



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 CLARO 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 CLARO PANAMÁ, S.A.	
Cláusula investigada	Incorporación y modificación al Contrato de Servicio
1. Que permita la variación del costo del plan	<p>SEXTO: PRECIO DE LOS SERVICIOS</p> <p>El Cliente deberá pagar el precio por el Servicio, que incluye la tarifa del Plan contratado, según se indica en este contrato. Dicho pago deberá hacerse oportunamente, en las condiciones establecidas más adelante. Además el Cliente se compromete a pagar el valor de la reconexión del Servicio en caso que éste se hubiere suspendido por cualquier causa, imputable al cliente. Asimismo, el Cliente se compromete a pagar los impuestos a que haya lugar.</p> <p>Además, el Cliente deberá pagar los Servicios Complementarios que reciba y que estén asociados a la mantención, reparación o compra de accesorios para los equipos, de acuerdo a las tarifas vigentes y que pueden ser consultadas a CLARO TV. en cualquier momento.</p> <p>Para los efectos del presente Contrato, la totalidad de los valores indicados precedentemente se entienden formar parte integrante del valor por el Servicio, por lo que el no pago íntegro y oportuno de cualquiera de dichas cantidades constituirá en mora al Cliente respecto de la totalidad de los pagos que deba efectuar a CLARO TV autorizando a CLARO TV. a tomar las medidas que de acuerdo a la ley y al presente Contrato pueda adoptar.</p> <p>CLARO TV se reserva la facultad de modificar en cualquier momento y sin expresión de causa los valores del plan contratado lo cual se notificara al cliente con treinta (30) días de anticipación a la fecha de entrada en vigencia de los nuevos precios. <u>En caso de aumento, CLARO 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, CLARO TV 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</u></p>

independencia de lo anterior, para todos los efectos, CLARO TV 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 por escrito, la terminación del contrato.

El cobro o facturación de los servicios se realizará hasta que se notifique por escrito la terminación del contrato.

SÉPTIMO: PAGO DEL SERVICIO

A partir de la entrada en vigencia del presente Contrato, y por todo el período en que éste se encuentre vigente, el Cliente se obliga, además de cumplir con todas las obligaciones que le impone el presente Contrato, al pago de los servicios según el Plan seleccionado, de acuerdo a los precios vigentes al momento de la prestación del Servicio.

El Cliente acepta y reconoce los precios del Plan seleccionado, el que, de acuerdo a lo señalado en el Contrato, se encuentra sujeto a los cambios que determine **CLARO TV, siguiendo los lineamientos establecidos en el último párrafo de la cláusula sexta.**

CLARO TV facturará mensualmente a El Cliente, el precio del Plan contratado y aquellos otros servicios complementarios prestados por **CLARO TV** en el mismo período. Dicha facturación será comunicada y/o enviada al Cliente por cualquiera de los medios que **CLARO TV** establezca o estime convenientes y en dicha facturación se detallarán por separado los cargos por cada Servicio contratado por el Cliente. El Cliente acepta, por este medio, que **CLARO TV** pondrá a su disposición mensualmente las facturas en su página web, o que las facturas sean enviadas por correo a la dirección que, para tal efecto, proporcione el Cliente al anverso de este Contrato,

Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente acepta y reconoce desde este momento la facultad de **CLARO TV** para encargar la facturación y recaudación a un tercero mandatario de ella. El Cliente deberá pagar el servicio del Plan Contratado y de los demás servicios complementarios por mensualidad o porción de mes adelantado, antes de la fecha máxima señalada en la boleta o factura respectiva y en los lugares y formas autorizados por CLARO TV. Para estos efectos, el Cliente declara conocer suficientemente la fecha de vencimiento de las facturas que le emitan periódicamente, razón por la cual, en caso de no recibir las mencionadas facturas se obliga a solicitar en las oficinas de CLARO TV los datos necesarios para proceder a su pago en tiempo, lugar y forma.

