



Unidad Administrativa: Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento.
Contiene información confidencial ☐ Sí ☒ No ☐. Contiene datos personales ☐ Sí ☒ No ☐
Fecha de clasificación: 21/11/2012. Rúbrica del Titular de la Unidad administrativa _____
Art. 18, Frac. I ☐ Frac. II ☐ Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental



PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Unidad Administrativa: Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento

Número de oficio: 4403963

Expediente: PFC.B.E.7/007053-2012

Asunto: Aprobación de registro.

México, Distrito Federal, a los 21 días del mes de noviembre del 2012.

ESTHER LEDESMA MÉNDEZ

RFC: LEME6501235N6

CALLE: AVENIDA CONGRESO DE LA UNIÓN 40, COLONIA: ALTO LUCERO, DELEGACIÓN: ALTO LUCERO, C.P.: 91460 ESTADO: VERACRUZ, PAÍS: MX

Visto el modelo de contrato de adhesión de PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN Y AUDIO RESTRINGIDO (TELEVISIÓN POR CABLE), presentado por ESTHER LEDESMA MÉNDEZ y habiéndose realizado su análisis jurídico, se determina que no infringe los preceptos de la Ley Federal de Protección al Consumidor y que cumple con los requisitos contenidos en la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2012 Elementos normativos para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones, con fundamento en los artículos 24 fracción XV, 86 y 87 de la citada ley y en la Norma Oficial Mexicana mencionada, en concordancia con el Artículo 6 fracción II del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, se APRUEBA el modelo de contrato de adhesión de referencia, quedando inscrito en el Registro Público de Contratos de Adhesión de esta Procuraduría, a los 21 días del mes de NOVIEMBRE de 2012, bajo el número 6263-2012, por lo que el proveedor deberá hacer constar los datos de su registro mencionados, en todos los formatos del contrato registrado, que utilice en sus relaciones con los consumidores.

Es conveniente aclarar que el registro no exime de la obligación de cumplimiento de los requisitos legales que correspondan para el desarrollo de su actividad, ni limita en forma alguna el derecho que en todo momento pueda ejercitar el consumidor para impugnar ante este Organismo su texto o las condiciones que se consideren lesivas a sus intereses y dieren motivo a su cancelación. Asimismo, deberá comunicar a esta autoridad cualquier cambio de domicilio o de los datos generales asentados en su solicitud de registro, así como cualquier modificación que pretenda realizar al modelo de contrato registrado.



PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Unidad Administrativa: Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento

Número de oficio: 4403963

Expediente: PFC.B.E.7/007053-2012

Asunto: Aprobación de registro.

En caso de que por modificaciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor, Norma Oficial Mexicana o cualquier otra legislación aplicable, el modelo de contrato registrado deje de cumplir con dichas disposiciones, o por creación de una nueva disposición que obligue al registro del modelo de contrato de adhesión, deberá solicitar la modificación de registro o en su caso, registro correspondiente, mediante la presentación de un nuevo modelo de contrato que cumpla con las nuevas disposiciones, considerándose el presente registro como cancelado.

Por otro lado, si el modelo de contrato de adhesión que utilice en las operaciones comerciales con los consumidores, incluye modificaciones, cláusulas distintas o excepciones frente al modelo de contrato, el solicitante se hará acreedor a las sanciones previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor y dichas modificaciones, cláusulas, o excepciones se tendrán por no puestas en el contrato correspondiente.

Toda vez que en la solicitud se autorizó a esta Procuraduría para que las notificaciones, citatorios, emplazamientos, requerimientos, solicitudes de información o documentos y las resoluciones administrativas definitivas, le sean comunicadas por teléfono con grabación; fax, y/o correo electrónico, sin perjuicio de que puedan ser notificados por cualquier otro medio legal, las que se realicen por dichos medios se tendrán por legalmente notificadas al ser entregadas.

El otorgamiento del presente registro no garantiza el cumplimiento por parte del proveedor de legislación alguna distinta a la Ley Federal de Protección al Consumidor. El cumplimiento de aquellas es de estricta responsabilidad del proveedor.

Con lo anterior se concluye el trámite de registro y se envía al archivo.

ATENTAMENTE
CARLOS MENESES TORIBIO
Director General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento

ORDEN DE SERVICIO

NOMBRE DEL PROVEEDOR: ESTHER LEDESMA MENDEZ

DOMICILIO: AV. CONGRESO DE LA UNIÓN NUMERO 40, COL. ALTO LUCERO, C. P. 91460, ALTO LUCERO VERACRUZ

R.F.C.: LEME 650123 5N6

CONTRATACIÓN.

