

PROY-NOM-110-SCFI-2003

PROYECTO DE NORMA OFICIAL MEXICANA, PRACTICAS COMERCIALES-REQUISITOS DE INFORMACION EN LA PRESTACION DE SERVICIOS PARA EL EMBELLECIMIENTO FISICO

(MODIFICA A LA NOM-110-SCFI-1995, PUBLICADA EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACION EL 21 DE AGOSTO DE 1996).

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- Secretaría de Economía.- Dirección General de Normas.

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 XII y XV, 47 fracción I de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, 33 de su Reglamento y 19 fracciones I y XV del Reglamento Interior de esta Secretaría, expide para consulta pública el siguiente Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-110-SCFI-2003, Prácticas comerciales-Requisitos de información en la prestación de servicios para el embellecimiento físico.

De conformidad con el artículo 47 fracción I de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 33 de su Reglamento, el Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-110-SCFI-2003, se expide para consulta pública a efecto de que dentro de los siguientes 60 días naturales los interesados presenten sus comentarios ante el Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad al Usuario, Información Comercial y Prácticas de Comercio, ubicado en avenida Puente de Tecamachalco número 6, colonia Lomas de Tecamachalco, Sección Fuentes, Naucalpan de Juárez, código postal 53950, Estado de México, teléfono 57 29 93 00, extensión 4125, fax 55 20 97 15, para que en los términos de la Ley se consideren en el seno del Comité que lo propuso.

México, D.F., a 14 de noviembre de 2003.- El Director General de Normas, **Miguel Aguilar Romo**.- Rúbrica.

PROYECTO DE NORMA OFICIAL MEXICANA PROY-NOM-110-SCFI-2003,

PRACTICAS COMERCIALES-REQUISITOS DE INFORMACION EN LA PRESTACION

DE SERVICIOS PARA EL EMBELLECIMIENTO FISICO (MODIFICA A LA NOM-110-SCFI-1995, PUBLICADA EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACION EL 21 DE AGOSTO DE 1996)

PREFACIO

En la elaboración del presente Proyecto de Norma Oficial Mexicana participaron los siguientes organismos y dependencias:

ASOCIACION MEXICANA DE INTERCONSULTA DERMOCOSMIATRICA
CAMARA MEXICANA DE LA INDUSTRIA DEL EMBELLECIMIENTO FISICO
CAMARA DE COMERCIO, SERVICIOS Y TURISMO DE LA CIUDAD DE MEXICO
CLINICA ASPID DE REVITALIZACION ESTETICA SPA
CLINICA COSMEDICA CARE SPA
CLINICA DE COSMIATRIA JOELLE MARIE
CLINICA DERMATOLOGICA MGM PLUS
INSTITUTO TECNOLOGICO DE ESTETICA PROFESIONAL
MELO BEAUTY & DIET
RIGENERA
PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
Subprocuraduría de Servicios al Consumidor
Subprocuraduría de Verificación y Vigilancia
Subprocuraduría Jurídica
SECRETARIA DE ECONOMIA
Dirección General de Comercio Interior y Economía Digital
SECRETARIA DE SALUD
Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios

INDICE

1. Objetivo y campo de aplicación
2. Definiciones

3. Elementos informativos
4. De la orden de servicio o contrato de adhesión
5. Verificación
6. Bibliografía
7. Concordancia con normas internacionales

1. Objetivo y campo de aplicación

1.1 El presente Proyecto de Norma Oficial Mexicana establece los lineamientos básicos en materia de información al consumidor que deben observar todas las personas físicas o morales dedicadas a la prestación de los servicios endógenos y exógenos de embellecimiento físico, con el fin de fomentar una práctica comercial transparente que redunde en beneficios para las partes involucradas. Quedan excluidos de este Proyecto de Norma Oficial Mexicana todos los proveedores que presten servicios de atención médica privada, de conformidad con los ordenamientos legales aplicables.

2. Definiciones

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

2.1 Centro de embellecimiento

Establecimiento que presta servicios para preservar, modificar o mejorar la apariencia personal, utilizando procedimientos endógenos y/o exógenos.

2.2 Consumidor

La persona física o moral que requiere y obtiene, como destinatario final, la prestación del servicio de embellecimiento físico.