Se deja expresa constancia que la no recepción o recepción tardía de la factura no exime al Cliente de pagar el servicio en tiempo, lugar y forma.

En caso de retrasarse el pago, CLARO TV aplicará al Cliente el interés máximo permitido por la Ley, desde la fecha en que se haya hecho exigible el pago y la fecha de su pago efectivo. Los intereses se cobrarán al Cliente en conjunto con la factura del mes siguiente a aquél en la que se produjo el retraso.

En caso de simple retraso en el pago de una o más facturas, CLARO TV tendrá derecho a suspender el Servicio o dar por terminado el Contrato unilateralmente, a su elección, sin necesidad de requerimiento ni orden judicial alguna, sin responsabilidad alguna de su parte.

Ejercida la facultad por CLARO TV de ponerle término al Contrato por el no pago de los servicios, CLARO TV le comunicará su decisión al Cliente mediante comunicación escrita al domicilio indicado en el anverso del presente documento, quedando habilitado, desde luego, para suspender o interrumpir el Servicio. Terminado el Contrato, el Cliente perderá inmediatamente su calidad de tal, y no tendrá derecho a exigir indemnización alguna pro la terminación, quedando obligado al pago de todos los montos adeudados por



	<p>servicios prestados y no pagados a la fecha de terminación del contrato por parte de CLARO TV.</p> <p>El Cliente autoriza a CLARO TV a aplicar las sumas mantenidas en depósito, para cancelar cualquier suma de dinero que adeude a CLARO TV a la terminación de este contrato. Queda entendido que si dicho depósito no cubre la totalidad de lo adeudado, CLARO TV hará las gestiones de cobro correspondientes y el cliente deberá cubrir las indemnizaciones a que hubiere lugar y las costas de la cobranza judicial o extrajudicial.</p> <p>Claro TV podrá establecer un nuevo periodo de pago, en el caso que lo considere conveniente, lo que será oportunamente comunicado al Cliente.</p>
2. La que autorice la variación de los canales del plan de televisión pagada	<p>CUARTO: CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO</p> <p>El servicio tendrá las siguientes características, a saber:</p> <p>a. El Cliente sólo podrá utilizar los Servicios de acuerdo a lo estipulado en el presente Contrato. En virtud de lo anterior, el Cliente no podrá utilizar los servicios para ningún propósito que fuere contrario a la ley y/o a los términos del presente Contrato, ni para perturbar a terceros ni de tal manera que llegara a interferir el uso de los servicios por parte de otro Cliente o de terceros;</p> <p>b. El Cliente se obliga a cumplir con todas las leyes, reglamentos o normas que sean aplicables al Servicio;</p> <p>c. El precio por el plan contratado por el Cliente le da derecho a solicitar la instalación de un máximo de tres (3) equipos decodificadores, todos en el domicilio indicado en el anverso del presente instrumento. La instalación de los equipos decodificadores la realizará el personal de CLARO TV o sus distribuidores autorizados, lo que conlleva un cargo de instalación. El cargo por el servicio de instalación de los equipos decodificadores es adicional al valor por el servicio mensual y su valor será de acuerdo a las tarifas vigentes que de tiempo en tiempo publique o anuncie CLARO TV.</p> <p>d. El Cliente podrá solicitar el traslado e instalación de los Equipos a un nuevo domicilio, en cuyo caso, todos los costos, incluida la nueva instalación, serán de costo del Cliente.</p> <p>e. El Cliente podrá solicitar el cambio de Plan asumiendo el costo correspondiente.</p> <p>f. El contenido del Servicio será el que CLARO TV determine, quien podrá realizar las modificaciones a la parrilla de canales del Plan adquirido limitadas a las situaciones descritas en este literal. El cliente reconoce, por tanto, que CLARO TV 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 lo exijan, por cualquier situación que no sea imputable a la empresa o por motivos de caso fortuito o fuerza mayor. CLARO TV no realizará modificaciones en sus planes contratados, salvo las excepciones antes indicadas, las cuales no requieren autorización del cliente; no obstante en cualquier caso CLARO TV 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. CLARO TV le deberá comunicar al cliente por cualquier medio la situación.</p> <p>g. CLARO TV podrá suspender o modificar la prestación del Servicio por cualquier causa ajena a su voluntad, incluidos, entre otros, el caso fortuito, fuerza mayor, actos de autoridad y de terceros que están fuera de su control, falla de origen en las señales o defectos generados por tormentas solares o de tipo climático. Por lo tanto, el Cliente reconocer y acepta que en los casos antes mencionados, CLARO TV no garantiza en ninguna forma la prestación del Servicio de manera normal e ininterrumpida, y que ni CLARO TV ni sus socios, ni sus empleados o</p>



