SECRETARIA DE ECONOMIA

DECLARATORIA de vigencia de las normas mexicanas NMX-T-010-SCFI-2003, NMX-T-011-SCFI-2003, NMX-T-012-SCFI-2003, NMX-T-014-SCFI-2003, NMX-T-015-SCFI-2003, NMX-T-016-SCFI-2003 y NMX-T-017-SCFI-2003.

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- Secretaría de Economía.- Dirección General de Normas.

DECLARATORIA DE VIGENCIA DE LAS NORMAS MEXICANAS QUE SE INDICAN

La Secretaría de Economía, por conducto de la Dirección General de Normas, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 34 fracciones XIII y XXX de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 51-A, 51-B, 54 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización; 46, 47 del Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, y 19 fracciones I y XV del Reglamento Interior de esta Secretaría y habiéndose satisfecho el procedimiento previsto por la ley de la materia para estos efectos, expide la declaratoria de vigencia de las normas mexicanas que se enlistan a continuación, mismas que han sido elaboradas y aprobadas por el Comité Técnico de Normalización Nacional de la Industria Hulera. El texto completo de las normas que se indican puede ser consultado gratuitamente en la biblioteca de la Dirección General de Normas de esta Secretaría, ubicada en Puente de Tecamachalco número 6, Lomas de Tecamachalco, sección Fuentes, Naucalpan de Juárez, código postal 53950, Estado de México o en el Catálogo Mexicano de Normas que se encuentra en la página de Internet de la Dirección General de Normas cuya dirección es <http://www.economia.gob.mx>.

Las presentes normas entrarán en vigor 60 días naturales después de la publicación de esta declaratoria de vigencia en el **Diario Oficial de la Federación**.

CLAVE O CODIGO	TITULO DE LA NORMA
NMX-T-010-SCFI-2003	INDUSTRIA HULERA-MATERIAS PRIMAS-HULES SINTETICOS SOLIDOS-METODO DE MUESTREO (CANCELA A LA NMX-T-010-1995-SCFI).
Campo de aplicación	
Esta Norma Mexicana establece el procedimiento de muestreo de los hules sintéticos sólidos, su preparación y acondicionamiento.	
Concordancia con normas internacionales	
Esta Norma Mexicana es parcialmente equivalente a la Norma Internacional ISO 1795:2000.	
NMX-T-011-SCFI-2003	INDUSTRIA HULERA-MATERIAS PRIMAS-HULES SINTETICOS SOLIDOS-CONTENIDO DE MATERIA VOLATIL-METODO DE PRUEBA (CANCELA A LA NMX-T-011-1995-SCFI).
Campo de aplicación	
Esta Norma Mexicana establece el procedimiento para determinar las sustancias volátiles contenidas en los hules sintéticos sólidos.	
Concordancia con normas internacionales	
Esta Norma Mexicana es parcialmente equivalente a la Norma Internacional ISO 248:1991, debido a que en el método A de la norma internacional se utiliza una muestra de 450 g y en el método B, cuando la muestra no puede ser laminada, debe cortarse en fracciones no mayores de 2 mm x 2 mm x 2 mm. Esto tampoco es posible, como acontece con los hules de miga, se introducen a la estufa especímenes constituidos por dos porciones de aproximadamente 10 g cada uno, o una pieza de 20 g de hule cortado, colocadas en un vidrio de reloj, de masa conocida y determinar su masa exactamente con aproximación de 1,0 mg.	
NMX-T-012-SCFI-2003	INDUSTRIA HULERA-MATERIAS PRIMAS-HULES SINTETICOS SOLIDOS-CONTENIDO DE CENIZAS -METODO DE PRUEBA (CANCELA A LA NMX-T-012-1995-SCFI).
Campo de aplicación	
Esta Norma Mexicana establece el método para determinar la materia mineral fija en los hules sintéticos sólidos, expresada como contenido de cenizas.	
Concordancia con normas internacionales	
Esta Norma Mexicana es equivalente a la Norma Internacional ISO 247:1990 en lo referente al método B.	
NMX-T-014-SCFI-2003	INDUSTRIA HULERA-MATERIAS PRIMAS-HULES SINTETICOS SOLIDOS-

