



SERVICIOS • VERIFICACIÓN • JURÍDICO • TELECOMUNICACIONES • EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN • PRENSA
• NUESTRA INSTITUCIÓN • TRANSPARENCIA

INICIO > EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN > BRÚJULA DE COMPRA > HISTÓRICO 2015 > **CONTRATOS DE ADHESIÓN. INFÓRMATE ANTES DE FIRMAR**



BRÚJULA DE COMPRA

CONTRATOS DE ADHESIÓN. INFÓRMATE ANTES DE FIRMAR

Por Lizeth Hernández
(30 de octubre de 2015)

Ésta es la historia de Eduardo, un joven muy ansioso por comprar un sofá donde podría descansar después de trabajar. Un día decidió comprarlo en la mueblería recomendada por un amigo y que estaba por el trayecto a su trabajo. Quería un modelo que había visto en una revista, por lo que determinó el color, tamaño, tipo de tela y demás características; asimismo, firmó el contrato y dejó un anticipo solicitado por el proveedor.

El día de la entrega, Eduardo notó que el sofá tenía algunos desperfectos. Por tal motivo, Eduardo fue a reclamar a la mueblería obteniendo como respuesta que no se hacía responsable pues el sofá había salido en perfectas condiciones.

Eduardo revisó el contrato y leyó la siguiente cláusula: “EL PROVEEDOR no será responsable de la pérdida, daño o deterioro que sufra el mobiliario en caso de que este se obligue a entregarlo en el domicilio del CONSUMIDOR” y consideró que esto era abusivo a sus derechos como consumidor pues había recibido un producto de mala calidad y el proveedor se deslindaba de esta responsabilidad.

Ante esta situación, Eduardo llamó a su amiga Leticia; ella primero le preguntó si había leído previamente el contrato antes de firmarlo, él muy apenado contestó “No, por la emoción de comprar no leí todas sus hojas”.

Posteriormente, Leticia le sugirió que presentara su queja ante la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), pues este tipo de proveedores están obligados a registrar su contrato ante la institución para evitar prácticas abusivas entre proveedores y consumidores.

Leticia por experiencias con otros proveedores, tenía conocimiento de los contratos de adhesión, aquellos que están registrados ante Profeco. Desde entonces, Eduardo y Leticia se informan antes de tomar una decisión de compra y revisan si el proveedor de su preferencia cuenta con un contrato de adhesión registrado ante Profeco.

Así lo hicieron cuando contrataron su plan de telefonía celular, cuando el papá de Eduardo compró material para construcción o cuando el hermano de Leticia dejó a su perrito de la familia en una guardería.

¿Has tenido una experiencia similar por no leer el contrato? ¿Sabes que son los contratos de adhesión y qué proveedores deben registrarlo ante Profeco? A continuación te invitamos a leer este número de Brújula de Compra sobre los contratos de adhesión, su registro, estadísticas y recomendaciones para antes de adquirir un bien o servicio, pues más vale antes informarse que lamentarse.

CONTRATOS DE ADHESIÓN

Al momento de realizar una compra, a veces te gana la emoción o la urgencia por adquirir ese producto o servicio porque lo necesitas o deseas tanto que no te das la oportunidad de preguntarte si el proveedor debe otorgarte un contrato, y si lo hay, de leerlo antes de firmarlo.

Y es hasta ese momento en que algo ocurre con el bien o servicio adquirido, que te detienes a pensar a qué se comprometió cada parte, cuál es su responsabilidad en ese acuerdo que establecieron.

En una relación de consumo, entre proveedores y consumidores, la [Ley Federal de Protección al Consumidor \(LFPC\)](#) establece como un principio básico la información adecuada y clara sobre los diferentes productos y servicios.

Esta información, como las características, precio, especificación correcta de cantidad, composición, garantías, tiempos de entrega, entre otros, debe plasmarse en un contrato. De acuerdo con la Enciclopedia jurídica mexicana del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM, un contrato es un acto jurídico bilateral que se constituye por el acuerdo de voluntades de dos o más personas y que produce ciertas consecuencias jurídicas (creación o transmisión de derechos y obligaciones).

