

NOM-067-SCFI-2002

NORMA OFICIAL MEXICANA, PRÁCTICAS COMERCIALES-REQUISITOS DE INFORMACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TINTORERÍA, LAVANDERÍA, PLANCHADURÍA Y SIMILARES.

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 XXX 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 23 fracciones I 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 servicios que se comercialicen en territorio nacional contengan los requisitos necesarios con el fin de garantizar los aspectos de información para lograr una efectiva protección del consumidor;

Que con fecha 28 de septiembre de 2001 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-067-SCFI-2001, Prácticas comerciales-Requisitos de información para la prestación de servicios de tintorería, lavandería, planchaduría y similares, lo cual se realizó en el **Diario Oficial de la Federación** el 29 de noviembre del mismo año, 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 sus comentarios al proyecto de norma, los cuales fueron analizados por el citado Comité Consultivo, realizándose las modificaciones procedentes;

Que con fecha 20 de marzo de 2002 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-067-SCFI-2002, Prácticas comerciales-Requisitos de información para la prestación de servicios de tintorería, lavandería, planchaduría y similares.

México, D.F., a 20 de marzo de 2002.- El Director General, **Miguel Aguilar Romo**.- Rúbrica.

NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-067-SCFI-2002, PRACTICAS COMERCIALES-REQUISITOS DE INFORMACION PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE TINTORERIA, LAVANDERIA, PLANCHADURIA Y SIMILARES

PREFACIO

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

- CAMARA NACIONAL DE LA INDUSTRIA DE LAVANDERIAS
- CENTRO DE SERVICIO PROFESIONAL PARA ROPA DE PIEL CLW (CLEAN LEATHER WEAR)
- COMERCIAL PRISMA, S.A. DE C.V.
- DRY CLEAN, S.A. DE C.V.
- EXPRESS SERVICE LAVACLIN, S.A. DE C.V.
- KLIN-MART
- LAVANDERIA ANGIE, S.A. DE C.V.
- LAVAPRONTO, S.A. DE C.V.
- PLANCHADURIA BRAMADERO
- PLANCHADURIA PETEN, S.A. DE C.V.
- PLANCHADURIA UNIVERSAL, S.A. DE C.V.
- PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
 - Subprocuraduría de Servicios al Consumidor
 - Subprocuraduría de Verificación y Vigilancia
 - Subprocuraduría Jurídica
 - Laboratorio de Calidad
- SECRETARIA DE ECONOMIA

- Dirección General de Fomento al Comercio Interior
- Dirección General de Política de Comercio Interior y Abasto
- Dirección General de Normas
- SERVIWASH, S.A. DE C.V.
- TINTORERIA SAN DIEGO, S.A. DE C.V.
- TINTORERIA SAN ISIDRO, S.A. DE C.V.
- TINTORERIA SPECIAL, S.A. DE C.V.

INDICE

1. Objetivo y campo de aplicación
2. Definiciones
3. Disposiciones generales
4. De la información al consumidor o usuario
5. Del contrato de adhesión u orden de servicio
6. Vigilancia
7. Bibliografía
8. Concordancia con normas internacionales

1. Objetivo y campo de aplicación

1.1 La presente Norma Oficial Mexicana establece los requisitos de información comercial y del contenido en los contratos de adhesión que deben cumplir los prestadores de servicios de tintorería, lavandería, planchaduría y similares con el objeto de proporcionar al consumidor o usuario información suficiente que le permita tomar la decisión más adecuada a sus necesidades.

1.2 Será de observancia general y obligatoria para las personas físicas y morales que proporcionen, de cualquier manera, uno o varios de los servicios a los que se refiere el párrafo anterior, dentro de la República Mexicana.

2. Definiciones

Para los efectos de esta NOM, se entiende por:

2.1 Carga de ropa

Al peso en kilogramos de prendas que acepte en un ciclo operativo la máquina o equipo de lavado o secado.

2.2 Consumidor o usuario

A la persona física o moral que contrata, como destinatario final, los servicios o equipo de tintorería, lavandería, planchaduría y similares. No es consumidor o usuario quien contrate bienes y servicios con objeto de integrarlos a procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros.

2.3 Contrato de adhesión u orden de servicio

Al documento elaborado unilateralmente por el prestador del servicio para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la prestación de servicios de tintorería, lavandería, planchaduría y similares.

