

DOF: 24/08/2012

NORMA Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2012, Prácticas comerciales-Elementos normativos para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones.

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- Secretaría de Economía.

NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-184-SCFI-2012, PRACTICAS COMERCIALES-ELEMENTOS NORMATIVOS PARA LA COMERCIALIZACION Y/O PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES CUANDO UTILICEN UNA RED PUBLICA DE TELECOMUNICACIONES.

CHRISTIAN TUREGANO ROLDAN, Presidente del Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad al Usuario, Información Comercial y Prácticas de Comercio, con fundamento en los artículos 34 fracciones II, XIII y XXXI de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 38 fracción II, 39 fracción V, 40 fracciones III, XII y XVIII, 46 fracciones I y II, 47 fracción IV de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 19 fracciones I, XIV, y XV del Reglamento Interior de esta Secretaría, y

CONSIDERANDO

Que es responsabilidad del Gobierno Federal procurar las medidas que sean necesarias para garantizar que los productos que se comercialicen en territorio nacional contengan los requisitos necesarios con el fin de garantizar los aspectos de información comercial para lograr una efectiva protección del consumidor, en este sentido se considera necesaria la regulación de la prestación de los servicios de telecomunicaciones, ya que se hace necesario proteger los derechos del consumidor, procurando la equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones contractuales, con el fin de evitar abusos en perjuicio del consumidor, por lo cual, se propone establecer requisitos mínimos que deben contener los contratos de adhesión para garantizar la equidad contractual en las relaciones entre proveedores y consumidores.

Que con fecha 28 de septiembre de 2011 el Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad al Usuario, Información Comercial y Prácticas de Comercio, aprobó la publicación del Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-184-SCFI-2011 "Prácticas comerciales-Elementos normativos para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones", la cual se realizó en el Diario Oficial de la Federación el 4 de abril de 2012, con objeto de que los interesados presentaran sus comentarios.

Que la manifestación de impacto regulatorio a que hace referencia el artículo 45 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, fue sometida a la consideración de la Comisión Federal de Mejora Regulatoria, emitiéndose el dictamen final aprobatorio por parte de dicha Comisión el 15 de marzo de 2012.

Que durante el plazo de 60 días naturales, contados a partir de la fecha de publicación de dicho Proyecto de Norma Oficial Mexicana, la Manifestación de Impacto Regulatorio a que se refiere el artículo 45 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización estuvo a disposición del público en general para su consulta; y que dentro del mismo plazo, los interesados presentaron comentarios, conforme a la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, sobre el contenido del citado Proyecto de Norma Oficial Mexicana, por lo que se realizaron modificaciones al Proyecto de norma oficial mexicana.

Que con fecha 11 de julio de 2012 el Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad al Usuario, Información Comercial y Prácticas de Comercio, aprobó por unanimidad la norma referida.

Que la Ley Federal sobre Metrología y Normalización establece que las normas oficiales mexicanas se constituyen como el instrumento idóneo para la protección de los intereses del consumidor, expide la siguiente:

Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2012 "Prácticas comerciales-Elementos normativos para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones".

México, D.F., a 23 de julio de 2012.- El Director General de Normas y Presidente del Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad al Usuario, Información Comercial y Prácticas de Comercio, **Christian Turégano Roldán**.- Rúbrica.

NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-184-SCFI-2012, PRACTICAS COMERCIALES-ELEMENTOS NORMATIVOS PARA LA COMERCIALIZACION Y/O PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES CUANDO UTILICEN UNA RED PUBLICA DE TELECOMUNICACIONES

PREFACIO

En la elaboración de la presente norma oficial mexicana participaron las siguientes empresas e instituciones:

- 1) ACCIONES COLECTIVAS, A.C.
- 2) ALCONSUMIDOR, A.C.
- 3) ASOCIACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES, A.C
- 4) AXTEL, S.A. B. DE C.V.
- 5) BAJA CELULAR MEXICANA, S.A. DE C.V.
- 6) BESTPHONE, S.A. DE C.V.
- 7) BSTL, ABOGADOS, BARRERA; SIQUEIROS TORRE LANDA
- 8) CABLE Y COMUNICACIONES DE CAMPECHE, S.A. DE C.V.
- 9) CABLEMAS TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V.
- 10) CABLEVISION RED, S.A. DE C.V.