2.3 Embellecimiento físico

Servicios y procedimientos que se ofrecen o utilizan para modificar la apariencia personal.

2.4 Ley

Ley Federal de Protección al Consumidor.

2.5 NOM

Al presente Proyecto de Norma Oficial Mexicana

2.6 Orden de servicio o contrato de adhesión

Es el documento elaborado unilateralmente por el proveedor para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la prestación del servicio de embellecimiento físico.

2.7 Presupuesto

Es el documento previo a la contratación o prestación del servicio en el que se detallan las características y precios de los elementos que deben intervenir en la prestación del servicio, tales como: número de sesiones, aparatos, materiales, alimentos o suplementos alimenticios, garantías, etc.

2.8 Procedimiento endógeno

Servicio que implica el uso de alimentos, suplementos alimenticios y/o medicamentos, para generar una modificación en el organismo, que tenga por resultado un cambio en un sentido específico de la apariencia personal.

2.9 Procedimiento exógeno

Servicios que se prestan para modificar, preservar o mejorar la apariencia personal mediante la utilización de productos, preparaciones o técnicas de uso externo.

2.10 Procuraduría

Procuraduría Federal del Consumidor

2.11 Proveedor

Es la persona física o moral que habitual o periódicamente ofrece, presta o realiza los servicios de embellecimiento físico.

3. Elementos informativos

Independientemente de los medios de difusión que utilice el proveedor y sin menoscabo de lo dispuesto por la Ley, la Ley General de Salud y el Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Publicidad, la información que se proporcione a los consumidores debe presentarse de manera clara, oportuna y veraz, de tal forma que el consumidor pueda elegir el servicio que más convenga a sus intereses.

3.1 Del presupuesto

En todo presupuesto que presente el proveedor debe indicar si la elaboración del mismo conlleva erogación alguna para el consumidor. Dicho presupuesto debe contener al menos la siguiente información:

- a) Descripción de los servicios, así como las erogaciones a las que está sujeto el consumidor;
- b) La indicación de aquellos materiales, alimentos, suplementos alimenticios y medicamentos que estén sujetos a variaciones de precios y que salgan fuera del control del proveedor;
- c) De ser el caso, el tiempo necesario, número de sesiones y periodicidad que se requiere en el procedimiento o servicio solicitado.
- d) Recomendaciones especiales de uso, si fuese necesario.
- e) Los riesgos, consecuencias y advertencias, en caso de existir efectos secundarios originados por el procedimiento; y los riesgos y consecuencias que puede ocasionar el consumidor por no seguir los procedimientos e instrucciones recomendadas por el proveedor.
- f) Costo total del servicio.
- g) Detalle de las opciones de pago que puede elegir el consumidor, en caso de que el proveedor así lo ofrezca.
- h) En su caso, el monto del anticipo que debe cubrir el consumidor para iniciar la prestación del servicio;
- i) Vigencia del presupuesto.
- j) Condiciones, garantías y compromisos para las partes.
- k) Causas de rescisión de la orden de servicio o contrato de adhesión.

3.2 De los precios

Sin menoscabo de lo que en este sentido dispone la Ley:

- a) Los proveedores que presten servicios de embellecimiento deben contar con un catálogo o lista de precios de los servicios que ofrezcan, disponible al público, a fin de que el consumidor cuente con información suficiente sobre el costo de los servicios que proporcionan.
- b) Los precios de los servicios de embellecimiento deben ser prestados en moneda nacional, sin menoscabo de que también puedan indicarse en moneda extranjera y debe hacerse explícito si incluyen IVA.
- c) De conformidad con la Ley Monetaria de los Estados Unidos Mexicanos, el consumidor debe pagar en moneda nacional. Las obligaciones de pago contraídas en moneda extranjera, se solventarán entregando el equivalente en moneda nacional al tipo de cambio que rija en la fecha en que se haga el pago.
- d) Cuando el consumidor efectúe el anticipo o realice el pago parcial o total por la prestación del servicio, el proveedor debe expedir el comprobante respectivo, el cual debe contener al menos los siguientes requisitos: nombre o razón social del proveedor, fecha e importe del depósito, nombre y firma de la persona que recibe el depósito, así como los requisitos que establezca la normatividad fiscal aplicable.
- e) El anticipo debe ser utilizado para cubrir el importe total del servicio.
- f) Cuando se trate de paquetes, el proveedor debe informar al consumidor cada uno de los servicios que los integran y su costo total.
- g) En caso de que el proveedor contemple cobros por concepto de seguros de protección al consumidor, debe manifestarlo en forma clara y explícita en el presupuesto y la orden de servicio o contrato de adhesión.