2.4 Establecimiento

Al local comercial abierto al público en general, en donde el prestador del servicio ofrece y proporciona al consumidor o usuario uno o más de los servicios de tintorería, lavandería, planchaduría y similares, cualquiera que sea el procedimiento y mecanismo que se emplee.

2.5 Instructivo de uso

A las instrucciones escritas de manera general que el prestador del servicio pone en el establecimiento a la vista del consumidor o usuario, sobre la forma de operar una máquina de lavado o equipo de secado.

2.6 Ley

A la Ley Federal de Protección al Consumidor.

2.7 NOM

A la presente Norma Oficial Mexicana.

2.8 Prenda

A cualquier ropa u objeto de vestir, de uso personal o doméstico.

2.9 Prestador del servicio

A la persona física o moral que ofrece y proporciona uno o más de los servicios de tintorería, lavandería, planchaduría y similares.

2.10 Procuraduría

A la Procuraduría Federal del Consumidor

3. Disposiciones generales

3.1 La información que proporcionen los prestadores del servicio a los consumidores o usuarios debe ser clara y veraz, evitando que pueda causar confusión respecto a la prestación y el precio de los servicios que ofrecen. Dicha información debe estar en idioma español, con caracteres claros y legibles a simple vista, sin menoscabo de que también pueda presentarse en otros idiomas.

3.2 El precio de los servicios a que se refiere esta NOM debe expresarse en moneda nacional, sin perjuicio de que se pacte en otra moneda. En este último caso, la forma de solventar los pagos dentro del territorio nacional debe ser a través de su equivalente en moneda nacional, en el lugar y fecha de pago correspondiente, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Monetaria de los Estados Unidos Mexicanos.

3.3 El prestador del servicio está obligado a entregar al consumidor o usuario una copia del contrato de adhesión u orden de servicio al momento de su celebración.

3.4 El prestador del servicio es responsable ante el consumidor o usuario por el incumplimiento en la prestación de los servicios contratados, aun cuando subcontrate con terceros dicha prestación.

3.5 El prestador del servicio que detecte que la prenda corre un riesgo en el proceso al cual será sometida, debe indicarlo al consumidor o usuario y fijar el límite de garantía o excusarse de hacerlo.

3.6 Cuando se preste el servicio a domicilio, el personal del prestador del servicio debe identificarse plenamente ante el consumidor o usuario, mediante la presentación del documento que lo acredite para ese propósito.

4. De la información al consumidor o usuario

4.1 El prestador del servicio debe exhibir en el establecimiento, a la vista del consumidor o usuario, al menos, la siguiente información:

4.1.1 Precios o tarifas de los principales servicios que ofrece. Los precios y tarifas complementarios estarán disponibles al consumidor o usuario en la lista que maneje el prestador del servicio para tal efecto. Los precios no incluidos en estas listas deben ser pactados de común acuerdo entre el prestador del servicio y el consumidor o usuario.

4.1.2 Horario de servicio.

4.1.3 Periodo máximo para que el consumidor o usuario recoja las prendas, después de la fecha de entrega señalada en el contrato de adhesión u orden de servicio.

4.1.4 El señalamiento de que el prestador del servicio no se hace responsable por los documentos o pertenencias dejados en el interior de las prendas.

4.1.5 La indicación de que al término del servicio o al momento de recibir la prenda, el consumidor o usuario debe comprobar que los trabajos se realizaron de acuerdo con lo contratado y, en caso de existir alguna inconformidad, éste debe indicarla al prestador del servicio para que corrija la deficiencia sin cargo extra.

4.1.6 El señalamiento de que el prestador del servicio llevará a cabo el mismo, de acuerdo con las instrucciones contenidas en la etiqueta para el cuidado y conservación de la prenda.

4.2 En las lavanderías en las que el equipo es operado directamente por el consumidor o usuario, además de lo previsto en los numerales 4.1.1, 4.1.2 y 4.1.4 el prestador del servicio debe:

4.2.1 Poner a la vista del consumidor o usuario el instructivo de uso del equipo de lavado, el cual debe incluir, cuando menos, la siguiente información:

4.2.1.1 La forma de iniciar y concluir la operación del equipo de lavado y secado.

4.2.1.2 La capacidad máxima de carga de ropa.

4.2.1.3 El tipo de carga de ropa que admita el equipo de lavado y secado.

4.2.2 Indicar la responsabilidad del consumidor o usuario por daños o descomposturas en el equipo de lavado, por no seguir las instrucciones previstas en el instructivo de uso.