En este acuerdo de voluntades, existen contratos en los cuales antes de firmar, el proveedor y tú negocian las condiciones sobre la compra que quedan plasmadas en el contrato. Por otro lado, hay contratos donde el proveedor establece previamente las cláusulas para la adquisición del bien o servicio y tú no puedes modificarlas, denominados contratos de adhesión.

El artículo 85 de la LFPC define al contrato de adhesión como 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.

Estos formatos uniformes, deben estar escritos en idioma español y tendrán que ser legibles a simple vista, en el tamaño y tipo de letra. Por lo general su contenido se compone de:

- Tipo, objeto y número de contrato.
- Quién lo celebra (pueden existir representantes).
- Declaraciones: identidad de las partes.
- Cláusulas.
- Lugar y fecha de acuerdo.
- Firmas.
- Número de registro ante Profeco.
- Anexos (formatos).

En algunos casos, se presentan como formularios que se completan con los datos de la persona que contrata y las firmas respectivas.

Respecto a las cláusulas, el mismo artículo define que estas no implicarán prestaciones desproporcionadas a cargo de los consumidores, obligaciones inequitativas o abusivas, o cualquier otra cláusula o texto que viole las disposiciones de la LFPC.

Lo anterior con la finalidad de buscar una equidad entre las obligaciones y derechos de los proveedores y consumidores para las mejores prácticas en las relaciones de consumo en beneficio de ambas partes.

El artículo 90 de la LFPC señala que no serán válidas las cláusulas cuando:

- Permitan al proveedor modificar unilateralmente el contenido del contrato, o sustraerse unilateralmente de sus obligaciones;
- Liberen al proveedor de su responsabilidad civil, excepto cuando el consumidor incumpla el contrato;
- Trasladen al consumidor o a un tercero que no sea parte del contrato la responsabilidad civil del proveedor;
- Prevenzan términos de prescripción inferiores a los legales;
- Prescriban el cumplimiento de ciertas formalidades para la procedencia de las acciones que se promuevan contra el proveedor; y
- Obliguen al consumidor a renunciar a la protección de esta ley o lo sometan a la competencia de tribunales extranjeros.

De acuerdo con la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registro y Autofinanciamiento de Profeco, algunas cláusulas abusivas o desproporcionadas son consideradas como tal cuando:

- En las operaciones a crédito, el proveedor se reserve la facultad de modificar el tipo de interés acordado.
- El precio se determine hasta el momento de la entrega del bien o servicio.
- El precio final aumente sobre el convenido, sin reconocer al consumidor el derecho de rescindir el contrato.
- No contemplen la indemnización por una cantidad equivalente a cantidades abonadas por el consumidor si la rescisión del contrato es imputable al proveedor.
- Permitan al proveedor imponer y cobrar servicios adicionales, sin que el consumidor cuente con la opción de aceptarlos o rechazarlos.
- Omitan la fecha de entrega de los bienes o servicios.
- Condicionen la suscripción de un contrato de adhesión, al envío de información con fines mercadotécnicos o publicitarios.
- Eximan de responsabilidad al proveedor por los daños que cause al consumidor.
- Los plazos de garantía sean inferiores a los establecidos en la LFPC.
- Establezcan únicamente causas de incumplimiento por parte del consumidor, que originan la terminación o rescisión del contrato y no se especifican las del proveedor.
- Las penas convencionales (porcentajes o cantidades de dinero) en caso de incumplimiento se establezcan sólo para el consumidor, o cuando existan ambas, estas sean desproporcionadas.
- Impongan plazos forzosos en la prestación de servicios sin justificar tal situación; que dichos plazos sean excesivos, o que establezcan penas convencionales superiores al saldo pendiente de cubrir de dicho plazo.
- No se determine el otorgamiento de bonificación o compensación al consumidor cuando el servicio no se preste en la forma y términos convenidos.

Como puedes observar, es de gran importancia leer y comprender el contenido del contrato por los términos y condiciones a los cuales te comprometes con el proveedor al momento de aceptar el contrato, y para conocer los derechos y obligaciones de éste.

