

Fuente : Diario Oficial de la Federación

NOM-035-SCFI-1997

PROYECTO DE NORMA OFICIAL MEXICANA, CRITERIOS DE INFORMACION PARA LOS SISTEMAS DE VENTAS A DOMICILIO.

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

La Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, por conducto de la Dirección General de Normas, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 34 fracciones XIII y XXX de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 1o., 39 fracción V, 40 fracciones I y XII, 47 fracción I de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, y 24 fracciones I y XV del Reglamento Interior de la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, expide el siguiente Proyecto de Norma Oficial Mexicana NOM-035-SCFI-1997, Criterios de información para los sistemas de ventas a domicilio.

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 47 fracción I de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el Proyecto de NOM-035-SCFI-1997 se expide para consulta pública a efecto de que dentro de los siguientes 60 días naturales los interesados presenten sus comentarios ante la Dirección General de Normas para que en los términos de dicha ley se consideren en el seno del comité que lo propuso.

Durante este lapso, la manifestación de impacto regulatorio a que se refiere el artículo 45 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización puede ser consultada gratuitamente en la biblioteca de la Dirección General de Normas de esta Secretaría, ubicada en avenida Puente de Tecamachalco número 6, Lomas de Tecamachalco, Sección Fuentes, Naucalpan de Juárez, Estado de México.

Sufragio Efectivo. No Reelección.

México, D.F., a 5 de marzo de 1998.- La Directora General de Normas, **Carmen Quintanilla Madero**.- Rúbrica.

PROYECTO DE NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-035-SCFI-1997 CRITERIOS DE INFORMACION PARA LOS SISTEMAS DE VENTAS A DOMICILIO

PREFACIO

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

- AMWAY DE MEXICO, S.A. DE C.V.
- ASOCIACION MEXICANA DE VENTAS DIRECTAS, A.C.
- AVON COSMETICS, S.A. DE C.V.
- CAMARA NACIONAL DE COMERCIO DE LA CIUDAD DE MEXICO
- CAMARA NACIONAL DE LA INDUSTRIA DE PERFUMERIA Y COSMETICA
- GRUPO JAFRA, S.A. DE C.V.
- HERBALIFE INTERNATIONAL DE MEXICO, S.A. DE C.V.
- INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA)
- NATURE'S SUNSHINE PRODUCTS DE MEXICO, S.A. DE C.V.
- NU SKIN MEXICO, S.A. DE C.V.
- OMNITRITION DE MEXICO, S.A. DE C.V.
- PREMIERE EXCLUSIVES, S.A. DE C.V. (INTERWOOD)
- PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
Subprocuraduría de Verificación y Vigilancia
Subprocuraduría de Servicios al Consumidor
Subprocuraduría Jurídica
- PRODUCTORA DE TELEPROGRAMAS, S.A. DE C.V. (VENTEL)
- QVC DE MEXICO, S. DE R.L. DE C.V.
- SECRETARIA DE COMERCIO Y FOMENTO INDUSTRIAL
Dirección General de Asuntos Jurídicos
Dirección General de Normas
Dirección General de Política de Comercio Interior
- SHAKLEE MEXICO, S.A. DE C.V.
- SOCIEDAD INTERNET DE MEXICO, A.C.

- STANHOME DE MEXICO, S.A. DE C.V.
- TELEREY, S.A. DE C.V. (MVS)
- TUPPER WARE DART, S.A. DE C.V.
- TV MART, S.A. DE C.V. (VENTEL)

CRITERIOS DE INFORMACION PARA LOS SISTEMAS DE VENTAS A DOMICILIO

(Revisión de la NOM-035-SCFI-1994)

1. Objetivo y campo de aplicación

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

2. Definiciones

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

2.1 Comercialización a distancia

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

2.2 Consumidor

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

2.3 Distribuidor independiente autorizado

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

2.4 Domicilio del consumidor

Lugar donde el consumidor reside habitualmente o el que declara en una transacción comercial para recibir los bienes o servicios solicitados al proveedor.

2.5 Forma de entrega

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

2.6 Forma de pago

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

2.7 Garantía

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

2.8 Ley

Ley Federal de Protección al Consumidor.

2.9 Local comercial

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

2.10 Medios de pago

Formas acordadas entre el proveedor y el consumidor para liquidar el monto de la transacción comercial. Puede

consistir entre otros en: dinero en efectivo, cheques, giros postales o telegráficos, órdenes de pago bancarias, pagarés derivados de tarjetas de crédito o tarjetas electrónicas de débito.

2.11 NOM

La presente Norma Oficial Mexicana.

2.12 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.

2.13 Pago de contado

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

2.14 Pago diferido

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

2.15 Pedido u orden de compra

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

2.16 Proveedor

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

2.17 Venta a domicilio

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

a) Telemercadeo:

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

b) Venta directa:

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

c) Venta por catálogo:

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

d) Venta por medios electrónicos:

Consiste en el ofrecimiento y pedido de bienes y servicios a través del uso de redes y/o carreteras de información.

3. Disposiciones generales

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

3.2 De conformidad con la Ley Monetaria de los Estados Unidos Mexicanos, 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 se publique en el **Diario Oficial de la Federación** el día hábil

bancario inmediato anterior a aquél en que se haga el pago.