FECHA: _____

HORA: _____

NO. CONTRATO: _____

FOLIO: _____

SUSCRIPTOR.

NOMBRE: _____

DOMICILIO: _____

IDENTIFICACIÓN: _____

TELÉFONO: _____

CORREO ELECTRÓNICO: _____

SERVICIO.

PAQUETE O SERVICIO CONTRATADO: _____

NO. DE TELEVISORES CONTRATADOS: _____

PAGOS POR EL SERVICIO DE TV Y AUDIO RESTRINGIDOS.

\$ _____ (00/100 M.N.) por concepto de Conexión.

\$ _____ (00/100 M.N.) por concepto de pago de mensualidad de los Servicio(s) contratados.

Por cada pago que se realice, "EL CONCESIONARIO" deberá expedir el comprobante respectivo, el que contendrá por lo menos la siguientes información: nombre, razón social o denominación social, nombre y firma de la persona debidamente autorizada que recibe el anticipo y el sello del establecimiento, el nombre de "EL SUSCRIPTOR", así como la fecha y hora de recepción del pago.

TÉCNICO.

PLACA: _____

NODO: _____

SECTOR: _____

POSTE: _____

ALMACEN: _____

INFORMACIÓN PARA INSTALACIÓN.

FECHA Y HORA DE INSTALACIÓN: _____

OBSERVACIONES: _____

"EL CONCESIONARIO" proporcionará para la instalación del Servicio(s), hasta ____mts. de cable de la calle a la TV principal y dentro del domicilio hasta un total de ____ mts para todas las TV adicionales.

EQUIPOS TERMINALES.

MODELO:

SERIE:

En caso de que sea necesaria una cantidad adicional a los metros proporcionados, se generará un cargo que deberá ser cubierto por "EL SUSCRIPTOR", en las oficinas de "EL CONCESIONARIO". El personal técnico no cuenta con autorización de recibir pagos.

"EL CONCESIONARIO" en su carácter de COMODANTE entrega en este momento a "EL SUSCRIPTOR" en su carácter de COMODATARIO los equipos terminales y accesorios aquí señalados los cuales "EL SUSCRIPTOR" recibe nuevos y quien se obliga a usarlo de acuerdo a la propia naturaleza del mismo.

"EL SUSCRIPTOR" se obliga a restituir el bien que le ha sido entregado en un plazo no mayor a 5 días contados a partir de la terminación anticipada o vencimiento del presente contrato, en el domicilio de "EL CONCESIONARIO".

"EL SUSCRIPTOR" no puede conceder a un tercero el uso del bien materia del presente contrato, ya que la celebración del mismo se deriva del conocimiento que las partes se tienen. "EL SUSCRIPTOR" se obliga a cuidar y proteger como buen padre de familia del bien entregado, y a responder por cualquier deterioro por el mal uso que éste sufra, inclusive si se emplea en uso distinto a la naturaleza del mismo, o si se excediese en el plazo convenido.

Ambas partes establecen para efectos de lo establecido en el artículo 2,503 del Código Civil para el Distrito Federal y su correlativo en las demás Entidades Federativas de la República Mexicana, como valor de los bienes propiedad de "EL CONCESIONARIO" la cantidad de \$1,000.00 Moneda Nacional, por cada de uno de los equipos terminales entregados en comodato.

"EL CONCESIONARIO" informa a "EL SUSCRIPTOR" que el equipo terminal que se proporcione para la recepción del servicio contará con garantía durante la vigencia del presente contrato para los casos de fallas o desperfectos de fabricación, o bien, por el desgaste sufrido POR EL USO NORMAL, por lo que en el caso de que el mismo se encuentre sujeto a garantía, "EL CONCESIONARIO" se abstendrá de cobrar por los Servicio(s), salvo en los casos de que se otorgue en sustitución un equipo terminal.

NOMBRE Y FIRMA DE EL SUSCRIPTOR

INSTALACIÓN.

FECHA QUE SE EFECTUÓ EL SERVICIO: _____

HORA DE INICIO: _____ HORA DE FINALIZACIÓN: _____

MATERIAL UTILIZADO: _____

ES NECESARIO UNA NUEVA VISITA SI____ NO____

NOMBRE Y FIRMA DEL TÉCNICO: _____

NOMBRE Y FIRMA DEL SUPERVISOR: _____

VISTO BUENO DE "EL SUSCRIPTOR": _____

CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN Y AUDIO RESTRINGIDO (TELEVISIÓN POR CABLE) QUE CELEBRAN POR UNA PARTE ESTHER LEDESMA MÉNDEZ CONCESIONARIO DE LA RED PÚBLICA DE TELECOMUNICACIONES, EN LO SUCESIVO DENOMINADO COMO "EL CONCESIONARIO"; Y POR LA OTRA "EL SUSCRIPTOR", CUYO NOMBRE Y DIRECCIÓN SE DETALLAN EN LA ORDEN DE SERVICIO NO. _____ DE FECHA _____ Y QUE SE ENCUENTRA ANEXA A ESTE CONTRATO LA CUAL SE TIENE POR REPRODUCIDA COMO SI A LA LETRA SE INSERTASE, QUIENES SE SUJETAN A LAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES

