

PODER EJECUTIVO

SECRETARIA DE ECONOMIA

NORMA Oficial Mexicana NOM-036-SCFI-2016, Prácticas comerciales, requisitos de información y disposiciones generales en la prestación de servicios funerarios.

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

NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-036-SCFI-2016 PRÁCTICAS COMERCIALES, REQUISITOS DE INFORMACIÓN Y DISPOSICIONES GENERALES EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS FUNERARIOS.

ALBERTO ULISES ESTEBAN MARINA, Director General de Normas y Presidente del Comité Consultivo Nacional de Normalización de la Secretaría de Economía (CCONNSE), con fundamento en los artículos 34 fracciones II, XIII y XXXIII de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 39 fracción V, 40 fracciones I y XII, 47 fracción IV de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, 33 de su Reglamento y 21 fracciones I, IV, IX y X 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 30 de junio de 2015 el entonces 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-2015, Prácticas comerciales-Requisitos de información en la comercialización de servicios funerarios, la cual se realizó en el Diario Oficial de la Federación el 18 de diciembre 2015, 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 Norma Oficial Mexicana.

Que con fecha 3 de mayo de 2016, el Comité Consultivo Nacional de Normalización de la Secretaría de Economía, aprobó por unanimidad la Norma Oficial Mexicana NOM-036-SCFI-2016, 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-2016 PRÁCTICAS COMERCIALES, REQUISITOS DE INFORMACIÓN Y DISPOSICIONES GENERALES EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS FUNERARIOS

Ciudad de México, a 4 de julio de 2016.- El Director General de Normas y Presidente del Comité Consultivo Nacional de Normalización de la Secretaría de Economía, **Alberto Ulises Esteban Marina**.- Rúbrica.

PREFACIO

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

- Secretaría de Economía
- Secretaría de Salud
- PROFECO
- COFEPRIS
- Fideicomiso de Beneficios Sociales IMSS
- Jardines de Tlalnepantla S.A. de C.V.
- Mausoleo del Ángel, S.A. de C.V.
- Previsión Gayosso, S.A. DE C.V.
- Agencia Funeraria Gayosso, S.A. de C.V.

- Litomexsa, S.A. de C.V.
- J. García López Casas Funerarias, S.A. de C.V.
- Consejo Mexicano de Empresas de Servicios Funerarios, S.C.
- Artículos Funerarios Anaya, S.A. de C.V.
- Expertos & Soluciones Ambientales
- Jardines del Tiempo, S.A. de C.V.
- Corporativo Funerario Altamira–Agencia De Inhumaciones Altamira, S.A. de C.V.
- Velatorios Funeza, S.A. de C.V.
- Capillas Funerarias Jardines de Juan Pablo Meguesa S.A. de C.V.
- Previsión de Inhumaciones Ángelus Grosman, S.A. de C.V.
- Jalife, Caballero & Asociados, S.C.
- Inmobiliaria Río Hondo, S.A. de C.V.
- Infinity Funeral Home, S.A. de C.V.
- José Luis Dorantes Pérez

ÍNDICE DEL CONTENIDO

1. OBJETIVO
2. CAMPO DE APLICACIÓN
3. DEFINICIONES
4. DISPOSICIONES GENERALES
5. ELEMENTOS INFORMATIVOS Y DE LA PUBLICIDAD
6. CONTRATOS
7. DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES
8. OBLIGACIONES DE LOS PROVEEDORES DE SERVICIOS FUNERARIOS
9. EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD
10. DE LA VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA
11. CONCORDANCIA CON NORMAS INTERNACIONALES
12. BIBLIOGRAFÍA

TRANSITORIOS

1. Objetivo

1.1. La presente Norma Oficial Mexicana tiene por objeto establecer las reglas generales a que se sujetarán las prácticas comerciales, requisitos de información y de operación, verificación y vigilancia de los servicios funerarios.

1.1.1. Para alcanzar el objeto señalado, la presente Norma Oficial Mexicana establecerá:

1.1.1.1. Requisitos de información preliminar y de publicidad de los servicios funerarios;

1.1.1.2. Requisitos de contenido de los contratos que utilicen los proveedores de servicios funerarios;

1.1.1.3. Derechos de los consumidores de servicios funerarios;

1.1.1.4. Obligaciones de los proveedores de servicios funerarios, y

1.1.1.5. Mecanismos de evaluación, verificación y vigilancia del cumplimiento de la presente Norma Oficial Mexicana.

2. Campo de aplicación

2.1. 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 e intermediación de servicios funerarios, sin menoscabo de lo dispuesto por las legislaciones locales sobre la materia.

