

Elementos normativos y obligaciones de los proveedores para comercialización y/o prestación de servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones (NOM-184-SCFI-2018).

Thursday, April 18, 2019

El 8 de marzo de 2019 se publicó en el Diario Oficial de la Federación (DOF) la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018 (la "Norma") que establece los elementos normativos y obligaciones que deben cumplir los proveedores de servicios de telecomunicaciones en la comercialización y/o prestación de dichos servicios, con la finalidad de proteger los derechos de los consumidores y proporcionarles información suficiente para tomar decisiones.

La norma entrará en vigor a los 180 días naturales siguientes al día de su publicación, cancelando a partir de esa fecha la *NOM-184-SCFI-2012* (la "Norma Anterior").

A continuación, se analiza el alcance de la Norma, dado que impacta a los proveedores de servicios de telecomunicaciones en diferentes aspectos, incluyendo sus Contratos de Adhesión registrados o en proceso de registro.

Obligaciones Principales

Contratos de Adhesión

De conformidad con la Ley Federal de Protección al Consumidor, un Contrato de Adhesión (los "Contratos") es un documento para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la adquisición de un producto o a la prestación de un servicio, elaborado unilateralmente por el proveedor. De acuerdo con la Norma, los Contratos respecto a los servicios de telecomunicaciones que celebren los proveedores de servicios deben de ser registrados ante la PROFECO previo a su utilización.

Los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán ajustar sus Contratos a lo dispuesto en la Norma, y deberán tener disponible para el consumidor en todo momento la versión completa de los mismos a través de su página de Internet.

La Norma establece que los Contratos no pueden contar con cláusulas en las que el proveedor del servicio pueda modificar o sustraerse de sus obligaciones unilateralmente. De la misma forma, no se pueden establecer cláusulas que permitan modificar las condiciones de los mismos, a excepción de que se dé aviso previo al consumidor.

Los Contratos ya registrados o por registrarse no pueden contener cláusulas que trasladen la responsabilidad del proveedor del servicio a terceras personas o lo liberen de su responsabilidad civil.

Es importante señalar que, de conformidad con la Norma, los proveedores de servicios de telecomunicaciones no pueden condicionar la prestación del servicio a la adquisición de algún bien, producto o servicio adicional.



Article By

[Miguel Yturbe Redo](#)

[Diego González Villamil](#)

[Greenberg Traurig, LLPAlerts](#)

[Communications, Media & Internet
Global](#)

[Mexico](#)

Registro ante la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO)

La Norma establece la obligación para los prestadores de servicios de telecomunicaciones de registrar todos sus Contratos que se encuentren bajo el esquema de contratación mediante el cual el consumidor paga servicios de telecomunicaciones de manera anticipada a la utilización de los mismos ("Prepago") ante la PROFECO, así como los requisitos mínimos e indispensables que deben tener los mismos.

De conformidad con la Ley Federal de Protección al Consumidor en caso de que no se registren los Contratos ante la PROFECO no producirán efectos contra el consumidor y serán sujetos a una sanción económica.

Cancelaciones

De conformidad con la Norma, los proveedores de servicios de telecomunicaciones deben establecer mecanismos expeditos para la rescisión y cancelación de los Contratos. Estos mecanismos, además de mencionarse en los Contratos, deben de ser los mismos y contar con las mismas facilidades que aquellos establecidos para celebrarlos.

Atención al Consumidor

Los proveedores de servicios de telecomunicaciones están obligados a contar con mecanismos de atención al consumidor para recibir y atender dudas, aclaraciones y reclamaciones, y deben estar disponibles para brindar atención las 24 horas del día todos los días del año. Dichos mecanismos deben estar establecidos expresamente en el Contrato.

Instalación, Suspensión e Interrupción del Servicio

De conformidad con la Norma, los proveedores de servicios tienen la obligación de instalar o prestar el servicio de telecomunicaciones de la forma y en la fecha establecida en el Contrato.

En caso de incumplir con esta obligación, la Norma impone como sanción al proveedor del servicio la devolución al consumidor del precio pagado y la terminación del Contrato. Por este motivo los Contratos deben incluir las formas, tiempos y fechas para la instalación y prestación del servicio.

Bonificaciones

En caso de que el proveedor del servicio no preste los servicios en la forma, tiempo y términos convenidos por causas imputables al mismo, la norma impone una sanción para compensar al consumidor con una cantidad proporcional al precio del servicio por el tiempo y/o el periodo en el cual se dejó de prestar el servicio, más una bonificación de al menos el 20% del monto de afectación en la prestación del servicio.

En Greenberg Traurig consideramos que es imperativo e indispensable que los proveedores de servicios de telecomunicaciones conozcan el alcance e impacto que la Norma puede tener en sus operaciones. Nuestros abogados cuentan con amplia experiencia en materia de telecomunicaciones representando compañías en materia regulatoria, tecnológica, comercio electrónico, entre otras.

Para determinar el cumplimiento con la NOM-184-SCFI-2018 y evitar sanciones, estamos a su disposición para revisar y adecuar sus Contratos de Adhesión en materia de telecomunicaciones que se encuentren registrados o en proceso de registro ante la PROFECO.

© 2019 Greenberg Traurig, LLP. All rights reserved.

Source URL: <https://www.natlawreview.com/article/elementos-normativos-y-obligaciones-de-los-proveedores-para-comercializaci-n-yo>