

SECRETARIA DE ECONOMIA

NORMA Oficial Mexicana NOM-028-SCFI-2007, Prácticas comerciales-Elementos de información en las promociones coleccionables y/o promociones por medio de sorteos y concursos.

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 fracciones XIII y XXXI de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 39 fracción V, 40 fracciones III y XVIII, 47 fracción IV de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 19 fracciones I, XIV y XV del Reglamento Interior de esta Secretaría, y

CONSIDERANDO

Que es responsabilidad del Gobierno Federal procurar las medidas que sean necesarias para garantizar que los productos que se comercialicen en territorio nacional contengan los requisitos necesarios con el fin de garantizar los aspectos de seguridad e información comercial para lograr una efectiva protección del consumidor;

Que con fecha 23 de noviembre de 2006 el Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad al Usuario, Información Comercial y Prácticas de Comercio, aprobó la publicación del Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-028-SCFI-2006, Prácticas comerciales-Elementos de información en las promociones coleccionables y/o promociones por medio de sorteos y concursos, la cual se realizó en el Diario Oficial de la Federación el 17 de enero de 2007, con objeto de que los interesados presentaran sus comentarios;

Que durante el plazo de 60 días naturales contados a partir de la fecha de publicación de dicho Proyecto de Norma Oficial Mexicana, la Manifestación de Impacto Regulatorio a que se refiere el artículo 45 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización estuvo a disposición del público en general para su consulta; y que dentro del mismo plazo, los interesados presentaron comentarios sobre el contenido del citado Proyecto de Norma Oficial Mexicana, mismos que fueron analizados por el grupo de trabajo, realizándose las modificaciones conducentes al proyecto de NOM.

Que con fecha 14 de agosto de 2007, el Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad al Usuario, Información Comercial y Prácticas de Comercio, aprobó por unanimidad la Norma Oficial Mexicana NOM-028-SCFI-2007;

Que la Ley Federal sobre Metrología y Normalización establece que las normas oficiales mexicanas se constituyen como el instrumento idóneo para la protección de los intereses del consumidor, expide la siguiente:

Norma Oficial Mexicana NOM-028-SCFI-2007, Prácticas comerciales-Elementos de información en las promociones coleccionables y/o promociones por medio de sorteos y concursos.

México, D.F., a 5 de octubre de 2007.- El Director General de Normas, **Francisco Ramos Gómez**.- Rúbrica.

NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-028-SCFI-2007, PRACTICAS COMERCIALES-ELEMENTOS DE INFORMACION EN LAS PROMOCIONES COLECCIONABLES Y/O PROMOCIONES POR MEDIO DE SORTEOS Y CONCURSOS

PREFACIO

En la elaboración de la presente Norma Oficial Mexicana participaron, las siguientes empresas e instituciones:

- CAMARA NACIONAL DE LA INDUSTRIA DE LA CERVEZA Y DE LA MALTA
- INDUSTRIAS PLASTICAS MARSIN, S.A. DE C.V.
- JUGOS DEL VALLE, S.A. DE C.V.
- PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento.

Dirección General de Verificación y Vigilancia.

- SECRETARIA DE ECONOMIA

Dirección General de Comercio Interior y Economía Digital

INDICE**CAPITULO**

1. Objetivo y campo de aplicación
2. Definiciones
3. Disposiciones generales
4. Información al consumidor
5. Elementos de información a la Procuraduría
6. Verificación
7. Bibliografía
8. Concordancia con normas internacionales

1. Objetivo y campo de aplicación

La presente NOM especifica las características de la información comercial que deben proporcionar los proveedores que llevan a cabo promociones coleccionables y/o por medio de sorteos y concursos, a fin de evitar prácticas que lesionen los intereses de los consumidores.

Las disposiciones de la presente NOM, son de observancia obligatoria para las personas físicas o morales que lleven a cabo promociones coleccionables o mediante sorteos y concursos dentro de la República Mexicana.

2. Definiciones

Para efectos de esta NOM, se entiende por consumidor y proveedor lo que al efecto dispone la Ley Federal de Protección al Consumidor, y se entiende por:

2.1 Aviso

Acto Jurídico mediante el cual el proveedor da a conocer la realización de una promoción coleccionable o una promoción mediante un sorteo o concurso, acompañando para tal efecto los documentos referidos en el numeral 4 y subnumerales de la presente NOM.

2.2 Ley

A la Ley Federal de Protección al Consumidor

2.3 NOM

A la presente Norma Oficial Mexicana

2.4 Procuraduría

A la Procuraduría Federal del Consumidor

2.5 Promociones coleccionables

A las prácticas comerciales en las que, mediante la adquisición de un bien o servicio, se ofrece al consumidor el incentivo de integrar colecciones o series de etiquetas, envolturas, empaques, cupones, tapas, estampas, juguetes o cualesquiera otra; o en las que el derecho a obtener el incentivo se condiciona a la integración de determinadas colecciones o series de etiquetas, envolturas, empaques, cupones, tapas, estampas o cualesquiera otra similar.

2.6 Promociones por medio de sorteos y concursos

A las prácticas comerciales en las que, mediante la adquisición de un bien o servicio, se ofrece el incentivo de participar en eventos para obtener un premio determinado. El derecho de participar en estos eventos se otorga por medio de un boleto, estampa, tapa, etiqueta, envoltura, empaque o cualesquiera otro similar.

3. Disposiciones generales

3.1 De conformidad con lo dispuesto en la Ley, la información o publicidad que utilicen los proveedores para difundir las promociones a las que se refiere la presente NOM, debe ser veraz, comprobable, y no inducir a los consumidores a error o confusión.

3.2 En su caso, cuando se indique el valor monetario de los premios o incentivos que se ofrezcan en las promociones, éste debe expresarse en moneda nacional, sin perjuicio de que también pueda señalarse en otra moneda, de acuerdo con las disposiciones emitidas por el Banco de México.

3.3 Los proveedores que realicen promociones por medio de sorteos y concursos, deben obtener la autorización de la Secretaría de Gobernación, conforme a las disposiciones aplicables.

4. Información al consumidor

4.1 En las promociones coleccionables y/o por medio de sorteos y concursos que se lleven a cabo, los proveedores deben proporcionar a los consumidores, al menos, la información siguiente:

4.1.1 Nombre y domicilio del proveedor que realiza la promoción.

4.1.2 Bien o servicio objeto de la promoción.

4.1.3 Incentivo que se ofrece en la promoción. Si los incentivos no son bienes nuevos, debe indicarse si éstos son usados, reconstruidos, defectuosos o poseen alguna otra característica que el consumidor deba conocer.

4.1.4 Vigencia y límites de la promoción, precisando los días de inicio y conclusión, o día de inicio, cantidad de bienes, servicios o incentivos que se ofrecen en la promoción. De no precisarse la cantidad, se entenderá que es ilimitada.

4.1.5 Cobertura geográfica de la promoción, señalando si es local, regional o nacional.

4.1.6 En su caso, señalar el (los) establecimiento(s) donde se realizan las promociones, cuando éstas se efectúen en establecimientos que distribuyen el bien o servicio promocionado y que carezcan de una misma razón social, denominación o nombre comercial. El proveedor, a su conveniencia, puede enlistar los establecimientos o señalar las excepciones.

4.1.7 En su caso, las restricciones al consumidor, respecto de la cantidad máxima de compra o contratación de los bienes o servicios promocionados. De no precisarse la cantidad, se entenderá que es ilimitada.

4.1.8 En su caso, las garantías que se ofrecen sobre los incentivos objeto de la promoción. Dichas garantías deben cumplir con lo dispuesto en la Ley.

4.1.9 Además, en el caso de promociones coleccionables, el proveedor debe informar a los consumidores:

4.1.9.1 El número de incentivos que integran la colección.

4.1.9.2 Si los incentivos se otorgan en forma gratuita o requieren de algún pago del consumidor.

4.1.9.3 Si los incentivos se incluyen en los productos promocionados o el lugar y procedimiento para realizar el canje por el incentivo.

