



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 le 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 Onda el 19 de Julio de 2016, 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:

<i>Actualmente</i>	<i>Modificación</i>
1. Que permita la variación del costo del plan.	7.3. CO podrá modificar los precios vigentes a la firma del presente contrato, realizando un incremento máximo por servicio de hasta cinco por ciento (5%) anual sobre el cargo mensual fijo, previa comunicación de los mismos a EL CLIENTE con treinta (30) días de anticipación conforme lo establece el Decreto Ejecutivo 73 de 1997. Este aumento se verá reflejado en la factura de EL CLIENTE después que CO haga todas las notificaciones necesarias. CO podrá contactar a EL CLIENTE por cualquier medio. En caso de que EL CLIENTE no se encuentre conforme con el incremento, podrá dar por terminado el contrato.
2. La que autorice la variación de los canales del plan de televisión pagada.	2.2 CO comunicará a EL CLIENTE , por cualquier medio, los cambios de programación que obedecen a indicaciones del proveedor de contenido, tales como cambios de canal, contenido de la programación, nombre del canal o eliminación de canales, así como por cualquier situación que no sea imputable a CO por caso fortuito o de fuerza mayor. Estos cambios no requieren autorización por parte de EL CLIENTE . CO se compromete a mantener la

	cantidad de canales del plan contratado y a los canales dentro del mismo plan.
3. La que exija un tiempo mínimo para dar por terminado el contrato.	<p>10. DURACIÓN</p> <p>Este Contrato de Prestación de Servicios tendrá una duración de doce (12) meses, salvo que se indique un período distinto en la parte frontal del mismo o sus enmiendas. Será prorrogado automáticamente, a la expiración del plazo indicado, por el mismo período y bajo las mismas condiciones, salvo los incrementos de precio que de tiempo en tiempo aplique CO conforme la Cláusula 7.3, a menos que EL CLIENTE comunique, por cualquier medio, su intención de darlo por terminado. Aplican para CO las causales de terminación que se establecen en la Cláusula 12.</p>
4. No aceptación de reclamos, sin previo pago de la factura del servicio.	<i>No aplica</i> , no aparece en los contratos analizados de Cable Onda.
5. Reconocimiento de crédito a favor del consumidor por interrupción del servicio, transcurridas 72 horas de suspensión del servicio.	<p>4.4. CO reconocerá un crédito automático a favor de EL CLIENTE, proporcional al tiempo de interrupción del servicio de Internet, respecto al cargo mensual fijo contratado, cuando se interrumpan los servicios de manera continua o discontinua en un mes por más de 6 horas. CO reconocerá un crédito a favor de EL CLIENTE, proporcional al número de días de interrupción de los servicios de televisión y telefonía, respecto al cargo mensual fijo contratado, cuando por causas atribuibles a CO, se interrumpan los servicios por más de 48 horas. Los créditos serán contados a partir de la fecha en que la interrupción haya sido reportada.</p>
6. Imposibilidad de presentar reclamación transcurridos 30 días desde la facturación.	<p>8. RECLAMOS POR FACTURACIÓN</p> <p>EL CLIENTE podrá presentar reclamos por facturación dentro de los cuarenta y cinco (45) días siguientes a la fecha de su factura. EL CLIENTE podrá presentar su reclamación personalmente, por escrito o por teléfono exponiendo claramente las razones en las que se fundamenta. CO tendrá un plazo de treinta (30) días calendario a partir de la presentación de la reclamación, para dar respuesta. En caso</p>

	<p>de que EL CLIENTE no se sienta satisfecho con la respuesta, o no reciba respuesta dentro de los treinta (30) días correspondientes, podrá recurrir a la ASEP.</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>10. DURACIÓN Este Contrato de Prestación de Servicios tendrá una duración de doce (12) meses, salvo que se indique un período distinto en la parte frontal del mismo o sus enmiendas. Será prorrogado automáticamente, a la expiración del plazo indicado, por el mismo período y bajo las mismas condiciones, salvo los incrementos de precio que de tiempo en tiempo aplique CO conforme la Cláusula 7.3, a menos que EL CLIENTE comunique, por cualquier medio, su intención de darlo por terminado. Aplican para CO las causales de terminación que se establecen en la Cláusula 12.</p>
<p>8. Obligación de cancelar la suma adeuda o exonerada, para dar por terminado el servicio.</p>	<p>11. TERMINACIÓN ANTICIPADA EL CLIENTE podrá dar por terminado su contrato en el momento en que así lo desee, antes de cumplido el período de contrato o cualquiera de sus prórrogas. También podrá terminarse el contrato por parte de CO por causas atribuibles al CLIENTE conforme se establece en la Cláusula 12 del contrato. CO no realizará cobro de penalidades o exigirá el pago de las sumas adeudadas a la empresa, como condición de terminación.</p> <p>No obstante, en caso de terminación, ya sea por parte del CLIENTE o por CO, éste podrá cobrar a EL CLIENTE las sumas que adeude por servicios prestados y no pagados a la fecha de terminación y los cargos que se hubiesen exonerado con motivo de la instalación del Servicio, y cualquier suma exonerada por motivo de promociones asociadas a la vigencia del contrato durante los primeros 12 meses. La suma adeudada se calculará en base al costo normal del servicio y la diferencia entre éste y la promoción, durante el tiempo en que efectivamente se brindaron los servicios.</p> <p>EL CLIENTE autoriza a CO a aplicar las sumas</p>

	<p>mantenidas en depósito, para cancelar cualquier suma de dinero que se adeude a CO a la terminación de este Contrato. Queda entendido que si el depósito no alcanzare para cubrir el pago de dichas sumas adeudadas, CO podrá hacer la gestión de cobro correspondiente.</p>
<p>9. Obligación de pagar una penalización en caso de terminación adelantada del contrato.</p>	<p><i>No aplica</i>, no aparece en los contratos analizados de Cable Onda.</p>
<p>10. Renuncia anticipada del consumidor, a exigir indemnización o pago de suma alguna, así como la renuncia a demandar al agente económico.</p>	<p><i>No aplica</i>, no aparece en los contratos analizados de Cable Onda.</p>

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 Onda** comunica por este medio que a más tardar a partir del 11 de Octubre 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.cableonda.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 Onda 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 agosto de 2016.