"EL CONCESIONARIO" a través de su representante declara:

A) Ser una persona física de nacionalidad _____, con capacidad legal para celebrar el presente contrato.

B) Que cuenta con un título de concesión otorgado por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones, autorizado para prestar el servicio de televisión restringida por cable de fecha _____.

C) Que su domicilio se encuentra ubicado en AV. CONGRESO DE LA UNIÓN NUMERO 40, COL. ALTO LUCERO, C. P. 91460, ALTO LUCERO VERACRUZ con número telefónico _____, con correo electrónico _____, que está inscrito en el Registro Federal de Contribuyentes bajo el número LEME 650123 5N6 y con registro SIEM _____.

D) Que cuenta con la capacidad, infraestructura, y recursos necesarios para dar cabal cumplimiento a las obligaciones contenidas en el presente contrato.

E) Que cuenta con personal técnico y administrativo suficiente y capacitado responsables para atender dudas, aclaraciones y reclamaciones que se originen de la prestación del Servicio(s), para lo cual se señala el teléfono _____ y correo electrónico _____, con un horario de atención al público las 24 horas del día, todos los días del año.

CLAUSULAS

PRIMERA.- "EL CONCESIONARIO" proporcionará el servicio de señales de Televisión y audio restringido por

Cable ("Servicio(s)") mediante el pago por parte de "EL SUSCRIPTOR" de la cuota de conexión y las cuotas mensuales por servicio vigentes que se detallan en la orden de servicio anexa a este contrato, de acuerdo a los términos y tarifas que se encuentren registradas ante la Comisión Federal de Telecomunicaciones, los cuales pueden consultarse en los centros de atención de "EL CONCESIONARIO", en las páginas de Internet www.cofetel.gob.mx o en la página web que al efecto proporcione "EL CONCESIONARIO". Se proporcionará el número de señales contratadas única y exclusivamente al número de equipos (TV) estipulados en este contrato y a los que se contraten posteriormente amparados en este instrumento.

El Servicio(s) se podrá proporcionar de forma empaquetada o bien, en caso de que "EL CONCESIONARIO" cuente con la opción de ofrecer servicios por separado, podrá prestarlos de esa manera, para lo cual deberá informar a "EL SUSCRIPTOR" los precios o tarifas de éstos.

"EL CONCESIONARIO" deberá instalar el servicio en el domicilio que proporcione "EL SUSCRIPTOR" a más tardar dentro de los siguientes 10 días naturales a la celebración del presente contrato.

SEGUNDA.- Las líneas, aparatos y accesorios del equipo terminal para conexión a los dispositivos de "EL SUSCRIPTOR", colocados por "EL CONCESIONARIO" en el domicilio de "EL SUSCRIPTOR" son de exclusiva propiedad de "EL CONCESIONARIO", el cual se entrega a "EL SUSCRIPTOR" en calidad de comodato.

TERCERA.- Una vez instalado el equipo terminal y que el Servicio comience a prestarse, "EL CONCESIONARIO" podrá comenzar a cobrarlo.

El pago de las mensualidades a que se encuentre obligado "EL SUSCRIPTOR" deberá hacerlo en los primeros cinco días de cada mes en el domicilio de "EL CONCESIONARIO" o mediante depósito en la cuenta bancaria que al efecto designe éste.

Cuando "EL SUSCRIPTOR" así lo autorice el pago podrá efectuarse a través de cargo automático a la tarjeta de crédito o débito de "EL SUSCRIPTOR" para lo cual deberá enviar al domicilio del "EL SUSCRIPTOR" de manera mensual, un estado de cuenta detallado de los Servicio(s) prestados, al menos 10 días naturales previos a la fecha de pago.

"EL CONCESIONARIO" podrá suspender el Servicio (s), sin ninguna responsabilidad para éste cuando "EL

SUSCRIPTOR" deje de cubrir su mensualidad en la fecha en que debiera hacerlo o "EL CONCESIONARIO" no reciba el pago pactado por cualquier motivo ajeno a éste último.