4.1.10 Tratándose de promociones por medio de sorteos y concursos, el proveedor debe informar al consumidor, adicionalmente a lo señalado en los puntos 4.1.1 a 4.1.8 de la presente NOM, lo siguiente:

4.1.10.1 Número del permiso otorgado por la Secretaría de Gobernación;

4.1.10.2 Número de boletos, cupones o contraseñas emitidos;

4.1.10.3 Número total de premios;

4.1.10.4 En su caso, mecánica y condiciones para que el consumidor obtenga el boleto, cupón o contraseña;

4.1.10.5 Mecánica del sorteo o concurso; así como lugar y fecha de celebración del mismo;

4.1.10.6 Medios de comunicación y fechas para dar a conocer resultados y entrega de premios;

4.1.10.7 Plazo para recoger los premios;

4.1.10.8 Lugar y horario para recoger los premios;

4.1.10.9 Teléfono(s) para información y aclaraciones, señalando el horario de atención.

4.2 La información a que se refiere este capítulo debe proporcionarse al consumidor por cualquiera de los siguientes medios, que pueden complementarse entre sí: empaques o envolturas, etiquetas, teléfonos gratuitos y materiales informativos o promocionales, incluidos los boletos, cupones o contraseñas, entre otros.

5. Elementos de información a la Procuraduría

5.1 El proveedor que realice promociones coleccionables y/o por medio de sorteos y concursos debe avisar de la promoción a la Procuraduría. Dicho aviso de promoción debe efectuarse cuando menos tres días hábiles anteriores de la fecha y hora en que inicia(n) la(s) promoción(es) que tenga previsto realizar. Esta notificación debe hacerse por escrito y contener la descripción de las promociones coleccionables y/o por medio de sorteos y concursos objeto del aviso proporcionando todos los elementos de información señalados en el capítulo 4 de esta NOM.

5.2 El proveedor que realice cambios a los términos y condiciones de las promociones a que se refiere esta NOM, debe dar aviso a la Procuraduría, cuando menos un día hábil antes de que éstos se realicen.

La difusión de los cambios a las promociones debe realizarse a través de los medios señalados en el punto 4.2 de esta NOM y/o en los medios masivos de comunicación.

6. Verificación y vigilancia

La Procuraduría es responsable de verificar y vigilar el cumplimiento de la presente NOM, de conformidad con lo dispuesto por la Ley, la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y demás disposiciones legales aplicables.

7. Bibliografía

7.1 Ley Federal de Juegos y Sorteos, Diario Oficial de la Federación, 31 de diciembre de 1947.

7.2 Ley Federal sobre Metrología y Normalización, Diario Oficial de la Federación, 1 de julio de 1992.

7.3 Ley Federal de Protección al Consumidor, Diario Oficial de la Federación, 4 de febrero de 2004.

7.4 Reglamento sobre Promociones y Ofertas, Diario Oficial de la Federación, 26 de septiembre de 1990.

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

7.6 Reglamento de la Ley Federal de Juegos y Sorteos, Diario Oficial de la Federación, 7 de septiembre de 2004.

7.7 Norma Oficial Mexicana NOM-028-SCFI-2000, Prácticas comerciales-Elementos de información en las promociones coleccionables y/o por medio de sorteos y concursos. Diario Oficial de la Federación, 19 de mayo de 2000.

7.8 NMX-Z-13-1977, Guía para la Redacción, Estructuración y Presentación de las Normas Oficiales Mexicanas, declaratoria de vigencia publicada en el Diario Oficial de la Federación, 31 de octubre de 1977.

7.9 Guidelines for Consumer Protection, Department of International Economic and Social Affairs. United Nations. New York 1986.

8. Concordancia con normas internacionales

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

TRANSITORIOS

PRIMERO.- Esta Norma Oficial Mexicana entrará en vigor 60 días después de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

SEGUNDO.- Esta Norma Oficial Mexicana cancela a la Norma Oficial Mexicana NOM-028-SCFI-2000, Prácticas comerciales-Elementos de información en las promociones coleccionables y/o por medio de sorteos y concursos, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de mayo de 2000.

México, D.F., a 5 de octubre de 2007.- El Director General de Normas, **Francisco Ramos Gómez**.- Rúbrica.

NORMA Oficial Mexicana NOM-036-SCFI-2007, Prácticas comerciales-Requisitos de información en la comercialización de servicios funerarios.

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 fracciones XIII y XXXI de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 39 fracción V, 40 fracciones III y XVIII, 47 fracción IV de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 19 fracciones I, XIV y XV del Reglamento Interior de esta Secretaría, y

CONSIDERANDO

Que es responsabilidad del Gobierno Federal procurar las medidas que sean necesarias para garantizar que los productos que se comercialicen en territorio nacional contengan los requisitos necesarios con el fin de garantizar los aspectos de seguridad e información comercial para lograr una efectiva protección del consumidor;

Que con fecha 23 de noviembre de 2006 el Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad al Usuario, Información Comercial y Prácticas de Comercio, aprobó la publicación del Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-036-SCFI-2006, Prácticas comerciales-Requisitos de información en la comercialización de servicios funerarios, la cual se realizó en el Diario Oficial de la Federación el 17 de enero de 2007, con objeto de que los interesados presentaran sus comentarios;

Que durante el plazo de 60 días naturales contados a partir de la fecha de publicación de dicho Proyecto de Norma Oficial Mexicana, la Manifestación de Impacto Regulatorio a que se refiere el artículo 45 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización estuvo a disposición del público en general para su consulta; y que dentro del mismo plazo, los interesados presentaron comentarios sobre el contenido del citado Proyecto de Norma Oficial Mexicana, mismos que fueron analizados por el grupo de trabajo, realizándose las modificaciones conducentes al proyecto de NOM.

Que con fecha 14 de agosto de 2007, el Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad al Usuario, Información Comercial y Prácticas de Comercio, aprobó por unanimidad la norma oficial mexicana NOM-036-SCFI-2007, Prácticas comerciales-Requisitos de información en la comercialización de servicios funerarios.

Que la Ley Federal sobre Metrología y Normalización establece que las normas oficiales mexicanas se constituyen como el instrumento idóneo para la protección de los intereses del consumidor, expide la siguiente:

Norma Oficial Mexicana NOM-036-SCFI-2007, Prácticas comerciales-Requisitos de información en la comercialización de servicios funerarios".

México, D.F., a 5 de octubre de 2007.- El Director General de Normas, **Francisco Ramos Gómez**.- Rúbrica.

NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-036-SCFI-2007, PRACTICAS COMERCIALES-REQUISITOS DE INFORMACION EN LA COMERCIALIZACION DE SERVICIOS FUNERARIOS

PREFACIO

En la elaboración de la presente Norma Oficial Mexicana participaron, las siguientes empresas e instituciones:

- AGENCIA FUNERARIA LOS ANGELES, S.A. DE C.V.
- CAMARA DE COMERCIO SERVICIOS Y TURISMO DE CD. OBREGON
- GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL
Secretaría de Salud del Distrito Federal
Unidad Departamental de Atención Ciudadana de Trámites Funerarios
- GRUPO GAYOSSO-AGENCIA FUNERARIA GAYOSSO, S.A. DE C.V.
- INFINITY FUNERAL HOME, S.A. DE C.V.
- INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO.
Subdirección de Servicios Sociales.
- JARDINES DE TLALNEPANTLA, S.A. DE C.V.
- JARDINES DEL TIEMPO, S.A. DE C.V.
- MAUSOLEOS DEL ANGEL, S.A. DE C.V.
- PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.
Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento.
Dirección General de Verificación y Vigilancia.
- SECRETARIA DE ECONOMIA
Dirección General de Comercio Interior y Economía Digital
- SERVICIOS FUNERARIOS DE MEXICO, S.A. DE C.V.
- VELATORIOS FUNEZA, S.A. DE C.V.

INDICE

CAPITULO

1. Objetivo y campo de aplicación
2. Definiciones
3. Disposiciones generales
4. De los elementos informativos

5. De la información en los contratos
6. Vigilancia
7. Bibliografía
8. Concordancia con normas internacionales

1. Objetivo y campo de aplicación

1.1 La presente Norma Oficial Mexicana establece: los requisitos de información preliminar; y de contenido en los contratos de prestación de servicios funerarios, en caso de que se utilicen dichos contratos, que deben cumplir las personas físicas y morales dedicadas a la comercialización de estos servicios, a fin de que los consumidores conozcan con precisión y oportunamente los costos, características y demás términos fijados para su contratación.

1.2 La presente Norma Oficial Mexicana es de observancia obligatoria dentro del territorio nacional y aplicable a todas las personas físicas y morales dedicadas a la comercialización de servicios funerarios, sin menoscabo de lo dispuesto por las legislaciones locales sobre la materia.

2. Definiciones

Para efectos de esta Norma Oficial Mexicana, se entiende por:

2.1 Cementerio o panteón

Al lugar donde se reciben e inhuman cadáveres, restos humanos y restos humanos áridos o cremados.

2.2 Consumidor

A la persona física o moral que contrata la prestación de servicios funerarios.

