

OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR

OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR

- De acuerdo con la NOM-184-SCFI-2012, el proveedor tiene la obligación de registrar su contrato de adhesión ante Profeco y ponerlo a disposición del consumidor. (El contrato de adhesión es el documento elaborado por el proveedor para establecer los términos y condiciones de la prestación del servicio).
- Ojo: el proveedor no puede modificar los términos y condiciones de contratación ni cobrar cuotas excesivas en caso de que desees terminar con el contrato de manera anticipada.
- En caso de que el proveedor y/o el consumidor deseen cancelar el contrato deberán sujetarse a las penas convencionales en él pactadas, las cuales deberán ser recíprocas y equitativas para ambos, y no podrán ser superiores al monto insóluto de la obligación principal.
- El proveedor no puede obligarte a la firma de un documento que te haga renunciar a la protección de la ley o de tus derechos, ni que valide prácticas desleales, abusivas o discriminatorias.
- El proveedor debe brindar servicios de atención al cliente, como teléfono o correo electrónico, los cuales debes ser gratuitos y estar disponibles las 24 horas de los 365 días del año.
- No hagas más filas, es obligación del proveedor tener disponible en su portal de internet: horarios de atención, precios, tarifas, formas de pago, descripción, características y/o contenidos de los planes o paquetes que ofrece.
- En caso de que tu equipo falle, el proveedor debe proporcionarte infraestructura, capacidad técnica, mano de obra, refacciones y accesorios, siempre y cuando la garantía esté vigente.
- El proveedor tiene obligación de entregarte factura, recibo o comprobante que ampare la compra del equipo y/o contratación del servicio.
- Es obligación de todo proveedor tener a la vista del consumidor el horario de atención, así como los precios y tarifas de los productos principales. Las tarifas de los demás servicios
- deben estar a disposición del cliente, así como las formas de pago, descripción, características y/o contenidos de los planes o paquetes.
- Previo a la contratación del servicio, el proveedor deberá informarte y explicarte el contenido y alcance del contrato.
- Por escrito, el proveedor tiene la obligación de hacerte saber si el equipo se encuentra bloqueado para que sólo pueda ser utilizado en su red, y cómo puede ser desbloqueado, una vez que el equipo sea tuyo, sin costo adicional, para utilizarse con otras compañías.
- El proveedor debe informar al consumidor las características, especificaciones, alcance y cobertura del servicio y, en su caso, velocidades de acceso y salida.
- Atención, no confundir los servicios contratados con los servicios adicionales. Los primeros deben constar en el contrato. En cambio, los adicionales, como seguro del equipo, asistencia vial, desglose de llamadas, no se mencionan en el contrato y se pueden cancelar cuando se desee.
- El consumidor no deberá pagar cargo alguno respecto de servicios que no haya contratado expresamente.
- El consumidor podrá dar por terminada la contratación de los servicios adicionales, teniendo el proveedor un plazo máximo de 5 días naturales a partir de dicha manifestación para cancelarlo, sin que implique la suspensión o cancelación de la prestación originalmente contratada.
- En caso de que el servicio no se preste por causas imputables al proveedor, éste deberá compensar la parte proporcional del precio del servicio que dejó de prestar, y otorgar como bonificación al menos 20% del monto del periodo de afectación.
- En caso de que el proveedor solicite garantizar el cumplimiento de las obligaciones del consumidor, debe asegurar que la garantía no sea desproporcionada, abusiva o inequitativa, y devolverla al finalizar la relación contractual.

EVITAR CLÁUSULAS QUE:

- Permitan modificar unilateralmente términos y condiciones, salvo que implique reducción de precios o aumento de servicios.
- Liberen al proveedor de su responsabilidad.
- Previengan términos de prescripción inferiores a los legales.
- Obliguen al consumidor a renunciar a la protección de la ley o a sus derechos.
- Condicionen la prestación del servicio a la adquisición de algún bien o servicio adicional.
- Realicen prácticas desleales, abusivas o discriminatorias en contra del consumidor.

PRIVACIDAD DE DATOS PERSONALES

- Para utilizar la información del consumidor con fines mercadotécnicos o publicitarios, el proveedor deberá obtener el consentimiento expreso del consumidor, su manifestación debe estar firmada o rubricada. Esta cláusula debe estar visible a simple vista en el contrato.

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



GARANTÍAS



1

Es obligación del proveedor 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.

