

**NOM-085-SCFI-2001**

**NORMA OFICIAL MEXICANA, PRÁCTICAS COMERCIALES-REQUISITOS DE INFORMACIÓN PARA LOS SERVICIOS DE REPARACIÓN Y/O MANTENIMIENTO DE APARATOS ELECTRODOMÉSTICOS O A BASE DE GAS.**

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 productos que se comercialicen en territorio nacional contengan los requisitos necesarios con el fin de garantizar que la información comercial de los servicios sea veraz y confiable, logrando así brindar certeza al consumidor final;

Que con fecha 24 de noviembre de 2000 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 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, lo cual se realizó en el **Diario Oficial de la Federación** el 2 de febrero de 2001, 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 no presentaron comentario alguno al proyecto de norma.

Que con fecha 25 de mayo del 2001 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: 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.

México, D.F., a 25 de mayo de 2001.- El Director General de Normas.- **Miguel Aguilar Romo**.- Rúbrica.

**NORMA OFICIAL MEXICANA, NOM-085-SCFI-2001, PRACTICAS COMERCIALES-REQUISITOS DE INFORMACION PARA LOS SERVICIOS DE REPARACION Y/O MANTENIMIENTO DE APARATOS ELECTRODOMESTICOS O A BASE DE GAS**  
**PREFACIO**

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

- BLACK & DECKER, S.A. DE C.V.
- CALENTADORES MAGAMEX, S.A. DE C.V.
- GRUPO CAL-O-REX, S. DE R. L. DE C.V.
- CAMARA NACIONAL DE MANUFACTURAS ELECTRICAS
- COMERCIAL ACROS WHIRLPOOL, S.A. DE C.V.
- DAEWOO ELECTRONICS CORPORATION DE MEXICO, S.A. DE C.V.
- ELEKTRA COMERCIAL, S.A. DE C.V.
- VISTAR, S.A. DE C.V. (GROUPE MOULINEX)
- GRUPO INTERDOM, S.A. DE C.V.
- HAMILTON BEACH, PROCTOR-SILEX DE MEXICO, S.A. DE C.V.
- KOBLENZ ELECTRICA, S.A. DE C.V. (HOOVER MEXICANA)
- MABE MEXICO, S. DE R.L. DE C.V.
- PANASONIC DE MEXICO, S.A. DE C.V.
- PHILIPS MEXICANA, S.A. DE C.V.
- PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
  - Dirección General de Quejas y Conciliación
  - Dirección General de Verificación y Vigilancia
  - Dirección General Jurídica Consultiva
- SAMSUNG ELECTRONIC MEXICO, S.A. DE C.V.
- SERVICIOS INTEGRADOS FABRILES, S.A. DE C.V.
- SHARP ELECTRONIC CORPORATION
- SEARS ROEBUCK DE MEXICO, S.A. DE C.V.
- SECRETARIA DE ECONOMIA
  - Dirección General de Normas
  - Dirección General de Política de Comercio Interior y Abasto
- SINGER MEXICANA, S.A. DE C.V.
- SONY ELECTRONICOS DE MEXICO, S.A.
- SUNBEAM MEXICANA, S.A. DE C.V.

**INDICE**

Objetivo  
Campo de aplicación  
Definiciones  
Disposiciones generales  
De la información al consumidor  
Del contrato de adhesión u orden de servicio  
De las garantías  
Verificación  
Bibliografía  
Concordancia con Normas Internacionales  
Transitorios

**1. Objetivo**

La presente Norma Oficial Mexicana establece los requisitos mínimos de información comercial y de contenido en los contratos de adhesión que deben cumplir los prestadores de servicios de reparación y/o mantenimiento de aparatos electrodomésticos o a base de gas, 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**

Esta Norma Oficial Mexicana es aplicable a todas las personas físicas y morales dedicadas a la prestación del servicio de reparación y/o mantenimiento de aparatos electrodomésticos o a base de gas.

Quedan excluidos los servicios de reparación y/o mantenimiento de aparatos electrodomésticos o a base de gas que se presten en cumplimiento de las garantías originales que otorguen los fabricantes a este tipo de aparatos.