	<p>sociedades relacionadas serán responsables frente al Cliente o de terceros por perjuicios que resulten de errores, omisiones, demoras, errores de transmisión, ni por el contenido de los programas transmitidos por los canales. Asimismo, CLARO TV podrá interrumpir el Servicio, previa notificación al cliente, cuando fuere necesario, para la reparación o mantención de los equipos que permiten la prestación del servicio o para la optimización del Servicio.</p> <p>h. En caso que se llegare a probar que las fallas mencionadas en el literal anterior son de responsabilidad exclusiva de CLARO TV y que dichas fallas se prolongaron a lo menos por 72 horas ininterrumpidas, el Cliente tendrá derecho a que se le descuento de su cuenta mensual el porcentaje proporcional del tiempo que duró la interrupción. Para estos efectos, el tiempo de interrupción se considerará que va entre el momento en que CLARO TV haya sido notificado de la interrupción y el momento en que se haya reestablecido el servicio. El Cliente deberá contar con la constancia del debido reporte de interrupción del servicio.</p> <p>i. El Cliente declara que CLARO TV no será responsable por los daños y perjuicios directos y/o indirectos que sufra por la ocurrencia de una suspensión o interrupción del servicio ni por los contenidos de los canales que formen parte del Servicio.</p> <p>J. El Cliente solo podrá recibir el Servicio para su uso personal y privado, sin que pueda ceder total o parcialmente los derechos que tiene en virtud del presente contrato. Tampoco podrá habilitar el Contrato por parte de CLARO TV sin derecho a indemnización alguna para para el Cliente, y sin necesidad de declaratoria previa judicial.</p> <p>k. El Cliente declara estar consciente que CLARO TV es un mero retransmisor de contenidos producidos por terceros y elegidos por el propio Cliente, en virtud de lo cual CLARO TV queda liberado de toda responsabilidad por el contenido de las señales que transmita así como de las declaraciones o informaciones efectuadas o transmitidas por las señales que formen parte del Plan contratado. El Cliente declara, además, estar informado de la existencia y del uso del control parental para cualquier canal que ofrezca el Servicio de CLARO TV.</p> <p>l. El Cliente declara conocer que los servicios prestados por CLARO TV son esencialmente de carácter residencial, siendo por tanto de exclusiva responsabilidad del Cliente el pago de los derechos que de acuerdo a la Ley y sus modificaciones, procedan por concepto de difusión, exhibición, sea ésta pública o comercial de los contenidos de imagen y audio que componen la programación exhibida por CLARO TV. Se prohíbe la grabación, reproducción y/o retransmisión total o parcial de la programación transmitida y suministrada por CLARO TV y su infracción podrá ser sancionada en la forma señalada por la Ley. Todo y cualquier perjuicio que estas conductas produzcan en terceros será de plena y exclusiva responsabilidad del Cliente.</p> <p>m. CLARO TV podrá realizar visitas de diagnóstico, a través del personal técnico que CLARO TV designe, a requerimiento del Cliente y con su previa coordinación, con el objeto de constatar y corregir eventuales fallas en el Servicio. El Cliente deberá solicitar una visita de diagnóstico telefónicamente. El costo de las visitas de diagnóstico será del Cliente si las fallas detectadas en el servicio se deben a cualquier daño, deterioro o desperfecto de los Equipos que se deban a manipulaciones que se hayan efectuado a los Equipos por personas distintas del personal autorizado por CLARO TV para estos efectos</p>
--	--