3.3 De las garantías

En caso de que la prestación del servicio de embellecimiento físico cuente con garantía, el proveedor debe entregarla por escrito al consumidor. La garantía debe contener, al menos: las condiciones, procedimientos, duración, alcance y lugar(es) para hacerla efectiva.

3.4 De la atención de quejas y reclamaciones

El proveedor debe dar a conocer a los consumidores:

- a) Los mecanismos mediante los cuales el consumidor puede presentar su queja, reclamación o inconformidad, y
- b) Los lugares y horarios de atención.

4. De la orden de servicio o contrato de adhesión

4.1 Las órdenes de servicio o contratos de adhesión que utilicen los proveedores deben:

- a) Cumplir con lo dispuesto en el presente Proyecto de NOM;
- b) Ser legibles a simple vista;

c) Estar escritos en idioma español, sin perjuicio de que también puedan estar escritos en otro u otros idiomas, en el entendido de que el proveedor asume la responsabilidad por la diferencia que pudiera existir entre las distintas versiones;

4.2 Asimismo, deben estar registrados en la Procuraduría y contener, al menos, la información siguiente:

- a) Nombre, teléfono y domicilio del proveedor y del consumidor.
- b) Descripción general del procedimiento y servicio que se proporcionará.
- c) Nombre de los alimentos, suplementos alimenticios y/o medicamentos que se utilizarán en el servicio.
- d) Costo total, desglosado por cada procedimiento o servicio solicitado.
- e) Detalle de las opciones de pago que puede elegir el consumidor, en caso de que el proveedor así lo ofrezca.
- f) El señalamiento de la manera como se debe resarcir al consumidor en el supuesto de que el procedimiento o servicio no se proporcione en base a lo acordado.
- g) De ser el caso, el tiempo necesario, número de sesiones y periodicidad que se requiere en el procedimiento o servicio solicitado.
- h) Recomendaciones especiales de uso, si fuese necesario.
- i) Los riesgos, consecuencias y advertencias, en caso de existir efectos secundarios originados por el procedimiento; y los riesgos y consecuencias que puede ocasionar el consumidor por no seguir los procedimientos e instrucciones recomendadas por el proveedor.
- j) La responsabilidad por los daños ocasionados en el caso de negligencia o inhabilidad de quien efectúa el procedimiento o servicio, o por la utilización de materiales, alimentos o suplementos alimenticios impropios.
- k) Condiciones, garantías y compromisos para las partes.
- l) Causas de rescisión.

5. Verificación

La verificación de lo dispuesto en el presente Proyecto de NOM debe ser llevada a cabo por la Procuraduría, conforme a lo dispuesto en la Ley.

6. Bibliografía

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

Ley Federal de Protección al Consumidor. **Diario Oficial de la Federación** del 24 de diciembre de 1992.

Ley General de Salud. **Diario Oficial de la Federación** del 7 de febrero de 1984.

Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Control Sanitario. **Diario Oficial de la Federación** del 26 de septiembre de 1986.

Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica. **Diario Oficial de la Federación** del 14 de mayo de 1986.

Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización. **Diario Oficial de la Federación** del 14 de enero de 1999.

Norma Oficial Mexicana NOM-110-SCFI-1995, Prácticas comerciales e información en la prestación de los servicios para el embellecimiento físico. **Diario Oficial de la Federación** del 21 de agosto de 1996.

Revista del Consumidor No. 143, marzo de 1989.

Revista del Consumidor No. 151, septiembre de 1991.

Revista del Consumidor No. 183, mayo de 1992.

7. Concordancia con normas internacionales

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

México, D.F., a 14 de noviembre de 2003.- El Director General de Normas, **Miguel Aguilar Romo**.- Rúbrica.