**3. Definiciones**

Para efectos de la presente Norma Oficial Mexicana, se entiende por:

**3.1. 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.

**3.2. Aparato electrodoméstico**

A la manufactura de uso doméstico que se utiliza para el bienestar o entretenimiento en el hogar, que requiere para su funcionamiento, la energía eléctrica u otras fuentes de energía como pilas, baterías, acumuladores y similares.

**3.3. Consumidor**

A la persona física o moral que requiere y obtiene, como destinatario final, los servicios de reparación y/o mantenimiento de aparatos electrodomésticos o a base de gas.

**3.4. 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 del servicio de reparación y/o mantenimiento de aparatos electrodomésticos o a base de gas.

**3.5. Diagnóstico**

Al proceso de revisión del aparato electrodoméstico o a base de gas que realiza el prestador del servicio, para determinar el estado en que se encuentra y proponer al consumidor la reparación y/o el mantenimiento correspondiente.

**3.6. Establecimiento**

Al local donde se ofrecen servicios de diagnóstico, reparación y mantenimiento a aparatos electrodomésticos o a base de gas.

**3.7. Ley**

A la Ley Federal de Protección al Consumidor.

**3.8. NOM**

A la presente Norma Oficial Mexicana.

**3.9. Presupuesto**

Al documento que elabora el prestador del servicio, en el cual se señalan las características del servicio de reparación y/o mantenimiento del aparato electrodoméstico o a base de gas, el costo de la mano de obra y, en su caso, el de las refacciones, partes u otros materiales necesarios, así como su vigencia, independientemente de que se fijen mecanismos de variación de precios en rubros específicos que se encuentran fuera del control del prestador del servicio.

**3.10. Procuraduría**

A la Procuraduría Federal del Consumidor

**3.11. Prestador del servicio**

A la persona física o moral que proporciona el servicio de reparación y/o mantenimiento de aparatos electrodomésticos o a base de gas en un establecimiento.

**3.12 Servicio de reparación y/o mantenimiento de aparatos electrodomésticos o a base de gas**

A las operaciones, composturas y/o arreglos que realiza el prestador del servicio para conservar o restablecer las condiciones y el funcionamiento del aparato electrodoméstico o a base de gas señalado por el consumidor.

**4. Disposiciones generales**

**4.1.** El prestador del servicio no debe condicionar la prestación de los servicios de reparación y/o mantenimiento de aparatos electrodomésticos o a base de gas a la adquisición o renta de otros productos o servicios en el establecimiento o en otro taller predeterminado.

## ***Normas Oficiales Mexicanas SCFI***

**4.2.** Previo a la reparación y/o mantenimiento del aparato electrodoméstico o a base de gas que señale el consumidor, el prestador del servicio debe elaborar y entregar al consumidor el presupuesto correspondiente, el cual debe señalar, al menos, lo siguiente:

**4.2.1.** Nombre, denominación o razón social, domicilio, teléfono y Registro Federal de Contribuyentes del prestador del servicio.

**4.2.2.** Nombre, domicilio y teléfono del consumidor.

**4.2.3.** Diagnóstico del aparato electrodoméstico o a base de gas.

**4.2.4.** Trabajos a realizar, así como partes, refacciones u otros materiales necesarios para llevarlos a cabo.

**4.2.5.** Precio total, desglosando los diversos conceptos que lo integran, y señalando, en su caso:

**4.2.5.1.** Procedimientos aplicables en caso de variación en los precios de refacciones y materiales específicos cuyo presupuesto se encuentre fuera de su control.

**4.2.5.2.** En su caso, monto del anticipo.

**4.2.6.** Vigencia del presupuesto y, en su caso, costo del mismo.

**4.2.7.** Plazo previsto para la entrega del aparato ya reparado, que empezará a contar a partir de la aceptación del presupuesto por parte del consumidor. Dicho plazo debe expresarse en días naturales.

