

COMUNICADO AL PAÍS

La Autoridad de Protección al Consumidor (ACODECO), en atención a las denuncias recibidas a través de las redes sociales, decidió realizar del 15 al 30 de junio de 2016, una convocatoria dirigida a los consumidores del mercado de televisión pagada, en la que se les solicitó la remisión de sus contratos con la finalidad de realizar una evaluación de las cláusulas con miras a presentar una demanda ante los tribunales de justicia, para que las declarase abusivas y, por consiguiente, nulas.

A raíz de la convocatoria realizada por ACODECO en la que se planteó la posibilidad de presentar demandas por cláusulas abusivas, la empresa Cable & Wireless Panamá, S.A. expresó su voluntad de acordar modificaciones en sus contratos actuales y futuros, con el fin de atender el interés de la ACODECO de que se eliminen de sus contratos, aquellas cláusulas advertidas como potencialmente abusivas, por lo que los contratos serán objeto de los siguientes cambios:

PROPUESTA DE MODIFICACIÓN E INCORPORACIÓN DE CLÁUSULAS PARA EL CONTRATO DE SERVICIO DE TV PAGADA DE CABLE & WIRELESS PANAMÁ, S.A.	
Cláusula investigada	Incorporación y modificación al Contrato de Servicio
1. Que permita la variación del costo del plan	<p>PLANES DE SERVICIO Y FACTURACIÓN</p> <p>3.6 CWP se reserva el derecho de modificar los precios de los planes de los servicios contratados. En caso de aumento, CWP notificará al cliente mediante anuncio, en dos (2) diarios de circulación nacional, con un término de treinta (30) días calendario de anticipación, a la entrada en vigencia de los nuevos precios. Durante la vigencia del contrato, CWP podrá realizar aumento de precio hasta un 5% del valor del plan, salvo que por motivo de nuevas regulaciones legales que serán informadas al cliente, se justifique un incremento mayor. Con independencia de lo anterior, para todos los efectos, CWP se reserva el derecho de variar el precio original del plan contratado, al terminar cada periodo de vigencia del contrato. En caso que el cliente no acepte la modificación de precios a su plan de servicio, tendrá derecho a solicitar a CWP, por escrito, la terminación del contrato; lo que se sujetará al pago de los servicios prestados. Hasta tanto no medie comunicación escrita y la cancelación de la cuenta final por parte del cliente, se entenderá que CWP proveerá y facturará <u>el servicio</u>.</p>

<p>2. La que autorice la variación de los canales del plan de televisión pagada</p>	<p>TELEVISIÓN PAGADA</p> <p>4. EL CLIENTE reconoce y acepta que CWP podrá eliminar, aumentar o sustituir las señales de canales que se incluyen dentro de la programación de sus planes contratados o sus horarios de transmisión, en la medida que las obligaciones con sus proveedores de contenido se lo exijan, por cualquier situación que no sea imputable a la empresa o por motivos de caso fortuito o fuerza mayor. CWP no realizará modificaciones en sus planes contratados salvo las excepciones antes indicadas, las cuales no requieren autorización del cliente; no obstante en cualquier caso CWP garantizará que mantendrá la misma cantidad de canales dentro del plan adquirido por el cliente, siempre que no medien circunstancias de los proveedores de contenido o intermediarios que disminuyan dicha posibilidad. CWP comunicará al cliente dicha circunstancia.</p>
<p>3. La que exija un tiempo mínimo para dar por terminado el contrato</p>	<p>5. TERMINACIÓN DEL CONTRATO 5.2. EL CLIENTE podrá dar por terminado el presente contrato antes de su vencimiento. En caso de terminación del Contrato, ya sea por El Cliente o por CWP, se facturará y cobrará:</p> <p>a.) Los saldos correspondientes al servicio prestado hasta la fecha en que sea realizada la solicitud de terminación del Contrato.</p> <p>b.) Cualquier suma o cargo que hubiese sido exonerado por motivo de instalación, equipos o promociones asociadas a la vigencia del contrato durante los primeros dieciocho (18) meses; los cuales serán aplicados y se calcularán tomando como base el costo regular del servicio contratado, pudiendo CWP cobrar la diferencia de las sumas dejadas de percibir durante el tiempo que hubiese sido pagado el servicio a un precio promocional.</p> <p>c.) El valor residual de los equipos, propiedad de CWP, suministrados en razón del contrato, de conformidad con los precios y políticas que para estos efectos establezca CWP, en caso de que dichos equipos suministrados no hayan sido devueltos en buen estado y funcionalidad, se encuentren incompletos, dañados o hayan sido perdidos por EL CLIENTE.</p>
<p>4. No aceptación de reclamos, sin previo pago de la factura del servicio</p>	<p>No aparece en los contratos de CWP.</p>
<p>5. Reconocimiento de crédito a favor del consumidor por interrupción del servicio, transcurridas 72</p>	<p>CWP reconocerá un crédito a favor del cliente, cuando los servicios sean interrumpidos por más de 48 horas. Dichos créditos serán contados a partir de que la interrupción haya sido reportada por el cliente, quien deberá contar con la constancia del debido reporte.</p>