4.3 Para el caso en que el prestador del servicio reciba la carga de ropa en servicio por encargo, debe indicar al consumidor o usuario las condiciones en que debe entregar las prendas para su servicio.

5. Del contrato de adhesión u orden de servicio

5.1 El contrato de adhesión u orden de servicio que se celebre en el territorio nacional, para su validez, debe estar escrito en idioma español y sus caracteres deben ser indelebles y legibles a simple vista, sin perjuicio de que también puedan estar escritos en otro idioma. En caso de controversia prevalecerá la versión en idioma español.

5.2 El contrato de adhesión u orden de servicio que utilice el prestador del servicio debe estar registrado en la Procuraduría y señalar, al menos, lo siguiente:

5.2.1 Fecha, número de folio y número de registro de contrato de adhesión otorgado por la Procuraduría.

5.2.2 Nombre o razón social del prestador del servicio; domicilio; número de teléfono, en su caso; así como las claves de Registro Federal de Contribuyentes; y de registro en el Sistema de Información Empresarial Mexicano.

5.2.3 Nombre o razón social del consumidor o usuario; domicilio y, en su caso, número de teléfono.

5.2.4 Objeto del contrato.

5.2.5 Número de prendas, descripción, y condiciones en las que el prestador del servicio las recibe para la realización del servicio y, en su caso, su valor estimado, mismo que se establecerá de común acuerdo con el consumidor o usuario.

5.2.6 Precio de los servicios que se contratan.

5.2.7 El lugar donde se prestan los servicios. En caso de que no se especifique el lugar se entiende que es en el establecimiento.

5.2.8 Fecha de recibido y entrega de la prenda.

5.2.9 Plazo que tiene el consumidor o usuario para recoger la prenda, al término del cual, el prestador del servicio dispondrá de ella en términos de lo que establecen las disposiciones legales aplicables.

5.2.10 En su caso, la mención de que el prestador del servicio no se hace responsable por objetos olvidados en las prendas.

5.2.11 La obligación del prestador del servicio de realizar el mismo, de acuerdo con las instrucciones contenidas en la etiqueta para el cuidado y conservación de la prenda.

5.2.12 El mecanismo y términos mediante los cuales el prestador del servicio se obliga a reparar la prenda por daños imputables a él, o de indemnizar al consumidor o usuario en caso de pérdida total o extravío de la misma.

5.2.13 En caso de que el servicio se preste en el domicilio del consumidor o usuario, señalar la responsabilidad del prestador del servicio de indemnizar a éste por los daños comprobables que se causen, como consecuencia de la realización del mismo.

5.2.14 En su caso, las garantías que ofrece el prestador del servicio.

5.2.15 Las causas de rescisión y terminación del contrato.

6. Vigilancia

6.1 El incumplimiento a lo dispuesto en la presente NOM, debe ser sancionado por la Procuraduría, conforme a lo dispuesto en la ley, en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y demás ordenamientos jurídicos aplicables.

7. Bibliografía

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

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

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

7.4 Reglamento de Control Sanitario de Productos y Servicios, publicado en el **Diario Oficial de la Federación** el 9 de agosto de 1999.

7.5 Norma Oficial Mexicana NOM-067-SCFI-1994, Requisitos de información que deben satisfacer los prestadores de servicios de tintorería, lavandería, planchaduría y similares, publicada en el **Diario Oficial de la Federación** el 20 de abril de 1995.

7.6 NMX-Z-13-1977.- Guía para la redacción, estructuración y presentación de las normas oficiales mexicanas.

7.7 Revista del Consumidor número 253, marzo de 1998.

7.8 Guías Empresariales. Lavandería Automática, México, SECOFI-CONCAMIN, 1999.

8. Concordancia con normas internacionales

Esta Norma Oficial Mexicana no coincide 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 cancela a la Norma Oficial Mexicana NOM-067-SCFI-1994, Requisitos de información que deben satisfacer los prestadores de servicios de tintorería, lavandería, planchaduría y similares, publicada en el **Diario Oficial de la Federación** el 20 de abril de 1995.

México, D.F., a 20 de marzo de 2002.- El Director General, **Miguel Aguilar Romo**.- Rúbrica.