Si "EL SUSCRIPTOR", durante el mes en que le fuere suspendido el Servicio(s), no liquida el adeudo correspondiente, el "CONCESIONARIO" podrá rescindir el presente contrato sin responsabilidad para éste.

"EL CONCESIONARIO" deberá reconectar el Servicio(s) dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha en que se hubiere liquidado el adeudo pendiente y haber cubierto la cuota por reconexión respectiva.

CUARTA.- "EL CONCESIONARIO" no será responsable de la calidad o funcionamiento del (los) equipo (s) propiedad de "El SUSCRIPTOR", tales como televisiones, así como por el uso inadecuado por parte de "EL SUSCRIPTOR" de los equipos terminales y accesorios que se le hubieren proporcionado con motivo del presente contrato.

"EL CONCESIONARIO" dará aviso cuando menos 24 horas previas, a interrupciones derivadas de reparaciones normales, trabajos de mantenimiento, modificaciones que sean necesarias en las instalaciones de "EL CONCESIONARIO", éste no cobrará a "EL SUSCRIPTOR" el Servicio(s) por el tiempo que se suspenda el mismo derivado de las reparaciones antes señaladas.

QUINTA.- "EL SUSCRIPTOR" podrá contratar servicios adicionales, especiales o conexos a los contratados, para lo cual deberá autorizar de manera expresa dicha aceptación, por escrito, vía electrónica o por cualquier otro medio con el que cuente "EL CONCESIONARIO".

En este caso, "EL SUSCRIPTOR" podrá dar por terminado en cualquier momento los servicios adicionales, especiales y/o conexos contratados, para lo cual deberá expresar dicha terminación por escrito, vía electrónica o por los medios en los que fueron contratados. "EL CONCESIONARIO" en un plazo máximo de 5 días naturales, a partir de dicha manifestación, deberá cancelarlos, sin que esto implique la cancelación del Servicio(s) principal.

Para el caso de servicios adicionales, especiales o conexos, éstos se cobrarán, por tiempo, evento o cualquier otra modalidad según el tipo de servicio contratado.

"EL CONCESIONARIO" en ningún momento podrá obligar a "EL SUSCRIPTOR" a la contratación de servicios adicionales al Servicio(s) contratado.

SEXTA.- "EL SUSCRIPTOR" deberá comunicar en forma inmediata a la "LA CONCESIONARIA" las fallas o interrupciones del Servicio(s). Cuando la suspensión exceda de 12 horas consecutivas, incluso por casos fortuitos o de fuerza mayor, "EL CONCESIONARIO", hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio en la cuenta de "EL SUSCRIPTOR".

SÉPTIMA.- "EL CONCESIONARIO" podrá solicitar el acceso a los operarios y empleados de "EL CONCESIONARIO", al domicilio de "EL SUSCRIPTOR" y a las instalaciones dentro del domicilio de éste, previa presentación de su credencial o tarjeta de identificación, para los efectos de inspección, modificación o reparación de las instalaciones en su caso.

OCTAVA.- En virtud de que "EL CONCESIONARIO" no es propietario de los canales ni tiene control alguno sobre el contenido de la programación ofrecida, podrán efectuarse cambios en los mismos, en dicho caso "EL CONCESIONARIO" deberá notificar fehacientemente a "EL SUSCRIPTOR" dicha situación, al menos 15 días naturales previos a que se lleven a cabo dichas modificaciones.

NOVENA.- "EL SUSCRIPTOR" no podrá traspasar, ceder o enajenar a terceros parcial o totalmente los derechos u obligaciones derivados del presente contrato, sin el previo consentimiento por escrito de "EL CONCESIONARIO".

Será causa de rescisión del presente contrato si "EL SUSCRIPTOR" **sin consentimiento previo por escrito por parte de "EL CONCESIONARIO"**, cede, traspasa o enajena parcial o totalmente a un tercero ajeno al presente instrumento, los derechos u obligaciones derivados del presente contrato o si hace uso inadecuado de los equipos o contenidos ó programación proporcionados.

DÉCIMA.- Las partes convienen en notificarse cualquier cambio en sus domicilios, en el entendido de que si el nuevo domicilio de "EL SUSCRIPTOR" queda fuera del área de cobertura de prestación de el servicio a cargo de "EL CONCESIONARIO", será causa automática de terminación del contrato sin responsabilidad para las partes. "EL SUSCRIPTOR" por consiguiente, devolverá a "EL CONCESIONARIO" el equipo y accesorios que con motivo del presente contrato le hubiesen sido proporcionados por "EL CONCESIONARIO".

