

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Procuraduría Federal del Consumidor
Subprocuraduría de Servicios
Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y
Autofinanciamiento

Número de oficio: 8960231

Expediente: PFC.B.E.7/000047-2020

Asunto: Aprobación de registro.

"2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria"

Ciudad de México, a 02 de junio del 2020.

OPERAJOYA, S.A. DE C.V.

RFC: OPE971126FD1

BLVD. EVERARDO MARQUEZ NO.100, ENTRE CALLES: , (OTRA SEÑAS:) COLONIA: CUESCO, DELEGACIÓN:
PACHUCA DE SOTO, C.P.: 42080 ESTADO: HIDALGO, PAÍS: MX

Visto el modelo de contrato de adhesión de PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LAVANDERIA, TINTORERIA Y PLANCHADO DE LSA PRENDAS, presentado por OPERAJoya, S.A. DE C.V. y habiéndose realizado su análisis jurídico, se determina que no infringe los preceptos de la Ley Federal de Protección al Consumidor y que cumple con los requisitos contenidos en la Norma Oficial Mexicana NOM-174-SCFI-2007 Prácticas Comerciales-Elementos de Información para la Prestación de Servicios en General, con fundamento en los artículos 24 fracción XV, 86 y 87 de la citada ley y en la Norma Oficial Mexicana mencionada, en concordancia con el Artículo 6 fracción II, del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, se APRUEBA el modelo de contrato de adhesión de referencia, quedando inscrito en el Registro Público de Contratos de Adhesión de esta Procuraduría, a los 02 días del mes de JUNIO de 2020, bajo el número 2032-2020, documento que se adjunta para los efectos legales procedentes, por lo que el proveedor deberá hacer constar los datos de su registro mencionado, en todos los formatos del contrato registrado, que utilice en sus relaciones con los consumidores.

Los datos registrales de este contrato son personales e intransferibles, por otra parte el registro no exime de la obligación de cumplimiento de los requisitos legales que correspondan para el desarrollo de su actividad, ni limita en forma alguna el derecho que en todo momento pueda ejercer el consumidor para impugnar ante este Organismo, su texto o las condiciones que se consideren lesivas a sus intereses y dieren motivo a su cancelación. Asimismo, deberá comunicar a esta autoridad cualquier cambio de domicilio o de los datos generales asentados en su solicitud de registro y en su caso de la utilización del contrato en los domicilios de las sucursales que opere, así como cualquier modificación que pretenda realizar al modelo de contrato registrado.

En caso que por modificaciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor, Norma Oficial Mexicana o cualquier otra legislación aplicable, el modelo de contrato registrado deje de cumplir con dichas disposiciones, o por creación de una nueva disposición que obligue al registro del modelo de contrato de adhesión, el proveedor deberá solicitar la modificación de registro, mediante la presentación de un nuevo modelo de contrato que cumpla con las nuevas disposiciones, considerándose el presente registro como cancelado.

Número de oficio: 8960231

Expediente: PFC.B.E.7/000047-2020

Asunto: Aprobación de registro.

“2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria”

Por otro lado, si el modelo de contrato de adhesión que utilice en las operaciones comerciales con los consumidores, incluye modificaciones, cláusulas, u omisiones frente al modelo de contrato registrado, el solicitante se hará acreedor a las sanciones previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor.

El otorgamiento del presente registro no garantiza el cumplimiento por parte del proveedor de legislación alguna distinta a la Ley Federal de Protección al Consumidor. El cumplimiento de aquellas es de estricta responsabilidad del proveedor.

Lo anterior con fundamento en los artículos 4, fracción XI y último párrafo, 17, primer párrafo y fracción XVI, del Reglamento de la Procuraduría Federal de Consumidor, 6, fracciones II, 15 y 25 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor y segundo del Acuerdo mediante el cual se delegan a diversos servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor las atribuciones que se indican, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 17 de septiembre de 2014

Con lo anterior se concluye el trámite de registro y se envía al archivo.