**4.3.** El prestador del servicio debe llevar a cabo la reparación y/o mantenimiento del aparato electrodoméstico o a base de gas siempre que el consumidor exprese su consentimiento y acepte el presupuesto correspondiente, y se cumpla lo siguiente:

**4.3.1.** Prestar el servicio en los términos y condiciones contratados, los cuales deben corresponder a la información o publicidad que proporcione o difunda el prestador del servicio por cualquier medio.

**4.3.2.** Utilizar partes, refacciones u otros materiales nuevos y apropiados al modelo y marca del aparato electrodoméstico o a base de gas, salvo que el consumidor autorice expresamente lo contrario. En todos los casos, las partes y refacciones deben cumplir con las normas aplicables.

**4.3.3.** En el caso de que el prestador detecte fallas en el aparato, no contempladas originalmente en el presupuesto ni en el contrato de adhesión u orden de servicio, debe informarlo al consumidor y obtener el consentimiento de éste para proceder a la reparación correspondiente.

**4.3.4.** Entregar al consumidor el aparato electrodoméstico o a base de gas reparado o que fue objeto de mantenimiento, en óptimas condiciones, previa prueba de funcionamiento en presencia del consumidor.

**4.3.5.** Responder por posibles descomposturas, daños o pérdidas totales que sufran los aparatos y le sean imputables, mientras se encuentren bajo su resguardo.

**4.4.** Cuando el consumidor no acepte el presupuesto, el prestador del servicio debe devolverle el aparato electrodoméstico o a base de gas en las mismas condiciones en las que le fue entregado para su revisión y diagnóstico, salvo que técnicamente no sea posible.

**4.5.** El prestador del servicio es responsable ante el consumidor por el incumplimiento de los servicios contratados, aun cuando subcontrate con terceros dicha prestación.

**4.6.** Cuando se preste el servicio a domicilio, el prestador del servicio debe proporcionar medios de identificación a sus empleados.

**4.7.** Sin perjuicio de lo dispuesto por la legislación fiscal, el prestador del servicio debe entregar al consumidor factura, recibo o comprobante, en el que consten los datos específicos del servicio prestado, describiendo las partes, refacciones u otros materiales utilizados en la reparación del aparato electrodoméstico o a base de gas.

### **5. De la información al consumidor**

**5.1.** La información o publicidad que el prestador del servicio exhiba, proporcione o difunda por cualquier medio, debe ser clara, verídica, comprobable y libre de descripciones gráficas o distintivos que provoquen confusión, engaño o desconcierto en el consumidor, o que lo inciten a contratar servicios de reparación y/o mantenimiento de aparatos electrodomésticos bajo declaraciones falsas del prestador del servicio.

**5.2.** El prestador del servicio contratado debe exhibir en el establecimiento, a la vista del consumidor, al menos, la siguiente información:

**5.2.1.** Principales servicios que presta y las tarifas vigentes que correspondan, indicando si las partes, refacciones u otros materiales están incluidos.

**5.2.2.** En su caso, tipos especiales de servicio, especificando las características del mismo en cuanto a precio y tiempo de entrega del aparato electrodoméstico.

**5.2.3.** El horario, teléfonos y días de atención al público.

**5.3.** El prestador del servicio debe poner a disposición del consumidor una lista o catálogo actualizado de los diferentes servicios que ofrece, indicando los precios o tarifas correspondientes.

**5.4.** Antes de contratar, el prestador del servicio debe proporcionar al consumidor la siguiente información:

**5.4.1.** Las características y propósitos del diagnóstico del aparato electrodoméstico o a base de gas, para elaborar el presupuesto correspondiente, y el costo, en su caso.

**5.4.2.** El plazo máximo para realizar el diagnóstico.

**5.4.3.** Posibles riesgos a los que se expone el aparato electrodoméstico o a base de gas con el diagnóstico, en su caso.

**5.4.4.** Una vez elaborado el presupuesto, el prestador del servicio debe proporcionarlo por escrito al consumidor y explicarle ampliamente su contenido indicándole:

**5.4.4.1.** El monto del anticipo que se requiere para prestar el servicio de reparación y/o mantenimiento del aparato

electrodoméstico o a base de gas.