- 11) CABLEVISION, S.A. DE C.V.
- 12) CAMARA NACIONAL DE LA INDUSTRIA ELECTRONICA DE TELECOMUNICACIONES Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION
- 13) CELULAR DE TELEFONIA, S.A. DE C.V.
- 14) CHANGE.ORG (Escrito de comentarios denominado "BASTA A LOS ABUSOS EN LAS PRACTICAS Y CONTRATOS DE TELECOMUNICACIONES" SUSCRITO POR 291 PERSONAS)
- 15) CLARA LUZ ALVAREZ GONZALEZ DE CASTILLA
- 16) COMERCIALIZADORA DE FRECUENCIAS SATELITALES, S. DE R. L. DE C.V.
- 17) COMISION FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES.
- 18) COMUNICACIONES CELULARES DE OCCIDENTE, S.A. DE C.V.
- 19) COMUNICACIONES NEXTEL DE MEXICO, S.A. DE C.V.
- 20) CONSEJO CONSULTIVO DE LA COMISION FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
- 21) CORPORACION DE RADIO Y TELEVISION DEL NORTE DE MEXICO, S. DE R.L. DE C.V.
- 22) DELTA COMUNICACION DIGITAL, S. DE R.L. DE C.V.
- 23) GRUPO DE TELECOMUNICACIONES MEXICANAS, S.A. DE C.V.
- 24) INVERSIONES NEXTEL DE MEXICO, S.A. DE C.V.
- 25) IUSACELL PCS DE MEXICO, S.A. DE C.V.
- 26) IUSACELL PCS, S.A. DE C.V.
- 27) LUIS MONTERRUBIO ALCANTARA
- 28) MOVITEL DEL NORESTE, S.A. DE C.V.
- 29) NII DIGITAL, S. DE R. L. DE C.V.
- 30) NII TELECOM, S. DE R. L. DE C.V.
- 31) OBSERVATEL A.C.
- 32) OPERADORA DE COMUNICACIONES, S.A. DE C.V.
- 33) OPERADORA UNEFON, S.A. DE C.V.
- 34) OPERBES, S.A. DE C.V.
- 35) PEGASO COMUNICACIONES Y SISTEMAS, S.A. DE C.V.
- 36) PORTATEL DEL SURESTE, S.A. DE C.V.
- 37) PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
-Subprocuraduría de Servicios.
-Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento.
- 38) RADIOMOVIL DIPSA, S.A. DE C.V.
- 39) SECRETARIA DE ECONOMIA
-Dirección General de Normas.
-Dirección General de Comercio Interior y Economía Digital.
- 40) SERVICIOS DE RADIOCOMUNICACION MOVIL DE MEXICO, S.A. DE C.V.
- 41) SISTEMAS TELEFONICOS PORTATILES CELULARES, S.A. DE C.V.
- 42) SOS TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V.
- 43) TELECOMUNICACIONES DEL GOLFO, S.A. DE C.V.
- 44) TELEFONIA CELULAR DEL NORTE, S.A. DE C.V.
- 45) TELEFONOS DE MEXICO, S.A. B. DE C.V.

46) 14, 517 FORMATOS SUSCRITO POR IGUAL NUMERO DE PERSONAS

INDICE

- 1.- Objetivo y campo de aplicación
- 2.- Definiciones
- 3.- Disposiciones Generales
- 4.- Elementos Informativos
- 5.- De los contratos de adhesión
- 6.- Garantías
- 7.- Evaluación de la conformidad
- 8.- Vigilancia

- 9.- Bibliografía
- 10.- Concordancia con normas internacionales
Transitorios

1. Objetivo y campo de aplicación

1.1 La presente norma oficial mexicana establece los elementos normativos y de información comercial que los proveedores deben cumplir en la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen la red pública de telecomunicaciones, así como los requisitos mínimos que deben contener los contratos de adhesión que los proveedores utilicen con los consumidores en sus relaciones comerciales para la prestación de los servicios de telecomunicaciones, a fin de que los consumidores cuenten de manera previa a la contratación con la información suficiente para tomar la decisión que más convenga a sus intereses.

1.2 La presente norma oficial mexicana es de observancia general y obligatoria para todas las personas físicas o morales que se dediquen directa o indirectamente a comercializar, prestar y/o proporcionar servicios de telecomunicaciones a consumidores cuando utilicen la red pública de telecomunicaciones en la República Mexicana.

2. Definiciones

Para efectos de esta norma oficial mexicana, se establecen las siguientes definiciones:

2.1 Consumidor

Es la persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios. Se entiende también por consumidor a la persona física o moral que adquiera, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros, únicamente para los casos a que se refieren los artículos 99 y 117 de la ley.

Tratándose de personas morales que adquieran bienes o servicios para integrarlos en procesos de producción o de servicios a terceros, sólo podrán ejercer las acciones a que se refieren los referidos preceptos cuando estén acreditadas como microempresas o microindustrias en términos de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa y de la Ley Federal para el Fomento de la Microindustria y la Actividad Artesanal, respectivamente y conforme a los requisitos que se establezcan en el Reglamento de la ley.