	CONTENIDO DE JABON LIBRE -METODO DE PRUEBA (CANCELA A LA NMX-T-014-1995-SCFI).
Campo de aplicación	
Esta Norma Mexicana establece el procedimiento para determinar el jabón graso y/o resínico libre, contenido en hules sintéticos que no hayan sido coagulados con sulfato de aluminio.	
Concordancia con normas internacionales	
Esta Norma Mexicana es idéntica a la Norma Internacional ISO-7781-1996.	
NMX-T-015-SCFI-2003	INDUSTRIA HULERA-MATERIAS PRIMAS-HULES SINTETICOS SOLIDOS-CONTENIDO DE ACIDO ORGANICO LIBRE-METODO DE PRUEBA (CANCELA A LA NMX -T-015-1995-SCFI).
Campo de aplicación	
Esta Norma Mexicana establece el procedimiento para determinar el contenido de ácido libre, ya sea graso o resínico, en hules sintéticos sólidos.	
Concordancia con normas internacionales	
Esta Norma Mexicana es idéntica a la Norma Internacional ISO 7781:1996.	
NMX-T-016-SCFI-2003	INDUSTRIA HULERA-MATERIAS PRIMAS-HULES SINTETICOS SOLIDOS-CONTENIDO DE ESTIRENO REACCIONADO-METODO DE PRUEBA (CANCELA A LA NMX -T-016-1996-SCFI).
Campo de aplicación	
Esta Norma Mexicana establece el método para determinar el contenido de estireno reaccionado en SBR sólido, polimerizados en emulsión que contengan menos de 55% de estireno reaccionado.	
Concordancia con normas internacionales	
Esta Norma Mexicana no es equivalente a ninguna norma internacional por no existir referencia alguna al momento de su elaboración.	
NMX-T-017-SCFI-2003	INDUSTRIA HULERA-MATERIAS PRIMAS-HULES SINTETICOS SOLIDOS OLEOEXTENDIDOS-CONTENIDO DE ACEITE-METODO DE PRUEBA (CANCELA A LA NMX -T-017-1995-SCFI).
Campo de aplicación	
Esta Norma Mexicana tiene por objeto determinar el contenido de los aceites que se adicionan a algunos hules sintéticos sólidos, durante su fabricación, con objeto de facilitar la incorporación del aceite en el polímero que actúa como plastificante y ablandador en los procesos de fabricación de artículos de hule. La variación en el contenido de aceite, modifica las propiedades de los elastómeros.	
Concordancia con normas internacionales	
Esta Norma no concuerda con ninguna norma internacional por no existir referencia sobre el tema en el momento de su elaboración.	

México, D.F., a 8 de abril de 2003.- El Director General, **Miguel Aguilar Romo**.- Rúbrica.

DECLARATORIA de vigencia de las normas mexicanas NMX-O-181-SCFI-2003, NMX-O-182-SCFI-2003 y NMX-O-183-SCFI-2003.

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- Secretaría de Economía.- Dirección General de Normas.

DECLARATORIA DE VIGENCIA DE LAS NORMAS MEXICANAS QUE SE INDICAN

La Secretaría de Economía, por conducto de la Dirección General de Normas, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 34 fracciones XIII y XXX de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 51-A, 51-B, 54 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización; 46, 47 del Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, y 19 fracciones I y XV del Reglamento Interior de esta Secretaría y habiéndose satisfecho el procedimiento previsto por la ley de la materia para estos efectos, expide la declaratoria de vigencia de las normas mexicanas que se enlistan a continuación, mismas que han sido elaboradas y aprobadas por el Comité Técnico de Normalización Nacional de Maquinaria,

Accesorios y Equipo Agrícola. El texto completo de las normas que se indican puede ser consultado gratuitamente en la biblioteca de la Dirección General de Normas de esta Secretaría, ubicada en Puente de Tecamachalco número 6, Lomas de Tecamachalco, sección Fuentes, Naucalpan de Juárez, código postal 53950, Estado de México o en el Catálogo Mexicano de Normas que se encuentra en la página de Internet de la Dirección General de Normas cuya dirección es <http://www.economia.gob.mx>.

Las presentes normas entrarán en vigor 60 días naturales después de la publicación de esta declaratoria de vigencia en el **Diario Oficial de la Federación**.