2.3 Contrato de adhesión

Al documento elaborado unilateralmente por el proveedor, para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la adquisición de servicios funerarios.

2.4 Cremación

Al proceso mediante el cual un cadáver, restos humanos o restos humanos áridos se someten a altas temperaturas con objeto de reducirlos a cenizas.

2.5 Destino final

A la conservación, inhumación, desintegración o cremación del cadáver, restos humanos o restos humanos áridos.

2.6 Embalsamamiento

A la desinfección y preservación de cadáveres, mediante los procedimientos sanitarios previstos en las disposiciones aplicables.

2.7 Exhumación

A la extracción o retiro de un cadáver, restos humanos y restos humanos áridos, previamente inhumados.

2.8 Inhumación

Al acto de sepultar o depositar un cadáver, restos humanos y restos humanos áridos, en una fosa o tumba, gaveta o cripta.

2.9 Ley

A la Ley Federal de Protección al Consumidor.

2.10 NOM

A la presente Norma Oficial Mexicana.

2.11 Procuraduría

A la Procuraduría Federal del Consumidor

2.12 Proveedor

A la persona física o moral que comercializa la prestación de servicios funerarios de uso inmediato y/o a futuro, sea agencia funeraria pública o privada, comercializadora de este tipo de servicios o concesionario de cementerios o panteones.

2.13 Reglamento Interior de Cementerio o Panteón

A la disposición jurídica emitida por la autoridad local correspondiente, en la que se estipulan las reglas para la administración, uso y mantenimiento de un cementerio o panteón.

2.14 Reinhumación

A la práctica de volver a sepultar restos humanos y restos humanos áridos previamente exhumados.

2.15 Restos humanos áridos

A la osamenta remanente de un cadáver como resultado del proceso natural de descomposición.

2.16 Servicios funerarios.

A los productos o servicios para uso inmediato o a futuro, que pueden comprender:

2.16.1 La venta de ataúdes o féretros y urnas.**2.16.2** La recepción y traslado de cadáveres.**2.16.3** La preparación estética de cadáveres.**2.16.4** El embalsamamiento de cadáveres.**2.16.5** El uso de capillas y/o equipos para la velación de los cadáveres.

2.16.6 Los servicios de inhumación, exhumación, reinhumación o cremación de cadáveres, restos humanos y restos humanos áridos.

2.16.7 Los servicios de gestoría para el traslado y disposición final de los cadáveres, previa autorización escrita del consumidor, conforme a las disposiciones jurídicas aplicables.

2.16.8 La venta de derechos de uso de lotes o fosas de panteón, criptas, nichos u osarios para depositar cadáveres, cenizas o restos humanos áridos por un tiempo determinado o a perpetuidad.

2.16.9 La colocación de lápidas, monumentos y placas de identificación.**2.16.10** Los servicios de transporte para acompañantes.**2.17** Servicios funerarios de uso inmediato.

A los productos o servicios señalados en el punto 2.16 de la presente Norma Oficial Mexicana, que adquiere el consumidor para que sean proporcionados al momento de la contratación.

2.18 Servicios funerarios a futuro

A los productos o servicios señalados en el punto 2.16 de la presente NOM, que se contratan como previsión, sujetos a que ocurra el deceso del consumidor o de los usuarios.

2.19 Titular sustituto

A la persona designada por el consumidor de servicios funerarios a futuro, y que ella acepte, para que en su ausencia disponga de los servicios contratados conforme a sus necesidades.

2.20 Usuario

A la(s) persona(s) designada(s) por el consumidor o, en su caso, por el titular sustituto para que al fallecer les proporcionen los servicios funerarios contratados a futuro.

3. Disposiciones generales

3.1 Los proveedores de servicios funerarios deben contar con las licencias, permisos, avisos o autorizaciones emitidas por las autoridades correspondientes, para llevar a cabo sus actividades.

Tratándose de la venta de derechos de uso de lotes o fosas, nichos, osarios o gavetas, el proveedor de servicios funerarios debe contar con la concesión, permiso o licencia, en su caso, otorgada por las autoridades locales respectivas, y con la aprobación de éstas, para las instalaciones edificadas o que hubieren de construirse o adaptarse.

En caso de que los servicios funerarios ofrecidos sean prestados por un tercero, el proveedor deberá contar con el contrato de comisión mercantil o fideicomiso correspondiente vigente.

3.2 Con base en lo dispuesto en la Ley, la prestación de servicios funerarios a futuro, no debe condicionarse a la designación anticipada de usuarios ni a la designación del titular sustituto. El consumidor o, en su caso, el titular sustituto tiene el derecho de disponer de los servicios contratados conforme a sus necesidades.

3.3 El precio de los servicios funerarios debe expresarse en moneda nacional. El consumidor puede pagar en la moneda extranjera que acepte el prestador, al tipo de cambio que rija al momento de realizar el pago, de acuerdo con las disposiciones del Banco de México.

3.4 Conforme a lo dispuesto en la Ley y sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación fiscal, el proveedor de servicios funerarios debe expedir al consumidor factura, recibo o comprobante en el que consten los datos específicos del servicio prestado u operación realizada.

3.5 El uso y/o destrucción de ataúdes o féretros previamente utilizados para la velación y/o traslado de cadáveres o restos humanos destinados a la cremación, debe sujetarse a las disposiciones jurídicas correspondientes.

4. De los elementos informativos

4.1 En el marco de lo dispuesto por la Ley, la Ley General de Salud y el Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Publicidad, la información o publicidad relativa a los servicios funerarios que se difunda por cualquier medio o forma, debe ser veraz, comprobable y exenta de textos, diálogos, sonidos, imágenes, marcas y otras descripciones que induzcan o puedan inducir a error o confusión al consumidor por engañosa o abusiva.

4.2 Los proveedores de servicios funerarios deben poner a disposición de los consumidores un catálogo en el que se describan:

4.2.1 Los paquetes de servicios que ofrecen y los precios o tarifas de los mismos, precisando los bienes y servicios que los integran.

4.2.2 Los bienes y/o servicios que pueden contratarse, sin necesidad de adquirir un paquete, y los precios o tarifas correspondientes.

4.2.3 En su caso, la indicación de que los servicios funerarios ofrecidos, serán prestados por un tercero, especificando los datos del contrato de comisión mercantil o fideicomiso correspondiente, el cual debe estar vigente y disponible al consumidor.

4.3 En la información escrita que los proveedores de servicios funerarios entreguen a los consumidores, se debe considerar lo siguiente:

4.3.1 Lugar donde deben prestarse los servicios funerarios.

4.3.2 Las especificaciones necesarias, conforme a los servicios solicitados por el consumidor, como son entre otros: paquete de servicios; servicios fuera de paquete; servicio local o foráneo, sean de uso inmediato o a futuro.

4.3.3 Cuando el consumidor solicite la cremación del cadáver o restos humanos:

4.3.3.1 La disponibilidad de ataúdes o féretros especiales para ser cremados junto con el cadáver o restos humanos.

4.3.3.2 Las implicaciones sanitarias por el uso de ataúdes o féretros distintos a los señalados en el punto 4.3.3.1 de esta NOM y las disposiciones al respecto de la Ley General de Salud.

4.3.4 Los derechos de uso de lotes o fosas, nichos, criptas, osarios o gavetas:

4.3.4.1 El plano de localización, especificando si se ofrece un lugar determinado o sujeto a disponibilidad.

4.3.4.2 El Reglamento Interior del cementerio o panteón correspondiente.

4.3.4.3 En su caso, el monto y periodicidad de pago de cuotas de mantenimiento.

4.3.4.4 La vigencia de los derechos de uso.

4.3.5 La especificación de los servicios seleccionados por el consumidor y el precio de los mismos. En su caso, deben especificarse los cobros o derechos adicionales que debe cubrir el consumidor.

4.3.6 Formas y medios de pago.

4.3.7 En los servicios funerarios a futuro, las garantías, que en su caso, ofrece el proveedor para el cumplimiento de los servicios contratados.

4.3.8 El proveedor debe informar por escrito al consumidor, antes de contratar el servicio, si éste ofrece o no garantía.

5. De la información en los contratos

5.1 Los contratos de adhesión para la prestación de servicios funerarios, en caso de que se utilicen, para su validez, tendrán que ser registrados ante la Procuraduría y estar escritos en idioma español y sus caracteres tienen que ser legibles a simple vista, sin menoscabo de que también puedan estar escritos en otro(s) idioma(s). En caso de controversia, prevalecerá siempre la versión en idioma español.

