

“2015, Año del Generalísimo José María Morelos y Pavón”

Oficio: PFC/SPT/069/2015

México D.F., a 27 de noviembre de 2015

**Lcdo. Daniel A. Bernal Salazar**  
**representante de Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V.**  
**PRESENTE.**

Por medio del presente hago referencia a su escrito recibido por esta Subprocuraduría de Telecomunicaciones el 24 de noviembre de 2015, mediante el cual menciona el oficio emitido por la Subprocuraduría de Servicios quien como resultado del análisis al contrato de adhesión dentro del expediente PFC.B.E.7/005261-2014, consideró que el mismo no infringe con 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.

Asimismo Usted refiere en mencionado escrito que, *“derivado de la experiencia del usuario así como de las acciones que Telcel se encuentra realizando para implementar el uso de nuevas tecnologías para mejorar el proceso de contratación y la experiencia de los usuarios al contratar, ha requerido rediseñar la carátula del Contrato Autorizado a efecto de:*

- 1. Prever una carátula para personas físicas y otra para personas morales.*
- 2. Reorganizar la información contenida en la misma a efecto de brindar mayor Transparencia y claridad a los usuarios.*
- 3. Ajustar los referidos documentos a las nuevas plataformas digitales que telcel se encuentra implementando.”*

En ese sentido, habiendo acreditado el carácter con el que se ostenta a través de la escritura notarial correspondiente y con fundamento en el Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor así como las Modificaciones del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicadas en el Diario Oficial de la Federación en fechas 24 de agosto y 07 de septiembre de 2015 respectivamente, me permito hacer de su conocimiento que el “Aviso de actualización de carátula de contrato de adhesión” se tiene por presentado ante esta Subprocuraduría de Telecomunicaciones.

Engrosando lo anterior, me permito comentarle que la Procuraduría Federal del Consumidor cuenta con facultades para proteger a los consumidores en materia de telecomunicaciones, tal como se desprende de diversos criterios del Poder Judicial de la Federación: “la Ley Federal de Protección al Consumidor, al igual que otras que reflejan valores y fines constitucionales que se estiman preferentes, es de naturaleza transversal u horizontal, que se extiende a todas las relaciones sociales que deban ser protegidas y

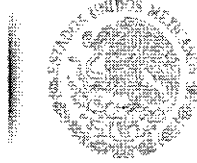


reguladas. Es por ello que dicha ley impacta e incide en otros ordenamientos y en cualquier práctica comercial; regulación que no deja fuera los servicios de telecomunicaciones, en la medida en que incidan en las relaciones entre proveedores y consumidores. Así, en determinadas circunstancias, puede darse una concurrencia de reguladores donde existen intereses públicos y colectivos que exigen ser tutelados, en una relación o función sincrónica, complementaria e integral”.

Además, es importante señalar que en nuestro país existe un marco jurídico especial para la protección de los derechos de los consumidores y la actuación de los órganos encargados de su vigilancia y aplicación, el cual comprende disposiciones que se encargan de regular los aludidos derechos, de manera general, en relación con todo tipo de bienes o servicios, y hace referencia precisa de los actos y servicios que escapan de su ámbito de aplicación, sin que el servicio público de telecomunicaciones se ubique en este último supuesto. Por ello, los concesionarios de ese servicio público se rigen tanto por la normativa técnica aplicable y pertinente al servicio que prestan, como por la que tutela y garantiza los derechos de los consumidores.

Asimismo, el Poder Judicial señala que “de la Ley Federal de Telecomunicaciones se observa que entre sus objetivos se encuentran los de promover un desarrollo eficiente de las telecomunicaciones; ejercer la rectoría del Estado en la materia para garantizar la soberanía nacional; fomentar una sana competencia entre los diferentes prestadores de servicios de telecomunicaciones a fin de que éstos se presten con mejores precios, diversidad y calidad en beneficio de los usuarios, y promover una adecuada cobertura social. Además, de su reglamento, así como de los cuerpos normativos que regulan la actividad de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes y de la Comisión Federal de Telecomunicaciones, se advierte que su objeto se constriñe a regular el uso, aprovechamiento y explotación del espectro radioeléctrico, de las redes de telecomunicaciones y de la comunicación vía satélite, lo que es distinto del objeto de la Ley Federal de Protección al Consumidor, como lo es promover y proteger los derechos del consumidor y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.

