

SECRETARIA DE ECONOMIA

NORMA Oficial Mexicana NOM-036-SCFI-2007, Prácticas comerciales-Requisitos de información en la comercialización de servicios funerarios.

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 XXXI 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, XIV 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 23 de noviembre de 2006 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-036-SCFI-2006, Prácticas comerciales-Requisitos de información en la comercialización de servicios funerarios, la cual se realizó en el Diario Oficial de la Federación el 17 de enero de 2007, 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 14 de agosto de 2007, el Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad al Usuario, Información Comercial y Prácticas de Comercio, aprobó por unanimidad la norma oficial mexicana NOM-036-SCFI-2007, Prácticas comerciales-Requisitos de información en la comercialización de servicios funerarios.

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, expide la siguiente:

Norma Oficial Mexicana NOM-036-SCFI-2007, Prácticas comerciales-Requisitos de información en la comercialización de servicios funerarios".

México, D.F., a 5 de octubre de 2007.- El Director General de Normas, **Francisco Ramos Gómez**.- Rúbrica.

NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-036-SCFI-2007, PRACTICAS COMERCIALES-REQUISITOS DE INFORMACION EN LA COMERCIALIZACION DE SERVICIOS FUNERARIOS

PREFACIO

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

- AGENCIA FUNERARIA LOS ANGELES, S.A. DE C.V.
- CAMARA DE COMERCIO SERVICIOS Y TURISMO DE CD. OBREGON
- GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL
Secretaría de Salud del Distrito Federal
Unidad Departamental de Atención Ciudadana de Trámites Funerarios
- GRUPO GAYOSSO-AGENCIA FUNERARIA GAYOSSO, S.A. DE C.V.
- INFINITY FUNERAL HOME, S.A. DE C.V.
- INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO.
Subdirección de Servicios Sociales.
- JARDINES DE TLALNEPANTLA, S.A. DE C.V.

- JARDINES DEL TIEMPO, S.A. DE C.V.
- MAUSOLEOS DEL ANGEL, S.A. DE C.V.
- PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.
Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento.
Dirección General de Verificación y Vigilancia.
- SECRETARIA DE ECONOMIA
Dirección General de Comercio Interior y Economía Digital
- SERVICIOS FUNERARIOS DE MEXICO, S.A. DE C.V.
- VELATORIOS FUNEZA, S.A. DE C.V.

INDICE

CAPITULO

1. Objetivo y campo de aplicación
2. Definiciones
3. Disposiciones generales
4. De los elementos informativos
5. De la información en los contratos
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 preliminar; y de contenido en los contratos de prestación de servicios funerarios, en caso de que se utilicen dichos contratos, 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.

1.2 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.

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

2.13 Reglamento Interior de Cementerio o Panteón

A la disposición jurídica emitida por la autoridad local correspondiente, en la que se estipulan las reglas para la administración, uso y mantenimiento de un 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 Norma Oficial Mexicana, 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 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 disponga de los servicios contratados conforme a sus necesidades.

2.20 Usuario

A la(s) persona(s) designada(s) por el consumidor o, en su caso, por el titular sustituto para que al fallecer les proporcionen 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.

En caso de que los servicios funerarios ofrecidos sean prestados por un tercero, el proveedor deberá contar con el contrato de comisión mercantil o fideicomiso correspondiente vigente.

3.2 Con base en lo dispuesto en la Ley, 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.

3.3 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.

3.4 Conforme a lo dispuesto en la Ley y sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación fiscal, el proveedor de servicios funerarios debe expedir al consumidor factura, recibo o comprobante en el que consten los datos específicos del servicio prestado u operación realizada.

3.5 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 elementos informativos

4.1 En el marco 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 o publicidad relativa a los servicios funerarios que se difunda por cualquier medio o forma, debe ser veraz, comprobable y exenta de textos, diálogos, sonidos, imágenes, marcas y otras descripciones que induzcan o puedan inducir a error o confusión al consumidor por engañosa o abusiva.

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

4.3 En la información escrita que los proveedores de servicios funerarios entreguen a los consumidores, se debe considerar lo siguiente:

4.3.1 Lugar donde deben prestarse los servicios funerarios.

4.3.2 Las especificaciones necesarias, conforme a los servicios solicitados por el consumidor, como son entre otros: 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 y las disposiciones al respecto de la Ley General de Salud.

4.3.4 Los 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 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 La especificación 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 En los servicios funerarios a futuro, las garantías, que en su caso, ofrece el proveedor para el cumplimiento de los servicios contratados.

4.3.8 El proveedor debe informar por escrito al consumidor, antes de contratar el servicio, si éste ofrece o no garantía.

5. De la información en los contratos

5.1 Los contratos de adhesión para la prestación de servicios funerarios, en caso de que se utilicen, para su validez, tendrán que ser registrados ante la Procuraduría y 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 contener, al menos, la siguiente información:

5.2.1 Nombre, domicilio, teléfono y Registro Federal de Contribuyentes del proveedor.

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, se debe atender lo dispuesto en el capítulo correspondiente de la Ley.

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, al prestar el servicio, 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 de la infraestructura correspondiente para la prestación de los servicios funerarios están construidas o en construcción, o si se van a edificar y, en su caso, el plazo de terminación previsto.

5.2.7.2 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.

5.2.7.3 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.

5.2.7.4 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.

5.2.8.4 El proveedor debe informar por escrito al consumidor, antes de contratar el servicio, si éste ofrece o no garantía de cumplimiento.

5.2.8.5 En caso de que el proveedor otorgue la garantía mencionada en el numeral 4.3.8, éste deberá especificar tiempo, lugar y forma en que la ofrezca.

5.3 El consumidor podrá exigir a proveedores y a empresas que utilicen información con fines mercadotécnicos o publicitarios que la información relativa a él mismo no sea cedida o transmitida a terceros, ni que se le envíe publicidad sobre bienes o servicios; su manifestación deberá estar firmada o rubricada en cláusula visible a simple vista en el anverso del contrato de adhesión, en caso de que se utilice, o en un documento para tal efecto.

6. Verificación y vigilancia

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.

7. Bibliografía

7.1 Código Civil Federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de mayo de 2000.

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

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

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

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

7.6 Ley Federal de Protección al Consumidor, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de febrero de 2004.

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

7.8 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.

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

7.10 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.

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

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

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

7.14 Norma Oficial Mexicana NOM-036-SCFI-2000, Requisitos de información en la contratación de servicios funerarios, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 15 de mayo de 2000.

7.15 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.

8. Concordancia con normas internacionales

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

TRANSITORIOS

PRIMERO.- Esta Norma Oficial Mexicana entrará en vigor 60 días después de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

SEGUNDO.- Esta Norma Oficial Mexicana cancela a la Norma Oficial Mexicana NOM-036-SCFI-2000, Prácticas comerciales-Requisitos de información en la contratación de servicios funerarios, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 15 de mayo de 2000.

México, D.F., a 5 de octubre de 2007.- El Director General de Normas, **Francisco Ramos Gómez.-**
Rúbrica.