horas de suspensión del servicio.	
6. Imposibilidad de presentar reclamación transcurridos 30 días desde la facturación	4. RECLAMOS 4.1. EL CLIENTE tendrá un período máximo de sesenta (60) días calendario para realizar cualquier reclamo frente a CWP con respecto a la facturación emitida por los servicios contratados, contados a partir de la fecha de emisión de la respectiva factura.
7. Requerimiento que el consumidor informe al agente económico, con 15 días de anticipación a la fecha de finalización del contrato, su voluntad de que no se renueve.	TELEVISIÓN PAGADA 3. El período de duración del contrato para este servicio será de dieciocho (18) meses, contados a partir de la firma del presente contrato. Vencido el período de vigencia inicial del contrato, convienen las Partes que este quedará prorrogado automáticamente, por el mismo período de duración inicial. Lo anterior no constituirá limitación alguna para que EL CLIENTE pueda ejercer su derecho de solicitar la terminación del contrato.
8. Obligación de cancelar la suma adeudada o exonerada, para dar por terminado el servicio.	Observación: el escenario está contemplado en la Cláusula 5 TERMINACIÓN DEL CONTRATO.
9. Obligación de pagar una penalización en caso de terminación adelantada del contrato	No aparece en los contratos de CWP.
10. Renuncia anticipada del consumidor, a exigir indemnización o pago de suma alguna, así como la renuncia a demandar al agente económico.	No aparece en los contratos de CWP.

ACODECO estima que estos cambios son muy positivos para los consumidores, ya que se corrigen los principales aspectos que permitían ver como desbalanceada la situación contractual de los clientes de esta empresa.

La empresa **Cable & Wireless** comunica por este medio que a más tardar a partir del 15 de diciembre de 2016, quedarán modificadas las cláusulas antes descritas en sus contratos de servicio, en cuyo caso formarán parte integral del contrato las modificaciones antes indicadas, consultable en su página web www.cwpanama.com



ACODECO señala que, en función del importante logro obtenido, que incluye un beneficio directo a los consumidores que nos contactaron y previa comunicación con ellos, no seguirá adelante con la presentación de las demandas ante los tribunales de justicia y Cable & Wireless se compromete a su vez, a cumplir con el compromiso adquirido con esta entidad y los consumidores.

ACODECO aclara que este avance en el mercado de televisión pagada, no involucra a otras empresas proveedoras de este servicio y que siguen siendo susceptibles de que sus contratos de prestación de servicios sean demandados ante los tribunales de justicia por presuntamente contener cláusulas abusivas en contra de los consumidores.

Panamá, 11 de noviembre de 2016.