**5.4.4.2.** En su caso, la indicación de que el consumidor puede suministrar las partes, refacciones u otros materiales necesarios para la reparación y/o mantenimiento del aparato electrodoméstico o a base de gas. En este caso el prestador del servicio debe realizar los ajustes correspondientes en el presupuesto.

**5.4.5.** Lugar y plazo para la prestación del servicio, señalando la fecha para la entrega del aparato electrodoméstico o a base de gas. Cuando el consumidor proporcione las partes, refacciones u otros materiales, debe señalarse que el plazo para la entrega del aparato electrodoméstico o a base de gas empezará a contar a partir de que éste proporcione dichos materiales.

**5.4.6.** En su caso, costo de servicios o conceptos adicionales, tales como recoger, entregar y/o reparar el aparato electrodoméstico o a base de gas en el domicilio que indique el consumidor.

**5.4.7.** Formas y medios de pago. En caso de ofrecer la opción a crédito, el prestador del servicio debe sujetarse a lo dispuesto en la ley.

**5.4.8.** Las penas convencionales a que puede hacerse acreedor el consumidor en caso de que incumpla los términos contractuales.

**5.4.9.** Las garantías que ofrece el prestador del servicio respecto al servicio proporcionado, explicando sus términos, condiciones y procedimientos para hacerlas efectivas.

## **6. Del contrato de adhesión u orden de servicio**

**6.1.** Toda operación comercial relacionada con la prestación de servicios de reparación y/o mantenimiento de aparatos electrodomésticos o a base de gas debe hacerse constar en un contrato de adhesión u orden de servicio, el cual, para su validez, debe cumplir con los siguientes requisitos:

**6.1.1.** Estar registrado en la Procuraduría.

**6.1.2.** Estar escrito en idioma español, con caracteres legibles a simple vista, sin perjuicio de que también pueda estar escrito en otro idioma. En caso de controversia prevalecerá la versión en idioma español.

**6.1.3.** Celebrarse en moneda nacional, sin menoscabo de que también pueda hacerse en moneda extranjera, conforme a la Ley Monetaria de los Estados Unidos Mexicanos.

**6.1.4.** Contener cláusulas descritas clara y objetivamente, conforme a lo establecido en esta NOM, en la Ley y en las demás disposiciones aplicables.

**6.2.** El contrato de adhesión u orden de servicio debe contener, al menos, la siguiente información:

**6.2.1.** Fecha y número de folio.

**6.2.2.** Nombre o razón social, domicilio, teléfono y registro federal de contribuyentes del prestador del servicio.

**6.2.3.** Nombre, domicilio y teléfono del consumidor.

**6.2.4.** Descripción de las características generales del aparato electrodoméstico o a base de gas, como son: tipo, marca, modelo, condiciones físicas y, en su caso, número de serie, accesorios incluidos y estado físico del aparato.

**6.2.5.** Descripción del servicio que se contrata.

**6.2.6.** Precio total y forma de pago. En su caso, las operaciones a crédito deben sujetarse a lo dispuesto en el capítulo correspondiente de la ley.

**6.2.7.** En su caso, monto del anticipo, el cual se aplicará al costo total del servicio.

**6.2.8.** En su caso, la indicación de que el consumidor suministrará las partes, refacciones u otros materiales necesarios para la reparación y/o mantenimiento del aparato.

**6.2.9.** Fecha de entrega del aparato electrodoméstico o a base de gas, la cual debe estimarse, en su caso, a partir de la aceptación del presupuesto y/o de que el consumidor entregue las refacciones y/o materiales necesarios para llevar a cabo la reparación y/o mantenimiento del mismo.

**6.2.10.** Responsabilidad del prestador del servicio, respecto a daños parciales o pérdida total del aparato electrodoméstico o a base de gas bajo su custodia, por causas que son atribuibles a él, durante la vigencia del contrato de adhesión u orden de servicio.