3. Definiciones

Para efectos de la presente Norma Oficial Mexicana se entiende por:

3.1. agencia Funeraria

El establecimiento mercantil autorizado, en el que una persona física o moral presta o provee servicios funerarios.

3.2. ataúd o féretro

Caja especial diseñada conforme a las disposiciones aplicables, para depositar en su interior un cadáver o restos humanos, la cual podrá en su caso contener un número de identificación emitido por el fabricante.

3.3. beneficiarios

Persona que adquiere un beneficio o provecho derivado de un contrato de servicios funerarios. A las personas físicas designadas en el contrato que al fallecimiento del titular y titular sustituto o en ausencia de ambos (persona física) adquieren los derechos, y en su caso, las obligaciones consignadas en el contrato.

3.4. carroza

Vehículo de transporte funerario autorizado y acondicionado para el uso exclusivo de traslado de cadáveres, restos humanos y restos humanos áridos.

3.5. cementerio o panteón

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

3.6. conservación transitoria

Método que retrasa el proceso de descomposición de los cadáveres.

3.7. consumidor

A la persona física o moral que adquiere o utiliza bienes y servicios funerarios.

3.8. 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; de conformidad con lo dispuesto por el artículo 85 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

3.9. contrato de intermediación.

Al acuerdo de voluntades celebrado entre el proveedor y el intermediario, que establece los términos y condiciones para la oferta y venta de servicios de funerarios por cuenta de terceros.

3.10. cremación

Al proceso mediante el cual un cadáver, restos humanos o restos humanos áridos, se someten a técnicas y procedimientos adecuados con la finalidad de reducirlos a cenizas.

3.11. destino final

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

3.12. embalsamamiento

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

3.13. exhumación

A la extracción o retiro de un cadáver, restos humanos o restos humanos áridos, previamente inhumados conforme a la legislación vigente.

3.14. intermediario

A la persona física o moral que a nombre y cuenta de un tercero, ofrece y vende servicios funerarios de uso inmediato, temporal o a futuro.

3.15. Ley

A la Ley Federal de Protección al Consumidor; publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24 de diciembre de 1992.

3.16. NOM

La presente NOM-036-SCFI-2016.

3.17. procuraduría

A la Procuraduría Federal del Consumidor.

3.18. proveedor

A la persona física o moral que es comercializador o intermediario de servicios funerarios, de conformidad con lo dispuesto en la presente NOM.

3.19. reglamento Interior del Cementerio o Panteón

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

3.20. reihumación

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

3.21. restos humanos áridos

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

3.22. secretaría

La Secretaría de Economía.

3.23. servicios funerarios

Los servicios relativos al manejo, tratamiento, acondicionamiento, traslado, entre otros, que se prestan desde que ocurre el fallecimiento de una persona, hasta su destino final; y que incluye en todos los casos, el suministro de bienes y servicios complementarios para tales fines.

3.24. servicios funerarios de uso inmediato

A los servicios funerarios que adquiere el consumidor para que sean proporcionados en el momento de la contratación.

3.25. servicios funerarios a futuro

A los servicios funerarios contratados de manera anticipada como previsión, para ser utilizados en un momento necesario e indeterminado.

3.26. servicios funerarios de asistencia

A los servicios funerarios contratados por el consumidor, para ser prestados en el periodo de tiempo establecido en el contrato correspondiente.

3.27. titular sustituto

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

3.28. 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.

4. Disposiciones generales

4.1. Los establecimientos, equipos, vehículos y personal, que utilicen o requieran los proveedores, e intermediarios de servicios funerarios deben contar con las autorizaciones, licencias, permisos o avisos correspondientes, para llevar a cabo las actividades que comprenden la prestación de los servicios funerarios.

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

4.2. Tratándose de los derechos de uso de lotes o fosas, nichos, osarios o gavetas, el proveedor de servicios funerarios debe contar con la concesión, permiso, autorización o licencia correspondiente, otorgada por las autoridades federales, locales o municipales competentes, y con las instalaciones edificadas o que hubieren de construirse o adaptarse. El intermediario deberá contar con el convenio o autorización expresa del concesionario o permisionario de los servicios a que se refiere el presente numeral, para poder ofrecerlos y venderlos.

