



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

Oficio N° 11049318

Expediente: PFC.B.E.7/005064-2025

Asunto: Aprobación de registro

Ciudad de México a 02 de septiembre de 2025

ALIVIA, S. A. DE C. V.

RFC: ALI1702243I6

CALLE DAKOTA NÚMERO 17, COLONIA PARQUE SAN ANDRES, C. P. 04040, ALCALDÍA COYOACÁN, CIUDAD DE MÉXICO

Visto el modelo de contrato de adhesión de **PRESTACIÓN DE SERVICIOS FUNERARIOS DE USO INMEDIATO** presentado por **ALIVIA, S. A. DE C. V.** y posterior a su análisis jurídico, se determina que cumple con la Ley Federal de Protección al Consumidor, y con la *NOM-036-SCFI-2016 Prácticas comerciales, requisitos de información y disposiciones generales en la prestación de servicios funerarios*, con fundamento en los artículos 24 fracción XV, 86 y 87 de la citada ley, queda inscrito en el Registro Público de Contratos de Adhesión de esta Procuraduría, el **02 de septiembre de 2025**, bajo el número **4666-2025**, documento que se adjunta para los efectos legales procedentes. Asimismo, se informa la conclusión del trámite de registro y su envío al archivo.

Sobre el particular, el proveedor debe hacer constar los datos de su registro en todos los formatos de contrato 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 esta Procuraduría, su texto o las condiciones que se consideren lesivas a sus intereses y den motivo a su suspensión o cancelación.

En el caso de que existan reformas a la Ley Federal de Protección al Consumidor, Norma Oficial Mexicana o cualquier otra legislación aplicable, el modelo de contrato registrado dejará de encontrarse actualizado en el Registro Público de Contratos de Adhesión, en esa tesitura, el Proveedor se encuentra obligado a solicitar la modificación del registro, mediante la presentación de un nuevo modelo de contrato que cumpla con las disposiciones vigentes.



No se omite mencionar que, si el modelo de contrato de adhesión que utilice en las operaciones comerciales con los consumidores incluye modificaciones de cualquier tipo, incluyendo cambio en los datos generales asentados en su solicitud de registro 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.

De conformidad con los artículos 86 QUATER, 87, 87 BIS y 87 TER de la Ley Federal de Protección al Consumidor; del Capítulo VII, artículo 48 último párrafo del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor; y, los artículos 4, 5, 9 y 17 fracciones II y III del Acuerdo por el que se establecen los lineamientos que regulan la organización y funcionamiento del Registro Público de Contratos de Adhesión, **si el Proveedor desea registrar otras sucursales, deberá presentar ante la Procuraduría una solicitud de registro de contrato de adhesión por sucursal**, lo anterior para un manejo claro y organizado de la información contenida en el Registro Público de Contratos de Adhesión y otorgar al consumidor el derecho a contar con información veraz, certeza y seguridad jurídica respecto de los contratos que se encuentran registrados ante la Procuraduría.

Así lo resuelve y firma, el **Mtro. JORGE LUIS ROMERO OLMOS, Director de Contratos de Adhesión**, adscrito a la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento de la Subprocuraduría de Servicios de la Procuraduría Federal del Consumidor, con fundamento en los artículos 6, fracción II, inciso A y 27, fracciones I, II y III del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor y SEGUNDO del “Acuerdo por el que se delegan a diversos servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor, las facultades que se indican”, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 25 de agosto de 2021, en virtud de lo estipulado en el artículo 24, fracción II del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.

El presente acto administrativo ha sido firmado mediante el uso de la firma electrónica avanzada del funcionario competente, amparada por un certificado vigente a la fecha de su elaboración; y, es válido de conformidad con lo dispuesto en los artículos 7 y 10 de la Ley de Firma Electrónica Avanzada, y el artículo 12 de su Reglamento. Por un uso responsable del papel, las copias de conocimiento se enviarán de forma electrónica, de conformidad con lo establecido en el artículo 10, párrafo primero y 16, párrafo primero, fracciones VI y VII de la Ley Federal de Austeridad Republicana.