2.2 Contrato de adhesión

Es el documento elaborado unilateralmente por el proveedor para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la comercialización y/o a la prestación del servicio de telecomunicaciones, aun cuando dicho documento no contenga todas las cláusulas ordinarias de un contrato y sin importar el medio de celebración.

2.3 Establecimiento

Es el lugar donde habitual o periódicamente el proveedor realiza actos relacionados con la comercialización de servicios de telecomunicaciones.

2.4 Equipo Terminal de Telecomunicaciones

Comprende todo equipo que utiliza el consumidor para conectarse más allá del punto de conexión terminal de una red pública con el propósito de tener acceso y/o recibir a uno o más servicios de telecomunicaciones.

2.5 Ley

Ley Federal de Protección al Consumidor.

2.6 Ley de la materia

Ley Federal de Telecomunicaciones.

2.7 NOM

La presente norma oficial mexicana.

2.8 Planes o paquetes de servicios de telecomunicaciones

Conjunto de servicios de telecomunicaciones que ofrece el proveedor de forma empaquetada o combinada por un precio o tarifa única.

2.9 Plazo forzoso

Plazo determinado en el que se establece una vigencia mínima obligatoria para ambas partes para la prestación del servicio de telecomunicaciones.

2.10 PROFECO

A la Procuraduría Federal del Consumidor.

2.11 Proveedor

Es la persona física o moral en términos del Código Civil Federal que habitual o periódicamente presta servicio de telecomunicaciones y cuenta para ello con una concesión para instalar, operar y explotar una red de telecomunicaciones o con un permiso para establecer, operar y explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones utilizando las redes públicas de telecomunicaciones de algún concesionario o un registro como prestador de servicios de valor agregado o bien, cualquier persona que cuente con la autorización respectiva para comercializar, explotar o distribuir los servicios de telecomunicaciones, a nombre y/o por cuenta del concesionario, permissionario o registratario.

2.12 Red de telecomunicaciones

Sistema integrado por medios de transmisión, tales como canales o circuitos que utilicen bandas de frecuencias del espectro radioeléctrico, enlaces satelitales, cableados, redes de transmisión eléctrica o cualquier otro medio de transmisión, así como, en su caso, centrales, dispositivos de conmutación o cualquier equipo necesario.

2.13 Red pública de telecomunicaciones

Es la red de telecomunicaciones a través de la cual se explotan comercialmente servicios de telecomunicaciones. La red no comprende los equipos terminales de telecomunicaciones de los consumidores ni las redes de telecomunicaciones que se encuentren más allá del punto de conexión terminal.

2.14 Servicios adicionales

Conjunto de servicios opcionales que el proveedor podrá prestar al consumidor de manera adicional al servicio(s) originalmente contratado(s), siempre y cuando el consumidor autorice o solicite, conforme a la Ley, la prestación de dicho(s) servicio(s).

2.15 Servicios originalmente contratados

Servicio(s) de telecomunicaciones mínimo(s), específico(s) e inherente(s) a la prestación del servicio que el consumidor debe contratar a efecto de estar en posibilidad de recibir servicios que el proveedor distribuye de manera continua.

2.16 Servicios de Telecomunicaciones

Toda prestación de servicios que implique emisión, transmisión o recepción de signos, señales, escritos, imágenes, voz, sonidos o información de cualquier naturaleza que se efectúa a través de hilos, radioelectricidad, medios ópticos, físicos, u otros sistemas electromagnéticos que se comercializan a través de redes públicas de telecomunicaciones.

3. Disposiciones generales

3.1 El proveedor debe prestar los servicios de telecomunicaciones de acuerdo con los términos y condiciones conforme a los cuales se hubiera ofrecido, obligado o convenido con el consumidor, o que se hayan ofrecido o que se encuentren implícitos en la publicidad o información empleada y/o publicada por éste, salvo convenio en contrario o consentimiento escrito del consumidor.

3.2 El consumidor o proveedor tiene el derecho de cancelar o desistirse de la operación de comercialización y/o prestación de servicio de telecomunicaciones, de acuerdo a lo pactado en el contrato de adhesión, sin mayores requisitos que los establecidos en dicho contrato, lo cual podrá realizarse por el mismo medio en el que comercializaron y/o contrataron el servicio de telecomunicaciones, sujetándose a las penas convencionales establecidas en el mismo, las cuales deben ser recíprocas y equitativas para las partes y no

podrán ser superiores al monto insoluto de la obligación principal.

3.3 El proveedor debe contar con mecanismos de atención al consumidor tales como: número telefónico y/o correo electrónico, asimismo podrá contar con algún otro medio accesible para recibir y atender dudas, aclaraciones y reclamaciones. Estos servicios deben proporcionarse de manera gratuita y estar disponibles las 24 horas del día, todos los días del año.