5.2 Los contratos de adhesión para la prestación de servicios funerarios deben contener, al menos, la siguiente información:

5.2.1 Nombre, domicilio, teléfono y Registro Federal de Contribuyentes del proveedor.

5.2.2 Lugar y horarios donde se deben prestar los servicios funerarios contratados.

5.2.3 La descripción detallada de los bienes y/o servicios contratados, así como el precio correspondiente.

5.2.4 Tratándose de operaciones a crédito, se debe atender lo dispuesto en el capítulo correspondiente de la Ley.

5.2.5 Penas convencionales para las partes por el incumplimiento del contrato, y la mecánica para hacerlas efectivas.

5.2.6 En el caso de que se incluya, la venta de derechos de uso de lotes o fosas, nichos, osarios o gavetas:

5.2.6.1 Datos de localización anexando, en su caso, al prestar el servicio, el plano de ubicación correspondiente, el cual debe estar firmado y sellado por el concesionario autorizado.

5.2.6.2 Vigencia de los derechos de uso de lotes o fosas de cementerio o panteón.

5.2.6.3 En su caso, el procedimiento para que los restos inhumados en un lote temporal tengan la opción de pasar a perpetuidad.

5.2.6.4 La indicación de que el consumidor debe cumplir con el Reglamento Interior del panteón o cementerio respectivo, el cual debe anexarse al contrato.

5.2.6.5 En su caso, el monto, periodicidad y lugar de pago de las cuotas por concepto de mantenimiento.

5.2.7 Tratándose de servicios funerarios a futuro, los contratos de adhesión deben contener, además:

5.2.7.1 La indicación de que las instalaciones de la infraestructura correspondiente para la prestación de los servicios funerarios están construidas o en construcción, o si se van a edificar y, en su caso, el plazo de terminación previsto.

5.2.7.2 La facultad del consumidor de ceder o transferir los derechos sobre los servicios funerarios contratados, especificándose los procedimientos a seguir y, en su caso, los cargos que se originen por este proceso.

5.2.7.3 En su caso, la designación, por parte del consumidor, de un titular sustituto, el cual debe estar plenamente facultado para decidir sobre la utilización de los servicios funerarios contratados, cuando el consumidor esté imposibilitado para hacerlo. Asimismo, se debe incluir la indicación de que el consumidor puede modificar esta designación en cualquier momento, en cuyo caso debe notificarlo por escrito al proveedor y al titular sustituto anexando el escrito de aceptación del nuevo titular sustituto.

En caso de que el consumidor no designe a un titular sustituto, se atenderá a lo dispuesto en la legislación aplicable.

5.2.7.4 El derecho del consumidor de rescindir el contrato de adhesión dentro de los 5 días hábiles siguientes a su firma, sin menoscabo de los pagos realizados, así como el compromiso del proveedor de los servicios funerarios de devolver íntegramente dichas cantidades en un plazo no mayor a los 5 días hábiles siguientes a la fecha en que le sea notificada por escrito dicha cancelación.

5.2.8 Cuando el proveedor comercialice servicios funerarios a futuro y éstos se presten por terceros, el contrato de adhesión debe contener, además:

5.2.8.1 Nombre y datos de localización de la empresa que debe prestar los servicios funerarios.

5.2.8.2 Datos del contrato de comisión mercantil celebrado entre el proveedor y la empresa que se compromete a prestar los servicios funerarios.

5.2.8.3 Firma de conformidad de los representantes de la empresa que se obliga a prestar los servicios funerarios.

5.2.8.4 El proveedor debe informar por escrito al consumidor, antes de contratar el servicio, si éste ofrece o no garantía de cumplimiento.

5.2.8.5 En caso de que el proveedor otorgue la garantía mencionada en el numeral 4.3.8, éste deberá especificar tiempo, lugar y forma en que la ofrezca.

5.3 El consumidor podrá exigir a proveedores y a empresas que utilicen información con fines mercadotécnicos o publicitarios que la información relativa a él mismo no sea cedida o transmitida a terceros, ni que se le envíe publicidad sobre bienes o servicios; su manifestación deberá estar firmada o rubricada en cláusula visible a simple vista en el anverso del contrato de adhesión, en caso de que se utilice, o en un documento para tal efecto.

6. Verificación y vigilancia

La Procuraduría es responsable de verificar y vigilar el cumplimiento de la presente NOM, así como de sancionar los incumplimientos en que incurran los proveedores, en los términos de la Ley, la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y demás ordenamientos legales aplicables.

7. Bibliografía

7.1 Código Civil Federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de mayo de 2000.

7.2 Código Penal para el Distrito Federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de agosto de 1931.

7.3 Ley General de Salud, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 7 de febrero de 1984.

7.4 Ley Monetaria de los Estados Unidos Mexicanos, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 6 de marzo de 1985.

7.5 Ley Federal sobre Metrología y Normalización, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1 de julio de 1992.

7.6 Ley Federal de Protección al Consumidor, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de febrero de 2004.

7.7 Ley del Seguro Social, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 21 de diciembre de 1995.

7.8 Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio del Estado, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 23 de enero de 1998.

7.9 Ley de Salud para el Distrito Federal, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de enero de 1987.

7.10 Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Control Sanitario de la Disposición de Organos, Tejidos y Cadáveres de Seres Humanos, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de febrero de 1985.

7.11 Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de enero de 1999.

7.12 Reglamento de Agencias de Inhumaciones en el Distrito Federal, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 25 de enero de 1962.

7.13 Reglamento de Cementerios del Distrito Federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de diciembre de 1984.

7.14 Norma Oficial Mexicana NOM-036-SCFI-2000, Requisitos de información en la contratación de servicios funerarios, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 15 de mayo de 2000.

7.15 NMX-Z-13-1977, "Guía para la Redacción, Estructuración y Presentación de las Normas Oficiales Mexicanas". Declaratoria de vigencia publicada en el Diario Oficial de la Federación, 31 de octubre de 1977.

8. Concordancia con normas internacionales

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

TRANSITORIOS

PRIMERO.- Esta Norma Oficial Mexicana entrará en vigor 60 días después de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

SEGUNDO.- Esta Norma Oficial Mexicana cancela a la Norma Oficial Mexicana NOM-036-SCFI-2000, Prácticas comerciales-Requisitos de información en la contratación de servicios funerarios, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 15 de mayo de 2000.

México, D.F., a 5 de octubre de 2007.- El Director General de Normas, **Francisco Ramos Gómez**.- Rúbrica.

NORMA Oficial Mexicana NOM-174-SCFI-2007, Prácticas comerciales-Elementos de información para la prestación de servicios en general.

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 fracciones XIII y XXXI de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 39 fracción V, 40 fracciones III y XVIII, 47 fracción IV de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 19 fracciones I, XIV y XV del Reglamento Interior de esta Secretaría, y

CONSIDERANDO

Que es responsabilidad del Gobierno Federal procurar las medidas que sean necesarias para garantizar que los productos que se comercialicen en territorio nacional contengan los requisitos necesarios con el fin de garantizar los aspectos de seguridad e información comercial para lograr una efectiva protección del consumidor;

Que con fecha 28 de octubre de 2005 el Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad al Usuario, Información Comercial y Prácticas de Comercio, aprobó la publicación del Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-174-SCFI-2006, Prácticas comerciales-Elementos de Información para la prestación de servicios en general, la cual se realizó en el Diario Oficial de la Federación el 17 de enero de 2007, con objeto de que los interesados presentaran sus comentarios;

Que durante el plazo de 60 días naturales contados a partir de la fecha de publicación de dicho Proyecto de Norma Oficial Mexicana, la Manifestación de Impacto Regulatorio a que se refiere el artículo 45 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización estuvo a disposición del público en general para su consulta; y que dentro del mismo plazo, los interesados presentaron comentarios sobre el contenido del citado Proyecto de Norma Oficial Mexicana, mismos que fueron analizados por el grupo de trabajo, realizándose las modificaciones conducentes al proyecto de NOM.

Que con fecha 14 de agosto de 2007, el Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad al Usuario, Información Comercial y Prácticas de Comercio, aprobó por unanimidad la Norma Oficial Mexicana NOM-174-SCFI-2007, Prácticas Comerciales-Elementos de Información para la prestación de servicios en general.

Que la Ley Federal sobre Metrología y Normalización establece que las normas oficiales mexicanas se constituyen como el instrumento idóneo para la protección de los intereses del consumidor, expide la siguiente:

Norma Oficial Mexicana NOM-174-SCFI-2007, Prácticas Comerciales-Elementos de información para la prestación de servicios en general.

México, D.F., a 5 de octubre de 2007.- El Director General de Normas, **Francisco Ramos Gómez**.-
Rúbrica.

NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-174-SCFI-2007, PRACTICAS COMERCIALES-ELEMENTOS DE INFORMACION PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS EN GENERAL

PREFACIO

En la elaboración de la presente Norma Oficial Mexicana participaron, las siguientes empresas e instituciones:

- ASOCIACION NACIONAL DE FABRICANTES DE APARATOS DOMESTICOS, A.C.
- ASOCIACION MEXICANA DE DISTRIBUIDORES DE AUTOMOTORES, A.C.
- ASOCIACION MEXICANA DE LA INDUSTRIA AUTOMOTRIZ, A.C.
- ASOCIACION NACIONAL DE ARRENDADORES DE VEHICULOS, A.C.
- CAMARA NACIONAL DE LA INDUSTRIA, ELECTRONICA, DE TELECOMUNICACIONES Y TECNOLOGIA DE LA INFORMACION, A.C.
- CAMARA NACIONAL DE LA INDUSTRIA DE LAVANDERIAS, A.C.
- CAPACITACION Y EVALUACION GEO-ELECTROMECANICA, S.C.
- KODAK MEXICANA, S.A. DE C.V.
- PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.
Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento.
Dirección General de Verificación y Vigilancia.
- SECRETARIA DE ECONOMIA
Dirección General de Comercio Interior y Economía Digital.

INDICE

CAPITULO

1. Objetivo
2. Campo de aplicación
3. Definiciones
4. De la información al consumidor
5. De los contratos de adhesión
6. De las garantías
7. Verificación
8. Bibliografía
9. Concordancia con normas internacionales

1. Objetivo

La presente Norma Oficial Mexicana tiene por objeto establecer: los elementos y requisitos mínimos de información comercial; y, el contenido mínimo de los contratos de adhesión, en caso de que se utilicen, y garantías, en caso de que se ofrezcan, a que deben apegarse los proveedores indicados en el numeral 2, Campo de Aplicación, a fin de que los consumidores cuenten con información clara y suficiente para tomar la decisión más adecuada a sus necesidades.

2. Campo de aplicación

2.1 La presente Norma Oficial Mexicana es de observancia general en la República Mexicana y es aplicable a los siguientes proveedores: tintorería, lavandería, planchaduría y similares; reparación y/o mantenimiento de vehículos; reparación y/o mantenimiento de aparatos electrodomésticos o a base de gas; embellecimiento físico; eventos sociales; arrendamiento de vehículos; fotográficos, de laboratorio fotográfico y de grabación en video; remozamiento y mantenimiento de inmuebles y muebles que se encuentren en los mismos; paquetes de graduación; formación para el trabajo y capacitación técnica sin reconocimiento de validez oficial; y consultoría en materia de calidad.

2.2 Esta Norma Oficial Mexicana no es aplicable a la prestación de servicios excluidos de las disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

3. Definiciones

Para los efectos de esta Norma Oficial Mexicana, se entiende por consumidor, contrato de adhesión y proveedor, lo que al efecto dispone la Ley Federal de Protección al Consumidor.

3.1 Anticipo

A la cantidad de dinero que el consumidor entrega al proveedor como adelanto del monto total a pagar por la prestación del servicio.

3.2 Aparato a base de gas

Al artículo de uso doméstico o similar que se utiliza para el bienestar en el hogar, que requiere, para su funcionamiento, de gas natural o L.P.

3.3 Aparato electrodoméstico

Producto eléctrico con o sin elementos calefactores u operado por motor o accionado electromagnéticamente, para el apoyo en las actividades domésticas dentro del hogar.

3.4 Diagnóstico

El proceso de revisión que lleva a cabo el proveedor, en el caso de reparación y mantenimiento, para determinar el estado que guarda el bien y su funcionamiento mecánico, eléctrico o electrónico u otras partes o componentes de dicho bien y proponer su reparación o, en su caso, el mantenimiento correspondiente.

3.5 Establecimiento

Al local comercial abierto al público en general, en donde el proveedor ofrece o proporciona servicios al consumidor.

3.6 Garantía

Es la obligación que asume el proveedor para proteger al consumidor durante un plazo determinado en contra de deficiencias derivadas del servicio prestado.

3.7 Ley

A la Ley Federal de Protección al Consumidor

3.8 NOM

A la presente Norma Oficial Mexicana.

3.9 Paquete de servicios

Al conjunto de servicios que son convenidos entre el proveedor y el consumidor para un fin específico y un precio determinado.

3.10 Procuraduría

A la Procuraduría Federal del Consumidor.

3.11 Seguro

Contrato celebrado entre el proveedor y una compañía aseguradora, en el que ésta queda obligada mediante una prima a resarcir un daño por un siniestro previsto en el contrato. El contrato de seguro lo constituye la póliza en la que quedan contenidos los derechos y obligaciones de las partes.

3.12 Servicios

Conjunto de actividades económicas encaminadas a satisfacer necesidades del consumidor.

3.13 Servicios de reparación y/o mantenimiento

A las operaciones de mantenimiento y/o composturas que requieren del uso de materiales, partes y/o refacciones y mano de obra, que realiza el proveedor para conservar o restablecer las condiciones y funcionamiento de un bien a cambio de un precio determinado.

4. De la información al consumidor

4.1 El proveedor informará al consumidor las características, especificaciones y duración del servicio y, si así lo ofreciere, el bien o bienes que entregaría al consumidor como consecuencia del servicio proporcionado.

4.2 El proveedor pondrá a la vista del consumidor información sobre los días y horario de atención al público.

4.3 De conformidad con lo prescrito en la Ley, cuando se ofrezca un servicio con alguna promoción, oferta o descuento, el proveedor informará por escrito al consumidor los requisitos, condiciones y vigencia de los mismos, así como la forma en que puede hacer uso de ellos.

4.4 En el caso de que los servicios se proporcionen en el domicilio señalado por el consumidor, el proveedor advertirá las variaciones en su costo y sobre posibles circunstancias que pueden implicar un riesgo para la adecuada prestación del servicio.

4.5 Especificar la forma y medio de pago de los servicios indicando si el consumidor requiere dar un anticipo para ordenar el servicio y, en su caso, el mecanismo para su reembolso. En el caso de operaciones a crédito, se atenderá lo dispuesto en el capítulo correspondiente de la Ley.

4.6 La responsabilidad, en su caso, por la pérdida de objetos dejados en el interior del bien a reparar cuando éstos hayan sido notificados y puestos bajo resguardo al momento de la recepción del bien objeto de la reparación y/o mantenimiento.

4.7 Cuando se requiera realizar un diagnóstico del bien previo a la prestación del servicio, el proveedor proporcionará al consumidor la siguiente información:

- a)** Las características y propósito del diagnóstico y, en su caso, el costo del mismo.
- b)** El plazo máximo para la realización del diagnóstico; fecha de expedición, nombre y firma de quien elaboró el diagnóstico.
- c)** Los riesgos, en su caso, a los que se expone el bien, y el grado de responsabilidad de cada una de las partes.

5. De los contratos de adhesión

El registro ante la Procuraduría Federal del Consumidor de los modelos de contrato de adhesión que, en su caso, utilicen los proveedores de los siguientes servicios, no es de carácter obligatorio: 1) Embellecimiento físico, 2) Fotográficos, de laboratorio fotográfico y de grabación en video, 3) Paquetes de graduación, 4) Formación para el trabajo y capacitación técnica, sin reconocimiento de validez oficial, y 5) Consultoría en materia de calidad.

5.1 Los contratos de adhesión que, en su caso, utilicen los proveedores de los siguientes servicios: 1) Tintorería, lavandería, planchaduría y similares; 2) Reparación y/o mantenimiento de vehículos; 3) Reparación y/o mantenimiento de aparatos electrodomésticos o a base de gas; 4) Eventos sociales; 5) Arrendamiento de vehículos, y 6) Remozamiento y mantenimiento de inmuebles y muebles que se encuentren en los mismos; deben estar registrados ante la Procuraduría y señalar, al menos, lo siguiente:

5.1.1 Celebrarse en moneda nacional, sin menoscabo de que también pueda hacerse en moneda extranjera, conforme a la Ley Monetaria de los Estados Unidos Mexicanos.

5.1.2 Fecha y número de registro de contrato de adhesión otorgado por la Procuraduría.

5.1.3 Nombre, denominación o razón social, domicilio fiscal, teléfono y registro federal de contribuyentes del proveedor y, en su caso, número de Registro en el Sistema de Información Empresarial Mexicano y correo electrónico.

