

NOM-035-SCFI-1994

NORMA OFICIAL MEXICANA, CRITERIOS DE INFORMACIÓN PARA LOS SISTEMAS DE VENTAS FUERA DE LOCAL COMERCIAL.

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- Secretaría de Comercio y Fomento Industrial.

La Secretaría de Comercio y Fomento Industrial por conducto de la Dirección General de Normas, con fundamento en los artículos 34 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 1o., 39 fracción V, 40 fracción XII, 47 fracción IV de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización; 9o. y 17, fracción I del Reglamento Interior de la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial; 5o., fracción XIII, inciso a) del Acuerdo que adscribe orgánicamente unidades administrativas y delega facultades en los Subsecretarios, Oficial Mayor, Jefes de Unidad, Directores Generales y otros subalternos de la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial; publicado en el **Diario Oficial de la Federación** el 29 de marzo de 1994, y

CONSIDERANDO

Que en el Plan Nacional de Desarrollo se indica que es necesario adecuar el marco regulador de la actividad económica nacional,

Que siendo responsabilidad del Gobierno Federal, procurar las medidas que sean necesarias para garantizar que los productos y servicios que se comercialicen en territorio nacional ostenten la información comercial necesaria para que los consumidores y usuarios puedan tomar adecuadamente sus decisiones de compra y usar y disfrutar plenamente los productos y servicios que adquieren,

Que la Ley Federal sobre Metrología y Normalización establece que las Normas Oficiales Mexicanas se constituyen como el instrumento idóneo para la prosecución de estos objetivos, se expide la siguiente:

NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-035-SCFI-1994 CRITERIOS DE INFORMACION PARA LOS SISTEMAS DE VENTAS FUERA DE LOCAL COMERCIAL.

Para estos efectos, esta Norma Oficial Mexicana entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el **Diario Oficial de la Federación**.

Sufragio Efectivo. No Reelección.

México, D.F., a 22 de junio de 1994.- El Director General de Normas, **Luis Guillermo Ibarra**.- Rúbrica.

NOM-035-SCFI-1994 CRITERIOS DE INFORMACION PARA LOS SISTEMAS DE VENTAS FUERA DE LOCAL COMERCIAL

1 Objetivo y campo de aplicación

La presente Norma Oficial Mexicana establece los lineamientos que en materia de información al consumidor deben observar todas las personas físicas o morales que comercialicen bienes o servicios fuera de local comercial, marginalmente o como estrategia principal.

2 Definiciones

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

2.1 Consumidor

La persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes o servicios. Para el efecto anterior no será consumidor cuando adquiera, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros.

2.2 Proveedor

La persona física o moral que habitual o periódicamente ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de bienes, o servicios. Aun cuando el proveedor comercialice bienes o servicios a través de terceros, aquél es responsable solidario ante el consumidor en los términos de la Ley.

2.3 Local comercial

Lugar físico donde se pueden realizar operaciones o transacciones en donde el proveedor almacena, administra, distribuye o proporciona bienes o servicios.

2.4 Venta fuera de local comercial

Aquella comercialización de bienes o servicios que se comprometa o realice fuera de local comercial o

establecimiento del proveedor.

2.5 Pago de contado

Es el pago total del precio, el cual se realiza contra entrega del bien o la prestación del servicio, o al momento de celebrar el contrato según lo convengan el proveedor y el consumidor.

2.6 Pago a crédito

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

2.7 Pago diferido

Aquel que se realiza entregando el bien o prestando el servicio, y el pago se efectúa con posterioridad sin cargo de intereses ni alteración del precio originalmente pactado.

2.8 Ley

Ley Federal de Protección al Consumidor.

3 Disposiciones generales

La presente Norma Oficial Mexicana es de interés y observancia general para todos aquellos proveedores que utilicen la venta fuera de local comercial.

Las obligaciones de pago en moneda extranjera contraídas dentro o fuera de la República Mexicana, para ser cumplidas en ésta, se solventarán entregando el equivalente en moneda nacional al tipo de cambio que rijan en el lugar y fecha en que se haga el pago, tal como lo establece la Ley Monetaria de los Estados Unidos Mexicanos.

Las operaciones a crédito deben observar lo que en este sentido marca la Ley.

3.1 Requisitos de información al consumidor

Para efectos de esta Norma Oficial Mexicana los proveedores deben proporcionar a los consumidores de manera ostensible y veraz la siguiente información:

3.1.1 Datos del proveedor

Nombre o denominación de la razón social y domicilio del local comercial, indistintamente para proveedores de origen nacional o extranjero.

3.1.2 De la publicidad

Los procedimientos que debe seguir el consumidor para las aclaraciones, reclamos o en su caso devoluciones, usando los medios impresos y demás mecanismos que regularmente utilicen para este caso en la publicidad, además de observar lo dispuesto en este sentido por la Ley.