3.4 El proveedor debe tener disponible en su portal de Internet, el horario de atención, los precios, el hipervínculo correspondiente para consultar las tarifas registradas ante la autoridad competente, las formas de pago, descripción, características y/o contenidos de los planes o paquetes de los servicios de telecomunicaciones y el modelo de contrato de adhesión registrado ante PROFECO.

3.5 El proveedor debe asegurar que se proporcione al consumidor la infraestructura, capacidad técnica, mano de obra, así como refacciones y accesorios necesarios para proporcionar los servicios establecidos en la garantía del equipo terminal de telecomunicaciones, cuando ésta se ofrezca.

3.6 Sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación fiscal, el proveedor tiene obligación de entregar al consumidor en forma gratuita en su domicilio, en el establecimiento o bien por medios electrónicos factura, recibo o comprobante en el que consten los datos específicos de la comercialización y que acredite, de ser el caso, la propiedad de los equipos terminales de telecomunicaciones, que en su caso haya proveído al consumidor para la prestación de los servicios de telecomunicaciones.

3.7 El proveedor debe tener en sus establecimientos a la vista del consumidor, el horario de atención, los precios y tarifas registradas ante la autoridad competente de los principales servicios de telecomunicaciones ofrecidos. Las tarifas de los demás servicios deberán estar disponibles al público, así como las formas de pago, descripción, características y/o contenidos de los planes o paquetes de los servicios de telecomunicaciones.

3.8 En caso de que el equipo terminal de telecomunicaciones sólo pueda ser proporcionado de forma exclusiva por el proveedor y sea indispensable para que se pueda llevar a cabo la prestación del servicio de telecomunicaciones, el proveedor debe asegurar durante el plazo forzoso la existencia de refacciones o equipos terminales de telecomunicaciones que le permitan seguir prestando el servicio.

4. Elementos informativos

4.1 El proveedor debe informar y explicar el contenido y alcance del contrato de adhesión al consumidor, previo a la contratación de los servicios de telecomunicaciones.

4.2 El proveedor debe informar si para la prestación de servicio de telecomunicaciones se requiere un equipo terminal de telecomunicaciones en particular. En caso de que éste sea proporcionado por el proveedor, debe señalar la modalidad bajo la cual el consumidor recibe dicho equipo, las características técnicas y de operación, especificaciones, precio, marca y modelo del mismo.

4.2.1 El equipo terminal de telecomunicaciones que proporcione el proveedor deberá estar homologado conforme a lo estipulado en la Ley de la materia.

4.2.2 El proveedor debe informar por escrito si el equipo terminal de telecomunicaciones que le proporcione al consumidor se encuentra bloqueado para que sólo pueda ser utilizado en su red y cómo puede ser desbloqueado, sin costo adicional al consumidor, para utilizarse en otras redes una vez que adquiera la propiedad del equipo terminal de telecomunicaciones en cualquier modalidad, como sería por haber concluido el plazo forzoso o por cubrir el costo del equipo terminal de telecomunicaciones.

4.2.3 En caso de que el proveedor entregue un equipo terminal de telecomunicaciones para la prestación del servicio de telecomunicaciones, el proveedor debe informar por escrito al consumidor, antes de formalizar la prestación del servicio, si el equipo se ofrece con garantía, así como sus términos y condiciones, en cuyo caso ésta debe atender a lo dispuesto en la Ley y en el numeral 6 de esta norma.

4.2.3.1 Si la contratación de la prestación de servicio de telecomunicaciones se realiza por un plazo forzoso, el proveedor debe informar al consumidor, si el plazo de la garantía es inferior a dicho plazo forzoso. En este supuesto, debe señalar claramente las consecuencias en la prestación del servicio de telecomunicaciones, en caso de que el equipo terminal de telecomunicaciones falle fuera del plazo de garantía.

4.2.3.2 En caso de no otorgar garantía, debe de informarlo por escrito al consumidor, así como las consecuencias e implicaciones por no otorgarla.

4.2.4 Si el consumidor cuenta con un equipo terminal de telecomunicaciones de su propiedad y desea utilizarlo para recibir los servicios de telecomunicaciones, el proveedor con el que está contratando debe informarle si éste cuenta con las características mínimas necesarias para recibir la prestación del servicio, así como las posibles consecuencias que se puedan presentar al utilizar el equipo. En caso de que no cuente con dichas características debe informar por escrito tal situación.

4.3 La información y publicidad relativa a la comercialización y/o prestación del servicio de telecomunicaciones que difunda el proveedor, por cualquier medio o forma, debe ser veraz, comprobable y exenta de textos, diálogos, sonidos, imágenes, marcas, denominaciones de origen y otras descripciones que induzcan o puedan inducir a error o confusión por engañosas o abusivas.