5.1.4 Nombre, domicilio y, en su caso, registro federal de contribuyentes del consumidor, teléfono y correo electrónico.

5.1.5 Descripción del objeto del contrato, así como los conceptos, precios unitarios y monto total a pagar por el servicio prestado y, en su caso, referencia, código y/o modelo.

5.1.6 Lugar, fecha y hora para la recepción, prestación y conclusión del servicio, así como, en su caso, de la entrega de los bienes al consumidor.

5.1.7 Forma y medio de pago, monto total a pagar, incluyendo el número y monto de pagos parciales, los intereses, comisiones y cargos correspondientes, incluidos los fijados por pagos anticipados o por cancelación, desglosando los diversos conceptos que los integran, incluyendo el Impuesto al Valor Agregado, seguros y cargos adicionales o extraordinarios.

5.1.8 En su caso, precisar el monto y la fecha del anticipo pagado para iniciar la prestación del servicio.

Si la naturaleza de la prestación del servicio, no permite determinar el monto total a pagar, se establecerá la manera de determinarlo.

5.1.9 Las operaciones a crédito están sujetas a lo dispuesto en el capítulo correspondiente de la Ley.

5.1.10 En su caso, los bienes que se generan y entregan al consumidor con motivo de la prestación del servicio.

5.1.11 Garantías que se ofrezcan, en su caso, y los mecanismos mediante los cuales el consumidor puede presentar su queja, reclamación o inconformidad, así como los lugares y horarios de atención.

5.1.12 En su caso, y sin perjuicio de lo establecido en la Ley, los mecanismos y plazos que tiene disponible el consumidor para cancelar la operación, o de solicitar algún cambio en el lugar u horario originalmente pactados para la prestación del servicio, sin pena alguna para él.

5.1.13 Causas de rescisión, cancelación y terminación del contrato.

5.1.14 Las penas convencionales a las que de manera equitativa se hacen acreedoras las partes por el incumplimiento de sus obligaciones contractuales.

5.1.15 Establecer un lugar de pago dentro del territorio nacional, sin menoscabo de que pueda especificar uno o más lugares en el extranjero, a fin de que el consumidor pueda optar por liquidar sus pagos en cualquiera de ellos.

5.1.16 Relación de los derechos y obligaciones de las partes, señalando los términos y condiciones estipuladas para la prestación del servicio.

5.1.17 Instancias, procedimientos y mecanismos para la atención de reclamaciones, señalando los lugares, días y horarios de atención al consumidor.

5.1.18 En su caso, señalar la existencia de una póliza de seguro para cubrir al consumidor los daños o el extravío de bienes.

5.1.19 En adición a lo dispuesto en los numerales 5.1 a 5.1.18 de esta NOM, los contratos de adhesión para la prestación de servicios de reparación y/o mantenimiento deben contemplar:

5.1.19.1 Las características generales del bien objeto de reparación y/o mantenimiento.

5.1.19.2 Las condiciones generales del bien que recibe el prestador del servicio, especificando el estado del mismo, incluidos los aditamentos especiales.

5.1.19.3 La responsabilidad del proveedor por los daños parciales o pérdida total imputables a él, que se ocasionen a los bienes del consumidor mientras estén bajo su resguardo, o como consecuencia de la prestación del servicio, en los términos previstos por la Ley y demás ordenamientos legales aplicables.

5.1.19.4 Mencionar, cuando el proveedor lo apruebe, que el consumidor suministrará las partes, refacciones o materiales requeridos para la prestación del servicio de reparación y/o mantenimiento del bien.

5.1.19.5 Señalar que el proveedor debe proporcionar al consumidor, al momento de entregar el bien, las partes o refacciones que reemplace por el servicio de reparación y/o mantenimiento efectuado al mismo, salvo que:

a) El consumidor exprese lo contrario.

b) Las partes, refacciones u otros materiales sean cambiados en uso de garantía.

c) Se trate de residuos considerados peligrosos de acuerdo con las disposiciones legales aplicables.

5.1.19.6 El plazo que tiene el consumidor para recoger el bien objeto del servicio, especificando las condiciones y, en su caso, los costos para recoger el bien una vez transcurrido este plazo, el cual estará sujeto a la legislación aplicable.

5.1.19.7 Mencionar las partes, refacciones y materiales que sean necesarios para la prestación del servicio.

5.1.19.8 El consumidor podrá exigir a proveedores y a empresas que utilicen información con fines mercadotécnicos o publicitarios que la información relativa a él mismo no sea cedida o transmitida a terceros, ni que se le envíe publicidad sobre bienes o servicios; su manifestación deberá estar firmada o rubricada en la cláusula visible a simple vista en el anverso del contrato de adhesión, en caso de que se utilice, o en un documento para tal efecto.

6. De las garantías

6.1 Sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley, las garantías que, en su caso, ofrezca el proveedor deben cumplir con lo siguiente:

6.2 Estar escritas en idioma español en términos comprensibles y legibles, sin perjuicio de que además se expresen en otro u otros idiomas.

Se pueden presentar en medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología.

6.3 En caso de que la prestación del servicio cuente con garantía, ésta deberá ser incluida en el contrato, orden de servicio o comprobante de pago respectivo.

6.4 La garantía deberá expresar lo siguiente:

6.4.1 Los términos, condiciones, cobertura, vigencia y procedimientos para hacerla válida.

6.4.2 Establecimiento o establecimientos donde pueda hacerse exigible la garantía, de conformidad con el artículo 79 de la Ley.

6.4.3 La cobertura de los gastos erogados por el consumidor para lograr el cumplimiento de la garantía en domicilio diverso al señalado.

6.5 Además de cumplir con lo dispuesto en los numerales 6.1, 6.2, 6.3, 6.4 y subincisos de esta Norma Oficial Mexicana, las garantías que se otorguen en la prestación de servicios de reparación y/o mantenimiento deben:

6.5.1 Hacer mención de que el tiempo que dure la reparación y/o mantenimiento del bien bajo la protección de la garantía, no es computable dentro del plazo de la misma.

6.5.2 Indicar que el proveedor es responsable por las descomposturas, daños o pérdidas parciales o totales, imputables a él, que sufra el bien del consumidor mientras se encuentre bajo su responsabilidad para llevar a cabo el cumplimiento de la garantía otorgada.

7. Verificación y vigilancia

La vigilancia de lo dispuesto en la presente Norma Oficial Mexicana está a cargo de la Procuraduría, conforme a lo dispuesto por la Ley y demás ordenamientos legales aplicables.

8. Bibliografía

8.1 Ley Monetaria de los Estados Unidos Mexicanos. Diario Oficial de la Federación, 6 de marzo de 1985.

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

8.3 Ley Federal de Protección al Consumidor. Diario Oficial de la Federación, 4 de febrero de 2004.

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-067-SCFI-2002, Prácticas comerciales-Requisitos de información para la prestación de servicios de tintorería, lavandería, planchaduría y similares. Diario Oficial de la Federación, 5 de junio de 2002.

8.6 Norma Oficial Mexicana NOM-068-SCFI-2000, "Prácticas comerciales-Requisitos de información para la prestación de servicios de reparación y/o mantenimiento de vehículos", publicada en el Diario Oficial de la Federación el 31 de enero de 2001.

8.7 Norma Oficial Mexicana NOM-085-SCFI-2001, "Prácticas comerciales-Requisitos de información para los servicios de reparación y/o mantenimiento de aparatos electrodomésticos o a base de gas", publicada en el Diario Oficial de la Federación el 13 de agosto de 2001.

8.8 Norma Oficial Mexicana NOM-110-SCFI-2004, "Prácticas comerciales-Requisitos de información en la prestación de servicios para el embellecimiento físico", publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de julio de 2004.

8.9 Norma Oficial Mexicana NOM-111-SCFI-2005, "Prácticas comerciales-Elementos informativos y requisitos para la contratación de servicios para eventos sociales", publicada en el Diario Oficial de la Federación el 6 de mayo de 2005.

8.10 Norma Oficial Mexicana NOM-124-SCFI-1997, "Elementos informativos para la contratación del servicio de arrendamiento de vehículos", publicada en el Diario Oficial de la Federación el 6 de mayo de 1998.

8.11 Norma Oficial Mexicana NOM-126-SCFI-2006, "Prácticas comerciales-Requisitos mínimos de información para prestación de servicios fotográficos, de laboratorio fotográfico y de grabación en video", publicada en el Diario Oficial de la Federación el 29 de junio de 2006.

8.12 Norma Oficial Mexicana NOM-130-SCFI-2006, "Requisitos de información para los servicios de remozamiento y mantenimiento de inmuebles y muebles que se encuentren en los mismos", Diario Oficial de la Federación el 5 de junio de 2006.

