

SECRETARIA DE ECONOMIA

NORMA Oficial Mexicana NOM-035-SCFI-2003, Prácticas comerciales-Criterios de información para los sistemas de ventas a domicilio (cancela a la Norma Oficial Mexicana NOM-035-SCFI-1994, publicada el 1 de julio de 1994).

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 19 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 los aspectos de seguridad e información comercial para lograr una efectiva protección del consumidor;

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 la publicación del Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-035-SCFI-2002, Prácticas comerciales-Criterios de información para los sistemas de ventas a domicilio, lo cual se realizó en el **Diario Oficial de la Federación** el 17 de abril de 2003, 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 comentarios sobre el contenido del citado Proyecto de Norma Oficial Mexicana, mismos que fueron analizados por el grupo de trabajo, realizándose las modificaciones conducentes al Proyecto de NOM;

Que con fecha 31 de julio de 2003, 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-035-SCFI-2003, Prácticas comerciales-Criterios de información para los sistemas de ventas a domicilio (cancela a la Norma Oficial Mexicana NOM-035-SCFI-1994, publicada en el **Diario Oficial de la Federación** el 1 de julio de 1994).

México, D.F., a 23 de septiembre de 2003.- El Director General de Normas, **Miguel Aguilar Romo**.- Rúbrica.

NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-035-SCFI-2003, PRACTICAS COMERCIALES-CRITERIOS DE INFORMACION PARA LOS SISTEMAS DE VENTAS A DOMICILIO (CANCELA A LA NOM-035-SCFI-1994, PUBLICADA EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACION EL 1 DE JULIO DE 1994)

PREFACIO

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

ASOCIACION MEXICANA DE MERCADOTECNIA DIRECTA, A.C.

ASOCIACION MEXICANA DE VENTAS DIRECTAS, A.C.

AVON COSMETICS, S.A. DE C.V.

CAMARA DE COMERCIO, SERVICIOS Y TURISMO DE LA CIUDAD DE MEXICO

CAMARA NACIONAL DE LA INDUSTRIA DE PERFUMERIA Y COSMETICA (CANIPEC)

CAMARA NACIONAL DE LA INDUSTRIA ELECTRONICA DE TELECOMUNICACIONES E INFORMATICA (CANIETI)

JAFRA COSMETICS, S.A. DE C.V.
PREMIERE EXCLUSIVES, S.A. DE C.V.
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
Dirección General de Normas
SERVICIO POSTAL MEXICANO
SHAKLEE MEXICO, S.A. DE C.V.
YVES ROCHER DE MEXICO, S.A. DE C.V.

INDICE

1. Objetivo y campo de aplicación
2. Definiciones
3. Disposiciones generales
4. Información preliminar al consumidor
5. Formalización y cumplimiento de la transacción comercial
6. Devoluciones, atención de quejas y reclamaciones
7. Verificación y vigilancia
8. Bibliografía
9. Concordancia con normas internacionales
- 1. Objetivo y campo de aplicación**

La presente 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.

Quedan fuera del campo de aplicación de la presente Norma Oficial Mexicana, las transacciones comerciales de bienes y servicios mediante el comercio electrónico.

2. Definiciones

Para efectos de esta 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 Comercio electrónico

Al ofrecimiento y pedido de bienes y servicios a través de la utilización de los recursos de Internet (incluyendo el correo electrónico), o bien de tecnologías convergentes de información y telecomunicaciones, y que pueden usar como medios de comunicación líneas físicas de transmisión u ondas electromagnéticas de muy altas frecuencias. Excluyendo los medios de comunicación utilizados para el telemercadeo, quedando el trámite de pago en forma electrónica aunque la entrega del bien o servicio sea necesariamente física.

2.3 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.

2.4 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.

2.5 Domicilio del consumidor

Lugar donde el consumidor reside habitualmente, su lugar de trabajo o cualquier otro sitio o establecimiento ajeno al local comercial o el que declara en una transacción comercial para recibir los bienes o servicios solicitados al proveedor.