CLAVE O CODIGO	TITULO DE LA NORMA
NMX-O-181-SCFI-2003	TRACTOR AGRICOLA-CABINAS Y MARCOS DE PROTECCION DE TRACTORES AGRICOLAS Y FORESTALES-ESPECIFICACIONES Y METODO DE PRUEBA (PRUEBA ESTATICA).
Campo de aplicación	
Esta Norma Mexicana establece el método de prueba para cabinas y marcos de protección de los tractores agrícolas y forestales nuevos que se comercialicen en la República Mexicana.	
Esta Norma Mexicana se aplica a tractores que tienen al menos dos ejes para ruedas con llantas neumáticas o con orugas en lugar de ruedas y con una masa del tractor sin lastres no menor a 800 kg. La trocha mínima de las ruedas traseras debe ser, generalmente, mayor a 1 150 mm. Se reconoce que puede haber diseños de tractores, por ejemplo, cortadoras, tractores angostos para viñedos, tractores de baja altura usados en edificios con límites de altura de paso o en huertas, tractores levantados (de alto despeje) y máquinas especiales para bosques, para los cuales esta Norma no es aplicable.	
Concordancia con normas internacionales	
Esta Norma Mexicana no es equivalente a ninguna norma internacional por no existir referencia alguna al momento de su elaboración.	
NMX-O-182-SCFI-2003	TRACTORES IMPLEMENTOS Y MAQUINARIA AGRICOLA-ARADOS DE DISCOS-ESPECIFICACIONES Y METODO DE PRUEBA.
Campo de aplicación	
Esta Norma Mexicana establece las especificaciones mínimas de calidad y el método de prueba para evaluar el funcionamiento, durabilidad, facilidad y seguridad de operación de los arados de discos nuevos, que se comercializan en la República Mexicana.	
Concordancia con normas internacionales	
Esta Norma Mexicana no es equivalente a ninguna norma internacional por no existir referencia alguna al momento de su elaboración.	
NMX-O-183-SCFI-2003	TRACTORES IMPLEMENTOS Y MAQUINARIA AGRICOLA-RASTRAS DE DISCOS DE LEVANTE-ESPECIFICACIONES Y METODO DE PRUEBA.
Campo de aplicación	
Esta Norma Mexicana establece las especificaciones mínimas de calidad y el método de prueba para evaluar el funcionamiento, facilidad y seguridad de operación, y durabilidad de las rastras de discos tipo convencional de levante, nuevas que se comercializan en la República Mexicana.	
Concordancia con normas internacionales	
Esta Norma Mexicana no es equivalente a ninguna norma internacional por no existir referencia alguna al momento de su elaboración.	

México, D.F., a 8 de abril de 2003.- El Director General, **Miguel Aguilar Romo**.- Rúbrica.

PROYECTO de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-035-SCFI-2002, Prácticas comerciales-Criterios de información para los sistemas de ventas a domicilio.

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- Secretaría de Economía.

PROYECTO DE NORMA OFICIAL MEXICANA PROY-NOM-035-SCFI-2002, PRACTICAS COMERCIALES-CRITERIOS DE INFORMACION PARA LOS SISTEMAS DE VENTAS A DOMICILIO.

La Secretaría de Economía, por conducto de la Dirección General de Normas, con fundamento en los artículos 34 fracciones XIII y XXX de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 4, 69-H de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 39 fracción V, 40 fracciones III y XII, 47 fracción I de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, 33 de su Reglamento, y 19 fracciones I y XV del Reglamento Interior de esta Secretaría, expide para consulta pública el siguiente Proyecto de Norma Oficial Mexicana

PROY-NOM-035-SCFI-2002, Prácticas comerciales-Criterios de información para los sistemas de ventas a domicilio.

De conformidad con el artículo 47 fracción I de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, el Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-035-SCFI-2002, se expide para consulta pública a efecto de que dentro de los siguientes 60 días naturales los interesados presenten sus comentarios ante el Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad al Usuario, Información Comercial y Prácticas de Comercio, ubicado en avenida Puente de Tecamachalco número 6, colonia Lomas de Tecamachalco, Sección Fuentes, Naucalpan de Juárez, código postal 53950, Estado de México, teléfono 57 29 93 00, extensión 4126, fax 55 20 97 15, para que en los términos de la ley se consideren en el seno del Comité que lo propuso.

Durante este lapso, la Manifestación de Impacto Regulatorio a que se refiere el artículo 45 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización puede ser consultada gratuitamente en la biblioteca de la Dirección General de Normas de esta Secretaría, ubicada en el domicilio antes citado o bien en la página de Internet de esta Secretaría: <http://www.economia.gob.mx> o en la de la Comisión Federal de Mejora Regulatoria www.cofemermir.org.