ATENTAMENTE

LCDO. GERARDO FUENTES MEDINA
Director de Contratos de Adhesión



PROCURADURÍA
DEL CONSUMIDOR
REGISTRO DE
OPERACIONES

SIN TEXTO

CONTRATO DE SERVICIOS QUE CELEBRAN "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" Y "EL CONSUMIDOR" CUYOS NOMBRES Y DATOS CONSTAN EN EL ANVERSO DE ESTE DOCUMENTO COMO PARTE INTEGRAL DEL MISMO, SUJETÁNDOSE AL TENOR DE LAS SIGUIENTES CLÁUSULAS.

18. El objeto de este contrato es servicio de lavandería, tintorería y planchado de las prendas que en el anverso se describen, en caso de ser diferente se especificará.
19. El monto total del Servicio que el Consumidor pagará al Proveedor como contraprestación, es el señalado en la Orden de Servicio que forma parte integral del presente Contrato.

20. El Consumidor efectuará el pago correspondiente en el domicilio del Prestador del Servicio señalado en la Orden de Servicio, en moneda nacional, en la fecha de entrega de las prendas objeto del Servicio.

44. Deberán quedar especificados en la orden de servicio: i) la fecha de entrega; ii) cualquier deterioro que tenga la prenda, incluyendo adornos y aplicaciones; iii) cualquier riesgo que corra la prenda por el proceso; iv) el proceso a que será sometida la prenda cuando esta no tenga etiqueta de instrucciones de limpieza; v) las manchas o decoloraciones visibles; y vi) por lo que se refiere a prendas que tengan el carácter de especiales, importadas o de alta costura, su valor estimado, características que guarda, servicio solicitado, el precio del servicio, límite de garantía, fecha de entrega y riesgo que corren, serán convenidos previamente y por escrito entre "El consumidor" y "El prestador de servicio" en el anverso de este contrato.

5a. "El prestador del servicio" no está obligado a eliminar las manchas que por su naturaleza sean insolubles. Asimismo, no será responsable por las manchas no perceptibles a la vista al momento de la recepción de la (s) prenda (s) y que surjan durante su proceso de lavado y/o planchado, tales como los residuos de perfumes, ácidos, desodorantes o exudación. En el caso del servicio exclusivamente de planchado "El prestador del servicio" no se obliga a restablecer la apariencia original de la (s) prenda (s) en lo que se refiere a tersura y/o tamaño.

6a. Son derechos y obligaciones del Prestador del Servicio: i) Informar al Consumidor de forma notoria y visible el monto total a pagar por la prestación del Servicio, incluyendo el precio de los servicios adicionales, así como las restricciones que, en su caso, sean aplicables en la prestación del Servicio, mismas que deberán ser anotadas en la Orden de Servicio; ii) Seguir las instrucciones en idioma español de lavado, planchado y/o lavado en seco indicadas en las etiquetas de las prendas y en caso de que la prenda no cuente con dichas etiquetas o instrucciones de lavado o éstas se encuentren en idioma distinto al español, deberá informarlo al Consumidor, anotando en la Orden de Servicio que dicha prenda no cuenta con las mismas; Asimismo, queda establecido que el Prestador del Servicio solo es responsable de seguir las instrucciones indicadas en dichas etiquetas y de ninguna forma será responsable del contenido de éstas; iii) Revisar que las prendas no se encuentren en mal estado o que tengan algún deterioro, decoloraciones o manchas visibles y en caso de que dichas prendas se encuentren en mal estado, deberá indicarlo al Consumidor y especificarlo en la Orden de Servicio; iv) Corregir sin cargo extra, las deficiencias del Servicio que el Consumidor reclame al momento de recibir las prendas. Salidas las prendas del establecimiento no se admite reclamación por este concepto; v) Reparar las prendas en caso de deterioro parcial imputable a él mismo, dentro de los treinta días siguientes a la prestación de la conformidad de "El consumidor", sin costo alguno para éste, aun cuando se haya subcontratado el servicio con terceros; vi) Devolver el importe del servicio no realizado cuando previamente se haya cobrado; vii) Entregar las prendas en el día pactado en la orden de servicio, salvo causas de fuerza mayor.