4.3. No se consideran proveedores ni intermediarios de los servicios a las instituciones aseguradoras que ofertan y venden seguros de gastos funerarios

4.4. Cuando los servicios funerarios ofrecidos sean prestados por un tercero, el intermediario deberá contar con el contrato de intermediación vigente. Los intermediarios sólo podrán ofertar y vender servicios de proveedores que cumplan lo dispuesto en la presente NOM, debiendo constar esto en el contrato de adhesión respectivo y registrado ante la procuraduría.

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

4.6. El precio de los servicios funerarios debe expresarse en moneda nacional.

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

4.8. 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 y reglamentarias en la materia correspondientes.

4.9. Las autoridades competentes deberán prever que sólo los proveedores que cumplan lo dispuesto en la presente NOM, y demás legislación y reglamentación aplicable en la materia, realicen los servicios funerarios relacionados con casos legales.

4.10. Para garantizar que las prácticas comerciales inherentes a la prestación de servicios funerarios se realicen en condiciones sanitarias adecuadas, los proveedores deberán cumplir con las disposiciones en la materia. Las autoridades competentes deben ejercer el control sanitario de las personas, establecimientos y equipos que se utilizan en la prestación de los servicios funerarios. Asimismo, verificarán que los locales en que se prestan los servicios reúnan las condiciones sanitarias exigibles en los términos de los ordenamientos correspondientes.

4.11. En el ejercicio de sus atribuciones la autoridad correspondiente deberá constatar que los proveedores y/o intermediarios de servicios funerarios cuentan con las autorizaciones, permisos, licencias, avisos, manifestaciones, entre otras, que prevean las disposiciones federales, locales y municipales que regulan las actividades que comprenden los servicios funerarios.

5. Elementos informativos y de la publicidad

5.1. En el marco de lo dispuesto por la normatividad aplicable, la información o publicidad relativa a los servicios funerarios que se difunda por cualquier medio o forma, deberá 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. Deberá asimismo cumplir con los siguientes principios: legalidad, honestidad, veracidad, dignidad, libre competencia, entre otros.

5.2. Servicios funerarios:

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

5.2.1. La venta de ataúdes o féretros y urnas;

5.2.2. La recepción y traslado de cadáveres;

5.2.3. La preparación estética o arreglo de cadáveres;

5.2.4. El embalsamamiento de cadáveres;

5.2.5. La conservación transitoria de cadáveres;

5.2.6. El uso de capillas y/o equipos para la velación de los cadáveres;

5.2.7. Los servicios de inhumación, exhumación, reinhumación o cremación de cadáveres, restos humanos y restos humanos áridos, que presten por sí o por terceros y siempre que cuenten con las autorizaciones correspondientes;

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

5.2.9. Los 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. Sólo cuando el proveedor cuente con la concesión para la prestación del servicio público de cementerios o la autorización correspondiente;

5.2.10. Servicios de colocación de lápidas, monumentos y placas de identificación;

5.2.11. Servicios de transporte para acompañantes;

5.2.12. Servicios funerarios de asistencia.

5.3. Los proveedores de servicios funerarios deben poner a disposición de los consumidores la información o publicidad en la que se describa:

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

5.3.2. Los bienes, servicios o productos que pueden contratarse o adquirirse individualmente y los precios o tarifas correspondientes, sin condicionar la adquisición de paquetes.

5.3.3. Los intermediarios deberán indicar que los servicios funerarios ofrecidos serán prestados por un tercero, especificando los datos del contrato de intermediación, mismo que deberá estar disponible al momento de la contratación, a solicitud del consumidor.

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

5.4.1. Lugar donde se prestarán los servicios funerarios.

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

5.4.3. En caso de que se provea el servicio de cremación del cadáver o restos humanos se deberá señalar:

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

5.4.3.2. Las implicaciones sanitarias por el uso de ataúdes o féretros distintos a los señalados en el punto que antecede y en las disposiciones al respecto de la Ley General de Salud.

5.4.4. En caso de que se provea o comercialice derechos de uso de lotes o fosas, nichos, criptas, osarios o gavetas, se deberá señalar:

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

5.4.4.2. El Reglamento Interior del cementerio o panteón correspondiente;

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

5.4.4.4. La vigencia de los derechos de uso.

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

5.4.5.1. La especificación de los servicios o productos que se encuentren incluidos, cuando se trate de promociones o paquetes de descuento;

5.4.6. Formas y medios de pago.

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

5.4.8. El proveedor debe prestar los servicios en los términos y condiciones ofrecidos, conforme a los cuales se hubiera obligado o convenido con el consumidor, o que se encuentre en la publicidad implícitos en la publicidad o información empleada o publicada por el proveedor, salvo que el consumidor hubiese pactado por escrito algo distinto.