DMRM

Logo

ALIVIA, S.A. DE C.V.
Calle Dakota No. 17, Col. Parque San Andrés, C.P.
04040, Alcaldía Coyoacán, Ciudad de México, Tels.
551517-1600
servicioalcliente@santagloriavelatorios.mx
RFC ALI170224316

Folio

Ciudad de México, a _____ de _____ de 20__

Tipo de servicio: (____) cremación; (____) inhumación.

Procedencia (lugar de recolección): _____

Ubicación del servicio: () Domicilio particular _____ o;
() Domicilio de la Funeraria Horario de velación: _____

Destino Final: _____ Hora de ingreso del servicio: _____
Hora de salida programada: _____

Finado(a): _____

DATOS DEL SOLICITANTE

Nombre: _____ Parentesco: _____
Identificación (tipo y folio): _____ Correo electrónico: _____
Domicilio: _____ R.F.C.: _____
Teléfonos: _____

PLAN DE SERVICIOS **CARACTERISTICAS/OBSERVACIONES** **COSTO TOTAL DEL PLAN \$ _____ M.N.**

PLAN DE SERVICIOS	CARACTERISTICAS/OBSERVACIONES	COSTO TOTAL DEL PLAN \$ _____ M.N.
_____	-----	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

SERVICIOS ADICIONALES

SERVICIOS ADICIONALES	CANTIDAD	PRECIO	COSTO \$ _____ M.N.
_____	_____	\$ _____ M.N.	
_____	_____	\$ _____ M.N.	

CARACTERISTICAS/OBSERVACIONES: _____

CONVENIO INSTITUCIONAL (Claus. 2ª.) \$ - _____ M.N.

CONCEPTO: _____ %

SUBTOTAL \$ _____ M.N.

I.V.A _____ M.N.

TOTAL _____ M.N.

El importe de los servicios que se indican, son coincidentes con los contenidos en el Catálogo informativo, al momento de su elaboración. El precio total de los mismos se pagara íntegramente con por lo menos tres horas de antelación a la conclusión del servicio.

NOTA: Este contrato incluye los servicios expresamente descritos. La inhumación, no comprende los trámites, gestiones, gastos y derechos de panteón, fosa, criptas, mausoleos y otros que serán contratados directamente por el consumidor.

AVISO DE PRIVACIDAD: Para conocer nuestro aviso de privacidad consulte <https://santagloriavelatorios.mx/wp-content/uploads/2021/SantaGloria-Aviso dePrivacidad-22022021.pdf>

AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN CON FINES MERCADOTÉCNICOS O PUBLICITARIOS:

“EL CONSUMIDOR” si () no () acepta que “EL PROVEEDOR” 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.

Firma de aceptación de “El Consumidor”

La información personal proporcionada por “El Consumidor” será tratada de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares

Contrato de Prestación de Servicios Funerarios de Uso Inmediato, que celebran por una parte **Alivia, S.A. de C.V.**, representada por _____, en lo sucesivo **“El Proveedor”** y por la otra **“El Consumidor”**, cuyos datos aparecen en la carátula del presente contrato, misma que forma parte integral del mismo, a quienes de manera conjunta se les denominara como **“Las Partes”**, al tenor de las siguientes declaraciones y cláusulas:

DECLARACIONES

I. - Declara **“El Proveedor”** que:

I.1.- Es una persona moral legalmente constituida conforme a las leyes mexicanas, lo que se acredita con el testimonio de la escritura pública número 40, 495 de fecha 23 de febrero de 2017, otorgada ante la fe del Lic. Fernando Dávila Rebollar, notario público número 235, en la Ciudad de México, e inscrita en el Registro Público de Comercio de la Ciudad de México, bajo el folio mercantil 122936, de fecha 13 de diciembre de 1989, y que su representante legal, en este acto interviene con las facultades que se le confieren en el testimonio de la escritura pública número _____, de fecha _____, otorgada ante la fe del (la) Lic. _____, notario público número _____ del _____, misma que se encuentra inscrita en el Registro Público de Comercio, bajo el número _____, y que dichas facultades no le han sido revocadas, modificadas o limitadas a la fecha de firma de este contrato.