2.6 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.

2.7 Forma de pago

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

2.8 Garantía

Es el compromiso fehaciente del proveedor y/o del distribuidor independiente autorizado de reparar, reponer o sustituir el bien o servicio suministrado al consumidor por las fallas o defectos imputables al proveedor o, en su defecto, de reembolsar la cantidad pagada por el bien o la parte correspondiente al servicio que se dejó de prestar o que no se prestó en la forma previamente acordada por las partes. Su otorgamiento debe cumplir con las formalidades previstas por la ley.

2.9 Ley

Ley Federal de Protección al Consumidor.

2.10 Local comercial

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

2.11 Lugar de ejecución del contrato

Domicilio donde el consumidor manifestó su aceptación de contratar y/o el domicilio designado para la entrega del bien o prestación del servicio.

2.12 Medios de pago

Las formas acordadas entre el proveedor y el consumidor para liquidar el monto de la transacción comercial; puede comprender, entre otros; dinero en efectivo, cheques, giro postal o telegráfico, órdenes de pago bancarias, pagarés derivados de tarjetas de crédito o tarjetas electrónicas de débito y transferencia electrónica de fondos.

2.13 NOM

Norma Oficial Mexicana.

2.14 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.

2.15 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 o distribuidor independiente autorizado y el consumidor.

2.16 Pago diferido

Aquel 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.

2.17 Pedido u orden de compra

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

2.18 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 solidario ante el consumidor, en los términos de la ley, aun cuando comercialice bienes o servicios a través de distribuidores independientes autorizados.

2.19 Venta a domicilio

Aquella comercialización, directa o a distancia, 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, la radio, prensa, el teléfono o el fax, invitando al consumidor a contratar la adquisición del bien o servicio mediante cualquier medio de comunicación.

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 puede 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 o su distribuidor independiente autorizado 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.

3. Disposiciones generales

3.1 El proveedor que comercialice bienes o servicios a través de la venta directa, debe estar domiciliado en el territorio nacional, o contar con una representación, sucursal o filial domiciliadas en éste.

Los proveedores que realicen transacciones a distancia y no dispongan de oficinas en el país, deben advertirlo al consumidor por los medios informativos que regularmente utilice.

3.2 Las obligaciones de pago en moneda extranjera contraídas dentro o fuera de la República Mexicana para ser cumplidas en ésta, se deben solventar entregando el equivalente en moneda nacional al tipo de cambio que rija en el lugar y fecha en que se realice el pago, tal y como lo señala la Ley Monetaria de los Estados Unidos Mexicanos, o en la moneda extranjera pactada, a elección del consumidor al momento de efectuar el pago.

3.3 La información o publicidad relativa a bienes o servicios que se difundan para la venta a domicilio, directa o 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 y cuidará las prácticas de mercadotecnia dirigidas a la población vulnerable como niños, ancianos y enfermos, incorporando mecanismos que adviertan cuando la información no sea apta para esa población. Asimismo,

deben cumplir con las disposiciones legales aplicables y expresarse en idioma español, sin perjuicio de que, además, se haga en otros idiomas.

3.4 Los proveedores que utilicen distribuidores independientes autorizados para realizar las ventas a las que se refiere esta NOM, deben proporcionarles a éstos, 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 a 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 prestación del mismo.

3.7 Cuando el proveedor conserve registros con la información proporcionada por el consumidor, y pretenda compartirla con fines mercadotécnicos, debe sujetarse a 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 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, la siguiente información:

4.1 Del proveedor

- a) Nombre o razón social
- b) Domicilio y teléfono
- c) Apartado postal y/o correo electrónico, en su caso.