4.3.1 La información comercial que proporcione el proveedor debe estar en idioma español, sus caracteres deben ser indelebles, legibles a simple vista, sin menoscabo de que además pueda presentarse en otro idioma. En caso de controversia prevalecerá la versión en idioma español.

4.4 El proveedor, en caso de que comercialice la prestación de servicios de telecomunicaciones mediante planes o paquetes de servicio, debe informar al consumidor al menos lo siguiente:

4.4.1 Monto total, precio y tarifa de los planes o paquetes de servicio.

Dicho monto total, el precio y tarifas deben expresarse en moneda nacional, independientemente de que también pueda indicarlo en su equivalente en moneda extranjera conforme a la legislación aplicable.

4.4.2 Descripción, características, contenidos y demás información que se incluya en los planes o paquetes de servicios.

4.4.3 En caso de que los planes o paquetes de servicio sufrieran modificación alguna, respecto a las características y/o contenidos de los mismos, éstas deben ser notificadas al consumidor al menos con 15 días naturales de anticipación a que se lleve a cabo dicha modificación. En caso de que la modificación implique un aumento en el precio de la prestación de servicio y/o una disminución en el número de servicios originalmente contratados, el consumidor podrá solicitar la cancelación sin penalidad alguna, dentro de los 15 días siguientes a que entren en vigor las modificaciones.

4.5 El proveedor debe exhibir en su portal de Internet, así como en el establecimiento cuando menos, la siguiente información:

4.5.1 A la vista los principales planes o paquetes de servicio disponibles para el consumidor, señalando las características mínimas de los mismos.

4.5.2 A la vista, las tarifas y precios de los servicios originalmente contratados y de los principales servicios adicionales relativos a la prestación de los servicios, así como las características, especificaciones y alcances de éstos.

Dichas tarifas y precios deben expresarse en moneda nacional, independientemente de que también pueda indicarlo en su equivalente en moneda extranjera conforme a la legislación aplicable.

4.5.3 Poner a disposición el modelo de contrato de adhesión registrado ante PROFECO en un tamaño y letra uniforme de al menos 9 puntos.

4.5.4 A la vista, los días y horas de atención al público en general en los establecimientos.

4.5.5 Número o números telefónicos de atención a clientes, y en su caso, dirección electrónica para este fin.

4.5.6 Conforme a la Ley de la materia, poner a disposición los documentos en donde se establezcan los términos y condiciones para la prestación del servicio de telecomunicaciones, aprobados por las autoridades competentes.

4.5.7 Poner a disposición los procedimientos para la atención de dudas, aclaraciones, quejas y reclamaciones.

4.5.8 El número de registro de las tarifas ante la autoridad competente, así como el lugar donde se puede consultar.

4.6 El proveedor debe informar al consumidor las características, especificaciones, alcance y cobertura y, en su caso, velocidades de acceso y salida del servicio de telecomunicaciones que ofrece.

4.7 El proveedor debe informar los servicios adicionales que están disponibles al consumidor.

4.8 El proveedor, en caso de que ofrezca la prestación del servicio de telecomunicaciones con alguna promoción, oferta o descuento debe informar al consumidor los requisitos, condiciones y vigencia de los mismos, así como la forma en que pueda hacer uso de ellos.

4.9 El proveedor no podrá realizar cargo alguno respecto de los servicios de telecomunicación que el consumidor no haya aceptado de manera expresa en los términos de la Ley.

4.9.1 El proveedor debe poner a disposición del consumidor los procedimientos y medios para que éste pueda solicitar el bloqueo y/o cancelación de los servicios de telecomunicaciones contratados.

5. De los contratos de adhesión

5.1 Los contratos de adhesión relativos a la prestación de servicio de telecomunicaciones que sean utilizados por los proveedores con los consumidores deben de:

5.1.1 Estar escritos en idioma español y ser indelebiles; sus caracteres tendrán que ser legibles a simple vista, en un tamaño y tipo de letra uniforme sin perjuicio de que puedan estar escritos en otro idioma. En este último caso, prevalecerá la versión en español.

5.1.2 Dividirse en capítulos, apartados, incisos o cualquier otro método que facilite su comprensión y la identificación de los servicios de telecomunicaciones establecidos en el documento, y

5.1.3 No deben contener cláusulas que:

- a) Permitan modificar de manera unilateral los términos y condiciones de contratación; salvo cuando implique reducciones de precios o aumento en la cantidad de servicios que el consumidor recibiría por el mismo precio contratado;
- b) Trasladen la responsabilidad civil del proveedor a terceros que no formen parte del contrato;
- c) Liberen al proveedor de su responsabilidad civil;
- d) Prevengan términos de prescripción inferiores a los legales;
- e) Prescriban el cumplimiento de ciertas formalidades para la procedencia de las acciones que se promuevan contra el proveedor;
- f) Obliguen al consumidor a renunciar a la protección de la Ley, o sus derechos, o lo sometan a la competencia de tribunales extranjeros;
- g) Condicionen la prestación del servicio de telecomunicaciones a la adquisición de algún bien, producto o servicio adicional; y
- h) Realicen prácticas desleales, abusivas o discriminatorias por parte del proveedor.