3. La que exija un tiempo mínimo para dar por terminado el contrato

DUODECIMO: SUSPENSION DEL SERVICIO Y TERMINACION DEL CONTRATO

a) Por parte de CLARO TV: CLARO TV podrá suspender el Servicio o dar por terminado el Contrato, a su exclusiva elección, sin necesidad de requerimiento previo y sin que tal hecho requiera de declaración judicial alguna, entre otros eventos, y sin perjuicio de las demás acciones y derechos que le correspondieren a CLARO TV en conformidad con la ley, en los siguientes casos, sin que el Cliente en ninguno de ellos, pueda reclamar indemnización ni pago de suma alguna:

1.- En caso de incumplimiento del Cliente de cualquiera de las obligaciones del presente Contrato, o de cualquiera de las normas que regulan la prestación del Servicio, bien sea que provengan de autoridades u organismos competentes del Estado o de CLARO TV, así como del incumplimiento del Cliente de las condiciones generales de suscripción.

2.- Por el retraso o falta de pago del Plan de programación contratado, de los Servicios Complementarios prestados por CLARO TV, arriendo de los Equipos y cualquier otro pago a que se encuentre obligado el Cliente para con CLARO TV, después de haber sido dicho pago requerido, exista o no factura.

3.- En el caso que la información suministrada por el Cliente a CLARO TV en cualquier documento, no corresponda a la realidad, fuere equivocada, errónea o no pudiese ser verificada por CLARO TV.

4.- Cuando el Cliente modifique de cualquier manera su equipo y/o instalación de éste, de modo tal que perjudique a CLARO TV en cualquier forma o transmita la señal a terceros.

5.- En el evento que el Cliente utilice el Servicio para fines ilegales o distintos a los que autoriza el presente contrato.

6.- Por muerte, quiebra o notoria insolvencia del Cliente.

7.- Cuando los equipos o instalaciones del Cliente, por cualquier razón ajena a CLARO TV, produzcan efectos que puedan desmejorar la eficiencia del Servicio.

8.- En el evento que el Cliente cobre a terceros por el uso del Servicio.

9.- Por caso fortuito, fuerza mayor o causas sobrevinientes ajenas al control de CLARO TV que de cualquier modo impidan o encarezcan la prestación del Servicio.

10.- Como consecuencia de actos de la autoridad que cancele, expropié o suprima el permiso de que es titular CLARO TV y que le permite prestar el Servicio, o por el término de su relación contractual con sus proveedores de satélite o de contenido, o por la pérdida de concesiones o permisos que éstos requieran para prestar sus servicios a CLARO TV.

El no ejercicio de los derechos señalados en la presente cláusula por un determinado período de tiempo no implica renunciar a sus derechos, pudiendo ejercerlos en cualquier tiempo.

b) Por parte del Cliente El Cliente podrá dar por terminado el Contrato, **notificando por escrito a CLARO TV. La terminación anticipada dará lugar al pago de todas las sumas de dinero que se le adeuden a CLARO TV por cualquier concepto, la que podrá incluir la multa y/o penalización por no entregar los equipos en buen estado, establecida en la cláusula Décimo Tercera de este contrato.**

El cobro o facturación de los servicios se realizará hasta que se notifique la terminación del contrato.

4. No aceptación de reclamos, sin previo pago de la factura del servicio

SÉPTIMO: PAGO DEL SERVICIO

A partir de la entrada en vigencia del presente Contrato, y por todo el período en que éste se encuentre vigente, el Cliente se obliga, además de cumplir con todas las obligaciones que le impone el presente Contrato, al pago de los servicios según el Plan seleccionado, de acuerdo a los precios vigentes al momento de la prestación del Servicio.