3.1.3 De los bienes y servicios

a) Características generales del bien o servicio, tales como: precios o tarifas, dimensiones, peso, colores, materiales, texturas, capacidades, fechas de validez o caducidad, que faciliten al consumidor la toma de decisión.

b) Especificación sobre el cumplimiento u observancia de normas o reglamentaciones correspondientes o aquellas características específicas que tipifiquen o individualicen de manera inequívoca el bien o servicio de que se trate.

c) Las obligaciones y los derechos del proveedor y consumidor respectivamente.

3.1.4 De las condiciones y forma de pago

a) Si el pago es de contado a crédito o diferido.

b) Si el pago es a crédito:

- Informar previamente sobre el precio de contado del bien o servicio de que se trate, el monto y detalle de cualquier cargo si lo hubiera, el número de pagos a realizar, su periodicidad, el derecho que tiene a liquidar anticipadamente el crédito con la consiguiente reducción de intereses, en cuyo caso no se le pueden hacer más cargos que los de renegociación del crédito, si los hay. Los intereses, incluidos los moratorios, se deben calcular conforme a una tasa de interés fija o variable;

- En caso de existir descuentos, bonificaciones o cualquier otro motivo por el cual sean diferentes los pagos a crédito y de contado, dicha referencia debe señalarse al consumidor. De utilizarse una tasa fija, también se debe informar al consumidor el monto de los intereses a pagar en cada periodo. De utilizarse una tasa variable, se debe informar al consumidor sobre la regla de ajuste de la tasa, la cual no puede depender de decisiones unilaterales del proveedor sino de las variaciones que registre una tasa de interés representativa del costo del crédito al consumidor, la cual debe ser fácilmente verificable por el consumidor;

c) Cualquier cargo que se prevea hacer por motivo de la expedición de un crédito al consumidor.

d) El valor del bien o servicio en caso de variaciones en el precio en base al volumen a adquirir.

3.1.5 De las condiciones y forma de entrega

a) Manual o instrucciones de uso del bien o servicio, o en su caso indicaciones tales como: modo de empleo, manera de preparar, advertencias sobre uso y riesgos, conforme a la legislación aplicable. Independientemente de la procedencia del bien o servicio el manual o indicaciones deben ser en Español sin perjuicio de otros idiomas utilizados para este fin.

b) Si es por cuenta del proveedor o del consumidor el pago por concepto de gastos de envío.

c) En caso de que existan gastos asociados al envío que corran por cuenta del consumidor, especificar cuáles son, además de las cantidades respectivas y forma de pago.

d) Tiempo máximo de entrega del bien o fechas en que se proporcionará el servicio, especificando situaciones tales como: si los tiempos son o no en días hábiles, horarios y temporadas de aplicación.

e) La forma en que debe ser resarcido el consumidor de conformidad con lo dispuesto en la Ley, en el supuesto de que el bien no se entregue dentro de los plazos estipulados o el servicio no se proporcione en base a lo acordado.

f) En caso de existir algún mecanismo de protección o seguro para el bien o servicio, las características detalladas del mismo tales como: si existe o no cargo para el consumidor, cobertura, y de ser el caso descripción del procedimiento a seguir por parte de los consumidores para hacer efectivo el seguro o la protección.

3.1.6 De las devoluciones, atención de quejas y reclamaciones

a) Las condiciones dentro de las cuales se pueden llevar a cabo las devoluciones, cuando éstas sean por cuenta del consumidor, aclarar los cargos adicionales que genere la devolución.

b) Características de los procedimientos para atención de quejas y reclamaciones.

c) Domicilio y datos generales de las áreas de atención de quejas y reclamaciones.

3.1.7 De la formalización de la transacción

a) Que el consumidor tiene un plazo de 5 días hábiles, contados a partir del día siguiente hábil al de la entrega del bien o de la contratación del servicio, para cancelar la transacción, sin que sufra menoscabo de su inversión inicial, con excepción de los productos perecederos.

b) Que para el caso de los servicios, lo anterior no es aplicable si la fecha de prestación del servicio se encuentra a diez días hábiles o menos de la fecha de contratación del mismo.

c) Sobre las condiciones de la formalización de la transacción de acuerdo a lo dispuesto en la Ley.

3.1.8 De las garantías

El procedimiento mediante el cual el consumidor puede hacer efectiva la garantía de los bienes o servicios, a través del responsable solidario o del mecanismo que el proveedor determine, además de observar lo que en este sentido dispone la Ley.

4 Sanciones y vigilancia

La vigilancia y verificación de lo dispuesto en esta Norma Oficial Mexicana, debe ser sancionado por la Procuraduría Federal del Consumidor en los términos de la Ley, y en su caso por los demás ordenamientos legales aplicables.

5 Bibliografía

- LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR.
(D.O. 24/12/92).
- LEY FEDERAL SOBRE METROLOGIA Y NORMALIZACION.
(D.O. 01/07/92).
- CODIGO DE COMERCIO.
(D.O. 07 AL 13/10/89)

6 Concordancia con Normas Internacionales

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

México, D.F., a 22 de junio de 1994.- El Director General de Normas, **Luis Guillermo Ibarra**.-Rúbrica