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; en este último caso, informar que se aplicará lo dispuesto en la ley)
- d) País de origen
- e) Existencia de promociones y procedimientos de participación, en su caso
- f) Formas y tiempo aproximado de entrega del bien o servicio
- g) Garantías, si éstas son ofrecidas
- h) Gastos adicionales o asociados al envío del bien o la prestación del servicio que deba pagar el consumidor, en su caso.

5. Formalización y cumplimiento de la transacción comercial

5.1 De la formalización del pedido

5.1.1 En el caso de ventas a domicilio, si el consumidor acepta el ofrecimiento realizado por el proveedor o su distribuidor independiente autorizado, debe considerarse que ha otorgado su consentimiento expreso para que el pedido le sea surtido.

5.1.2 Tratándose de telemercadeo, el proveedor o su distribuidor independiente autorizado, 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
- d) Características y especificaciones de los bienes o servicios solicitados
- e) Existencia de centros de atención y servicio al cliente
- f) Existencia de seguros para el bien o servicio, en su caso
- g) En su caso, existencia de manual o instructivo de uso.

5.2 Del cumplimiento de la transacción

En las operaciones de comercialización a distancia, el proveedor o su distribuidor independiente autorizado, debe entregar el bien o servicio en el domicilio del consumidor o en el lugar en que se haya acordado con éste y de acuerdo a la forma pactada.

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 pueda 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.

5.2.2 En el caso de pagos diferidos, por cada pago que realice el consumidor, debe expedírsele un recibo o comprobante.

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 o el distribuidor independiente autorizado 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 la presente NOM, en cuyo caso, el proveedor o el distribuidor independiente autorizado debe bonificarle por el mismo medio que pagó la cantidad pactada en un plazo no mayor de 15 días hábiles, contados a partir de la cancelación del servicio y/o la devolución del bien.

El proveedor o el distribuidor independiente autorizado debe proporcionarle al consumidor una clave o contraseña y conservar, cuando menos durante un año, un registro con fecha, hora, importe y medio de pago que avale el mismo.

6. 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.

c) Domicilio, teléfono 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 a su cantidad, calidad o demás modalidades de la transacción comercial. El proveedor o distribuidor independiente autorizado 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 de los pagos anticipados correspondientes a la entrega del bien o los pagos anticipados no devengados correspondientes al servicio que se dejó de prestar o que no se prestó en la forma previamente acordada por las partes, obligándose el proveedor a reembolsar dichas cantidades de dinero en un plazo que no exceda de 15 días hábiles.

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

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

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

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

8.3 Código de Comercio, publicado en el **Diario Oficial de la Federación** el 13 de octubre de 1989.

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

8.5 Norma Oficial Mexicana NOM-035-SCFI-1994, Criterios de información para los sistemas de ventas fuera de local comercial, publicada en el **Diario Oficial de la Federación** el 1 de julio de 1994.

8.6 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** el 31 de octubre de 1977.

8.7 Directive 97/66/EC of the European Parliament and of the Council of 15 December 1997 concerning the processing of personal data and the protection of privacy in the telecommunications sector.

8.8 Ley de Ordenación del Comercio Minorista; Ministerio de Comercio y Turismo, España, septiembre 1994.

8.9 Revised Guidelines on Advertising and Marketing on the Internet, International Chamber of Commerce. April 1998.

8.10 Telemarketing sales rule; Federal Trade Comition, USA, agosto 1995.

8.11 Código de Etica; Asociación Mexicana de Ventas Directas, A.C.

8.12 Código de Etica de la Asociación Mexicana de Mercadotecnia Directa, A.C.

9. Concordancia con normas internacionales

Esta NOM no coincide con norma internacional alguna por no existir referencia al momento de su elaboración.

TRANSITORIO

UNICO.- La presente Norma Oficial Mexicana entrará en vigor 60 días naturales después de su publicación en el **Diario Oficial de la Federación**.

México, D.F., a 23 de septiembre de 2003.- El Director General de Normas, **Miguel Aguilar Romo**.- Rúbrica.