3.3 La información o publicidad relativa a bienes o servicios que se difundan para la venta directa o comercialización a distancia, deben ser veraces, comprobables, exentas de textos, diálogos, sonidos, imágenes u otras descripciones que induzcan o puedan inducir a error o confusión al consumidor por su inexactitud. Asimismo, deben cumplir con las disposiciones legales aplicables y expresarse en idioma español, sin perjuicio de que, además, se expresen en otros idiomas.

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

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

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

3.7 Cuando el proveedor conserve registros con la información proporcionada por el consumidor, y pretenda compartirla para fines mercadotécnicos, debe obtener el consentimiento expreso de éste y cumplir con las disposiciones que sobre la materia establece la Ley.

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

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

4. Información preliminar al consumidor

Antes de tomar el pedido, el ofrecimiento de bienes o servicios a los consumidores debe expresar de manera clara y veraz, al menos, los siguientes elementos informativos:

4.1 Del proveedor

- a) Nombre o razón social
- b) Domicilio (que no podrá ser apartado postal) o teléfono y/o correo electrónico

4.2 Del bien o servicio

- a) Denominación, descripción y marca;
- b) Clave de identificación, en su caso;
- c) Precio o tarifa y forma de pago (al contado, diferido o a crédito; y en este último caso informar que se aplicará lo dispuesto en la Ley);
- d) País de origen;
- e) Existencia de centros de atención y servicio al cliente;
- f) Existencia de promociones y procedimientos de participación;
- g) Formas y tiempo aproximado de entrega del bien o servicio;
- h) Existencia de seguros para el bien o servicio;
- i) En su caso, existencia de manual o instructivo de uso;
- j) En su caso, Garantías, y
- k) En su caso, gastos adicionales o asociados al envío del bien o la prestación del servicio que deba pagar el consumidor.

5. De la formalización y cumplimiento de la transacción comercial

5.1 De la formalización del pedido

5.1.1 En el caso de ventas a domicilio, el proveedor o su distribuidor independiente autorizado debe obtener el consentimiento expreso del consumidor para surtirle el pedido.

5.1.2 Tratándose de telemercadeo o comercio electrónico, el proveedor debe proporcionar al consumidor, cuando formule el pedido:

- a) Número o clave del pedido u orden de compra;
- b) Nombre de la persona que recibe y registra el pedido u orden de compra;
- c) Fecha y hora en que se recibe y registra el pedido y orden de compra, y
- d) Características y especificaciones de los bienes o servicios solicitados.

5.2 Del cumplimiento de la transacción

En las operaciones de comercialización a distancia, el proveedor debe cerciorarse de que la entrega del bien o servicio se realiza en el domicilio del consumidor, conforme a la forma pactada, y que éste fue plenamente identificado.

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

- a) Factura, recibo o comprobante en el que consten los datos específicos de la transacción realizada, de conformidad con la Ley;
- b) Manual o instructivo de uso o, en su caso, indicaciones tales como: modo de empleo o preparación, advertencias sobre uso y riesgos conforme a la legislación aplicable. Independientemente de la procedencia del bien o servicio, el manual o indicaciones a que se refiere este inciso, deben estar escritos en idioma español, sin perjuicio de que puedan también expresarse en otros idiomas;
- c) Cuando se otorgue garantía, ésta debe proporcionarse por escrito, ya sea en la factura, en el comprobante de pago o en otro documento independiente. En cualquier caso, la garantía debe ajustarse a las disposiciones aplicables de la Ley, y
- d) Por cada pago que realice el consumidor, debe expedírsele un recibo o comprobante; cuando esto no sea posible, el proveedor debe proporcionarle una clave o contraseña y conservar un registro (con fecha y hora) que avale dicho pago.

5.3 Pagos con tarjetas de crédito o electrónicas

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

6. De las devoluciones, atención de quejas y reclamaciones

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

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

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

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

7. Verificación y vigilancia de la Norma

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

8. Bibliografía

- a) Ley Federal de Protección al Consumidor (publicada en el **Diario Oficial de la Federación** el 24 de diciembre de 1992).
- b) Ley Federal sobre Metrología y Normalización (publicada en el **Diario Oficial de la Federación** el 1 de julio de 1992).
- c) Código de Comercio (publicado en el **Diario Oficial de la Federación** el 7 de noviembre de 1989).
- d) NMX-Z-13-1977 "Guía para la redacción, estructuración y presentación de las normas oficiales mexicanas".
- e) Organization for Economic Co-operation and Development. Committee on Consumer Policy. "A global marketplace for consumers: voluntary codes of conduct in the field of direct marketing", Francia, 1995.
- f) Council of the European Communities. "Proposal for a council directive on the protection of consumers in respect of contracts negotiated at a distance (distance selling)", Bélgica, 1992.
- g) Ley de Ordenación del Comercio Minorista; Ministerio de Comercio y Turismo, España, septiembre 1994.
- h) Telemarketing sales rule; Federal Trade Comition, USA, agosto 1995.
- i) Código de ética; Asociación Mexicana de Ventas Directas.

9. Concordancia con normas internacionales

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

México, D.F., a 5 de marzo de 1998.- La Directora General de Normas, **Carmen Quintanilla Madero**.- Rúbrica.