5.4.9. Los intermediarios deberán indicar que los servicios funerarios a que se refiere este numeral serán prestados por un tercero, especificando los datos del contrato de intermediación registrado ante la Procuraduría y disponible para su consulta al consumidor. Un ejemplar del mismo será entregado al consumidor en el momento de la contratación de los servicios.

5.5. El proveedor debe prestar los servicios en los términos y condiciones ofrecidos ya sea por sí mismo o por el intermediario autorizado, conforme a los cuales se hubiera obligado o convenido con el consumidor, o que se encuentren en la publicidad o información empleada o publicada por el proveedor, salvo que el consumidor hubiese pactado por escrito algo distinto. El proveedor y el intermediario serán responsables solidarios.

6. Contratos

6.1. Los contratos de adhesión para la prestación de servicios funerarios 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 cuyo caso deberá estar registrada también su traducción avalada por perito traductor.

6.2. Los contratos de adhesión deben ser acordes con los servicios que preste el proveedor y deberán contener al menos, la siguiente información:

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

6.2.2. Nombre, denominación, razón social, domicilio, teléfono y Registro Federal de Contribuyentes y correo electrónico tanto del proveedor como del consumidor. En caso que las partes sean personas morales, se tendrá que integrar el nombre del representante legal que firme el contrato;

6.2.3. Lugar(es) y horarios donde se deben prestar los servicios funerarios contratados;

6.2.4. La descripción detallada de los servicios funerarios contratados, así como el precio unitario o total a pagar por los servicios correspondientes;

6.2.5. Tratándose de operaciones a crédito, se debe atender lo dispuesto en el capítulo correspondiente de la Ley Federal de Protección al Consumidor y a las disposiciones legales aplicables;

6.2.6. En el caso de que se incluya la venta de derechos de uso de lotes o fosas, nichos, osarios o gavetas en cementerios concesionados o lugares autorizados, deberán especificar:

6.2.6.1. 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;

6.2.6.2. Vigencia de los derechos de uso de lotes o fosas de cementerio o panteón;

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

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

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

6.2.6.6. Los datos del título concesión, autorización o contrato que faculte y autorice al proveedor llevar a cabo la venta.

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

6.2.8. Tratándose de servicios funerarios a futuro, los contratos, además de lo anteriormente señalado, deberán contener:

6.2.8.1. La indicación de que las instalaciones e infraestructura correspondiente para la prestación de los servicios funerarios están construidas o en construcción.

6.2.8.2. 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.

6.2.8.3. En su caso, la designación, por parte del consumidor, de un titular sustituto, el cual estará plenamente facultado para decidir sobre la utilización de los servicios funerarios contratados cuando el consumidor esté imposibilitado para hacerlo. Desde su nombramiento se encontrará obligado a cumplir el reglamento interior del panteón o cementerio y a respetar los términos y condiciones contenidas en el contrato. 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.

6.2.8.4. En su caso, la designación, por parte del consumidor, de hasta dos beneficiarios, quienes ante el fallecimiento del titular adquirirán en orden de prelación, el derecho consignado en el contrato. Los beneficiarios deberán manifestar su conformidad ante el proveedor. La manifestación de conformidad de los beneficiarios les otorga los derechos consignados en el contrato, debiendo asumir de igual forma las obligaciones.

6.2.8.5. 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.

6.2.9. La descripción detallada de las garantías existentes.

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

6.4. En caso de que la prestación de servicios sea llevada a cabo por un proveedor intermediario, éste será directamente responsable frente al consumidor por el servicio que haya prestado.

6.5. Establecer que el proveedor ha dado a conocer su aviso de privacidad en los términos que señala la Guía para cumplir con los principios y deberes de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

6.6. El consumidor podrá exigir a proveedores que la información relativa a él no sea cedida o transmitida a terceros, ni que se le envíe publicidad sobre bienes o servicios. Dicha manifestación deberá estar firmada en cláusula visible.

6.7. La información que el Consumidor proporcione al Proveedor deberá ser tratada de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

7. Derechos de los consumidores

7.1. Los consumidores de los servicios funerarios tienen los siguientes derechos:

7.1.1. Conocer con precisión y oportunidad los costos, características y demás términos fijados, para la contratación de bienes y servicios funerarios por escrito y, en su caso, integrar el número de identificación del producto adquirido.

