

NOM-036-SCFI-2000

PRACTICAS COMERCIALES-REQUISITOS DE INFORMACION EN LA CONTRATACION DE SERVICIOS FUNERARIOS.

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 fracciones XIII y XXX de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 39 fracción V, 40 fracciones III y XII, 47 fracción IV 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, y

CONSIDERANDO

Que es responsabilidad del Gobierno Federal procurar las medidas que sean necesarias para garantizar que los productos y servicios que se comercialicen en territorio nacional contengan la información necesaria con el fin de lograr una efectiva protección de los derechos del consumidor;

Que habiéndose cumplido el procedimiento establecido en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización para la elaboración de proyectos de normas oficiales mexicanas, la Presidenta del Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad al Usuario, Información Comercial y Prácticas de Comercio, ordenó la publicación del Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-036-SCFI-1999, Prácticas comerciales - Requisitos de información en la contratación de servicios funerarios, lo que se realizó en el **Diario Oficial de la Federación** el 17 de septiembre de 1999, con objeto de que los interesados presentaran sus comentarios al citado Comité Consultivo que lo propuso;

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 sus comentarios al proyecto de norma, los cuales fueron analizados por el citado Comité Consultivo, realizándose las modificaciones procedentes;

Que con fecha 25 de febrero del 2000 el Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad al Usuario, Información Comercial y Prácticas de Comercio, aprobó por unanimidad la norma referida;

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, se expide la siguiente: Norma Oficial Mexicana NOM-036-SCFI-2000, Prácticas comerciales-Requisitos de información en la contratación de servicios funerarios.

Para efectos correspondientes, esta Norma Oficial Mexicana entrará en vigor 60 días naturales después de su publicación en el **Diario Oficial de la Federación** y cancela a la NOM-036-SCFI-1994, Elementos informativos para la contratación de servicios funerarios, publicada en el **Diario Oficial de la Federación** el 13 de julio de 1994.

México, D.F., a 4 de abril de 2000.- La Directora General de Normas, **Carmen Quintanilla Madero**.- Rúbrica.

NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-036-SCFI-2000, PRACTICAS COMERCIALES-REQUISITOS DE INFORMACION EN LA CONTRATACION DE SERVICIOS FUNERARIOS

PREFACIO

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

- AGENCIA DE INHUMACIONES J. GARCIA LOPEZ, S.A. DE C.V.
- AGENCIA DE INHUMACIONES LOS ANGELES, S. DE R. L. DE C.V.
- AGENCIA FUNERARIA GAYOSSO, S. DE R.L. DE C.V.
- AGENCIA FUNERARIA LOZANO, S.A. DE C.V.
- ANGELUS GROSMAN, S.A. DE C.V.
- ASOCIACION DE ORGANIZACIONES FUNERARIAS DE AGUASCALIENTES, A.C.
- ASOCIACION DE PROPIETARIOS DE FUNERARIAS Y EMBALSAMADORAS DEL DISTRITO FEDERAL Y AREA METROPOLITANA, A.C.
- ASOCIACION DE PROPIETARIOS DE FUNERARIAS DEL VALLE DE MEXICO, A.C.
- ASOCIACION FRANCO MEXICANA SUIZA Y BELGA DE BENEFICENCIA, I.A.P.
- PANTEON FRANCES, S.A. DE C.V.
- ASOCIACION NACIONAL DE FUNERARIOS PROFESIONALES, A.C.
- ASOCIACION NACIONAL DE TECNICOS EMBALSAMADORES DE LA REPUBLICA MEXICANA, A.C.
- ATAUTES METALICOS SAUCEDO, S.A. DE C.V.
- CAMARA NACIONAL DE COMERCIO DE GUADALAJARA Sección Especializada de Servicios Funerarios y Colaterales
- CAMARA NACIONAL DE COMERCIO DE LA CIUDAD DE MEXICO Grupo Funerario
- CAPILLAS BENITO M. FLORES, S.A.

- COORDINADORA Y PREVISORA DE INHUMACIONES A FUTURO
- FUNERALES BERBER
- FUNERALES CRISTO REY
- FUNERALES FORTANEL
- FUNERALES LA MUNICIPAL
- FUNERALES RAMIREZ
- FUNERALES TORRES
- GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL Dirección General Jurídica y de Estudios Legislativos
- GRUPO DE INHUMACIONES A FUTURO, S.A. DE C.V.
- INFINITY FUNERAL HOME
- INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO
Subdirección General de Prestaciones Económicas, Sociales y Culturales
- JARDINES DE TLALNEPANTLA, S.A. DE C.V. Jardines del Recuerdo
- JARDINES DEL TIEMPO, S.A. DE C.V.
- NUEVO PANTEON JARDIN, S.A. DE C.V.
- MAUSOLEOS DEL ANGEL, S.A.
- PANTEON DE DOLORES, S.A. DE C.V.
- PANTEON DOLORES Unidad Departamental de Panteones
- PANTEON JARDIN DE MEXICO, S. A.
- PANTEON LOMAS RENACIMIENTO, S.A. DE C.V.
- PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR Subprocuraduría de Servicios al Consumidor
Subprocuraduría de Verificación y Vigilancia Subprocuraduría Jurídica
- SECRETARIA DE COMERCIO Y FOMENTO INDUSTRIAL Dirección General de Normas Dirección General de Política de Comercio Interior Dirección General del Registro Mercantil y Correduría
- SECRETARIA DE SALUD Subsecretaría de Regulación y Fomento Sanitario
- SERVICIOS DE SALUD PUBLICA DEL DISTRITO FEDERAL
- UNION DE PROFESIONALES EN SERVICIOS FUNERARIOS, A.C.
- UNION DE PROPIETARIOS DE FUNERALES DEL NORTE, A.C.
- VELATORIO ERMITA
- VELATORIOS FUNEZA, S.A. DE C.V.