8.13 Norma Oficial Mexicana NOM-136-SCFI-1999, "Prácticas comerciales-Requisitos de información para la comercialización de paquetes de graduación, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 8 de octubre de 1999.

8.14 Norma Oficial Mexicana NOM-137-SCFI-1999, "Prácticas comerciales-Requisitos mínimos de información que deben cumplir los proveedores de formación para el trabajo y capacitación técnica, sin reconocimiento de validez oficial", publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24 de septiembre de 1999.

8.15 Norma Oficial Mexicana NOM-138-SCFI-2000, "Prácticas comerciales-Elementos normativos para la comercialización de servicios de consultoría en materia de calidad", publicada en el Diario Oficial de la Federación el 17 de mayo de 2000.

9. Concordancia con normas internacionales

Esta Norma Oficial Mexicana no concuerda con norma internacional alguna por no existir referencia al momento de su elaboración.

TRANSITORIOS

PRIMERO.- La presente Norma Oficial Mexicana entrará en vigor 60 días naturales después de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

SEGUNDO.- La presente Norma Oficial Mexicana, a su entrada en vigor, cancelará a las siguientes Normas Oficiales Mexicanas:

NOM-067-SCFI-2002, "Prácticas comerciales-Requisitos de información para la prestación de servicios de tintorería, lavandería, planchaduría y similares", publicada en el Diario Oficial de la Federación el 5 de junio de 2002.

NOM-068-SCFI-2000, "Prácticas comerciales-Requisitos de información para la prestación de servicios de reparación y/o mantenimiento de vehículos", publicada en el Diario Oficial de la Federación el 31 de enero de 2001.

NOM-085-SCFI-2001, "Prácticas comerciales-Requisitos de información para los servicios de reparación y/o mantenimiento de aparatos electrodomésticos o a base de gas", publicada en el Diario Oficial de la Federación el 13 de agosto de 2001.

NOM-110-SCFI-2004, "Prácticas comerciales-Requisitos de información en la prestación de servicios para el embellecimiento físico", publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de julio de 2004.

NOM-111-SCFI-2005, "Prácticas comerciales-Elementos informativos y requisitos para la contratación de servicios para eventos sociales", publicada en el Diario Oficial de la Federación el 6 de mayo de 2005.

NOM-124-SCFI-1997, "Elementos informativos para la contratación del servicio de arrendamiento de vehículos", publicada en el Diario Oficial de la Federación el 6 de mayo de 1998.

NOM-126-SCFI-2006, "Prácticas comerciales-Requisitos mínimos de información para prestación de servicios fotográficos, de laboratorio fotográfico y de grabación en video", publicada en el Diario Oficial de la Federación el 29 de junio de 2006.

NOM-130-SCFI-2006, "Requisitos de información para los servicios de remozamiento y mantenimiento de inmuebles y muebles que se encuentren en los mismos", publicada en el Diario Oficial de la Federación el 5 de junio de 2006.

NOM-136-SCFI-1999, "Prácticas comerciales-Requisitos de información para la comercialización de paquetes de graduación", publicada en el Diario Oficial de la Federación el 8 de octubre de 1999.

NOM-137-SCFI-1999, "Prácticas comerciales-Requisitos mínimos de información que deben cumplir los proveedores de formación para el trabajo y capacitación técnica, sin reconocimiento de validez oficial", publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24 de septiembre de 1999.

NOM-138-SCFI-2000, "Prácticas comerciales-Elementos normativos para la comercialización de servicios de consultoría en materia de calidad", publicada en el Diario Oficial de la Federación el 17 de mayo de 2000.

México, D.F., a 5 de octubre de 2007.- El Director General de Normas, **Francisco Ramos Gómez**.- Rúbrica.

NORMA Oficial Mexicana NOM-179-SCFI-2007, Servicios de mutuo con interés y garantía prendaria.

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 fracciones XIII y XXXI de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 39 fracción V, 40 fracciones III y XVIII, 47 fracción IV de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 19 fracciones I, XIV y XV del Reglamento Interior de esta Secretaría, y

CONSIDERANDO

Que es responsabilidad del Gobierno Federal procurar las medidas que sean necesarias para garantizar que los productos que se comercialicen en territorio nacional contengan los requisitos necesarios con el fin de garantizar los aspectos de seguridad e información comercial para lograr una efectiva protección del consumidor;

Que con fecha 23 de noviembre de 2006 el Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad al Usuario, Información Comercial y Prácticas de Comercio, aprobó la publicación del Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-179-SCFI-2006, Servicios de mutuo con interés y garantía prendaria, la cual se realizó en el Diario Oficial de la Federación el 13 de febrero de 2007, con objeto de que los interesados presentaran sus comentarios;

Que durante el plazo de 60 días naturales contados a partir de la fecha de publicación de dicho Proyecto de Norma Oficial Mexicana, la Manifestación de Impacto Regulatorio a que se refiere el artículo 45 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización estuvo a disposición del público en general para su consulta; y que dentro del mismo plazo, los interesados presentaron comentarios sobre el contenido del citado Proyecto de Norma Oficial Mexicana, mismos que fueron analizados por el grupo de trabajo, realizándose las modificaciones conducentes al proyecto de NOM.

Que con fecha 14 de agosto de 2007, el Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad al Usuario, Información Comercial y Prácticas de Comercio, aprobó por unanimidad la Norma Oficial Mexicana NOM-179-SCFI-2007, Servicios de mutuo con interés y garantía prendaria.

Que la Ley Federal sobre Metrología y Normalización establece que las normas oficiales mexicanas se constituyen como el instrumento idóneo para la protección de los intereses del consumidor, expide la siguiente:

Norma Oficial Mexicana NOM-179-SCFI-2007, Servicios de mutuo con interés y garantía prendaria.

México, D.F., a 5 de octubre de 2007.- El Director General de Normas, **Francisco Ramos Gómez**.- Rúbrica.

NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-179-SCFI-2007, SERVICIOS DE MUTUO CON INTERES Y GARANTIA PRENDARIA**PREFACIO**

En la elaboración de la presente Norma Oficial Mexicana participaron, las siguientes empresas e instituciones:

- ASOCIACION NACIONAL DE CASAS DE EMPEÑO, A.C.
- ASOCIACION NACIONAL DE EMPEÑO Y JOYERIA, A.C.
- FIRST CASH, S.A. DE C.V.
- GRUPO CASA MAZATLAN.
- MONTEPIO TAMAULIPECO, S.A. DE C.V.
- PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.
Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento.
Dirección General de Verificación y Vigilancia.
- SECRETARIA DE ECONOMIA
Dirección General de Comercio Interior y Economía Digital.
- SERVICIOS PRENDARIOS LATINOAMERICANOS, S.A. DE C.V.

INDICE**CAPITULO**

1. Objetivo
2. Campo de aplicación
3. Definiciones
4. Disposiciones generales
5. De la información al consumidor

6. Del contrato
7. Verificación
8. Bibliografía
9. Concordancia con normas internacionales

1. Objetivo

La presente NOM tiene por objeto establecer los requisitos de información comercial que deben proporcionarse en los servicios de mutuo con interés y garantía prendaria, así como los elementos de información que debe contener el contrato que se utilice para formalizar la prestación de estos servicios.

2. Campo de aplicación

La presente NOM es de observancia general en la República Mexicana y es aplicable a todas aquellas personas físicas o sociedades mercantiles no reguladas por leyes financieras, que en forma habitual o profesional realicen contrataciones u operaciones de mutuo con interés y garantía prendaria.

3. Definiciones

Para los efectos de esta NOM, se entiende por:

3.1 Avalúo

Valoración del bien mueble susceptible de empeño y que se describe en el contrato.

3.2 Consumidor

El referido en el artículo 2, fracción I de la Ley.

3.3 Costo Anual Total

El referido en el artículo 6, párrafo II del Reglamento de la Ley.

3.4 Contrato

El referido en el artículo 85 de la Ley, con relación al 65 BIS.

3.5 Desempeño

Proceso establecido en el contrato, mediante el cual, el consumidor, puede recuperar la prenda, dando por concluidas las obligaciones contraídas en el mismo.

3.6 Empeño

Contrato de mutuo con interés y garantía prendaria o asimilable a éste, por medio del cual el consumidor recibe el préstamo y garantiza su restitución a través de una prenda.

3.7 Etapa de comercialización

Periodo de que dispone el proveedor para vender la prenda por cuenta y orden del consumidor.

