

SECRETARÍA DE ECONOMÍA

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-ELECTROMECHANICA, 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.