5.2 Asimismo, los contratos de adhesión relativos a la prestación de servicio de telecomunicaciones que sean utilizados por los proveedores con los consumidores deben estar registrados ante la PROFECO y contener, cuando menos, lo siguiente:

5.2.1 Señalar el lugar y fecha de celebración del contrato.

5.2.2 Indicar el nombre o razón social del proveedor, así como su domicilio, datos de localización y Registro Federal de Contribuyentes.

5.2.3 Establecer el nombre o razón social, domicilio, datos de localización y, en su caso, el Registro Federal de Contribuyentes del consumidor.

5.2.4 Establecer el objeto del contrato de la prestación del servicio.

5.2.5 En caso de que el proveedor proporcione un equipo terminal de telecomunicaciones para la prestación del servicio, se debe establecer con claridad la modalidad bajo la cual el consumidor recibe dicho equipo.

5.2.5.1 En caso de que el equipo terminal de telecomunicaciones se encuentre sujeto a garantía, el proveedor suspenderá el cobro del servicio de telecomunicaciones contratado por el periodo que dure la revisión y reparación de dicho equipo, salvo que al momento de hacer efectiva la garantía se proporcione al consumidor un equipo terminal de telecomunicaciones sustituto.

La suspensión en el cobro del servicio no procederá cuando el proveedor acredite que el consumidor está haciendo uso del servicio de telecomunicaciones.

5.2.6 Establecer las tarifas, montos, precios, fecha y lugar de pago de la prestación de los servicios de telecomunicaciones.

5.2.6.1 Establecer que las tarifas se encuentran inscritas en el Registro de Telecomunicaciones y el lugar y/o sitio de Internet o hipervínculo donde se puede consultar dicha información.

5.2.7 Establecer las formas y medios de consulta de los planes o paquetes de servicios de telecomunicaciones contratados.

5.2.8 Establecer la forma y medios para consultar las áreas o regiones geográficas con cobertura que tiene autorizada el proveedor para prestar los servicios.

5.2.9 Establecer la vigencia del contrato, en caso de que se sujete a un plazo forzoso debe establecer los supuestos por los cuales se obliga al consumidor a dicho plazo.

5.2.9.1 En caso de que se sujete la vigencia del contrato a un plazo forzoso, el proveedor no podrá modificar los términos y condiciones ofrecidos y pactados, salvo que medie autorización expresa del consumidor, por cualquier medio establecido en la Ley.

5.2.9.2 En caso de que se sujete la vigencia del contrato a un plazo forzoso, el proveedor debe comunicar de manera fehaciente al consumidor que el plazo forzoso está por concluir con al menos 30 días de anticipación a que termine dicho plazo, por cualquier medio con el que cuente el proveedor.

Una vez concluido el plazo forzoso, el consumidor podrá dar por terminado el contrato en cualquier momento, sin penalización alguna, únicamente dando el aviso correspondiente al proveedor.

5.2.9.3 Si la contratación de la prestación de servicio de telecomunicaciones se realiza por un plazo forzoso, el proveedor debe establecer si el plazo de la garantía es inferior a dicho plazo forzoso. En este supuesto, debe señalar claramente las consecuencias en la prestación del servicio de telecomunicaciones, en caso de que el equipo terminal de telecomunicaciones falle fuera del plazo de garantía.

5.2.10 Establecer la fecha, lugar y horario de entrega y/o instalación del equipo terminal de telecomunicaciones.

5.2.11 Establecer que la fecha de inicio de cobro debe ser la misma que la fecha de inicio de la prestación del servicio.

5.2.12 Establecer con claridad los supuestos por los cuales el proveedor cobrará los servicios de telecomunicaciones prestados, ya sea por evento, tiempo, capacidad, cualquier otra modalidad o mixta.

5.2.12.1 En caso de que el cobro de los servicios de telecomunicaciones sea por tiempo, debe establecer con claridad el momento a partir de cuándo inicia y termina el cobro por el servicio de telecomunicaciones.

5.2.12.2 En caso de que el cobro de los servicios de telecomunicaciones sea por evento, debe establecer con claridad los supuestos que lo originan y su vigencia.

5.2.13 Establecer las causales de suspensión o interrupción del servicio de telecomunicaciones, así como las condiciones y plazos a los que se sujetará el proveedor para reanudar la prestación de dicho servicio.