Dentro de su objeto social se contempla la prestación de servicios funerarios.

I.2.- Su domicilio se encuentra ubicado en calle Dakota No. 17, Col. Parque San Andrés, C.P. 04040, Alcaldía Coyoacán, Ciudad de México, el cual señala como domicilio convencional para todos los efectos legales del presente contrato.

I.3.- Estar inscrito en el Registro Federal de Contribuyentes bajo el número ALI170224316, teléfono 551517-1600 y correo electrónico servicioalcliente@santagloriavelatorios.mx

I.4.- Cuenta con la infraestructura, los elementos propios, los recursos técnicos y humanos suficientes para cumplir con sus obligaciones conforme a lo establecido en el presente contrato, así como con las autorizaciones, permisos, licencias, avisos, manifestaciones, previstas en las disposiciones legales y normas vigentes para llevar a cabo sus actividades y que el presente contrato cumple con los requisitos establecidos en la NOM-036-SCFI-2016.

I.5.- Cuenta con Agencia Funeraria que están totalmente construida y en funcionamiento, con instalaciones adecuadas para prestar los servicios funerarios objeto del presente contrato, la cual se encuentra ubicada en la dirección señalada en la Caratula del presente contrato.

I.6.- Que cuenta con personal capacitado y responsable para atender las quejas y reclamaciones que se originen en la prestación del servicio, para lo cual pone a disposición el número telefónico 551517-1600, con un horario de atención al público de las 24 horas los días 365 días del año.

I.7.- Que puso a disposición de **“El Consumidor”** un catálogo informativo sobre los planes de servicios funerarios que se ofrecen, con información detallada de los bienes, servicios o productos que los integran y su precio, así como de aquellos bienes, servicios o productos que **“El Consumidor”** puede adquirir de manera individual o adicional y el precio de los mismos y el cual también está disponible en la página electrónica <https://santagloriavelatorios.mx/>

I.8.- Que elaboró y puso a disposición de **“El Consumidor”** un presupuesto, con la descripción de los bienes, productos y servicios y el costo que se indica en la carátula del presente contrato, al tenor del cual se prestará el servicio contratado.

II.- Declara **“El Consumidor”** que:

II.1.- En caso de Persona Moral: Es una persona moral con razón social _____, y estar legalmente constituida conforme a las leyes mexicanas, lo que se acredita con el testimonio de la escritura pública número _____, de fecha _____, otorgada ante la fe del (la) Lic. _____ notario público número _____, en _____, e inscrita en el Registro Público de Comercio de _____ bajo el número _____ de fecha _____, y que el _____ en su carácter de representante legal, en este acto interviene con las facultades que se le confieren en el testimonio de la escritura pública número _____, de fecha _____, otorgada ante la fe del (la) Lic. _____, notario público número _____ del _____, misma que se encuentra inscrita en el Registro Público de Comercio, bajo el número _____, y que dichas facultades no le han sido revocadas, modificadas o limitadas a la fecha de firma de este contrato.

II.1.- En caso de Persona Física: Es una persona física, con capacidad legal y económica para obligarse en los términos del presente contrato y que sus datos personales se asientan en la carátula del presente.

II.2.- Conoce las instalaciones y servicios que **"El Proveedor"** ofrece, para tal efecto tuvo a su disposición el catálogo informativo de los bienes y servicios o productos, del cual eligió los servicios que se desglosan en la carátula de este contrato y que recibió el presupuesto correspondiente.

II.3.- Es su voluntad celebrar el presente contrato de prestación de servicios funerarios de uso inmediato, proporcionados por **"El Proveedor"** y con ese propósito, hace entrega del cuerpo del finado y del Certificado Médico de Defunción en original y dos copias con firma autógrafa del médico responsable, reconociendo que este trámite ha sido de su estricta responsabilidad y sin el cual **"El Proveedor"** no podrá realizar la prestación de sus servicios.