Si te preguntas cómo puedes saber si un contrato no tiene cláusulas abusivas y qué proveedores deben proporcionarlo, a continuación te lo decimos.

REGISTRO PÚBLICO DE CONTRATOS DE ADHESIÓN

Profeco pone a tu disposición el Registro Público de Contratos de Adhesión (RPCA) en el cual, a través de un análisis de los contratos obligatorios o voluntarios proporcionados por los proveedores, y sus documentos anexos, esta institución revisa que se ajusten a lo dispuesto por la Ley Federal de Protección al Consumidor, a las Normas Oficiales Mexicanas (NOM) correspondiente o cualquier otra disposición. Derivado del análisis, puede otorgar o no su inscripción al Registro o solicitar cambios al contrato.

La importancia de este análisis radica en brindarte certeza de que el acto jurídico celebrado con el proveedor a través del contrato, cumple con las disposiciones de la LFPC y otros ordenamientos jurídicos aplicables a la relación de consumo.

De acuerdo con el artículo 86 de la LFPC, la Secretaría de Economía, mediante las Normas Oficiales Mexicanas (NOM), 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 NOM son regulaciones técnicas de observancia obligatoria expedidas por las dependencias federales sobre productos, procesos o servicios, cuando éstos puedan constituir un riesgo para las personas, animales o al medio ambiente en general. Para consultar el Catálogo de Normas Oficiales Mexicanas da clic [aquí](#).

Cuando un contrato se registra en Profeco debe contener una cláusula que determine su competencia para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento de los mismos, y deberá especificar el número de registro otorgado por la institución (artículo 86, LFPC). Antes de firmar localiza estos datos en el contrato.

Existen dos tipos de contrato que se registran ante Profeco:

1. Contrato Tipo: es un modelo de contrato que publica Profeco en el Diario Oficial de la Federación o una cámara de una rama comercial o industrial ha propuesto y puede ser adoptado por el proveedor.
2. Contrato No Tipo: aquel en el que el proveedor debe necesariamente presentar su modelo de contrato para el análisis del mismo, pues no existe un modelo previo.

Y dos tipos de registros:

1. Obligatorio: los que demanda la Ley de Profeco, una NOM u otras disposiciones. Los sectores que deben registrar su contrato obligatoriamente son los siguientes:

Registro de contrato obligatorio

Naturaleza del contrato	Contrato tipo	NOM
Servicios de tiempos compartidos	- Prestación de servicios de tiempos compartidos.	NOM-029-SCFI-2010, Prácticas comerciales-Requisitos informativos para la prestación del servicio de tiempo compartido.
Prestación de servicios funerarios.	- Funerario de uso inmediato.	NOM-036-SCFI-2007 Prácticas comerciales-Requisitos de información en la comercialización de servicios funerarios.
Prestación de servicios de atención médica por cobro directo.	- Hospitalarios.	NOM-071-SCFI-2008 Prácticas comerciales-Atención médica por cobro directo.
Compraventa de muebles de línea y sobre medida.	- Compraventa de mobiliario sobre medida en abonos. - Compraventa de mobiliario de línea en abonos. - Compraventa de mobiliario de línea al contado. - Compraventa de mobiliario sobre medida contado.	NOM-117-SCFI-2005 Prácticas Comerciales-Elementos normativos para la comercialización de muebles de línea y sobre medida.
Prestación de servicios de consignación de vehículos usados.	- Contrato de prestación de servicios de consignación de vehículo usado (ANCA). - Consignación de vehículo usado (AMDA). - Consignación de vehículos usados.	NOM-122-SCFI-2010 Prácticas comerciales-Elementos normativos para la comercialización y/o consignación de vehículos usados.
Compraventa de materiales para construcción.	- Compraventa de materiales para construcción (COMACO). - Compraventa de materiales para construcción.	NOM-135-SCFI-2006 Prácticas comerciales-Requisitos de información en la venta de materiales para construcción.
Comercialización de animales y sus accesorios.	- Servicio de adiestramiento de animales. - Compraventa de animales.	NOM-148-SCFI-2008 Prácticas comerciales-Comercialización de animales de compañía o de servicio, y prestación de servicios para su cuidado y adiestramiento.
Prestación de servicios de reparación, mantenimiento y recarga de extintores.	- Recarga de extintores (AMECIRE). - Recarga de extintores.	NOM-154-SCFI-2005 Equipos contra incendio-Extintores-Servicio de mantenimiento y recarga.
Compraventa de motocicletas nuevas.	- Compraventa de motocicleta nueva al contado.	NOM-174-SCFI-2007 Prácticas comerciales-Elementos de información para la prestación de servicios en general.
Compraventa de vehículos nuevos.	- Compraventa de vehículo nuevo al contado (AMDA). - Compraventa de vehículo nuevo a tasa fija (AMDA). - Compraventa de vehículo nuevo al contado.	
Arrendamiento de salón y accesorios para fiestas.	- Arrendamiento de bienes muebles para eventos sociales. - Arrendamiento de salón para eventos sociales.	
Arrendamiento de vehículos.	- Arrendamiento de motocicletas. - Arrendamiento de carritos de golf. - Arrendamiento de vehículos.	
Prestación de servicios de alimentos para eventos sociales.	- Banquetes.	
Prestación de servicios de eventos sociales.	- Eventos sociales.	
Prestación de servicios de remozamiento y mantenimiento de inmuebles.	- Servicios de jardinería. - Remozamiento de inmuebles. - Servicio de control de plagas. - Limpieza y aseo de inmuebles.	
Prestación de servicios de reparación y/o mantenimiento de vehículos.	- Reparación de vehículos (ANDELLAC). - Reparación de vehículos. - Reparación de motos. - Reparación de vehículos (AMDA).	
Prestación de servicios de tintorería, lavandería y planchaduría.	- Lavandería (CANALAVA). - Lavandería por autoservicio (CANALAVA). - Tintorería (CANALAVA). - Tintorería. - Lavandería por carga de ropa. - Lavandería por carga de ropa (CANALAVA). - Lavandería por autoservicio.	
Servicios de reparación y/o mantenimiento de aparatos electrodomésticos o a base de gas.	- Reparación de electrodomésticos.	
Mutuo con interés y garantía prendaria.	- Contrato de mutuo con interés.	NOM-179-SCFI-2007 Servicios de mutuo con interés y garantía prendaria.
	- Prestación de servicios de internet. - Prestación de servicios de radiolocalización satelital (GPS). - Prestación de servicios de suministro de señal por cable. - Prestación de servicios de telefonía.	NOM 184-SCFI-2012 Prácticas comerciales-Elementos

Prestación de servicio de telecomunicaciones	- Prestación de servicios de telefonía móvil. - Prestación de servicios de triple play (cable+ telefonía+ internet). - Prestación de servicios de valor agregado en telecomunicaciones.	normativos para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones.
Compraventa de bien inmueble.	- Contrato de compraventa con enganche (CANADEVI). - Contrato de compraventa sin enganche (CANADEVI). - Compraventa en preventa de bien inmueble destinado a casa habitación. - Compraventa en preventa de bien inmueble destinado a casa habitación depósito. - Compraventa de bien inmueble destinado a casa habitación. - Compraventa sin enganche (FOVISSSTE). - Contrato de compraventa en preventa con enganche CANADEVI. - Contrato de compraventa sin enganche (INFONAVIT).	N/A
Prestación de servicios de intermediación para la compraventa inmobiliaria.	- Intermediación para la compraventa de inmuebles destinados a casa habitación.	
Prestación de servicios de investigación y gestión de crédito.	- Contrato de prestación de servicios de investigación y gestión de crédito (INFONAVIT). - Contrato de prestación de servicios de investigación y gestión de crédito (CANADEVI). - Investigación y gestión de crédito.	