El Cliente acepta y reconoce los precios del Plan seleccionado, el que, de acuerdo a lo señalado en el Contrato, se encuentra sujeto a los cambios que determine **CLARO TV**, siguiendo los lineamientos establecidos en el último párrafo de la cláusula sexta.

CLARO TV facturará mensualmente a El Cliente, el precio del Plan contratado y aquellos otros servicios complementarios prestados por **CLARO TV** en el mismo período. Dicha facturación será comunicada y/o enviada al Cliente por cualquiera de los medios que **CLARO TV** establezca o estime convenientes y en dicha facturación se detallarán por separado los cargos por cada Servicio contratado por el Cliente. El Cliente acepta, por este medio, que **CLARO TV** pondrá a su disposición mensualmente las facturas en su página web, o que las facturas sean enviadas por correo a la dirección que, para tal efecto, proporcione el Cliente al anverso de este Contrato.

Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente acepta y reconoce desde este momento la facultad de **CLARO TV** para encargar la facturación y recaudación a un tercero mandatario de ella. El Cliente deberá pagar el precio del Plan contratado y de los demás servicios complementarios por mensualidad o porción de mes adelantado, antes de la fecha máxima señalada en la boleta o factura respectiva y en los lugares y forma autorizados por **CLARO TV**. Para estos efectos, el Cliente declara conocer suficientemente la fecha de vencimiento de las facturas que le emitan periódicamente, razón por la cual, en caso de no recibir las mencionadas facturas, se obliga a solicitar en las oficinas de **CLARO TV** los datos necesarios para proceder a su pago en tiempo, lugar y forma.

Se deja expresa constancia que la no recepción o recepción tardía de la factura no exime al Cliente de pagar el servicio en tiempo, lugar y forma.

En caso de retrasarse el pago, **CLARO TV** aplicará al Cliente el interés máximo permitido por la ley, desde la fecha en que se haya hecho exigible el pago y la fecha de su pago efectivo. Los intereses se cobrarán al Cliente en conjunto con la factura del mes siguiente a aquél en la que se produjo el retraso.

En caso de simple retraso en el pago de una o más facturas, **CLARO TV** tendrá derecho a suspender el Servicio o dar por terminado el Contrato unilateralmente, a su elección, sin necesidad de requerimiento ni orden judicial alguna, sin responsabilidad alguna de su parte.

Ejercida la facultad por **CLARO TV** de ponerle término al Contrato por el no pago de los servicios, **CLARO TV** le comunicará su decisión al Cliente mediante comunicación escrita al domicilio indicado en el anverso del presente documento, quedando habilitado, desde luego, para suspender o interrumpir el Servicio. Terminado el Contrato, el Cliente perderá inmediatamente su calidad de tal, y no tendrá derecho a exigir indemnización alguna pro la terminación, quedando obligado al pago de todos los montos adeudados por servicios prestados y no pagados a la fecha de terminación del contrato por parte de **CLARO TV**.

El Cliente autoriza a **CLARO TV** a aplicar las sumas mantenidas en depósito, para cancelar cualquier suma de dinero que adeude a **CLARO TV** a la terminación de este contrato. Queda entendido que si dicho depósito no cubre la totalidad de lo adeudado, **CLARO TV** hará las gestiones de cobro correspondientes y el cliente deberá cubrir las indemnizaciones a que hubiere lugar y las costas de la cobranza judicial o extrajudicial.

Claro TV podrá establecer un nuevo periodo de pago, en el caso que lo considere conveniente, lo que será oportunamente comunicado al Cliente.

5. Reconocimiento de crédito a favor del consumidor por interrupción del servicio, transcurridas 72 horas de suspensión del servicio.

