

## CÓDIGO DE ÉTICA EN COMERCIO ELECTRONICO

Mega Cable, S.A. de C.V., sus empresas filiales y subsidiarias, que en su conjunto se denominarán MEGACABLE, con domicilio en Av. Lázaro Cárdenas No. 1694, Col. del Fresno, C.P. 44900, Guadalajara, Jalisco, establece su Código de Ética en Comercio Electrónico.

### Capítulo I Disposiciones Generales

#### Artículo 1. Objeto.

El presente Código de Ética establece los valores y principios que MEGA CABLE S.A. de C.V. (MEGACABLE) observa en las actividades relacionadas con el comercio electrónico, a fin de respetar y promover los derechos del Suscriptores, fomentar una cultura de consumo responsable, la promoción de los derechos humanos de los Suscriptores, la publicidad digital ética y responsable, la protección de grupos vulnerables y la autorregulación.

En este Código de Ética en materia de Comercio Electrónico, se establecen los estándares mínimos, de manera enunciativa más no limitativa, tanto de las actividades comerciales que se realicen en medios electrónicos digitales, así como de los mecanismos de verificación de cumplimiento.

#### Artículo 2. Ámbito de Aplicación.

El Código de Ética en materia de Comercio Electrónico es aplicable MEGACABLE, en las transacciones efectuadas a través del uso de medios electrónicos digitales en el territorio nacional.

Asimismo, el Código de Ética en materia de Comercio Electrónico, será obligatorio y MEGACABLE se compromete a respetarlo en todas sus actividades de comercio electrónico.

El presente Código de Ética en materia de Comercio Electrónico no será aplicable a las incidencias o fallas técnicas derivadas que se susciten por caso fortuito o fuerza mayor.

#### Artículo 3. Definiciones

Para efectos del presente Código de Ética en materia de Comercio Electrónico, se entenderá por:

- I. **Adolescentes:** Son adolescentes las personas de entre doce años cumplidos y menos de dieciocho años de edad;
- II. **Código:** El Código de Ética en materia de Comercio Electrónico;
- III. **Comercio Electrónico:** Toda transacción económica que implica el ofrecimiento, comercialización o venta, de bienes, productos o servicios utilizando medios electrónicos digitales, ópticos o de cualquier otra tecnología a través de un sistema de información digital;
- IV. **Consumidor:** La persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final los bienes, productos o servicios. Se entiende también por Consumidor a la persona física o moral que adquiera, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros, únicamente para los casos a que se refieren los artículos 99 y 117 de la Ley Federal de Protección al Consumidor;

- V. **Datos Personales:** Cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable. Se considera que una persona es identificable cuando su identidad pueda determinarse directa o indirectamente a través de cualquier información;
- VI. **Niñas, niños y adolescentes:** Son niñas y niños los menores de doce años, y adolescentes las personas de entre doce años cumplidos y menos de dieciocho años de edad. Para efectos de los tratados internacionales y la mayoría de edad, son niños los menores de dieciocho años de edad;
- VII. **Proveedor:** 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, a través de plataformas electrónicas o de comercio electrónico. Lo anterior en términos de lo dispuesto en el artículo 2, fracción II de la Ley Federal de Protección al Consumidor;
- VIII. **Publicidad:** Cualquier forma de comunicación comercial realizada por un proveedor, que comprende todo proceso de creación, planificación, ejecución y difusión o transmisión de mensajes publicitarios con el fin de promover la venta o consumo de bienes, productos o servicios;
- IX. **Plataforma de comercio electrónico:** proveedor del servicio informático mediante el cual se ofrecen herramientas (software) para facilitar el ejercicio del comercio electrónico, y X. **Tienda virtual:** Es un espacio dentro de un sitio web, en el que se ofrecen artículos a la venta.

## **Capítulo II Comercio Electrónico**

### **Artículo 4. Normativa Constitucional, Convencional y Legal.**

MEGACABLE actuará de conformidad con lo aplicable y establecido en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y los tratados internacionales de derechos humanos de los que México sea parte, así como con la Ley Federal de Protección al Consumidor, además de guiarse por la Norma Mexicana de Comercio Electrónico (NMX-COE-001-SCFI-2018).

MEGACABLE se conducirá con respeto y ética a las normas que rigen el desarrollo de sus actividades, particularmente aquellas que supongan inconformidad con los suscriptores.