II.4.- Al momento de la contratación **"El Proveedor"** le informó, en su caso, sobre la disponibilidad de ataúdes especiales para servicios de cremación.

En virtud de las Declaraciones anteriores, **"Las Partes"** convienen en obligarse conforme a las siguientes:

CLAUSULAS

OBJETO.

PRIMERA. - **"El Proveedor"** se obliga a prestar los servicios funerarios que se señalan en la carátula del presente contrato; por su parte **"El Consumidor"** en este acto hace formal entrega del cuerpo del finado cuyo nombre aparece en la carátula y entrega el Certificado Médico de Defunción correspondiente, en original y dos tantos, con firma autógrafa del médico responsable.

Para la prestación de los servicios funerarios **"El Consumidor"** deberá entregar el Certificado Médico de Defunción a **"El Proveedor"**. En caso de que el Certificado Médico de Defunción contenga errores de cualquier índole, será bajo la responsabilidad y costo de **"El Consumidor"** llevar a cabo las acciones necesarias para su corrección y sustitución.

En caso de muerte legal, **"El Consumidor"** deberá obtener el No Inconveniente para Cremación o el Permiso para Inhumación haciendo las declaraciones y gestiones correspondientes ante el Ministerio Público.

DEL PRECIO, FORMAS Y MEDIOS DE PAGO.

SEGUNDA. - El precio total de los servicios contratados se indica en la carátula del presente contrato, mismo que **"El Consumidor"** se obliga a pagar íntegramente a **"El Proveedor"** con por lo menos tres horas de antelación a la hora programada de salida del cuerpo hacia su destino final. Dicho pago deberá realizarse en efectivo, tarjeta de débito o con tarjeta de crédito en el domicilio de **"El Proveedor"** en la que se prestara el servicio (NO SE ACEPTAN CHEQUES).

El precio contempla todas las cantidades y conceptos referentes al Servicio y a lo señalado en su carátula; por lo que **"El proveedor"** se obliga a respetar en todo momento dicho costo sin poder cobrar otra cantidad no estipulada en el presente contrato, a menos de que exista consentimiento por escrito del consumidor de algún servicio adicional solicitado, que derive del objeto principal del contrato.

De acuerdo a los convenios que tenga contraídos con instituciones públicas o privadas, **"El Proveedor"** podrá otorgar descuentos a favor de **"El Consumidor"** identificándose los mismos en la carátula de este contrato.

Una vez que **"El Consumidor"** haya cubierto el pago total de los servicios otorgados por parte de **"El Proveedor"**, éste expedirá en favor de **"El Consumidor"** la factura correspondiente.

DE LOS SERVICIOS.

TERCERA. - **"El Consumidor"** autoriza a **"El Proveedor"** para que éste en su representación pueda realizar los trámites que requiera su servicio funerario ante autoridades competentes en casos de muerte natural.

"El Proveedor" no será responsable por servicios y/o productos contratados directamente por **"El Consumidor"** como lo son de manera enunciativa y no limitativa los siguientes: los trámites, gestiones, gastos, derechos y contratación de fosas, criptas en Panteones y/o Cementerios y/o Iglesias y/o mausoleos, gastos de maniobra de Panteón (apertura y cierre de fosa), monumentos, placas, mantenimientos, etc.

LUGAR DE LA PRESTACION DEL SERVICIO.

CUARTA. - El servicio de velación se otorgará en los horarios y en domicilio indicados en la carátula del presente contrato, o bien, sin costo adicional alguno, en el domicilio particular que señale **"El Consumidor"**, de conformidad con los servicios contratados y pagados.

CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR.