Por otra parte, “la concesión de servicios de telecomunicaciones, se encuentra sujeta a la observancia de los ordenamientos relacionados con dicho servicio público, pero sólo en el ámbito de las obligaciones referentes a la explotación de la concesión otorgada, esto es, dichas regulaciones están destinadas a verificar que aquélla se ajuste a los principios previstos por el artículo 28 de la Constitución Federal. Lo anterior, pone de relieve que para efectos de sanciones, la concesionaria de los referidos servicios, es sujeto tanto de la Ley Federal de Protección al Consumidor en el ámbito de las relaciones de consumo de servicios de telefonía que mantiene con los usuarios suscriptores, como de la Ley Federal de Telecomunicaciones, en cuanto a las condiciones de explotación de la concesión de la que es titular, de lo que deriva que si bien está subordinada a ambos regímenes jurídicos, cada uno de ellos incide sobre cuestiones distintas y perfectamente delimitadas, habida cuenta que el servicio que presta no se encuentra dentro de las excepciones que establece el artículo 5o. de la Ley Federal de Protección al Consumidor.”



Asimismo, en el caso de contratos de adhesión del sector telecomunicaciones, el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, establece que corresponde a la PROFECO promover, proteger, asesorar, defender, conciliar, y representar a los usuarios y consumidores, frente a los concesionarios o autorizados de servicios de telecomunicaciones o ante comités consultivos de normalización así como registrar y publicar los modelos de contratos de adhesión de conformidad con dicha Ley y la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Ante la clara ventaja que tienen los proveedores en las relaciones comerciales con los consumidores, la poca certeza jurídica y desprotección en que los consumidores se pudieran encontrar, el legislador emitió normas dirigidas a contrarrestar los efectos de los contratos de adhesión cuyas cláusulas abusivas perjudican los derechos e intereses de los consumidores. Por lo que se incluyó en el capítulo diez de la Ley Federal de Protección al Consumidor un capítulo referente a los contratos de adhesión, así, del artículo 85 al 90 bis de la Ley en comento se contemplaron las disposiciones dirigidas a regular el contenido de los contratos de adhesión con la finalidad de evitar abusos por parte de los proveedores y sancionarlos.

De tal suerte, en dicho capítulo se describe lo que se entiende por contrato de adhesión en el numeral 85:

**“ARTÍCULO 85.-**Para los efectos de esta ley, se entiende por contrato de adhesión el documento elaborado unilateralmente por el proveedor, para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la adquisición de un producto o la prestación de un servicio, aun cuando dicho documento no contenga todas las cláusulas ordinarias de un contrato. Todo contrato de adhesión celebrado en territorio nacional, para su validez, deberá estar escrito en idioma español y sus caracteres tendrán que ser legibles a simple vista y en un tamaño y tipo de letra uniforme. Además, no podrá implicar prestaciones desproporcionadas a cargo de los consumidores, obligaciones inequitativas o abusivas, o cualquier otra cláusula o texto que viole las disposiciones de esta ley.”

Actualmente la redacción del artículo transcrito sigue intacta, solo le fue añadido un párrafo tras la reforma que fue publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de febrero de 2004 que a la letra señala: **“Además, no podrá implicar prestaciones desproporcionadas a cargo de los consumidores, obligaciones inequitativas o abusivas, o cualquier otra cláusula o texto que viole las disposiciones de esta ley.”**

Señalado lo anterior, se previó necesario la sujeción de los contratos de adhesión ante la Procuraduría Federal del Consumidor procurando que no se lesionen los derechos de los consumidores como lo señala el artículo 86 de la multicitada Ley Federal de Protección al Consumidor:

**“ARTÍCULO 86.-** La Secretaría, mediante normas oficiales mexicanas podrá sujetar contratos de adhesión a registro previo ante la Procuraduría cuando impliquen o puedan implicar prestaciones desproporcionadas a cargo de los consumidores, obligaciones inequitativas o abusivas, o altas probabilidades de incumplimiento.

Las normas podrán referirse a cualesquiera términos y condiciones, excepto precio.



Los contratos de adhesión sujetos a registro deberán contener una cláusula en la que se determine que la Procuraduría será competente en la vía administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento de los mismos. Asimismo, deberán señalar el número de registro otorgado por la Procuraduría.”

La Procuraduría Federal del Consumidor tiene atribuciones para realizar el estudio correspondiente para determinar si los contratos de adhesión que lo requieran contravienen o no las disposiciones normativas de la materia y en su caso otorgar el registro correspondiente.

Asimismo, en el sector telecomunicaciones, el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, establece que corresponde a la PROFECO promover, proteger, asesorar, defender, conciliar, y representar a los usuarios y consumidores, frente a los concesionarios o autorizados de servicios de telecomunicaciones o ante comités consultivos de normalización así como registrar y publicar los modelos de contratos de adhesión de conformidad con dicha Ley y la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Además en el artículo 193 de la misma Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión dispone que los concesionarios o autorizados deberán registrar ante la PROFECO, previamente a su utilización, los modelos de contratos de adhesión que pretendan celebrar con los usuarios, los cuales deberán cumplir con lo dispuesto en esta Ley, en la Ley Federal de Protección al Consumidor y demás disposiciones aplicables.