Fuente: Profeco, página del Registro de Contratos de adhesión en línea e información proporcionada por la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento.
 Siglas: ANCA: Asociación Nacional de Comerciantes en Automóviles y Camiones Nuevos y Usados, A.C.; AMDA: Asociación Mexicana de Distribuidores de Automotores, A.C.; COMACO: Consejo Nacional de la Madera en la Construcción, A.C.; AMECIRE: Asociación Mexicana de Equipos Contra Incendio y Recargadores de Extintores A. C.; ANDELLAC: Asociación Nacional de Distribuidores de Llantas y Plantas Renovadoras, A.C.; CANALAVA: Cámara Nacional de la Industria de Lavanderías ; CANADEVI: Cámara Nacional de la Industria de Desarrollo y Promoción de Vivienda.; FOVISSSTE: Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado; INFONAVIT: Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.

Los contratos señalados con estas siglas son aquellos formatos que han establecido estas instituciones; los demás son modelos de Profeco.

N/A: No aplica, es decir, el contrato no se rige por una NOM.

Los sectores que están obligados al registro de su contrato son aquellos donde los bienes o servicios ofrecidos representan un alto costo para los consumidores, son de alto consumo o presentan elementos técnicos cuya complejidad requiere que su oferta sea regulada, por ejemplo, mediante Normas Oficiales Mexicanas.

2. Voluntario: los proveedores podrán registrar libremente sus modelos de contratos aunque no requieran de registro previo, siempre y cuando Profeco considere que sus efectos no lesionan el interés de las y los consumidores y su contenido se apega a lo dispuesto por la LFPC, las NOM y demás ordenamientos aplicables. A continuación te presentamos los siguientes contratos tipo voluntarios:

Registro de contrato voluntario

Naturaleza del contrato	Contrato tipo	NOM
Prestación de servicios de hospedaje.	- Servicios de hospedaje.	NOM-010-TUR-2001 De los requisitos que deben contener los contratos que celebren los prestadores de servicios turísticos con los usuarios-Turistas.
Prestación de servicios de mediación para la prestación de servicios turísticos.	Contrato No Tipo	
Prestación de servicios de fletes y mudanzas.	- Autotransporte de carga.	NOM-125-SCFI-1998 Prácticas comerciales-Requisitos mínimos de información para la prestación de servicios de autotransporte de carga. (PROY-NOM-125-SCFI-2003)
Comercialización de paquetes de graduación.	- Paquetes de graduación.	NOM-174-SCFI-2007 Prácticas comerciales-Elementos de información para la prestación de servicios en general.
Prestación de servicios de embellecimiento físico.	- Embellecimiento físico.	
Prestación de servicios de formación para el trabajo y capacitación técnica.	Contrato No Tipo	
Prestación de servicios fotográficos, laboratorio fotográfico y grabación en video.	- Grabación en video. - Laboratorio fotográfico. - Estudio fotográfico. - Servicio de fotografía.	
Compraventa de ropa y accesorios de vestir.	- Elaboración de prendas de vestir o accesorios.	N/A
Prestación de servicios de estacionamiento.	-Estacionamiento autoservicio. - Pensión de vehículos.	
Prestación de servicios de mensajería y paquetería.	Contrato No Tipo	
Prestación de servicios de recolección, traslado y entrega de valores.	Contrato No Tipo	
Prestación de servicios educativos.	Contrato No Tipo	
Prestación de servicios en general.	Contrato No Tipo	
Prestación de servicios privados de seguridad y vigilancia.	- Seguridad con armas y con animales. - Seguridad sin armas y sin animales. - Seguridad con armas y sin animales. - Seguridad sin armas y con animales. - Seguridad y vigilancia con armas (personas). - Seguridad y vigilancia sin armas (personas).	
Servicio de traslado y custodia de vehículos mediante acomodo de personas valet parking.	- Valet parking	

Fuente: Profeco, Contratos de adhesión en línea.

N/A: No aplica, es decir, el contrato no se rige por una NOM.

Cabe señalar que la Ley Federal de Protección al Consumidor define al proveedor como la persona física o moral en términos del Código Civil Federal, que habitual o periódicamente ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de bienes, productos y servicios.

Seguramente un proveedor te generará mayor confianza si cuenta con su registro ante Profeco, pues ya sabrás que la institución realizó un análisis con apego a la ley protegiendo tus derechos y en condiciones equitativas.