México, D.F., a 9 de abril de 2003.- El Director General de Normas, **Miguel Aguilar Romo**.

PROYECTO DE NORMA OFICIAL MEXICANA

PROY-NOM-035-SCFI-2002

PRACTICAS COMERCIALES-CRITERIOS DE INFORMACION PARA LOS SISTEMAS DE VENTAS A DOMICILIO

PREFACIO

En la elaboración del siguiente Proyecto de Norma Oficial Mexicana participaron las siguientes empresas e instituciones:

- ASOCIACION MEXICANA DE MERCADOTECNIA DIRECTA, A.C.
- ASOCIACION MEXICANA DE VENTAS DIRECTAS, A.C.
- AVON COSMETICS, S.A. DE C.V.
- CAMARA DE COMERCIO, SERVICIOS Y TURISMO DE LA CIUDAD DE MEXICO
- CAMARA NACIONAL DE LA INDUSTRIA DE PERFUMERIA Y COSMETICA (CANIPEC)
- CAMARA NACIONAL DE LA INDUSTRIA ELECTRONICA DE TELECOMUNICACIONES E INFORMATICA (CANIETI)
- JAFRA COSMETICS, S.A. DE C.V.
- PREMIERE EXCLUSIVES, S.A. DE C.V.
- PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
 - Subprocuraduría de Servicios al Consumidor
 - Subprocuraduría de Verificación y Vigilancia
 - Subprocuraduría Jurídica
- SECRETARIA DE ECONOMIA
 - Dirección General de Fomento al Comercio Interior
 - Dirección General de Política de Comercio Interior y Abasto
 - Dirección General de Normas
- SERVICIO POSTAL MEXICANO
- SHAKLEE MEXICO, S.A. DE C.V.
- YVES ROCHER DE MEXICO, S.A. DE C.V.

INDICE

1. Objetivo y campo de aplicación
2. Definiciones
3. Disposiciones generales
4. Información preliminar al consumidor
5. Formalización y cumplimiento de la transacción comercial
6. Devoluciones, atención de quejas y reclamaciones

7. Verificación y vigilancia

8. Bibliografía

9. Concordancia con normas internacionales

1. Objetivo y campo de aplicación

El presente Proyecto de Norma Oficial Mexicana establece los lineamientos de información al consumidor que deben observar los proveedores y distribuidores independientes autorizados que, dentro del territorio nacional, comercialicen bienes o servicios en el domicilio del consumidor a través de ventas directas o mediante prácticas de comercialización a distancia.

Quedan fuera del campo de aplicación del presente proyecto de Norma Oficial Mexicana, las transacciones comerciales de bienes y servicios mediante el comercio electrónico.

2. Definiciones

Para efectos de este Proyecto de Norma Oficial Mexicana, se establecen las siguientes definiciones:

2.1 Comercialización a distancia

Práctica que consiste en la promoción masiva o dirigida de bienes o servicios a través de uno o varios medios de comunicación, en que los consumidores son invitados a responder al proveedor, por el mismo medio u otro diferente, manifestando su intención de adquirir alguno de los bienes o servicios ofrecidos. Los términos de la transacción comercial se establecen en un contrato negociado sin la presencia física de las partes contratantes.

2.2 Consumidor

Persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final los bienes o servicios contratados mediante los sistemas de ventas a domicilio. Para el efecto anterior no es consumidor quien adquiera, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros.

2.3 Distribuidor independiente autorizado

Persona física o moral que, en el marco de un contrato mercantil celebrado con el proveedor, promueve y/o realiza la distribución y venta de bienes o servicios en el domicilio del consumidor.

2.4 Domicilio del consumidor

Lugar donde el consumidor reside habitualmente, su lugar de trabajo o cualquier otro sitio o establecimiento ajeno al local comercial o el que declara en una transacción comercial para recibir los bienes o servicios solicitados al proveedor.

2.5 Forma de entrega

Medio por el cual se suministran los bienes o servicios ofrecidos, en el lugar convenido al momento de realizar la transacción comercial.

2.6 Forma de pago

Acuerdo entre proveedor o distribuidor independiente autorizado y consumidor por el cual se establecen el modo y características para cubrir el precio de la transacción comercial.