QUINTA. - Si por caso fortuito o fuerza mayor **"El Proveedor"** se encuentra imposibilitado para prestar los servicios funerarios en el domicilio señalado en la carátula, estará obligado a prestarlos con la misma calidad,

condiciones y monto en que fueron contratados a través de otro proveedor que se designe en ese momento, sin costo extraordinario por el traslado o por cualquier otro concepto para **"El Consumidor"**, por lo que **"El Proveedor"** será responsable directo ante **"El Consumidor"**.

OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR.

SEXTA.

"El proveedor" se obliga a:

- a) Poner a disposición de **"El Consumidor"** el catálogo informativo de bienes, servicios y productos en la forma que contempla la normatividad vigente correspondiente.
- b) Contar con las instalaciones y vehículos adecuados para la prestación del Servicio.
- c) Abstenerse de mantener carrozas en las afueras de los hospitales o agencias del Ministerio Público.
- d) Contar con las licencias, permisos, autorizaciones, avisos y demás documentación que establezca la legislación nacional que regule las actividades que comprende el Servicio objeto del presente contrato.
- e) Contar con el personal suficiente y calificado para llevar a cabo el Servicio.
- f) En el caso de bienes, servicios o productos que se pueden contratar o adquirir individualmente, se abstendrá de condicionar la prestación de los mismos o venta de productos a la adquisición de paquetes.
- g) Informar detalladamente sobre las promociones y paquetes de servicios, que en su caso, realice u ofrezca, así como sus términos y condiciones.
- h) Prestar el Servicio conforme a lo ofrecido y/o publicitado, por lo que los costos del Servicio deberán de respetarse a la firma del presente contrato.
- i) Entregar a **"El Consumidor"** la factura, recibo o comprobante en el que consten los datos específicos del Servicio objeto del presente contrato.
- j) Tener a la vista los precios de los productos y servicios.
- k) Informar a **"El consumidor"** las restricciones aplicables en la comercialización del servicio materia del presente contrato, que en su caso correspondan.

DERECHOS DEL CONSUMIDOR.

SEPTIMA.

"El Consumidor" tiene derecho a:

- a) Conocer con precisión y oportunidad los precios, características y demás términos establecidos para la contratación de bienes y servicios funerarios.
- b) Que le sea proporcionado el catálogo informativo, sobre todos los servicios que se presten, con información detallada de las características y precios de los mismos.
- c) Obtener un presupuesto gratuito y por escrito, obligatorio para **"El Proveedor"** por la vigencia que en el mismo establezca, en el que se detallará el servicio o servicios que solicita sean cotizados, con indicación de sus características y precios.
- d) Que la información contenida en el catálogo esté disponible en alguna de las formas que contempla la normatividad vigente, que se establezca en el presente contrato.
- e) Recibir de manera satisfactoria y respetuosa los servicios funerarios contratados.
- f) Cancelar o desistirse de la prestación de servicios, de acuerdo a lo establecido en el presente contrato.
- g) Que la información personal que le proporcione al proveedor sea tratada de conformidad con Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y que no sea cedida o transmitida a terceros, ni que se le envíe publicidad sobre bienes o servicios no solicitados, salvo que lo haya autorizado expresamente en el presente contrato.

DEL INCUMPLIMIENTO.

OCTAVA. - Será causa de incumplimiento imputable a **"El Proveedor"**, negarse sin causa justificada a otorgar en todo o en parte los servicios funerarios contratados. En este caso **"El Proveedor"** se obliga a reintegrar a **"El Consumidor"** la cantidad correspondiente a los servicios pagados y no otorgados en el momento de la cancelación, más un 5% del precio total del presente contrato por concepto de pena convencional.

Serán causas de incumplimiento imputables a **"El Consumidor"**:

- a. No entregar a **"El proveedor"** el Certificado Médico de Defunción en los términos señalados en la cláusula primera del presente.
En este supuesto, **"El Proveedor"** no será responsable ni estará obligado a otorgar los servicios funerarios y se obliga a devolver el cuerpo del finado a **"El Consumidor"**.
- b. Si hasta antes de la conclusión del servicio no efectúa el pago del precio total de los servicios funerarios contratados.
En este caso **"El Proveedor"** entregará a **"El Consumidor"** bajo su responsabilidad, el cuerpo del finado así como el Certificado Médico de Defunción correspondiente. Por lo que **"El Consumidor"** se obliga a pagar a **"El Proveedor"** la suma correspondiente al valor de los servicios y/o productos otorgados más un 5% del precio total del presente contrato por concepto de pena convencional.