### **Artículo 5. Disponibilidad y colaboración con las autoridades.**

MEGACABLE tiene la disposición de colaborar con los suscriptores y coadyuvar con la autoridad en cualquier caso o circunstancia que se le requiera. Será responsable por los servicios que ofrezcan, de conformidad a las disposiciones legales aplicables y con el alcance especificado en sus términos y condiciones, los cuales son claros, precisos y de fácil acceso.

### **Artículo 6. Mecanismos de identidad, pago y envío o entrega.**

MEGACABLE pone a disposición de sus suscriptores, en los distintos medios electrónicos digitales, al menos lo siguiente:

- a) Nombre comercial, marca, denominación o razón social, domicilio físico en territorio nacional, Registro Federal de Contribuyentes y números telefónicos, u otros medios de contacto;
- b) Información sobre el procedimiento para la adquisición servicio y equipos, señalando los apartados donde puede encontrar características y restricciones de los mismos;
- c) Información al suscriptor de su derecho a cancelar conforme a lo establecido en el contrato de prestación de servicios celebrado entre el suscriptor y MEGACABLE, sin responsabilidad ni justificación alguna;
- d) Mecanismos de devolución, reposición o cambio de servicios y/o equipos;
- e) Información de garantías, plazos, previsto en la Ley o las disposiciones jurídicas aplicables, así como las restricciones aplicables;
- f) Mecanismos de solución para las reclamaciones o aclaraciones, incluyendo los días y horarios de atención;
- g) Restricciones de edad para hacer uso de la tienda virtual o plataforma de comercio electrónico;
- h) El tratamiento que le dará a sus datos personales;
- i) Términos y condiciones a que estarán sujetas las transacciones;
- j) Métodos de pago y facturación fáciles de usar, implementando medidas de seguridad proporcionales a los riesgos relacionados con los pagos, incluyendo los que derivan del acceso o el uso no autorizado de datos personales, prácticas comerciales engañosas y el robo de identidad;
- k) Costos totales en moneda nacional, incluyendo IVA;
- l) Comprobante de la transacción de pago, el cual deberá ser facilitado al Suscriptor por el mismo medio en que se celebró;
- m) Los medios para obtener el comprobante fiscal o el comprobante de la transacción de pago comercial y, en su caso, el procedimiento para solicitar la corrección de los mismos, cuando sea procedente y,
- n) La forma de entrega incluyendo los costos y plazos de instalación;

#### **Artículo 7. Términos y condiciones.**

Los términos y condiciones están en idioma español y dentro de la página web, en un lugar visible y de fácil acceso para el suscriptor.

Los términos y condiciones son aplicables en todas las compras y servicios que se contraten en la página web.

La página web da acceso a hipervínculos cuya finalidad es facilitar el acceso, archivo e impresión de la información a fin de mejorar la experiencia y otorga certeza al suscriptor al utilizar el sitio.

Los términos y condiciones se sujetan a lo establecido en la Ley Federal de Protección al Consumidor. En consecuencia, el suscriptor gozará de todos los derechos reconocidos en la Ley, además de los que se le otorguen en los términos y condiciones. Todos los derechos, deberes, beneficios y garantías contenidos en Ley Federal de Protección al Consumidor son reconocidos y aplicados estrictamente por MEGACABLE.

Los términos y condiciones contienen la siguiente información:

- I. Condiciones generales o particulares de contratación aplicables en cada caso;
- II. Plazo de vigencia de ofertas y promociones; y
- III. Restricciones de pago o entrega, condiciones necesarias para la utilización o entrega y penalidades por cancelación.

MEGACABLE proporcionar al suscriptor la información adecuada y clara sobre los diferentes servicios y equipos, pudiendo utilizar imágenes, audio y video, o cualquier otra herramienta que considere apropiada.

### **Capítulo III Publicidad Digital**

#### **Artículo 8. Principio de legalidad.**

Toda publicidad digital que aplica MEGACABLE, es veraz, comprobable, clara y exenta de textos, diálogos, sonidos, imágenes, marcas, denominaciones de origen y otras descripciones que induzcan o puedan inducir a error o confusión por engañosas o abusivas. Asimismo, se apega a la normatividad aplicable y, de manera especial, respetar los derechos, obligaciones y principios reconocidos por La Ley Federal de Protección al Consumidor.