2.7 Garantía

Es el compromiso fehaciente del proveedor y/o del distribuidor independiente autorizado por el que se obliga a reparar, reponer o sustituir el bien o servicio suministrado al consumidor, por las fallas o defectos que pudiere presentar o, en su caso, a reembolsar la cantidad pagada por el consumidor. Su otorgamiento debe cumplir con las formalidades previstas por la ley.

2.8 Ley

Ley Federal de Protección al Consumidor.

2.9 Local comercial

Establecimiento abierto al público en general donde el proveedor o distribuidor independiente autorizado, almacena, administra, distribuye los bienes o servicios y atiende los pedidos de los mismos.

2.10 Lugar de ejecución del contrato

Domicilio donde el consumidor manifestó su aceptación de contratar y/o el domicilio designado para la entrega del bien o prestación del servicio.

2.11 Medios de pago

Formas acordadas entre el proveedor y el consumidor para liquidar el monto de la transacción comercial; puede comprender entre otros: dinero en efectivo, cheques, giro postal o telegráfico, órdenes de pago bancarias, pagarés derivados de tarjetas de crédito o tarjetas electrónicas de débito.

2.12 NOM

Norma Oficial Mexicana.

2.13 Pago a crédito

Es el pago que el consumidor realiza mediante parcialidades y en el que se incluye un interés sobre el precio de contado del bien o servicio.

2.14 Pago de contado

Es el pago que se realiza contra la entrega del bien o la prestación del servicio, o al momento de celebrar el contrato según lo convengan el proveedor o distribuidor independiente autorizado y el consumidor.

2.15 Pago diferido

Aquel que se realiza en una o más exhibiciones posteriores a la entrega del bien o la prestación del servicio, sin cargo de intereses ni alteración del precio originalmente pactado.

2.16 Pedido u orden de compra

Documento, grabación de voz o registro electrónico a través del cual el proveedor o su distribuidor independiente autorizado consigna la solicitud del consumidor formulada en su domicilio o por cualquier medio de comunicación a distancia, para que le sean suministrados determinados bienes o servicios.

2.17 Proveedor

Persona física o moral que habitual o periódicamente ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de bienes o servicios en el domicilio del consumidor, de manera directa o mediante prácticas de comercialización a distancia, por sí misma o a través de distribuidores independientes autorizados. El proveedor es responsable solidario ante el consumidor, en los términos de la ley, aun cuando comercialice bienes o servicios a través de distribuidores independientes autorizados.

2.18 Venta a domicilio

Aquella comercialización, directa o a distancia, de bienes o servicios que se comprometa estando el consumidor en su domicilio, su lugar de trabajo o en cualquier otro sitio o establecimiento ajeno al local comercial. Se realiza a través de:

a) Telemarketing

Ofrecimiento de bienes y servicios al consumidor usualmente a través de la televisión, radio, prensa, teléfono o fax, invitando al consumidor a realizar el pedido mediante el uso de uno o más teléfonos (incluyendo el uso de fax, módem de computadora o cualquier otro medio telefónico).

b) Venta directa

Sistema de ventas fuera de local comercial en que el ofrecimiento de bienes y/o servicios al consumidor lo realiza un distribuidor independiente autorizado, usualmente mediante una explicación o demostración. En este caso, el distribuidor independiente autorizado o un representante del proveedor puede tomar el pedido, entregar los bienes y/o servicios solicitados y recibir el pago o pagos correspondientes.

c) Venta por catálogo

Ofrecimiento de bienes y servicios que realiza el proveedor o su distribuidor independiente autorizado a través del envío de catálogos, revistas, folletos o cualquier otro medio impreso, que contienen una descripción escrita y/o ilustrada de los mismos. Los pedidos del consumidor se efectúan generalmente por teléfono, fax o correo postal.

3. Disposiciones generales

3.1 El proveedor debe estar domiciliado dentro del territorio nacional, o contar con una representación, sucursal o filial domiciliadas en éste.

En el caso de proveedores que realicen transacciones a distancia y no dispongan de oficinas en el país, deberán advertirlo al consumidor.

Los proveedores establecidos en el extranjero que realicen las prácticas comerciales a que se refiere este proyecto de NOM dentro de la República Mexicana y que no estén domiciliados en la misma, ni cuenten con representante, sucursal o filial, se consideran domiciliados en el lugar donde hayan ejecutado tales prácticas.

Los contratos de venta a domicilio se registrarán por la normatividad del país donde fueron ejecutados, a menos que los contratantes hubieran designado la aplicación de normatividad determinada.