CUARTO: CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

El servicio tendrá las siguientes características, a saber:

- a. El Cliente sólo podrá utilizar los Servicios de acuerdo a lo estipulado en el presente Contrato. En virtud de lo anterior, el Cliente no podrá utilizar los servicios para ningún propósito que fuere contrario a la ley y/o a los términos del presente Contrato, ni para perturbar a terceros ni de tal manera que llegara a interferir el uso de los servicios por parte de otro Cliente o de terceros;
- b. El Cliente se obliga a cumplir con todas las leyes, reglamentos o normas que sean aplicables al Servicio;
- c. El precio por el plan contratado por el Cliente le da derecho a solicitar la instalación de un máximo de tres (3) equipos decodificadores, todos en el domicilio indicado en el anverso del presente instrumento. La instalación de los equipos decodificadores la realizará el personal de **CLARO TV** o sus distribuidores autorizados, lo que conlleva un cargo de instalación. El cargo por el servicio de instalación de los equipos decodificadores es adicional al valor por el servicio mensual y su valor será de acuerdo a las tarifas vigentes que de tiempo en tiempo publique o anuncie **CLARO TV**.
- d. El Cliente podrá solicitar el traslado e instalación de los Equipos a un nuevo domicilio, en cuyo caso, todos los costos, incluida la nueva instalación, serán de costo del Cliente.
- e. El Cliente podrá solicitar el cambio de Plan asumiendo el costo correspondiente.
- f. El contenido del Servicio será el que **CLARO TV** determine, quien podrá realizar las modificaciones a la parrilla de canales del Plan adquirido **limitadas a las situaciones descritas en este literal. El cliente reconoce, por tanto, que CLARO TV 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 lo exijan, por cualquier situación que no sea imputable a la empresa o por motivos de caso fortuito o fuerza mayor. CLARO TV no realizará modificaciones en sus planes contratados, salvo las excepciones antes indicadas, las cuales no requieren autorización del cliente; no obstante en cualquier caso CLARO TV 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. CLARO TV le deberá comunicar al cliente por cualquier medio la situación.**
- g. CLARO TV podrá suspender o modificar la prestación del Servicio por cualquier causa ajena a su voluntad, incluidos, entre otros, el caso fortuito, fuerza mayor, actos de autoridad y de terceros que están fuera de su control, falla de origen en las señales o defectos generados por tormentas solares o de tipo climático. Por lo tanto, el Cliente reconocer y acepta que en los casos antes mencionados, CLARO TV no garantiza en ninguna forma la prestación del Servicio de manera normal e ininterrumpida, y que ni CLARO TV ni sus socios, ni sus empleados o sociedades relacionadas serán responsables frente al Cliente o de terceros por perjuicios que resulten de errores, omisiones, demoras, errores de transmisión, ni por el contenido de los programas transmitidos por los canales. Asimismo, CLARO TV podrá interrumpir el Servicio, previa notificación al cliente, cuando fuere necesario, para la reparación o mantención de los equipos que permiten la prestación del servicio o para la optimización del Servicio.
- h. En caso que se llegare a probar que las fallas mencionadas en el literal anterior son de responsabilidad exclusiva de CLARO TV y que dichas fallas se prolongaron a lo menos por **72 horas ininterrumpidas, el Cliente tendrá derecho a que se le descuenta de su cuenta mensual el porcentaje proporcional del tiempo que duró la interrupción.** Para estos efectos, el tiempo de interrupción se considerará que va entre el momento en que CLARO TV haya sido notificado de la interrupción y el