5.2.14 Establecer que en caso de que el servicio no se preste en la forma y términos convenidos, no se preste o proporcione por causas imputables al proveedor, éste debe compensar al consumidor la parte proporcional del precio del servicio de telecomunicaciones que se dejó de prestar, y como bonificación, al menos el 20% del monto del periodo de afectación en la prestación del servicio de telecomunicaciones.

5.2.15 Establecer las causales de cancelación o terminación anticipada, en su caso, señalando la responsabilidad de las partes.

5.2.15.1 En caso de que el consumidor no autorice la modificación de los términos y condiciones del contrato, si éste se encuentra sujeto a un plazo forzoso, podrá dar por terminado anticipadamente el contrato sin responsabilidad alguna.

5.2.15.2 Establecer que el consumidor tendrá derecho a cancelar el contrato en cualquier momento, lo cual podrá realizar a través de los medios convenidos o por el mismo medio en que contrató los servicios de telecomunicaciones.

La cancelación del contrato no exime al consumidor del pago de las cantidades adeudadas por los servicios de telecomunicaciones utilizados y, en su caso, al pago de la pena convencional que resulte aplicable.

5.2.15.3 Establecer que en caso de que el proveedor no preste los servicios de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o publicitados, así como con los estándares de calidad contratados o establecidos conforme a las disposiciones legales vigentes, el consumidor tiene el derecho a terminar de manera anticipada el contrato sin responsabilidad alguna para éste.

5.2.16 Establecer las penas convencionales por incumplimiento al contrato de adhesión por alguna de las partes, las cuales deben ser recíprocas y equitativas para las partes y no podrán ser superiores al monto insoluto de la obligación principal.

5.2.17 Establecer que el proveedor podrá prestar servicios adicionales siempre y cuando el consumidor lo solicite o autorice por escrito, vía electrónica o por cualquier otro medio acordado entre las partes.

5.2.17.1 Establecer que sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 86 TER de la Ley, el consumidor podrá dar por terminada la prestación de los servicios adicionales, para lo que el proveedor tendrá un plazo máximo de 5 días naturales a partir de dicha manifestación para cancelarlo, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación de los servicios originalmente contratados. La cancelación de los servicios adicionales no exime al consumidor del pago de las cantidades adeudadas por los servicios utilizados.

5.2.17.2 Establecer que el proveedor no podrá obligar al consumidor a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación de los servicios originalmente contratados.

5.2.17.3 Establecer que el proveedor podrá ofrecer planes o paquetes que incluyan los servicios y/o productos que considere convenientes.

5.2.17.4 Establecer que el proveedor debe contar con la opción de ofrecer al consumidor cada servicio adicional o producto por separado, para cualquier consumidor que así lo solicite.

5.2.18 Establecer que en caso de que el proveedor solicite garantizar el cumplimiento de las obligaciones a cargo del consumidor, el proveedor debe asegurar que la garantía otorgada no implique prestaciones desproporcionadas u obligaciones inequitativas o abusivas. Las garantías deben ser devueltas al finalizar la relación contractual, siempre y cuando no tenga adeudos pendientes con el proveedor.

5.2.19 Establecer que el proveedor se encuentra obligado a entregar un estado de cuenta y/o factura

correspondiente a los servicios de telecomunicaciones contratados en el domicilio del consumidor, por lo menos de manera mensual, donde consten los datos específicos de los servicios prestados. Los consumidores podrán pactar con el proveedor para que en sustitución de la obligación referida, pueda consultarse el citado estado de cuenta y/o factura a través de cualquier medio que al efecto se acuerde entre ambas partes.

El estado de cuenta y/o factura debe contener la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza de los servicios de telecomunicaciones prestados y se le debe dar a conocer por los medios pactados, por lo menos 10 días naturales antes de la fecha de vencimiento del plazo para el pago de los servicios de telecomunicaciones contratados.

5.2.20 Establecer el procedimiento para la atención de consultas, reclamaciones y/o quejas, estableciendo los medios y lugares, así como los tiempos para la atención de éstas.

5.2.21 Establecer que el proveedor, para utilizar la información del consumidor con fines mercadotécnicos o publicitarios; para transferirla a terceros; así como para enviarle publicidad sobre bienes, productos o servicios, debe obtener el consentimiento expreso del consumidor, su manifestación debe estar firmada o rubricada en cláusula visible a simple vista en el contrato de adhesión, o en un documento previsto para tal efecto, de conformidad con la Ley.

5.2.22 Establecer que la PROFECO es competente en la vía administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento del contrato de adhesión.