Asimismo, el registro no exime de la obligación de cumplimiento de los requisitos legales que correspondan para el desarrollo de su actividad. En ningún caso limita en forma alguna el derecho que en todo momento pueda ejercer el consumidor para impugnar ante este Organismo su cancelación, debido a que su texto o las condiciones se consideren lesivas a sus intereses. En ese sentido considero pertinente hacerle una atenta invitación a fin de revisar su contrato de adhesión registrado, a fin de evitar definiciones poco necesarias, añadir referentes al tema de accesibilidad, explicar algunas operaciones de cobro, analizar los plazos forzosos, casos de suspensión del servicio, penas convencionales, mecanismos para garantizar obligaciones del usuario, entre otros.

Es claro que las atribuciones de carácter preventivo permiten a la Procuraduría tomar medidas adecuadas con la finalidad de combatir, detener, modificar o evitar cualquier tipo de práctica que lesione de alguna forma los derechos e intereses de los consumidores. Asimismo, dentro de dichas atribuciones de carácter preventivo, está la obligación de los proveedores de inscribir su contrato de adhesión ante la Procuraduría Federal del Consumidor, cuando sea establecido de esa forma por la Secretaría de Economía o por las Normas Oficiales Mexicanas, es decir por ministerio de ley, conforme al artículo 86 de la materia y los artículos 191 y 193 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

Derivado de los artículos 90 y 85, es evidente que nuestro sistema normativo prohíbe las cláusulas que violen los principios de proporcionalidad, equidad o cualquier otra norma



prevista en la Ley, como los derechos de los consumidores, así como aquellas que se expresan en esos numerales.

Además el artículo 192 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión establece:

**Artículo 192.** En los contratos que celebren los concesionarios o autorizados con los usuarios y suscriptores para la prestación de los servicios se deberá observar lo establecido en esta Ley; serán nulas de pleno derecho y se tendrán por no puestas las cláusulas que:

- I. Permitan a los concesionarios o autorizados modificar unilateralmente el contenido del contrato o sustraerse unilateralmente de sus obligaciones.  
Se podrán estipular en los contratos cláusulas que permitan modificar las condiciones de los mismos, únicamente cuando de manera expresa se establezca al aviso previo al usuario o suscriptor. En caso de cualquier cambio en las condiciones contractuales, se deberá avisar al usuario o suscriptor por cualquier medio, incluido el electrónico;
- II. Liberen a los concesionarios o autorizados de su responsabilidad civil, excepto cuando el usuario o suscriptor incumpla el contrato;
- III. Trasladen al usuario, suscriptor o a un tercero que no sea parte del contrato, la responsabilidad del concesionario o autorizado;
- IV. Prevean términos de prescripción inferiores a los legales;
- V. Establezcan el cumplimiento de ciertas formalidades para la procedencia de las acciones que se promuevan en contra de los concesionarios o autorizados, y
- VI. Obliguen al usuario a renunciar a lo dispuesto en esta Ley, a la Ley Federal de Protección al Consumidor, o a ejercer una acción judicial individual o colectiva o lo sometan a la competencia de tribunales extranjeros.

En caso de que existan modificaciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI, lineamientos o cualquier otra normatividad aplicable, el proveedor deberá solicitar la modificación de registro, mediante la presentación de un nuevo modelo de contrato de adhesión que cumpla con las nuevas disposiciones, considerándose el presente registro como cancelado.

Por otro lado, si el modelo de contrato de adhesión que el proveedor utilice en las operaciones comerciales con los consumidores, incluye modificaciones, cláusulas, u omisiones frente al modelo de contrato registrado, el solicitante se hará acreedor a las sanciones previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Como puede inferirse, las cláusulas abusivas ponen en desventaja en todo momento al consumidor, al ser inequitativas y desproporcionadas, en este sentido, la Procuraduría Federal del Consumidor, tiene facultades para equilibrar las condiciones en que los consumidores se contratan con los proveedores, en el entendido de que son los proveedores quienes realizan unilateralmente el diseño y contenido de dichos contratos.

Derivado del análisis anterior, y una vez cotejado los instrumentos notariales con los que se acredita su personalidad, me permito tener por presentado su escrito con el carácter con el que se ostenta, así como los anexos que sirvió a acompañar.



Del mismo modo y toda vez que no se modifica el contenido de las cláusulas del contrato registrado por la Subprocuraduría de Servicios, se tiene por presentado el "Aviso de actualización de la carátula del Contrato de Adhesión Autorizado" generando con ello que su representada, el proveedor Radiomóvil Dipsa, Sociedad Anónima de Capital Variable, se encuentre en posibilidades de utilizar mencionada carátula en los contratos subsecuentes que establezca con sus usuarios.

Sin más por el momento le hago extensivo un saludo cordial.

**Atentamente**

**MTRO. CARLOS DE JESUS PONCE BELTRÁN**  
**SUBPROCURADOR DE TELECOMUNICACIONES.**

A large, stylized handwritten signature in black ink is written over the typed name and title. The signature consists of several sweeping, interconnected strokes.