2

Las garantías deberán expedirse por escrito de manera clara y precisa, con el sello y firma correspondientes, al momento de la entrega del equipo, y debe cumplir con lo siguiente:

- Especificar claramente su alcance, vigencia, cobertura, condiciones y excepciones en su cumplimiento.
- Indicar el procedimiento y ubicación de los lugares en los que se puede solicitar el cumplimiento de la garantía, el horario, teléfono de atención y dirección de internet.
- Estar escrita en idioma español, en términos comprensibles y legibles.

3

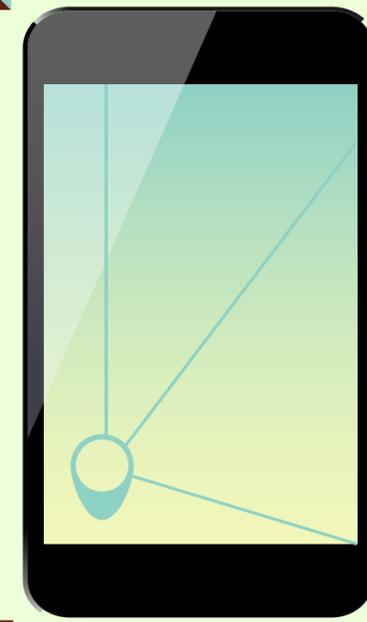
Si necesitas hacer válida la garantía, el proveedor deberá informar por escrito si procede o no. En caso de proceder, el proveedor entregará un documento donde señale las reparaciones realizadas. Si no procede, podrás solicitar un informe con los motivos.

4

El proveedor es responsable del equipo mientras éste se encuentra bajo su resguardo para llevar a cabo la reparación.

5

Cuando se contrata en la modalidad de plazo forzoso, el proveedor debe informar al consumidor si el plazo de la garantía es inferior a dicho plazo. De ser así, el proveedor debe indicar claramente las consecuencias en caso de que el equipo falle fuera del plazo de la garantía.



PUBLICIDAD E INFORMACIÓN

La información y publicidad 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.

La información comercial proporcionada por el proveedor deberá estar siempre en idioma español y legible a simple vista.

Al contratar un plan o paquete, el proveedor deberá informar cuando menos monto total, precio y tarifa (éstos deben expresarse en moneda nacional), descripción, características, contenidos y demás información que se incluya en el plan o paquete.

En todas las promociones, ofertas o descuentos que el proveedor ofrezca debe informar requisitos, condiciones y vigencia, así como la forma en que puede hacer uso de ellos.

En caso de que el proveedor no preste los servicios en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o publicitados, así como con los estándares de calidad establecidos, el consumidor tiene derecho a terminar de manera anticipada el contrato sin responsabilidad alguna para él.

LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN DEBEN DE:

- Estar registrados ante la Procuraduría Federal del Consumidor.

- Estar escritos en idioma español y ser legibles a simple vista.

- Dividirse en cualquier método (capítulos, apartados, incisos, etc.) que facilite su comprensión e identificación de los servicios ofrecidos.

- Señalar lugar y fecha de celebración del contrato.

- Indicar nombre o razón

- social del proveedor, así como domicilio, datos de localización y RFC.

- Indicar nombre, domicilio y datos de localización del consumidor.

- Establecer el objeto del contrato, así como tarifas, montos, precios, fecha y lugar de pago de la prestación.

- Señalar el sitio de internet o hipervínculo donde se puedan consultar las tarifas que se encuentran inscritas en el registro de telecomunicaciones.

- Establecer la forma y medios para consultar las áreas o regiones geográficas con cobertura.

- Vigencia del contrato, en caso de existir plazo forzoso, señalar los supuestos por los cuales se obliga al consumidor a dicho plazo.

- En caso de existir plazo forzoso, el proveedor debe comunicar al consumidor por cualquier medio y con al menos 30 días de anticipación, que el plazo está por concluir. Terminado dicho plazo forzoso, el consumidor

podrá darlo por concluido, en cualquier momento, sin penalización alguna.

- Si la vigencia de la garantía es menor al plazo forzoso contratado, el proveedor debe señalar claramente las consecuencias en caso de que el equipo falle fuera de la garantía.

- Si alguno de los componentes del equipo se daña tienes derecho a solicitar al proveedor que te haga efectiva la garantía. Recuerda que durante el tiempo que se encuentre en reparación, el proveedor debe suspender el cobro del servicio.

- Mientras tu equipo está en reparación, se suspende el término de la garantía.

- Ten presente que la garantía inicia nuevamente solo para los componentes reparados, mientras que en todos los demás se respeta la garantía inicial. Por ejemplo, si tu garantía era de 60 días y la hiciste válida en el día 10, aún tendrás 50 días para hacerla efectiva respecto de los otros componentes.

- Establecer las causales de cancelación o terminación anticipada, señalando la responsabilidad de las partes.