5.2.23 Establecer los datos registrales otorgados por PROFECO.

6. Garantías

6.1 Sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley, el proveedor debe asegurarse que las garantías que, en su caso, ofrezcan sobre los equipos terminales de telecomunicaciones, deben expedirse por escrito de manera clara y precisa, con el sello y firma correspondientes al momento de la entrega del equipo terminal de telecomunicaciones y deben cumplir con lo siguiente:

- a) Especificar claramente por lo menos, su alcance, vigencia, (fecha de inicio y conclusión), cobertura (las partes del equipo que cuentan con la misma), condiciones y excepciones en su cumplimiento, de conformidad con lo dispuesto en los artículos del 77 al 84 de la Ley.
- b) Establecer el procedimiento y ubicación de los lugares en los que el consumidor solicite el cumplimiento de la garantía, el horario, teléfonos de atención, así como la dirección de internet para consultarlo.
- c) Estar escrita en idioma español en términos comprensibles y legibles, sin perjuicio de que además se exprese en otro idioma, en caso de controversia o diferencia prevalecerá la versión en idioma español.

6.1.2 El proveedor debe informar por escrito si procede la garantía o no, estableciendo los motivos de tal situación.

6.1.3. En caso de que proceda la garantía el proveedor entregará un documento donde establezca las reparaciones realizadas al amparo de la misma.

6.1.4. En caso de que no proceda la garantía, el consumidor podrá solicitar al proveedor el informe del fabricante o de quien ofrezca la garantía sobre tal situación.

6.2 El proveedor debe ser responsable por las descomposturas, daños o pérdidas parciales o totales, imputables a él, que sufra el equipo terminal de telecomunicaciones mientras se encuentren bajo su responsabilidad para llevar a cabo el cumplimiento de la garantía otorgada.

7. Evaluación de la conformidad

Esta norma oficial mexicana no es certificable, la evaluación de la conformidad se efectuará a través de la vigilancia de la autoridad competente.

8. Vigilancia

Corresponde a la PROFECO vigilar el cumplimiento de la presente norma oficial mexicana, así como sancionar el incumplimiento de sus disposiciones, de conformidad con lo dispuesto en la Ley y demás ordenamientos legales aplicables.

9. Bibliografía

9.1 Ley Federal sobre Metrología y Normalización. Diario Oficial de la Federación del 1 de julio de 1992.

9.2 Ley Federal de Protección al Consumidor. Diario Oficial de la Federación del 4 de febrero de 2004.

9.3 Ley Federal de Telecomunicaciones. Diario Oficial de la Federación del 7 de junio de 1995.

9.4 Ley Federal de Radio y Televisión. Diario Oficial de la Federación del 13 de enero de 1960.

9.5 Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor. Diario Oficial de la Federación del 3 de agosto de 2006.

9.6 Reglamento del Servicio de Televisión y Audio Restringidos. Diario Oficial de la Federación del 29 de febrero de 2000.

9.7 Reglamento de Telecomunicaciones. Diario Oficial de la Federación del 29 de octubre de 1990.

9.8 NMX-Z-013-1-1977, Guía para la Redacción, Estructuración y Presentación de las Normas Mexicanas. Diario Oficial de la Federación del 31 de octubre de 1977.

9.9 Reglas del Servicio Local. Diario Oficial de la Federación del 22 de octubre de 1997.

9.10 Acuerdo mediante el cual la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, a través de la Comisión Federal de Telecomunicaciones, emite el Plan Técnico de Calidad de las Redes del Servicio Local Móvil. Diario Oficial de la Federación del 5 de agosto de 2003.

9.11 Reglamento para la comercialización de servicios de telecomunicaciones de larga distancia y larga distancia internacional. Diario Oficial de la Federación del 12 de agosto de 2005.

9.12 Recomendación CCP./REC. 9 (XIX-11) de la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones (CITEL) organismo de la Organización para los Estados Americanos (OEA), para la adopción del documento titulado "ELEMENTOS NORMATIVOS PARA LA COMERCIALIZACION Y/O PRESTACION DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DE TELECOMUNICACIONES", de fecha 2 de septiembre de 2011.

10. Concordancia con normas internacionales

Esta norma oficial mexicana no coincide con norma internacional alguna por no existir referencia al momento de su elaboración.

TRANSITORIOS

PRIMERO.- La presente norma oficial mexicana entrará en vigor a los 60 días naturales posteriores a su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

SEGUNDO.- La obligación de los proveedores para registrar sus modelos de contrato de adhesión ante PROFECO establecida en el numeral 5.2 de la presente norma oficial mexicana entrará en vigor 120 días naturales posteriores a su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

México, D.F., a 23 de julio de 2012.- El Director General de Normas y Presidente del Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad al Usuario, Información Comercial y Prácticas de Comercio, **Christian Turégano Roldán.-** Rúbrica.