Para consultar los modelos de contratos tipo (obligatorios y voluntarios) accede al [Registro Público de Contratos de Adhesión en Línea](#). O bien consulta el Buró Comercial, una plataforma en línea donde encontrarás los contratos específicos registrados por los proveedores y, de ser el caso, las quejas recibidas, motivos de reclamación y sanciones impuestas. Accede dando clic [aquí](#) y compara con el que estás por firmar.

Cuando se trata de un proveedor de servicios, sólo podrá prestarte servicios adicionales no previstos en el contrato original si cuenta con tu consentimiento, ya sea por escrito o por vía electrónica. Si contrataste servicios adicionales y deseas cancelarlos, puedes hacerlo siempre que te encuentres al corriente en el cumplimiento de tus obligaciones contractuales y se venza el plazo mínimo pactado, sin que ello implique la suspensión o la cancelación de la prestación del servicio básico.

Si un proveedor desea realizar una modificación en las obligaciones o condiciones del contrato, será indispensable solicitar nuevamente el trámite de revisión y modificación ante la Procuraduría, quien en caso de aprobarlo, lo registrará como un nuevo contrato con otros datos de registro y dará de baja el contrato anterior del RPCA. Además, Profeco te informará por los medios disponibles tal efecto y cuando sea una cancelación del registro del contrato.

Si existieran algunas diferencias entre el texto del contrato registrado ante Profeco y el utilizado en la compra venta del bien o servicio y estas son en tu perjuicio, se considerarán no puestas y sin validez. Por lo anterior, es importante que consultes previamente el contrato ante Profeco y si te

detectas diferencias denúncias al proveedor.

También, si consideras que el contrato de algún proveedor contiene cláusulas abusivas o inequitativas y su registro no es obligatorio, puedes denunciarlo en esta institución.

En estas situaciones, la Procuraduría inicia un Procedimiento por Infracciones a la Ley (PIL) y en su caso, realiza una verificación al proveedor por comercializar sin cumplir ante la ley.

Asimismo, si un proveedor no registra su contrato o se le negó el registro, no producirá efecto alguno en tu contra por el incumpliendo con la normatividad aplicable de la LFPC o las NOM.

Recuerda, cuando algún proveedor o prestador de servicios no respeta el precio, plazos, términos, entregas, condiciones, características, garantías, intereses, o algún otro compromiso referente a la contratación, puedes presentar tu queja ante Profeco a través de los siguientes medios:

- [Delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio](#) en todo el país.
- Teléfono del Consumidor: 5568-8722 en el Distrito Federal y su Área Metropolitana o 01-800-468-8722 del interior del país.
- Atención en línea: a través de la página <http://telefonodelconsumidor.gob.mx> o el correo asesoria@profeco.gob.mx.
- Módulo de solución de controversias en línea Concilianet en: <http://concilianet.profeco.gob.mx/Concilianet/>

LOS CONTRATOS EN NÚMEROS

Desde el año 2010, Profeco cuenta con el Registro Público de Contratos de Adhesión en Línea. Sin embargo, el registro de contratos ante la institución inició en 1985.

Esta modalidad en línea, permitió a los proveedores obtener beneficios como evitar costos de traslados, la reducción en los tiempos de entrega del contrato ya que no tienen que esperar a que se les notifique en su domicilio, y al ser un trámite en línea, no tienen que generar copias, sus formatos se adjuntan en versiones electrónicas.

Hasta 2014 Profeco contaba con 122,747 contratos registrados. Al mes de septiembre de este año, la institución ha registrado 5,305 contratos, para un total de 128,052.

A continuación se muestran las quejas recibidas desde el 2012 hasta septiembre de 2015, con reclamaciones relacionadas a los contratos:



Del total de quejas recibidas en estos años, en promedio 12% corresponde a contratos, siendo los motivos principales: negativa a la rescisión del contrato, modificación o rescisión sin aviso ni autorización y negativa a corregir errores de cobro.

Finalmente, los sectores con mayor porcentaje de quejas durante estos años con reclamaciones relacionadas a los contratos son los siguientes:

Sectores con mayor porcentaje de quejas recibidas, 2012- 2015

Sectores	Porcentaje de quejas
Telecomunicaciones	49.7
Turístico	19.4
Autofinanciamiento	6.4
Gestoría	1.8
Inmobiliario	1.2

Fuente: Profeco, datos abiertos de la Subprocuraduría de Servicios, 2012 – septiembre 2015.

