

Red de Servicios “acapuedo”

Carátula de Política de protección al consumidor

Política de protección al consumidor



ACLARACIONES Y CONSULTAS:

Unidad de respuesta alternativa sobre contratos, comisiones, consultas y/o reclamos para usuarios

Domicilio: **Gral. Garay nro. 195 c/ Mcal. López, piso 1. Villa Morra - Asunción Paraguay**
Contacto: +595 976 894333

Página web: acapuedo.com

Correo electrónico: info@acapuedo.com

	Política de protección al consumidor	Cód.: PROCONS Rev.: 010/25
---	---	----------------------------------

POLÍTICA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y USUARIO DE ACAPUEDO (LAS ARDENAS S.A.)

Última Revisión: Octubre 2025

Base Legal: Ley N° 1334/98 "De Defensa del Consumidor y del Usuario" y Ley N° 6366/2019 (Paraguay).

El presente documento establece los mecanismos accesibles, transparentes y gratuitos para garantizar la protección de los derechos de los consumidores y usuarios de los servicios de la Red ACAPUEDO (PDV).

I – MECANISMOS ACCESIBLES PARA QUEJAS Y RECLAMOS

ACAPUEDO garantiza canales gratuitos y sencillos para la recepción de quejas y reclamos (en adelante, "Reclamos") relacionados con la prestación de sus servicios de cobranza, transferencias y otros servicios adheridos.

1. **Canal Telefónico (Atención Prioritaria):**
Número de Contacto: +595 976 894333 (Línea de Atención al Cliente)
Horario: De Lunes a Sábados, de 08:00 a 19:00 horas.
2. **Canal Digital (Correo Electrónico):**
Dirección: info@acapuedo.com
Requisitos: El usuario deberá incluir su nombre completo, número de cédula de identidad, detalle del servicio afectado, fecha y hora de la transacción
3. **Sitio Web:**
Página: acapuedo.com/#contacto (Formulario de Contacto en línea)
4. **En la plataforma:**
APP y/o la web: Dentro del perfil del titular, ingresa al portal de autogestión y luego a la sección de; contactar con un agente.

II – GESTIÓN Y PLAZO DE RESPUESTAS

ACAPUEDO se compromete a una gestión ágil y transparente de todos los Reclamos recibidos:

1. **Plazo de Acuse de Recibo:** El sistema generará un número de seguimiento e informará al consumidor sobre la recepción del Reclamo con un número de ticket con el cual el PDV puede hacer seguimiento del reclamo.
2. **Plazo de respuesta de reclamo:** Posteriormente de que ACAPUEDO haya recepcionado el reclamo y/o consulta, ACAPUEDO atenderá dentro de las cuarenta y ocho (48) horas hábiles desde su recepción, cualquier reclamo o consulta por parte del PDV por cualquier medio telemático acordado entre las partes. Según cita en el Contrato de prestación de servicios punto 2, inciso 2.4.

III – PROCEDIMIENTOS DE COMPENSACIÓN ANTE FALLAS

En caso de que se determine que la falla fue responsabilidad de ACAPUEDO, se aplicarán los siguientes procedimientos de compensación:

1. **Compensación de daños, reversión o devolución:** Si la falla resulta en un cobro incorrecto, o duplicado, se procederá a la reversión de la transacción, y si hubiere un valor implícito dentro de la misma, el monto equivalente se devolverá en la plataforma dentro del perfil del PDV, ó según sea el caso en la cuenta bancaria del PDV.

IV – RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y VÍAS LEGALES

Si la controversia no pudiera ser resuelta directamente entre el consumidor y ACAPUEDO, se ofrecen mecanismos gratuitos y externos:

1. **Mediación Gratuita:** El consumidor podrá acudir a la **Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario (SEDECO)** para iniciar un proceso de mediación y resolución de controversias de forma gratuita, conforme a la Ley N° 1334/98 "De Defensa del Consumidor y del Usuario" y Ley N° 6366/2019
2. **Vías Judiciales:** Las partes mantendrán el derecho de recurrir a la jurisdicción ordinaria de la República del Paraguay para dirimir cualquier controversia que no haya sido resuelta por los canales anteriores.

El uso de los servicios de ACAPUEDO implica la aceptación de esta Política de Protección al Consumidor, que se halla en la web de ACAPUEDO en el siguiente enlace acapuedo.com/pro-consumidor