3.2 Las obligaciones de pago en moneda extranjera contraídas dentro o fuera de la República Mexicana para ser cumplidas en ésta, se deben solventar entregando el equivalente en moneda nacional al tipo de cambio que rija en el lugar y fecha en que se realice el pago, tal y como lo señala la Ley Monetaria de los Estados Unidos Mexicanos, o en la moneda extranjera pactada, a elección del consumidor al momento de efectuar el pago.

3.3 La información o publicidad relativa a bienes o servicios que se difundan para la venta a domicilio, directa o a distancia, deben ser veraces, comprobables, exentas de textos, diálogos, sonidos, imágenes u otras descripciones que induzcan o puedan inducir a error o confusión al consumidor por su inexactitud y cuidará las prácticas de mercadotecnia dirigidas a la población vulnerable como niños, ancianos y enfermos, incorporando mecanismos que adviertan cuando la información no sea apta para esa población. Asimismo, deben cumplir con las disposiciones legales aplicables y expresarse en idioma español, sin perjuicio de que, además, se haga en otros idiomas.

3.4 Los proveedores que utilicen distribuidores independientes autorizados para realizar las ventas a las que se refiere este proyecto de NOM, deben proporcionarles a éstos, algún documento que los acredite como tales ante los consumidores.

3.5 La falta de respuesta de un consumidor al ofrecimiento de un bien o servicio a través de cualquier sistema de ventas a domicilio, no puede considerarse como aceptación del mismo.

3.6 El contrato se perfecciona a los cinco días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la firma del contrato, lo último que suceda. Durante ese lapso, el consumidor tiene la facultad de revocar su consentimiento sin responsabilidad alguna. La revocación debe hacerse mediante aviso o entrega del bien en forma personal, por correo registrado, o por otro medio fehaciente. La revocación hecha conforme a este párrafo deja sin efecto la operación. En este caso, los costos de flete y seguro corren a cargo del consumidor. Tratándose de servicios, lo anterior no es aplicable si la fecha de prestación del servicio se encuentra a diez días hábiles o menos de la fecha de la prestación del mismo.

3.7 Cuando el proveedor conserve registros con la información proporcionada por el consumidor, y pretenda compartirla con fines mercadotécnicos, debe sujetarse a las disposiciones que sobre la materia establece la ley.

El consumidor puede exigir a proveedores específicos y agencias de mercadotecnia no ser molestado en su domicilio o lugar de trabajo para que le ofrezcan bienes o servicios.

3.8 El envío o suministro de bienes o servicios al domicilio del consumidor, sin su consentimiento, y si éste no opta por la compra, no genera ningún tipo de obligación a cargo del consumidor, siendo responsabilidad del proveedor el uso o destino que se dé a tales bienes o servicios.

4. Información preliminar al consumidor

Antes de tomar el pedido, el ofrecimiento de bienes o servicios a los consumidores debe expresarse de manera clara y veraz, al menos, la siguiente información:

4.1 Del proveedor

- a) Nombre o razón social
- b) Domicilio y teléfono
- c) Apartado postal y/o correo electrónico, en su caso

4.2 Del bien o servicio

- a) Denominación, descripción y marca
- b) Clave de identificación, en su caso
- c) Precio o tarifa y forma de pago (al contado, diferido o a crédito; en este último caso, informar que se aplicará lo dispuesto en la ley)
- d) País de origen
- e) Existencia de promociones y procedimientos de participación, en su caso
- f) Formas y tiempo aproximado de entrega del bien o servicio
- g) Garantías, si éstas son ofrecidas
- h) Gastos adicionales o asociados al envío del bien o la prestación del servicio que deba pagar el consumidor, en su caso.

5. Formalización y cumplimiento de la transacción comercial

5.1 De la formalización del pedido

5.1.1 En el caso de ventas a domicilio, si el consumidor acepta el ofrecimiento realizado por el proveedor o su distribuidor independiente autorizado, debe considerarse que ha otorgado su consentimiento expreso para que el pedido le sea surtido.

5.1.2 Tratándose de telemarketing, el proveedor o su distribuidor independiente autorizado, debe proporcionar al consumidor, cuando formule el pedido:

- a) Número o clave del pedido u orden de compra
- b) Nombre de la persona que recibe y registra el pedido u orden de compra
- c) Fecha y hora en que se recibe y registra el pedido y orden de compra
- d) Características y especificaciones de los bienes o servicios solicitados
- e) Existencia de centros de atención y servicio al cliente
- f) Existencia de seguros para el bien o servicio, en su caso
- g) En su caso, existencia de manual o instructivo de uso.