DÉCIMA PRIMERA.- La vigencia del presente contrato será indefinida. "EL SUScriptor" podrá darlo por terminado mediante simple aviso dado por escrito a "EL CONCESIONARIO", y éste tendrá un plazo de 5 días naturales para cancelar el contrato y suspender el uso del Servicio(s).

En caso de existir imposibilidad técnica para recibir los Servicio(s), se dará por terminado el presente contrato, sin responsabilidad para las partes, para lo cual "EL CONCESIONARIO" se obliga a reintegrar las cantidades de dinero otorgadas por anticipado, dentro de un plazo de 5 días naturales a que se presente dicho supuesto.

La cancelación del servicio por parte de "EL SUScriptor" no lo exime del pago de las cantidades adeudadas a "EL CONCESIONARIO". Este deberá cubrirlas al 100% al momento de la cancelación y devolver las equipos terminales dados en comodato y permitir el retiro de las instalaciones realizadas en el domicilio de este.

DÉCIMA SEGUNDA.- Serán causas de rescisión del presente contrato, el incumplimiento de las partes a cualquiera de las obligaciones derivadas del mismo, especialmente, la falta de pago por parte de "EL SUScriptor" de dos o más de las mensualidades a que se refiere la Cláusula Tercera.

Siempre y cuando por causas imputables a "EL CONCESIONARIO" no se preste el servicio de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos, éste dejará de cobrar a "EL SUScriptor" la parte proporcional del precio del servicio que se dejó de prestar, y deberá bonificar el 20% del monto del periodo de afectación.

DÉCIMA TERCERA.- Toda deficiencia en el Servicio (s) o falla en los equipos terminales deberá informarse de inmediato a "EL CONCESIONARIO" para que éste realice las labores tendientes a corregirlas, dentro de un plazo máximo de 24 horas hábiles, posteriores a que hizo el aviso respectivo. En caso de que las fallas en el equipo sean imputables a "EL CONCESIONARIO", éste deberá abstenerse de cobrar cantidad alguna durante el periodo de afectación.

DÉCIMA CUARTA.- "EL CONCESIONARIO" pone a disposición de "EL SUScriptor", ya sea en los centros de atención de "EL CONCESIONARIO", o en la página web que al efecto proporcione "EL CONCESIONARIO", los planes o paquetes disponibles, las áreas o regiones geográficas con cobertura, tarifas, cuotas de reconexión y cualquier otra información relacionado con la prestación del Servicio(s).

DÉCIMA QUINTA.- En caso de que "EL SUScriptor" tenga alguna queja respecto a las fallas en el Servicio(s), éste podrá llamar al Centro de Atención a Clientes al número _____ las 24 horas del día, todos los días del año.

"EL SUScriptor" podrá presentar una solicitud de aclaración, inconformidad y/o queja, por fallas en el Servicio(s) dentro los ____ días naturales posteriores contados a partir de la fecha que les haya dado origen, por escrito, vía electrónica o por cualquier otro medio con el que cuente "EL CONCESIONARIO", en el Centro de Atención Telefónica o Centro de Atención a Clientes, detallando los motivos, razones y/o eventos que hayan dado origen a dicha solicitud, señalando un domicilio para envío de correspondencia, un teléfono o una dirección de correo electrónico para recibir respuesta; por cada solicitud se deberá proporcionar un número de folio y/o clave, dentro de los siguientes ____ días naturales se deberá dar respuesta a "EL SUScriptor".

DÉCIMA SEXTA.- Para todo lo relativo a la interpretación, cumplimiento y ejecución del presente contrato, las partes se someten a la jurisdicción de la Procuraduría Federal del Consumidor en la vía administrativa en razón de su materia, sin perjuicio de lo anterior, se someten a la competencia de los tribunales competentes que por razón de domicilio correspondan al domicilio señalado por "EL SUScriptor", renunciado al fuero que por cualquier razón pudiera corresponderles en el presente o futuro.

Leído, que fue por las partes, el contenido del presente contrato y sabedoras de su alcance legal, lo firman por duplicado en la Ciudad de _____ a los _____ días de mes de _____ del año _____.

"EL SUScriptor" si() no() acepta que "EL CONCESIONARIO" ceda o transmita a terceros, con fines mercadotécnicos o publicitarios, la información proporcionada por él con motivo del presente contrato y si() no() acepta que "EL CONCESIONARIO" le envíe publicidad sobre bienes y servicios.

"EL CONCESIONARIO"

"EL SUScriptor"

Este contrato fue aprobado y registrado por la Procuraduría Federal del Consumidor bajo el número _____ de fecha _____. Cualquier variación del presente contrato en perjuicio de “EL SUScriptor”, frente al contrato de adhesión registrado, se tendrá por no puesta.

Firmado Electrónicamente