NOVENA.- “Las Partes” convienen que el presente contrato tiene el carácter de confidencial, por lo que **“El Proveedor”** se obliga a mantener los datos de **“El Consumidor”** con tal carácter y únicamente podrá ser revelada la información contenida en el mismo por mandamiento de autoridad competente; de igual forma **“El Proveedor”** se obliga a no ceder o transmitir a terceros con fines mercadotécnicos, publicitarios o de cualquier índole los datos e información proporcionada por **“El Consumidor”** con motivo del presente contrato, ni enviar publicidad sobre los bienes y servicios, salvo que conste la autorización expresa del Consumidor en el presente contrato.

AVISO DE PRIVACIDAD.

DECIMA. - Previo a la firma del presente contrato y en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, **“El Proveedor”** hizo del conocimiento de **“El Consumidor”** del Aviso de Privacidad, así como del procedimiento para ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de sus datos personales en adelante, derechos ARCO.

PROCEDIMIENTO PARA ATENCION DE ACLARACIONES.

DECIMA PRIMERA. - **“El Consumidor”** podrá presentar solicitudes de aclaración o interponer quejas o reclamaciones acudiendo al domicilio de **“El Proveedor”** o por vía telefónica. La queja o reclamación, tendrá que ser presentada mediante escrito libre, contra acuse de recibo en el domicilio de **“El Proveedor”** de lunes a viernes en horario de oficina. Dicho escrito deberá contener el número de contrato, nombre de **“El Consumidor”** y una relación sucinta de los hechos materia de la queja o reclamación. **“El Proveedor”** deberá atender la queja o reclamación en un lapso no mayor de 48 (cuarenta y ocho) horas contadas a partir de recibida.

DE LA JURISDICCION.

DECIMA SEGUNDA. - La Procuraduría Federal del Consumidor es competente en la vía administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación, aplicación y cumplimiento del presente contrato. Sin perjuicio de lo anterior, **“Las partes”** se someten a la jurisdicción de los tribunales competentes del lugar donde se celebra este contrato, renunciando expresamente a cualquier otra jurisdicción que pudiera corresponderles, por razón de sus domicilios presentes o futuros o por cualquier otra razón.

Leído que fue y una vez hecha la explicación de su alcance legal y contenido, este contrato se firma por duplicado, en la Ciudad de México, a los ____ días del mes de ____ del año _____, entregándose una copia a **“El Consumidor”**.

El Proveedor”

“El Consumidor”

Este contrato fue aprobado y registrado por la Procuraduría Federal del Consumidor bajo el número 4666-2025 de fecha 02 de septiembre de 2025. Cualquier variación del presente contrato en perjuicio de “El Consumidor”, frente al contrato de adhesión registrado, se tendrá por no puesta.



Cadena Original

|| bSDwjVQ5k1ztq6GR68qEb524TII+VGfR2MV6QCvtygA= | JORGE LUIS ROMERO
OLMOS | DIRECTOR DE AREA | PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR |
ROOJ810529EK8 | 1756935060947 | 9 PÁGINAS | 2025-09-03T15:31:00.947 ||

Sello digital

YINEd0pWUTVrMXp0cTZHUjY4cUViNTI0VGxJK1ZHZIlyTVY2UUN2dHInQT18MTc1NjkgN
TA2MDk0Nw==

Para verificar la integridad de este documento, puede escanear el código QR o visite el siguiente enlace:

<https://efirma.profeco.gob.mx/VQR?qr=bSDwjVQ5k1ztq6GR68qEb524TII%2bVGfR2MV6QCvtygA=>