3.8 Finiquito

Cálculo que efectúa el proveedor al comercializar la prenda, en el cual se deduce del importe de la operación, el monto del préstamo, los intereses y demás cargos de acuerdo con el contrato y, en su caso, pone a disposición del consumidor el remanente, dando por concluidas las obligaciones contraídas en el mismo.

3.9 Gastos de almacenaje

Es el cargo que el proveedor podrá cobrar por la guarda y custodia de la prenda.

3.10 Gasto o comisión por comercialización

Es el cargo que el proveedor podrá cobrar, sobre la venta de la prenda.

3.11 Interés

Es el porcentaje que cobra el proveedor sobre la base del préstamo establecido en el contrato.

3.12 Ley

Ley Federal de Protección al Consumidor.

3.13 NOM

A la presente Norma Oficial Mexicana.

3.14 Plazo de pago:

Lapso establecido en el contrato, en el que el consumidor restituirá el préstamo, cubrirá los pagos por intereses y demás gastos.

3.15 Préstamo:

Cantidad de dinero que el proveedor entrega al consumidor sujeto a los términos y condiciones del contrato.

3.16 Procuraduría:

A la Procuraduría Federal del Consumidor

3.17 Prenda

Bien mueble entregado por el consumidor al proveedor para garantizar el pago del préstamo.

3.18 Proveedor:

El referido en el artículo 2, fracción II de la Ley, en relación con el 65 BIS primer párrafo.

3.19 Propiedad de la prenda

Derecho legal, legítimo e indiscutible de la prenda y de todo cuanto de hecho y por derecho corresponde.

3.20 Refrendo

Es el proceso mediante el cual el consumidor, cumpliendo lo pactado en el contrato y de acuerdo a las condiciones del mismo, podrá renovarlo.

3.21 Remanente

Importe que resulta a favor del consumidor después de que el proveedor calcula el finiquito.

4. Disposiciones generales

4.1 La información que proporcione el proveedor debe ser veraz, comprobable y exenta de textos, diálogos, sonidos, e imágenes u otras descripciones que induzcan o puedan inducir a error o confusión al consumidor por engañosas o abusivas.

4.2 La información y publicidad que emita el proveedor debe estar en idioma español con letra clara y legible a simple vista, sin menoscabo de que pueda presentarse en otros idiomas. En caso de controversia, prevalecerá la versión en idioma español.

4.3 El proveedor debe abstenerse de utilizar las prendas con fines distintos a lo pactado en el contrato.

5. De la información al consumidor

5.1 Los proveedores deberán transparentar sus operaciones, por lo que deberán colocar en su publicidad o en todos sus establecimientos abiertos al público, de manera permanente y visible, una pizarra de anuncios o medio electrónico informativo, que tendrá como propósito informar cuando menos, lo siguiente:

1. Porcentaje del préstamo conforme el avalúo de la prenda.
2. Ramo de prendas aceptadas.
3. Días y horario de servicio y atención de reclamaciones.
4. La tasa de interés anualizada que se cobre sobre los saldos insolutos, el costo anual total y, en su caso, los gastos por almacenaje.
5. Plazo de pago y requisitos para el desempeño de la prenda.
6. Cantidad de refrendos a que tiene derecho el consumidor, así como los requisitos y condiciones del mismo.
7. Procedimiento de comercialización de la prenda, así como los requisitos y condiciones de la misma.
8. El gasto del almacenaje, en caso de no recoger la prenda desempeñada, así como las condiciones de venta.

6. Del contrato

Los contratos que utilicen los proveedores deberán, para su validez:

- Estar escritos en idioma español y sus caracteres deben ser legibles a simple vista, sin perjuicio de que también puedan estar escritos en otro u otros idiomas. En caso de controversia, prevalecerá la versión en idioma español.
- Celebrarse en moneda nacional, sin menoscabo de que también pueda hacerse en moneda extranjera. En cuyo caso, el pago deberá ser solventado entregando el equivalente en moneda nacional, al tipo de cambio que rija en el lugar y fecha en que se haga el pago.
- Estar registrados ante la Procuraduría.
- Estar a la vista en el establecimiento.

El contrato es el comprobante de la operación y por lo tanto el proveedor debe entregarlo al consumidor al momento de su celebración.

Además de dar cumplimiento a lo establecido en los artículos 85 a 90 bis de la Ley, la información que al menos debe contener el contrato en su lado anverso es la siguiente:

6.1 Nombre, denominación o razón social, domicilio, y Registro Federal de Contribuyentes del proveedor del servicio.

6.2 Nombre, domicilio, número del documento oficial con que se identifica el consumidor, beneficiarios y, en su caso, el nombre del cotitular.

6.3 Descripción de la prenda.

6.4 Nombre o clave interna del valuador y monto del avalúo.

6.5 Fecha en que se realiza la operación, y número de referencia.

6.6 El monto del préstamo expresado en números y letra y porcentaje que representa del avalúo.

6.7 Tasa de interés en términos anuales sobre saldos insolutos del préstamo por los días efectivamente devengados, en su caso, gasto de almacenaje, Impuesto al Valor Agregado, y demás gastos necesarios y útiles que hiciera el proveedor para conservar la prenda, que el consumidor debe cubrir al desempeño.

6.8 Plazo máximo para desempeño, forma de pago y opciones de refrendo. En caso de que el vencimiento corresponda a un día inhábil, se considerará el día hábil siguiente.

6.9 Información completa sobre la fecha de inicio de comercialización de la prenda no desempeñada, y fecha límite para el finiquito. Así como, procedimiento y términos para finiquito, y en su caso, remanente.

6.10 Firma del consumidor al empeñar y al desempeñar y firma del proveedor o representante legal, o por el encargado o responsable del establecimiento abierto al público. En este caso, dichas firmas podrán estar contenidas en el reverso del contrato.

6.11 El reverso del contrato debe apegarse a lo siguiente:

6.11.1 Fecha y número de registro de contrato otorgado por la Procuraduría. En este caso, dichos datos podrán estar contenidos en el anverso del contrato.

6.11.2 Manifiesto del consumidor donde reconoce expresamente que es el legal, legítimo e indiscutible propietario de la prenda y de todo cuanto de hecho y por derecho le corresponde.

6.11.3 Forma de responder por la pérdida o deterioro de los bienes dados en prenda y el procedimiento para resarcir los daños.

6.11.4 Garantías que se ofrezcan, en su caso, y cobertura y los mecanismos mediante los cuales el consumidor puede hacerlas efectivas.

6.11.5 Causas de terminación del contrato.

6.11.6 Las penas convencionales a las que, en su caso, se hace acreedor el proveedor por el incumplimiento de sus obligaciones contractuales.

6.11.7 El consumidor podrá exigir a proveedores y a empresas que utilicen información con fines mercadotécnicos o publicitarios que la información relativa a él mismo, no sea cedida o transmitida a terceros, ni que se le envíe publicidad sobre bienes o servicios; su manifestación deberá estar firmada o rubricada en cláusula visible a simple vista en el anverso del contrato de adhesión.

6.11.8 Relación de los derechos y obligaciones de las partes, señalando los términos y condiciones estipuladas para la prestación del servicio.

6.11.9 Instancias, procedimientos y mecanismos de información para la atención de reclamaciones, reposición del contrato por pérdida o destrucción, señalando los lugares, días y horarios de servicios.

6.11.10 El plazo que tiene el consumidor para recoger la prenda y, en su caso, los gastos para recoger la misma una vez transcurrido este plazo.

7. Verificación y vigilancia

La vigilancia de lo dispuesto en la presente NOM está a cargo de la Procuraduría, conforme a lo dispuesto por la Ley y demás ordenamientos legales aplicables.

8. Bibliografía

8.1 Ley Federal sobre Metrología y Normalización, Diario Oficial de la Federación, 1 de julio de 1992.

8.2 Ley Federal de Protección al Consumidor, Diario Oficial de la Federación, 4 de febrero de 2004.

8.3 Decreto por el que se reforman y adicionan diversos artículos de la Ley Federal de Protección al Consumidor. Diario Oficial de la Federación, 6 de junio de 2006.

8.4 Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, Diario Oficial de la Federación, 3 de agosto de 2006.

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

8.6 NMX-Z-13-1977, Guía para la Redacción, Estructuración y Presentación de las Normas Oficiales Mexicanas, declaratoria de vigencia publicada en el Diario Oficial de la Federación, 31 de octubre de 1977.

9. Concordancia con normas internacionales

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

TRANSITORIO

UNICO.- La presente Norma Oficial Mexicana entrará en vigor 60 días naturales después de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

México, D.F., a 5 de octubre de 2007.- El Director General de Normas, **Francisco Ramos Gómez.-** Rúbrica.