7.1.2. El usuario recibirá a su solicitud el catálogo informativo, sobre todos los servicios que presenten, con información detallada de las características y precios finales de los mismos, incluidos los impuestos, desglosando, en su caso, el importe de los incrementos o descuentos que sean de aplicación y de los gastos adicionales que se repercutan. Este catálogo se podrá también a disposición de las autoridades competentes en materia de consumo que lo soliciten.

7.1.3. A obtener un presupuesto gratuito y por escrito, vinculante para el prestador por la vigencia que en el mismo establezca, en el que se detallará el servicio o servicios a ofrecer, con indicación de sus características y los importes debidamente desglosados, que deberán ser coincidentes con los contenidos en el catálogo informativo.

7.1.3.1. La información contenida en el catálogo estará a disposición en alguna de las siguientes formas:

7.1.3.1.1. En el lugar de prestación del servicio o de celebración del contrato;

7.1.3.1.2. Por vía electrónica a través de una dirección facilitada por el proveedor;

7.1.3.1.3. Por vía electrónica a través de una página Web;

7.1.4. A recibir de manera satisfactoria y respetuosa los servicios funerarios contratados.

7.1.5. A designar titular sustituto y beneficiarios.

7.1.6. A cancelar o desistirse de la operación de prestación de servicios, de acuerdo a lo pactado en el contrato de adhesión, sin mayores requisitos que los establecidos en el mismo, lo cual podrá realizarse de la misma forma en que se contrató el servicio, sujetándose a las penas convencionales establecidas en el mismo, las cuales no podrán ser superiores al monto insoluto de la obligación principal.

7.1.7. A que la información personal que proporcione al proveedor sea tratada de conformidad con Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y que no sea cedida o transmitida a terceros, ni que se le envíe publicidad sobre bienes o servicios no solicitados.

8. Obligaciones de los proveedores de servicios funerarios

8.1. En materia de instalaciones y equipo.

8.1.1. Contar con instalaciones adecuadas para la prestación de los servicios funerarios ofrecidos.

8.1.2. Contar con las licencias, permisos, autorizaciones, avisos y demás documentación que establezca el orden jurídico nacional que regule las actividades que comprenden los servicios funerarios.

8.1.3. Contar con vehículos adecuados para la realización de traslados de cadáveres, autorizados de conformidad con las disposiciones aplicables. El uso de estos vehículos será exclusivo para traslado de cadáveres.

8.1.4. Abstenerse de mantener carrozas en las afueras de hospitales o agencias del Ministerio Público.

8.2. En materia de personal.

8.2.1. Contar con personal suficiente y calificado para el manejo de cadáveres y restos humanos.

8.3. En materia de publicidad.

8.3.1. Proporcionar a los consumidores el catálogo de productos y servicios en la forma prevista por la presente NOM.

8.3.2. Abstenerse de condicionar la prestación de servicios o venta de productos a la adquisición de paquetes.

8.3.3. Informar detalladamente sobre las promociones y paquetes de servicios, así como sus términos y condiciones.

8.3.4. Abstenerse de ofrecer servicios sin contar con el equipo o instalaciones necesarios para prestarlos ya sea por sí o por medio de terceros, siempre y cuando exista un contrato de intermediación.

8.3.5. Proporcionar a los consumidores el número de contrato de adhesión, así como tener a la vista los precios de los productos y servicios funerarios.

9. Evaluación de la conformidad

9.1. La Evaluación de la Conformidad del presente NOM estará a cargo de una Unidad de Verificación acreditada, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y su Reglamento y tiene como objetivo comprobar el cumplimiento del presente NOM, por parte de los proveedores de servicios funerarios.

9.2. La Unidad de Verificación acreditada estará facultada para emitir constancias de cumplimiento de los requisitos establecidos en la presente NOM.

9.3. Podrán obtener la Constancia de Cumplimiento los proveedores e intermediarios a que se refiere el presente NOM. La autoridad competente emitirá el procedimiento de evaluación correspondiente, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y su Reglamento. El procedimiento de evaluación considerará la revisión documental y física de las instalaciones, equipo y personal del proveedor, conforme a los procedimientos, manuales e instructivos correspondientes, mismos que estarán disponibles para los proveedores interesados en obtener la Constancia de Cumplimiento.

