not imply our professional opinion on the topics covered. Any query in this regard can be made to our group of legal professionals.

At EY we can help you

EY Lawyers understand the increasingly regulatory and commercial laws of this current economy. The legal team provides multidisciplinary guidance around strategic business decisions, reducing the gap between business advisors and legal counsel, and offering support services that can increase efficiency and reduce costs of routine legal activities.

EY Law services include corporate and commercial law, transaction law, digital law, labor and employment law, and legal operations services.

RESOLUCIÓN SDCU N° 926/2025 POR LA CUAL SE APRUEBA LA GUÍA PRÁCTICA PARA LA GESTIÓN DE COBRANZAS

El 1 de julio de 2025, la Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario de Paraguay (SEDECO) aprobó la "Guía Práctica para la Gestión de Cobranzas" a través de la Resolución N° 926/5, que establece lineamientos para una gestión de cobranzas ética y responsable, en cumplimiento con la Ley N° 1334/98 de "De Defensa del Consumidor y el Usuario".

Entre los puntos más importantes de la Guía se encuentran:

- **Buenas Prácticas:** Se sugieren principios rectores que deben seguir las entidades acreedoras y agentes de cobranza para garantizar una gestión eficiente.
- **Lineamientos de Cobranzas:** Se establecen horarios de comunicación (lunes a viernes de 8:00 a 18:00 y sábados de 8:00 a 12:00), limitando los intentos de contacto a 3 por semana y dirigiendo reclamos exclusivamente al consumidor.
- **Confidencialidad:** Se mencionan normativas como la Ley N° 6534/20 sobre la protección de datos personales crediticios, que obliga a los proveedores a mantener la confidencialidad de toda la información personal de los consumidores.
- **Derechos del Consumidor:** Se deben respetar los derechos del consumidor durante el proceso de cobranza y garantizar a los consumidores un trato justo y respetuoso. En concordancia con la Resolución N° 1733/2022, queda prohibido realizar reclamos por deudas a través de llamadas telefónicas u otros medios de comunicación dirigidos a terceros ajenos a la deuda.
- **Sanciones:** Los proveedores que incurran en prácticas que contravengan lo dispuesto en la Ley N° 1334/98 y sus modificaciones, así como las reglamentaciones, se expondrán a sanciones y medidas correctivas conforme a lo establecido en el Decreto Reglamentario N° 21.004/03.
- **Recomendaciones para el trámite de gestión de cobranzas y comunicaciones comerciales:** Se sugiere utilizar un lenguaje claro y comprensible respecto a toda la información proporcionada, ofrecer opciones flexibles de pago adaptadas a las necesidades del consumidor, así como el seguimiento y registro de interacciones.
- **Depósito de títulos ejecutivos y el cambio de lugar:** El acreedor, como depositario del pagaré que sustenta la deuda, debe mantener el pagaré en custodia de forma segura y accesible. En caso de que el acreedor desee trasladar el pagaré a otro lugar, se recomienda notificar al cliente de manera fehaciente indicando el nuevo lugar de depósito.

RESOLUTION SDCU No. 926/2025 APPROVING THE PRACTICAL GUIDE FOR DEBT COLLECTION MANAGEMENT

On July 1, 2025, the Consumer Defense and User Secretariat of Paraguay (SEDECO) approved the "Practical Guide for Debt Collection Management" through Resolution No. 926/5, which establishes guidelines for ethical and responsible collection management, in compliance with Law No. 1334/98 on "Consumer and User Protection."

Among the most important points of the Guide are:

- **Good Practices:** Guiding principles are suggested for creditor entities and collection agents to ensure efficient management.
- **Collection Guidelines:** Communication hours are established (Monday to Friday from 8:00 AM to 6:00 PM and Saturdays from 8:00 AM to 12:00 PM), limiting contact attempts to 3 per week and directing complaints exclusively to the consumer.
- **Confidentiality:** Regulations such as Law No. 6534/20 on the protection of credit personal data are mentioned, which obliges providers to maintain the confidentiality of all personal information of consumers.
- **Consumer Rights:** Consumer rights must be respected during the collection process and ensure consumers are treated fairly and respectfully. In accordance with Resolution No. 1733/2022, it is prohibited to make debt claims through telephone calls or other means of communication directed at third parties unrelated to the debt.
- **Sanctions:** Providers that engage in practices that violate the provisions of Law No. 1334/98 and its amendments, as well as regulations, will be subject to sanctions and corrective measures as established in Regulatory Decree No. 21.004/03.
- **Recommendations for Debt Collection Management Procedures and Commercial Communications:** It is suggested to use clear and understandable language regarding all the information provided, offer flexible payment options tailored to the consumer's needs, as well as follow-up and record interaction.
- **Deposit of Executive Titles and Change of Location:** The creditor, as the custodian of the promissory note that supports the debt, must keep the promissory note securely and accessibly. If the creditor wishes to move the promissory note to another location, it is recommended to notify the client reliably indicating the new deposit location.

Contactos / Contacts



Gustavo Colman
Tax Partner
gustavo.colman@py.ey.com



Nabila Larroza
Law Manager
Nabila.Larroza@py.ey.com

EY | Building a Better Working World

EY está construyendo un mejor mundo de negocios al crear nuevo valor para los clientes, las personas, la sociedad y el planeta, mientras genera confianza en los mercados de capital.

Impulsados por datos, IA y tecnología avanzada, los equipos de EY ayudan a los clientes a dar forma al futuro con confianza y desarrollar respuestas para los problemas más urgentes de hoy y mañana.

Los equipos de EY trabajan en un espectro completo de servicios en Auditoría y Finanzas, Consultoría, Fiscal-Legal, Estrategia y Transacciones. Impulsados por conocimientos sectoriales, una red globalmente conectada y multidisciplinaria, y socios de ecosistemas diversos, brindamos soluciones en más de 150 países y territorios.

All in to shape the future with confidence.

EY se refiere a la organización global y podría referirse a una o más de las firmas integrantes de Ernst & Young Global Limited, cada una de las cuales es una entidad legal independiente. Ernst & Young Global Limited, una compañía de responsabilidad limitada constituida conforme a las leyes del Reino Unido, no proporciona servicios a clientes. Para conocer la información sobre cómo EY recaba y utiliza los datos personales y una descripción de los derechos que tienen las personas conforme a la ley de protección de datos, ingrese a ey.com/privacy. Las firmas miembro de EY no ofrecen servicios legales en los casos en que las leyes locales lo prohíban.

Este material ha sido preparado únicamente con fines informativos generales y no tiene la intención de emitir una opinión profesional sobre temas relacionados a contabilidad, impuestos u otro tipo de asesoramiento. Por favor consulte a sus asesores para recomendaciones específicas.

Para obtener mayor información acerca de nuestra organización, ingrese a www.ey.com/es_py.

© 2025 EY.

Integrante de Ernst & Young Global
Derechos Reservados

Contáctenos

Nuestras Oficinas

Ernst & Young Paraguay Auditores y
Asesores de Negocios
Avda Mariscal Lopez 3794 esq.
Cruz del Chaco
Edificio Citicenter, Piso 6
+595 21 664 308
sterta.fiscal@py.ey.com