7a. El Prestador del Servicio no es responsable de: i) Objetos y/o valores olvidados en las prendas; ii) Los daños que pudiera sufrir la prenda en caso de que esa no cuente con instrucciones de lavado en idioma español o sean erróneas; iii) El deterioro de rellenos, entretejas y partes ocultas de la prenda; iv) El estado de limpieza que guarden las prendas después de treinta días a partir del día pactado para su entrega; v) Las alteraciones de colores producidas por el sol, colores o estampados no sólidos, manchas manipuladas previamente por el Consumidor y por las manchas no perceptibles a simple vista, tales como residuos de desodorante, perfumes, exudación o ácidos, así como también baja de tono y/o textura que surjan durante el proceso de lavado a causa de la calidad del tejido y/o confección textil; por parte del fabricante, deterioro de rellenos, entretejas y partes ocultas de la prenda y del estado de limpieza o planchado que guarden las prendas después de treinta días naturales a partir del día pactado para su entrega.

8a. "El consumidor" deberá: i) Manifestar el valor de la prenda cuando esta sea superior a \$8,000.00 (ocho mil pesos 00/100 m.n.). En este caso, si el Prestador del Servicio no cuenta con los insumos necesarios para prestar el Servicio, lo informará al Consumidor y se abstendrá de prestar el Servicio; Si el Consumidor no manifiesta el valor de la prenda conforme a lo antes establecido, el Prestador del Servicio, solo estará obligado a pagar un máximo del 50% del monto de los \$8,000.00 (ocho mil pesos 00/100 m.n.) referidos en la presente cláusula, como valor máximo de la prenda, debiendo el Consumidor comprobar el valor de la prenda de manera fehaciente con ticket y/o factura de compra; ii) Pagar en efectivo en el establecimiento al momento de ordenar el servicio o al recoger las prendas a elección del consumidor, en moneda nacional, o extranjera que acepte "El prestador del servicio". Las prendas para efectos de control, no serán entregadas en forma parcial; iii) Recoger las prendas en la fecha convenida iv) Verificar que son las mismas que entregó para su servicio v) Pagar por concepto de almacenaje, después de treinta días, el 1% sobre el valor del servicio por cada día que transcurra; en ningún caso el pago por el almacenaje excederá del monto total. En caso de que transcurran noventa días sin que "El consumidor" recoja su (s) prenda (s), "El prestador del servicio" se constituirá como acreedor prendario respecto de la (s) misma (s) pudiendo ejecutar la prenda de manera inmediata, en términos de las disposiciones legales aplicables; vi) En caso de no presentar la orden de servicio, exhibir una identificación oficial, comprobante de domicilio, firmar de recibido en la copia de la orden de servicio que obre en poder de "El prestador de servicio" y en el libro que para tal fin lleve, en el horario y días fijados por el establecimiento.

9a. En caso de pérdida o deterioro de la prenda en el caso de que fuese imputable a una mala manipulación de la prenda por parte del Prestador de Servicio, este deberá indemnizar al Consumidor a más tardar dentro de los cinco (5) días naturales siguientes a la reclamación hecha por el Consumidor, con un máximo de 12 veces el costo del Servicio de dicha prenda o con un máximo del 50% del valor de la prenda que el Consumidor pueda demostrar fehacientemente, salvo en el caso establecido en el inciso i) de la cláusula 8a del presente Contrato.

10a. Son causas de terminación del presente contrato sin responsabilidad para las Partes: i) Que el Consumidor, antes de que se haya iniciado con el proceso, cancele el Servicio dando aviso al Prestador del Servicio; ii) Que el Prestador del Servicio detecte que la prenda o sus accesorios pudieran sufrir daño si es sometido al proceso de lavado, planchado y/o tintorería. En estos casos, no habrá penalización para ninguna de las Partes y, en su caso, solo deberá devolver el Prestador del Servicio al Consumidor el anticipo que hubiere pagado el Consumidor.