9.4. La Constancia de Cumplimiento se deberá revalidar cada 3 años o antes, en caso de modificaciones a las condiciones en que originalmente se otorgó.

9.5. Los proveedores o intermediarios de servicios funerarios son sujetos de acreditación de cumplimiento de la presente NOM.

9.6. Las personas físicas y morales interesadas en obtener su acreditación como Unidades de Verificación, deberán sujetarse al procedimiento previsto en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, su Reglamento y demás disposiciones que emita la Autoridad competente.

9.7. La falta de Constancia de Cumplimiento a que se refiere el presente capítulo no impide al proveedor prestar servicios funerarios, quedando en todo momento obligado a cumplir lo dispuesto en la presente NOM y ser sujeto de verificación. La Constancia de Cumplimiento no exime de la observancia de las disposiciones legales y reglamentarias.

9.8. La Unidad de Verificación acreditada conformará y administrará un Registro de Proveedores de Servicios Funerarios que cuenten con la Constancia de Cumplimiento, misma que deberá estar disponible para consulta de los consumidores y de las Autoridades en medios electrónicos o impresos.

10. De la verificación y vigilancia

10.1. La Procuraduría y la Secretaría, en el ámbito de sus respectivas competencias, están facultadas para verificar y vigilar el cumplimiento de la presente NOM, así como para 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.

10.2. La Procuraduría y la Secretaría están facultadas para dar vista a las autoridades competentes, cuando detecten el incumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias que regulen las actividades que comprenden los servicios funerarios.

10.3. La Procuraduría y la Secretaría deberán tener un programa permanente de verificación ordinaria a los proveedores de servicios funerarios. No obstante lo anterior, dichas autoridades podrán llevar a cabo verificaciones extraordinarias a solicitud de autoridades competentes o consumidores, debiendo tener implementado un sistema de recepción de quejas y denuncias accesible al público.

11. Concordancia con normas internacionales

La presente Norma Oficial Mexicana no es equivalente (NEQ) con ninguna Norma Internacional, por no existir esta última al momento de elaborar la presente Norma Oficial Mexicana.

12. Bibliografía

12.1. Código Civil Federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación los días 1928-05-26, 1928-07-14, 1928-08-03 y 1928-08-31.

12.2. Código Penal para el Distrito Federal, publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal en 2002-07-16.

12.3. Ley General de Salud, publicada en el Diario Oficial de la Federación en 1984-02-07.

12.4. Ley Monetaria de los Estados Unidos Mexicanos, publicada en el Diario Oficial de la Federación en 1931-07-27.

12.5. Ley Federal sobre Metrología y Normalización, publicada en el Diario Oficial de la Federación en 1992-07-01.

12.6. Ley Federal de Protección al Consumidor, publicada en el Diario Oficial de la Federación en 1992-12-24.

12.7. Ley del Seguro Social, publicada en el Diario Oficial de la Federación en 1995-12-21.

12.8. Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio del Estado, publicada en el Diario Oficial de la Federación en 2007-03-31.

12.9. Ley de Salud para el Distrito Federal, publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal en 2009-09-17.

12.10. Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Control Sanitario de la Disposición de Órganos, Tejidos y Cadáveres de Seres Humanos, publicado en el Diario Oficial de la Federación en 1985-02-20.

12.11. Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, publicado en el Diario Oficial de la Federación en 1999-01-14.

12.12. Reglamento de Agencias de Inhumaciones en el Distrito Federal y Territorios Federales, publicado en el Diario Oficial de la Federación en 1962-01-25.

12.13. Reglamento de Cementerios del Distrito Federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación en 1984-12-28.

12.14. NOM-036-SCFI-2007, Prácticas comerciales-Requisitos de información en la comercialización de servicios funerarios, publicada en el Diario Oficial de la Federación en 2007-11-01.

12.15. NMX-Z-013-SCFI-2015, Guía para la estructuración y redacción de normas (cancela a la NMX-Z-013/1-1977), publicada en el Diario Oficial de la Federación en 2015-11-18.

TRANSITORIOS

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

SEGUNDO.- La presente NOM cancela a la NOM-036-SCFI-2007, Prácticas comerciales-Requisitos de información en la comercialización de servicios funerarios, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1 de noviembre de 2007, una vez que haya entrado en vigor.

Ciudad de México, a 4 de julio de 2016.- El Presidente del Comité Consultivo Nacional de Normalización de la Secretaría de Economía y Director General de Normas, **Alberto Ulises Esteban Marina**.- Rúbrica.