RECOMENDACIONES

Antes de firmar el contrato que determina tu aceptación de la adquisición del bien o servicio con el proveedor a quien le has concedido la confianza de que te lo proporcionará bajo esos términos y condiciones, toma nota de los siguientes consejos:

- Compara al menos con tres proveedores.
- Previo a tu compra, consulta en el Buró Comercial de Profeco el contrato del proveedor.
- No importa de cuántas hojas está compuesto el contrato, es tu obligación leerlo junto con los anexos.
- Comprende totalmente su contenido. En caso de dudas, pide su aclaración.
- Identifica los datos del proveedor: razón social, dirección física, representante legal, medios de contacto, etc.
- Cerciórate cuando te ofrezcan el producto o servicio de manera verbal esto coincida con lo estipulado en el contrato o pregunta en qué sección aparece.
- Localiza el número de registro ante Profeco, búscalo en el Buró Comercial y compara con el contrato registrado.
- No te sientas presionado por firmar hasta que no hayas comprendido las cláusulas; si lo prefieres, pide una copia para leerlo detenidamente. Si tienes dudas, acércate a Profeco
- Ante una modificación en el precio, servicios adicionales no pactados u otra modificación no prevista, consulta con el proveedor o presenta tu queja ante Profeco.
- Pide una copia cuando el contrato esté firmado por ti y el proveedor, pues ante cualquier duda o queja lo tendrás a la mano.

Te invitamos a compartir este artículo con tus familiares o amistades, para sumarse a quienes como tú se informan antes de comprar.

Fuentes:

Ley Federal de Protección al Consumidor
 Acervo de la Biblioteca Jurídica Virtual del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM, Enciclopedia jurídica mexicana, Porrúa UNAM 2002, en:
<http://www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/derpriv/cont/21/dtr/dtr4.pdf>
 Acuerdo por el cual se establecen los lineamientos que regulan la organización y funcionamiento del Registro Público de Contratos de Adhesión (DOF del 21 de diciembre de 2009), consultado en:
http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5125657&fecha=21/12/2009
 Anexo A Criterios para determinar las cláusulas abusivas en el procedimiento para analizar los modelos de contratos de adhesión del Manual de Procedimientos de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registro y Autofinanciamiento de Profeco, consultado en: <http://www.profeco.gob.mx/juridico/Documentos/SSC/Manuales/MP-220/MP-220.pdf>
 Buró comercial de Profeco
 Catálogo de Normas Oficiales Mexicanas: <http://www.economia.gob.mx/comunidad-negocios/competitividad-normatividad/normalizacion/catalogo-mexicano-de-normas>
 Sección Contratos de adhesión del Portal del Consumidor, consultada en: http://www.consumidor.gob.mx/wordpress/?page_id=2966
 Datos abiertos de la Subprocuraduría de Servicios de Profeco en <http://datos.profeco.gob.mx/>
 Registro de Contratos de Adhesión en Línea.

Última modificación :

23-Nov-2015
 por la Dirección General de Estudios sobre Consumo

INFORMACIÓN RELACIONADA

- REVISTA DEL CONSUMIDOR
- BRÚJULA DE COMPRA
- EDUCACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES
- ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES
- CONSEJO CONSULTIVO DEL CONSUMO
- QUIÉN ES QUIÉN
- ENCUESTAS Y SONDEOS
- MUCHO CUIDADO
- AVISOS
- INFORMACIÓN PARA CONSUMIDORES TURISTAS

HISTÓRICO BOLETÍN BRÚJULA DE COMPRA

Seleccione el año: 

Este documento es parte del archivo histórico de Profeco. Las cifras y los datos son sólo una referencia, ya que no están actualizados.



Av. José Vasconcelos 208, Col. Condesa CP 06140, Del. Cuauhtémoc
Ciudad de México Tel. 5625 6700, 01800 468 8722.
Comentarios sobre este Sitio de Internet