11a. Son causas de rescisión del presente Contrato: i) Que el Prestador del Servicio no cumpla con la entrega de la Prenda en la fecha establecida en la Orden de Servicio; ii) Si el Servicio prestado no corresponde a lo pactado en el presente Contrato. En este caso el Prestador del Servicio deberá pagar una pena convencional por el equivalente al 1% (uno por ciento) del monto total del Servicio por cada día de atraso en la entrega y en el caso de deficiencias en el servicio, el Prestador del Servicio, pagará al Consumidor el 1% (uno por ciento) del monto total del Servicio como pena convencional. El monto de la pena convencional no podrá exceder el costo total del Servicio contratado.

La pena convencional se estipula por el simple retraso en el cumplimiento de las obligaciones o deficiencia del Servicio, sin perjuicio del derecho que tiene el Consumidor de optar entre exigir el cumplimiento del Contrato o rescindirlo.

12a. En caso de que el Consumidor no acuda a recibir las prendas objeto del servicio, transcurridos 30 (treinta) días hábiles posteriores a la fecha de entrega señalada en la Orden de Servicio, el Prestador del Servicio podrá cobrar al Consumido el equivalente al 1% (uno por ciento) del monto total del Servicio por día transcurrido por concepto de almacenaje de las prendas. El monto total del cobro por almacenaje no podrá rebasar el costo del Servicio prestado. Transcurridos 90 (noventa) días sin que el Consumidor haya recogido la prenda objeto del Servicio, el Consumidor con la firma del presente Contrato, reconoce el alcance y otorga al Prestador del Servicio constituirse como acreedor prendario de la misma.

13a. PROCEDIMIENTO PARA QUEJAS Y RECLAMACIONES. El "Consumidor" podrá interponer una queja o reclamación acudiendo al domicilio del "Proveedor" o por vía telefónica, los datos del domicilio, teléfono y horarios de atención se encuentran en la Orden de servicio del presente Contrato. El "Proveedor" deberá de atender la queja o reclamación en un lapso no mayor de 48 (cuarenta y ocho) horas contadas a partir de recibida.

14a. Para todo lo relativo a la interpretación, aplicación y cumplimiento del presente Contrato, las Partes acuerdan someterse en la vía administrativa a la Procuraduría Federal del Consumidor en Hidalgo, con horario de atención al consumidor lunes a viernes de 8:30 a 15:30hrs. Tel. 800 468 8722, y en caso de subsistir diferencias, a la jurisdicción de los tribunales del Estado de Hidalgo.

15a. EL CONSUMIDOR si () no () acepta que EL PRESTADOR DEL SERVICIO ceda o transmita a terceros, con fines mercadotécnicos o publicitarios, la información proporcionada por él con motivo del presente contrato y si () no () acepta que EL PROVEEDOR le envíe publicidad sobre bienes y servicios.

Leído que fue por las partes el contenido del presente contrato y sabedoras de su alcance legal, proporcionando al cliente toda la información relativa a las restricciones que pudieran aplicar lo firman por duplicado en la Ciudad de Pachuca de Soto, Hidalgo a los _____ días del mes _____ del año _____.

Nombre y firma de las partes

Firma o Rubrica de EL CONSUMIDOR

Firma o Rubrica de EL PRESTADOR DEL SERVICIO

Este contrato fue aprobado y registrado por la Procuraduría Federal del Consumidor, bajo el número _____ de fecha _____ cualquier variación del presente contrato en perjuicio de El consumidor, frente al contrato registrado se tendrá por no puesta.



PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
REGISTRO PÚBLICO DE
CONTRATOS DE ADHESIÓN

Contrato aprobado e inscrito con el No. 2032-2020

Expediente No. PFC.B.E.7/000047-2020

Fecha 2020/06/02 00:00:00

Registró.

LCDO. GERARDO FUENTES MEDINA
Director de Contratos de Adhesión



PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR
REGISTRO PÚBLICO DE
CONTRATOS DE ADHESIÓN