**6.2.11.** Indicación de que el prestador del servicio debe proporcionar al consumidor, al momento de entregar el aparato electrodoméstico o a base de gas, las partes o refacciones que reemplace por el servicio de reparación y/o mantenimiento efectuado, salvo que:

**6.2.11.1.** El consumidor exprese lo contrario.

**6.2.11.2.** Las partes, refacciones u otros materiales sean cambiados en uso de garantía.

**6.2.12.** El plazo de cuando menos 90 días naturales posteriores a la fecha señalada para la entrega del aparato electrodoméstico o a base de gas, en las condiciones pactadas, durante el que se obliga al prestador del servicio a conservarlo, y después del cual su uso y destino estará sujeto a las disposiciones aplicables.

**6.2.13.** Garantías

**6.2.14.** Penas convencionales aplicables al prestador del servicio o al consumidor, por el incumplimiento del contrato de adhesión, sin menoscabo de lo dispuesto en los ordenamientos legales aplicables.

**6.2.15.** Instancias, procedimientos y mecanismos para la atención y resolución de quejas y reclamaciones, señalando los lugares, días y horarios de atención al consumidor.

**6.2.16.** La leyenda siguiente:

“El consumidor libera al prestador del servicio de cualquier responsabilidad que hubiere surgido o pudiese surgir con relación al origen, propiedad, posesión o cualquier otro derecho inherente al aparato electrodoméstico o a base de gas, obligándose, asimismo a responder del saneamiento para el caso de evicción”

**6.2.17.** Firma del prestador del servicio y del consumidor.

### **7. De las garantías**

**7.1.** Sin perjuicio de lo que en este sentido marca la ley, toda reparación y/o mantenimiento de aparatos electrodomésticos o a base de gas debe ir acompañada de la garantía correspondiente, misma que puede estar incluida en el contrato de adhesión u orden de servicio o en el comprobante de pago respectivo. En cualquier caso, las garantías deben especificar, cuando menos, lo siguiente:

**7.1.1.** Términos y condiciones, cobertura, vigencia y procedimientos para hacerlas efectivas.

**7.1.2.** Establecimiento(s) donde puede hacerse exigible, considerando en primera instancia aquél donde fue reparado el aparato electrodoméstico o a base de gas.

**7.1.3.** La mención de que el tiempo que dure la reparación y/o mantenimiento del aparato electrodoméstico o a base de gas bajo la protección de la garantía, no es computable dentro del plazo de la misma.

### **8. Verificación**

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

### **9. Bibliografía**

**9.1.** Ley Monetaria de los Estados Unidos Mexicanos, publicada en el **Diario Oficial de la Federación** el 27 de julio de 1931. Reforma al Artículo 8o. publicada en el **Diario Oficial de la Federación** el 6 de marzo de 1985.

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

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

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

**9.5.** Norma Oficial Mexicana NOM-024-SCFI-1998, Información Comercial para empaques, instructivos y garantías de los productos electrónicos, eléctricos y electrodomésticos, publicada en el **Diario Oficial de la Federación** el 15 de enero de 1998.

**9.6.** Norma oficial mexicana NOM-085-SCFI-1994, Criterios informativos para el servicio de reparación de aparatos electrodomésticos, publicada en el **Diario Oficial de la Federación** el 13 de septiembre de 1995.

**9.7.** Norma Mexicana NMX-Z-13-1997 Guía para la Redacción, Estructuración y Presentación de las Normas Oficiales Mexicanas. Declaratoria de vigencia publicada en el **Diario Oficial de la Federación** el 31 de octubre de 1977.

**9.8.** Real decreto No. 1457/86 del 10 de enero de 1986. Ministerio de Sanidad y Consumo de España.

### **10. Concordancia con Normas Internacionales**

Esta Norma Oficial Mexicana no es equivalente con ninguna norma internacional por no existir referencia alguna 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-085-SCFI-1994, Criterios informativos para el servicio de reparación de aparatos electrodomésticos, publicada en el **Diario Oficial de la Federación** el 18 de septiembre de 1995.

México, D.F., a 25 de mayo de 2001.- El Director General de Normas, **Miguel Aguilar Romo**.- Rúbrica.