INDICE

- 1.- Objetivo y campo de aplicación
- 2.- Definiciones
- 3.- Disposiciones generales
- 4.- De los requisitos de información
- 5.- De la información en los contratos
- 6.- Garantías
- 7.- Vigilancia
- 8.- Bibliografía
- 9.- Concordancia con normas internacionales

1. Objetivo y campo de aplicación

La presente Norma Oficial Mexicana establece los requisitos de información preliminar y de contenido en los contratos de prestación de servicios funerarios 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.

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 para sí o para terceras personas.

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, comercializadora de este tipo de servicios o concesionario de cementerios o panteones.

2.13 Reglamento Interior de Cementerio o Panteón

Al documento en el que se estipulan las reglas para la administración, uso y mantenimiento del 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 NOM, 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 la condición de 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 decida sobre qué usuarios pueden utilizar los servicios funerarios contratados.

2.20 Usuario

A la(s) persona(s) designada(s) por el consumidor o, en su caso, el titular sustituto para que utilice(n) 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.

3.2 Toda operación comercial relacionada con la prestación de servicios funerarios debe hacerse constar en un

contrato de adhesión registrado previamente ante la Procuraduría.

3.3 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.

3.4 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.

3.5 Los proveedores de servicios funerarios deben expedir al consumidor, la factura, recibo o comprobante que ampara cada pago que éste realice, conforme a las disposiciones legales aplicables. En el documento que se expida deben desglosarse los bienes y servicios contratados.

3.6 El proveedor de servicios funerarios es responsable ante el consumidor por el cumplimiento de los servicios contratados, aun cuando subcontrate con terceros la prestación de dichos servicios.

3.7 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 requisitos de información

4.1 La información que proporcionen o difundan por cualquier medio los proveedores de servicios funerarios debe ser clara y comprobable, y no debe inducir a error o confusión al consumidor.

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 correspondiente, el cual debe estar vigente y disponible al consumidor.

4.3 Los proveedores de servicios funerarios deben proporcionar a los consumidores, antes de contratar, la siguiente información:

4.3.1 Lugar donde deben prestarse los servicios funerarios.

4.3.2 Las especificaciones necesarias, conforme a los servicios solicitados por el consumidor: 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.

4.3.4 Cuando se incluya la venta de 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 o columbario 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 El desglose 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 Cuando se ofrezcan servicios funerarios a futuro, las garantías que ofrece el proveedor para el cumplimiento de los servicios contratados, conforme a lo dispuesto en los puntos 6.1 y 6.2 de la presente NOM.

5. De la información en los contratos

5.1 Los contratos de adhesión para la prestación de servicios funerarios, para su validez, deben 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 cumplir con todas las disposiciones jurídicas aplicables y contener, al menos, la siguiente información:

5.2.1 Nombre y domicilio del proveedor de servicios funerarios.

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, en las que se establezca el pago de intereses, la determinación del procedimiento para el cálculo de los mismos y la forma en que deben ser liquidados por el consumidor.

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, 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 correspondientes están construidas o en construcción, o si se van a edificar y, en su caso, el plazo de terminación previsto.

5.2.7.2 Garantías en favor del consumidor, las cuales deben ser suficientes y conservarse vigentes hasta el total cumplimiento de los servicios funerarios contratados, en los términos de lo señalado en el capítulo 6 de la presente NOM.

5.2.7.3 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.

5.2.7.4 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.

5.2.7.5 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.

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.

6. Garantías

6.1 Los proveedores de servicios funerarios a futuro, deben acreditar ante la Procuraduría que cuentan con garantías suficientes y expeditas en el pago para respaldar el cumplimiento de sus obligaciones, las cuales deben cumplir con las características de irrevocabilidad, eficiencia, permanencia, transparencia y legalidad que resulten necesarias para proteger los intereses de los consumidores.

6.2 Los proveedores que comercialicen servicios funerarios a futuro que deben prestar otras empresas, tienen que garantizar la prestación de los mismos ante la Procuraduría, presentando copia certificada de el o los contratos de comisión mercantil que demuestren su relación contractual con dichas empresas.

6.3 La ausencia o insuficiencia de garantías es causa suficiente para negar el registro del contrato de adhesión respectivo.

6.4 La vigencia del contrato de adhesión no debe rebasar la fecha de conclusión legal o voluntaria del mecanismo de garantía seleccionado. En caso de concluir, renovarse o modificarse éste, el proveedor de servicios funerarios debe notificarlo a la Procuraduría y solicitar el registro de un nuevo modelo de contrato de adhesión, en el que se establezca la nueva vigencia.

7. Vigilancia

7.1 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.

8. Bibliografía

8.1 Código Civil para el Distrito Federal en Materia Común, y para toda la República en Materia Federal, publicada en el **Diario Oficial de la Federación** el 26 de marzo de 1928.

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

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

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

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

8.6.1 Ley Federal de Protección al Consumidor, publicada en el **Diario Oficial de la Federación** el 24 de diciembre de 1992.

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

8.8 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.

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

8.10 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.

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

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

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

8.14 Norma Oficial Mexicana NOM-036-SCFI-1994, Elementos informativos para la contratación de servicios funerarios, publicada en el **Diario Oficial de la Federación** el 13 de julio de 1994.

8.15 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.

9. Concordancia con normas internacionales

9.1 Esta NOM no coincide con norma internacional alguna, por no existir referencia al momento de su elaboración. México, D.F., a 4 de abril de 2000.- La Directora General de Normas, **Carmen Quintanilla Madero**.- Rúbrica.