	<p>momento en que se haya reestablecido el servicio. El Cliente deberá contar con la constancia del debido reporte de interrupción del servicio.</p> <p>i. El Cliente declara que CLARO TV no será responsable por los daños y perjuicios directos y/o indirectos que sufra por la ocurrencia de una suspensión o interrupción del servicio ni por los contenidos de los canales que formen parte del Servicio.</p> <p>J. El Cliente solo podrá recibir el Servicio para su uso personal y privado, sin que pueda ceder total o parcialmente los derechos que tiene en virtud del presente contrato. Tampoco podrá habilitar el Contrato por parte de CLARO TV sin derecho a indemnización alguna para para el Cliente, y sin necesidad de declaratoria previa judicial.</p> <p>k. El Cliente declara estar consciente que CLARO TV es un mero retransmisor de contenidos producidos por terceros y elegidos por el propio Cliente, en virtud de lo cual CLARO TV queda liberado de toda responsabilidad por el contenido de las señales que transmita así como de las declaraciones o informaciones efectuadas o transmitidas por las señales que formen parte del Plan contratado. El Cliente declara, además, estar informado de la existencia y del uso del control parental para cualquier canal que ofrezca el Servicio de CLARO TV.</p> <p>l. El Cliente declara conocer que los servicios prestados por CLARO TV son esencialmente de carácter residencial, siendo por tanto de exclusiva responsabilidad del Cliente el pago de los derechos que de acuerdo a la Ley y sus modificaciones, procedan por concepto de difusión, exhibición, sea ésta pública o comercial de los contenidos de imagen y audio que componen la programación exhibida por CLARO TV. Se prohíbe la grabación, reproducción y/o retransmisión total o parcial de la programación transmitida y suministrada por CLARO TV y su infracción podrá ser sancionada en la forma señalada por la Ley. Todo y cualquier perjuicio que estas conductas produzcan en terceros será de plena y exclusiva responsabilidad del Cliente.</p> <p>m. CLARO TV podrá realizar visitas de diagnóstico, a través del personal técnico que CLARO TV designe, a requerimiento del Cliente y con su previa coordinación, con el objeto de constatar y corregir eventuales fallas en el Servicio. El Cliente deberá solicitar una visita de diagnóstico telefónicamente. El costo de las visitas de diagnóstico será del Cliente si las fallas detectadas en el servicio se deben a cualquier daño, deterioro o desperfecto de los Equipos que se deban a manipulaciones que se hayan efectuado a los Equipos por personas distintas del personal autorizado por CLARO TV para estos efectos.</p>
<p>6. Imposibilidad de presentar reclamación transcurridos 30 días desde la facturación</p>	<p>NO APLICA, NO SE ENCUENTRA EN CONTRATO DE CLARO TV.</p>
<p>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.</p>	<p>DÉCIMO TERCERO: VIGENCIA DEL CONTRATO</p> <p>El presente Contrato comenzará a regir una vez instalados los Equipos que permitan la prestación del Servicio y tendrá vigencia de un año. Transcurrido dicho plazo, el Contrato se renovará automática y 6 meses cada uno, salvo que cualquiera de las partes notifique por escrito a la otra su intención de no prorrogarlo.</p> <p>El cliente deberá dirigirse al CAC de su preferencia a fin de notificar por escrito su deseo de terminar el contrato y devolver los equipos decodificadores, controles, memoria del equipo y conectores de corriente que se hayan instalado para la prestación del servicio.</p> <p>Todos los equipos deberán restituirse en iguales condiciones a las recibidas, considerando solo el desgaste propio por el uso legítimo</p>