5.2 Del cumplimiento de la transacción

En las operaciones de comercialización a distancia, el proveedor o su distribuidor independiente autorizado, debe entregar el bien o servicio en el domicilio del consumidor o en el lugar en que se haya acordado con éste y de acuerdo a la forma pactada.

5.2.1 Con la entrega del bien o la prestación del servicio, el proveedor o su distribuidor independiente autorizado debe proporcionar al consumidor:

- a) Factura, recibo o comprobante en el que consten los datos específicos de la transacción realizada, de conformidad con la Ley.
- b) Manual o instructivo de uso o, en su caso, indicaciones tales como: modo de empleo o preparación, advertencias sobre uso y riesgos conforme a la legislación aplicable. Independientemente de la procedencia del bien o servicio, el manual o indicaciones a que se refiere este inciso, deben estar escritos en idioma español, sin perjuicio de que pueda también expresarse en otros idiomas.
- c) Cuando se otorgue garantía, ésta debe proporcionarse por escrito, ya sea en la factura, en el comprobante de pago o en otro documento independiente. En cualquier caso, la garantía debe ajustarse a las disposiciones aplicables de la ley.

5.2.2 En el caso de pagos diferidos por cada pago que realice el consumidor, debe expedírsele un recibo o comprobante.

5.3 Pagos con tarjetas de crédito o electrónicas.

Cuando el pago que deba realizar el consumidor sea mediante tarjeta de crédito o con cargo a un recibo o cuenta del mismo, el proveedor o el distribuidor independiente autorizado debe confirmar con el consumidor, para efectos de cobro, la transacción del bien o servicio en el momento en que éste realice el pedido advirtiéndole que el cobro se hará en forma automática, sin perjuicio para el consumidor de cancelar el pedido dentro del término que prevé el presente proyecto de NOM, en cuyo caso, el proveedor o el distribuidor independiente autorizado debe bonificarle por el mismo medio que pagó la cantidad pactada en un plazo no mayor de 15 días hábiles, contados a partir de la cancelación del servicio y/o la devolución del bien.

El proveedor o el distribuidor independiente autorizado debe proporcionar al consumidor una clave o contraseña y conservar, cuando menos durante un año, un registro con fecha, hora, importe y medio de pago que avale el mismo.

6. Devoluciones, atención de quejas y reclamaciones

6.1 El proveedor o distribuidor independiente autorizado debe especificar en el comprobante de pago, factura, nota de compra o cualquier otro documento dirigido al consumidor, aspectos tales como:

- a) Las condiciones dentro de las cuales se pueden llevar a cabo las devoluciones, y los gastos que genere la misma cuando éstas sean por cuenta del consumidor.
- b) Características de los procedimientos para la atención de quejas y reclamaciones.
- c) Domicilio, teléfono y datos generales de las áreas de atención de quejas y reclamaciones.

6.2 El consumidor puede efectuar reclamaciones ante el proveedor o distribuidor independiente autorizado por el incumplimiento de las condiciones bajo las cuales fue ofrecido el bien o servicio, ya sea respecto de su cantidad, calidad, o demás modalidades de la transacción comercial. El proveedor o el distribuidor independiente autorizado debe responder las reclamaciones y cuando ello proceda, satisfacer las mismas en cumplimiento de lo que ofreció. De no cumplir con lo anterior, el consumidor puede cancelar la operación y exigir la devolución inmediata de los pagos anticipados que hubiera realizado.

El consumidor puede demandar del proveedor o del distribuidor independiente autorizado el cumplimiento de la garantía otorgada, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley y a las características y plazos establecidos en la propia garantía.

7. Verificación y vigilancia

El cumplimiento a lo dispuesto en este proyecto de NOM debe ser verificado y sancionado por la Procuraduría Federal del Consumidor, de conformidad con lo dispuesto en la Ley y, en su caso, por los ordenamientos legales aplicables.

8. Bibliografía

8.1 Ley Federal de Protección al Consumidor, **Diario Oficial de la Federación**, 24 de diciembre de 1992.

8.2 Ley Federal Sobre Metrología y Normalización, **Diario Oficial de la Federación**, 1 de julio de 1992.

8.3 Código de Comercio, **Diario Oficial de la Federación**, 13 de octubre de 1989.

8.4 Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, **Diario Oficial de la Federación**, 14 de enero de 1999.