#### **Artículo 9. Publicidad digital responsable.**

La publicidad que desarrolla MEGACABLE como estrategia de comercio electrónico es:

- a) Es identificable adecuadamente como tal;
- b) Contiene la identidad del anunciante y los datos de contacto, y
- c) La página web contiene un mecanismo que permite al suscriptor elegir si desea dejar de recibir publicidad comercial directa.

### **Capítulo IV Protección de datos**

#### **Artículo 10. Principios generales.**

MEGACABLE se apega a lo establecido en el Artículo 16 Constitucional, el cual reconoce el derecho que toda persona tiene a la protección de sus datos personales, el acceso, rectificación y cancelación de los mismos, así como a manifestar su oposición en los términos que fije la normatividad aplicable.

En este sentido, MEGACABLE cuenta con un Aviso de privacidad, como mecanismo accesible, seguro, fácil de entender, con un lenguaje sencillo y claro que permita al suscriptor acceder a toda la información inherente al tratamiento y protección que se dará a sus datos personales.

MEGACABLE cuenta en su página web, con leyendas de advertencia para que las niñas, niños y adolescentes se abstengan de facilitar sus datos personales, sin la autorización de sus padres o tutores, para que la compra se realice directamente por estos últimos.

Asimismo, MEGACABLE está obligado a verificar lo siguiente:

- a) Identificar los contenidos dirigidos únicamente a adultos;
- b) No deberá incitar directamente a las niñas, niños y adolescentes a la compra de un bien, producto o servicio, aprovechando su inexperiencia o su credulidad, ni a persuadir a sus padres o tutores, o a los padres o tutores de terceros, para que compren los productos o servicios de que se trate;
- c) No deberá, sin motivo justificado, exponer a las niñas, niños y adolescentes en situaciones peligrosas;
- d) No publicarán en sus sitios web contenidos, declaraciones o presentaciones visuales ilícitas o que pudieran producir perjuicio mental, moral o físico a las niñas, niños y adolescentes;

## **Capítulo V Derechos Humanos**

### **Artículo 11. Grupos vulnerables.**

MEGACABLE adquieren un compromiso con el respeto y protección de los derechos de personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, personas con capacidades diferentes e indígenas, así como otras personas sujetas a discriminación, solucionando de manera ágil sus conflictos o dudas y cuidando que la publicidad que se dirija a ellos o la a que pudieran tener acceso fomente el respeto a la dignidad, equidad, seguridad e inclusión.

## **Capítulo VI Solución de Conflictos**

### **Artículo 12. Autorregulación y medios propios para solucionar conflictos.**

La página web de MEGACABLE cuenta con mecanismos para Atención al Cliente y suscriptores para su atención por algún incumplimiento a las obligaciones que se establecen en la Ley Federal de Protección al Consumidor, en la Norma Mexicana de Comercio Electrónico (NMX-COE-001-SCFI-2018) y en este Código.

Se reconoce a la autorregulación como un mecanismo confiable, imparcial, eficiente y seguro para la solución de conflictos relacionados con actividades o prácticas comerciales que se lleven a cabo a través de medios electrónicos o digitales.

### **Artículo 13. Medios Alternativos de Solución de Conflictos.**

MEGACABLE procurarán solventar las disputas con los suscriptores a través de medios alternativos de solución de conflictos. La mediación, conciliación y arbitraje serán primordiales para llegar a acuerdos rápidos que se encontrarán en la tienda virtual o plataforma de comercio electrónico o mediante los procedimientos establecidos por la Procuraduría Federal del Consumidor.

### **Artículo 14. Vinculación con la Procuraduría Federal del Consumidor.**

MEGACABLE cumplirán con lo estipulado en la Ley Federal de Protección al Consumidor y actuarán diligentemente en los procedimientos conciliatorios para llegar a acuerdos con el propósito de beneficiar a los Suscriptores.

**Artículo 15. Vigilancia y Cumplimiento del Código.**

MEGACABLE tiene mecanismos propios para vigilar el cumplimiento de este código de ética, así como procedimientos de seguimiento ante su incumplimiento.

**Artículo 16. Compromiso de cumplimiento del Código.**

MEGACABLE se compromete a respetar y cumplir el presente Código, publicidad, protección de datos y derechos humanos.