	<p>de ellos, y la restitución se deberá efectuar en los lugares autorizados para dichos efectos, los que podrán ser consultados en la página web de CLARO TV. Claro considerará sólo el desgaste propio por el uso legítimo de los mismos</p> <p>Una vez recibidos los Equipos, CLARO TV verificará que los equipos se encuentran en buen estado de funcionamiento. Si los Equipos restituidos no estuvieran en buen estado de funcionamiento el Cliente deberá pagar a CLARO TV una multa de OCHENTA DÓLARES (US\$80.00) MONEDA DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA.</p> <p>El cobro o facturación de los servicios se realizará hasta que se notifique la terminación del contrato.</p>
<p>8. Obligación de cancelar la suma adeudada o exonerada, para dar por terminado el servicio.</p>	<p>DUODECIMO: SUSPENSIÓN DEL SERVICIO Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO</p> <p>a) Por parte de CLARO TV: CLARO TV podrá suspender el Servicio o dar por terminado el Contrato, a su exclusiva elección, sin necesidad de requerimiento previo y sin que tal hecho requiera de declaración judicial alguna, entre otros eventos, y sin perjuicio de las demás acciones y derechos que le correspondieren a CLARO TV en conformidad con la ley, en los siguientes casos, sin que el Cliente en ninguno de ellos, pueda reclamar indemnización ni pago de suma alguna:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- En caso de incumplimiento del Cliente de cualquiera de las obligaciones del presente Contrato, o de cualquiera de las normas que regulan la prestación del Servicio, bien sea que provengan de autoridades u organismos competentes del Estado o de CLARO TV, así como del incumplimiento del Cliente de las condiciones generales de suscripción. 2.- Por el retraso o falta de pago del Plan de programación contratado, de los Servicios Complementarios prestados por CLARO TV, arriendo de los Equipos y cualquier otro pago a que se encuentre obligado el Cliente para con CLARO TV, después de haber sido dicho pago requerido, exista o no factura. 3.- En el caso que la información suministrada por el Cliente a CLARO TV en cualquier documento, no corresponda a la realidad, fuere equivocada, errónea o no pudiese ser verificada por CLARO TV. 4.- Cuando el Cliente modifique de cualquier manera su equipo y/o instalación de éste, de modo tal que perjudique a CLARO TV en cualquier forma o transmita la señal a terceros. 5.- En el evento que el Cliente utilice el Servicio para fines ilegales o distintos a los que autoriza el presente contrato. 6.- Por muerte, quiebra o notoria insolvencia del Cliente. 7.- Cuando los equipos o instalaciones del Cliente, por cualquier razón ajena a CLARO TV, produzcan efectos que puedan desmejorar la eficiencia del Servicio. 8.- En el evento que el Cliente cobre a terceros por el uso del Servicio. 9.- Por caso fortuito, fuerza mayor o causas sobrevinientes ajenas al control de CLARO TV que de cualquier modo impidan o encarezcan la prestación del Servicio. 10.- Como consecuencia de actos de la autoridad que cancele, expropie o suprima el permiso de que es titular CLARO TV y que le permite prestar el Servicio, o por el término de su relación contractual con sus proveedores de satélite o de contenido, o por la pérdida de concesiones o permisos que éstos requieran para prestar sus servicios a CLARO TV. <p>El no ejercicio de los derechos señalados en la presente cláusula por un determinado período de tiempo no implica renunciar a sus derechos, pudiendo ejercerlos en cualquier tiempo.</p> <p>b) Por parte del Cliente El Cliente podrá dar por</p>



	<p>terminado el Contrato, notificando por escrito a CLARO TV. La terminación anticipada dará lugar al pago de todas las sumas de dinero que se le adeuden a CLARO TV por cualquier concepto, la que podrá incluir la multa y/o penalización por no entregar los equipos en buen estado, establecida en la cláusula Décimo Tercera de este contrato.</p> <p>El cobro o facturación de los servicios se realizará hasta que se notifique la terminación del contrato.</p>
9. Obligación de pagar una penalización en caso de terminación adelantada del contrato	NO APLICA, NO SE ENCUENTRA EN CONTRATO DE CLARO TV.
10. Renuncia anticipada del consumidor, a exigir indemnización o pago de suma alguna, así como la renuncia a demandar al agente económico.	NO APLICA, NO SE ENCUENTRA EN CONTRATO DE CLARO TV.

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 **CLARO** comunica por este medio que a más tardar a partir del 15 de abril de 2017, 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.claro.com.pa

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 CLARO 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, 29 de marzo de 2017.