8.5 Norma Oficial Mexicana NOM -035-SCFI-1994, Criterios de información para los sistemas de ventas fuera de local comercial, **Diario Oficial de la Federación**, 1 de julio de 1994.

8.6 NMX-Z-13-1977, Guía para la redacción, estructura y presentación de las normas oficiales mexicanas.

8.7 Directive 97/66/EC of the European Parliament and of the Council of 15 December 1997 concerning the processing of personal data and the protection of privacy in the telecommunications sector.

8.8 Ley de Ordenación del Comercio Minorista; Ministerio de Comercio y Turismo, España, septiembre 1994.

8.9 Revised Guidelines on Advertising and Marketing on the Internet, International Chamber of Commerce. April 1998.

8.10 Telemarketing sales rule; Federal Trade Comition, USA, agosto 1995.

8.11 Código de Ética; Asociación Mexicana de Ventas Directas, A.C.

8.12 Código de Ética de la Asociación Mexicana de Mercadotecnia Directa, A.C.

9. Concordancia con normas internacionales

Este Proyecto de NOM no coincide con norma internacional alguna por no existir referencia al momento de su elaboración.

Atentamente

México, D.F., a 9 de abril de 2003.- El Director General de Normas, **Miguel Aguilar Romo**.- Rúbrica.

AVISO por el que se prorroga la vigencia de la Norma Oficial Mexicana de Emergencia NOM-EM-008-SCFI-2002, Juguetes-Réplicas de armas de fuego-Especificaciones, prácticas comerciales e información comercial.

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- Secretaría de Economía.

La Secretaría de Economía, por conducto de la Dirección General de Normas, con fundamento en los artículos 34 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 38 fracción II, 40 fracciones I y XII y 48 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización; 35 del Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, y 19 fracciones I y XV del Reglamento Interior de la Secretaría de Economía, y

CONSIDERANDO

Que el 16 de octubre de 2002, se publicó en el **Diario Oficial de la Federación** la Norma Oficial Mexicana de Emergencia NOM -EM-008-SCFI-2002, Juguetes-Réplicas de armas de fuego -Especificaciones, prácticas comerciales e información comercial;

Que la declaratoria de expedición de dicha Norma Oficial Mexicana de Emergencia indica que entró en vigor al día siguiente de su publicación en el **Diario Oficial de la Federación**, es decir, el 17 de octubre de 2002;

Que el artículo 48 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización establece que las normas oficiales mexicanas de emergencia se publicarán en el **Diario Oficial de la Federación** con una vigencia máxima de 6 meses, pudiendo ser prorrogadas por igual término por una sola vez, presentando previamente a la Comisión Federal de Mejora Regulatoria una manifestación de impacto regulatorio;

Que en virtud de que actualmente subsisten las circunstancias que dieron origen a la expedición de la Norma Oficial Mexicana de Emergencia indicada, es necesario prorrogar por 6 meses más la vigencia de la misma, por lo que he tenido a bien expedir el siguiente:

AVISO POR EL QUE SE PRORROGA LA VIGENCIA DE LA NORMA OFICIAL MEXICANA DE EMERGENCIA NOM-EM-008-SCFI-2002, JUGUETES-REPLICAS DE ARMAS DE FUEGO-ESPECIFICACIONES, PRACTICAS COMERCIALES E INFORMACION COMERCIAL

UNICO.- Se prorroga la vigencia de la Norma Oficial Mexicana de emergencia NOM-EM-008-SCFI-2002, Juguetes-Réplicas de armas de fuego -Especificaciones, prácticas comerciales e información comercial, por un periodo de 6 meses, conforme a lo dispuesto por el artículo 48 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.

TRANSITORIOS

PRIMERO.- La presente resolución entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el **Diario Oficial de la Federación**.

SEGUNDO.- Publíquese la presente resolución de conformidad con los artículos 4, 69-H de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, y segundo párrafo del artículo 48 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.

TERCERO.- La vigilancia de lo dispuesto por la presente Norma Oficial Mexicana de Emergencia será realizada por la procuraduría Federal del Consumidor, con base en sus atribuciones.

México, D.F., a 10 de abril de 2003. - El Director General de Normas, **Miguel Aguilar Romo**.- Rúbrica.