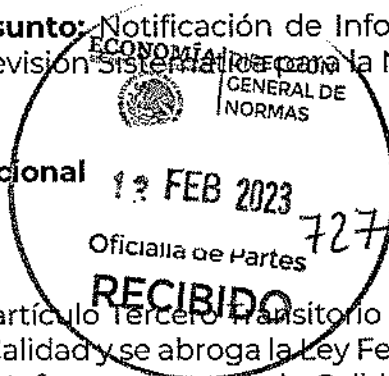


Of. No. DGN.191.01.2023.229

Ciudad de México, a 10 de febrero de 2023.

Asunto: Notificación de Informe de Resultados de Revisión Sistemática de la NOM-174-SCFI-2007.

Dr. Arturo Vázquez Espinosa
Secretario Ejecutivo de la Comisión Nacional
de Infraestructura de la Calidad
Presente



Con fundamento en lo dispuesto por el artículo Tercero Transitorio del Decreto por el que se expide la Ley de Infraestructura de la Calidad y se abroga la Ley Federal sobre Metrología y Normalización; artículo 32 de la Ley de Infraestructura de la Calidad; 39 del Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización; 4 fracción XI, 8 fracciones III, IV y de las Reglas de Operación del Comité Consultivo Nacional de Normalización de la Secretaría de Economía (CCONNSE); 2, sección A, fracción II, numeral 19, inciso a), II, 12, fracciones I, II, III, IV, X, XVIII y XXIX, 36 fracciones I, II, IV, VIII, último párrafo y 37, fracción XIII del Reglamento Interior de la Secretaría de Economía, se notifica el resultado de la Revisión Sistemática de la Norma Oficial Mexicana NOM-174-SCFI-2007, a través del siguiente informe:

I. Antecedentes

Título: NOM-174-SCFI-2007, "Prácticas comerciales-Elementos de información para la prestación de servicios en general".

Fecha de publicación en el DOF: 1 de noviembre de 2007.

Fecha de entrada en vigor: 31 de diciembre de 2007.

Tipo de resolución: Modificación.

Fecha de la última revisión quinquenal: 15 de enero de 2018.

Fecha límite para la notificación al Secretario Ejecutivo de la Comisión Nacional de Infraestructura de la Calidad: 14 de abril de 2023.

Justificación: Resulta necesario fortalecer la información comercial que deben proporcionar los proveedores de tintorería, lavandería, planchaduría y similares; reparación y/o mantenimiento de vehículos; reparación y/o mantenimiento de aparatos electrodomésticos o a base de gas; embellecimiento físico; eventos sociales; arrendamiento de vehículos; fotográficos, de laboratorio fotográfico y de grabación en video; remozamiento y mantenimiento de inmuebles y muebles que se encuentren en los mismos; paquetes de graduación; formación para el trabajo y capacitación técnica sin reconocimiento de validez oficial; y consultoría en materia de calidad.

En este sentido, posterior al análisis de los antecedentes, diagnóstico, impacto, beneficios y datos que se exponen en el Anexo 1. Informe de la Revisión Sistemática de la NOM-174-SCFI-2007 y en cumplimiento con el artículo 32 de la Ley de Infraestructura de la Calidad, se

propone que, como resultado de la Revisión Sistemática se debe **Modificar** la Norma Oficial Mexicana NOM-174-SCFI-2007, "*Prácticas comerciales-Elementos de información para la prestación de servicios en general*".

Una vez expuesto lo anterior y en relación al Oficio DGN.191.05.2023.469 suscrito el 10 de febrero por la Lic. Mónica Paola Mostalac Cecilia, Directora de Normalización para Industrias Diversas y Servicios, notifica la **Modificación** de dicha Norma, en virtud de continuar con los efectos regulatorios para dar mayor certidumbre a los consumidores respecto a los requisitos mínimos de información comercial que deben proporcionar los proveedores de los servicios que regula la NOM.

II. Objetivo, campo de aplicación y alcance

La Norma tiene como objetivo establecer los elementos y requisitos mínimos de información comercial; el contenido mínimo de los contratos de adhesión, en caso de que se utilicen, y garantías, en caso de que se ofrezcan, que deben apegarse los proveedores, a fin de que los consumidores cuenten con información clara y suficiente para tomar la decisión más adecuada a sus necesidades.

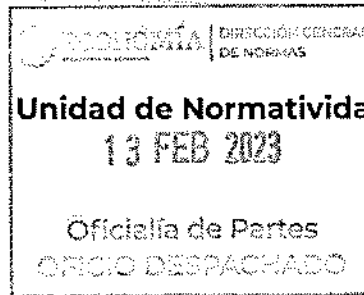
III. Descripción de la materia, sectores o mercados regulados, así como el Objetivo Legítimo de Interés Público

Las disposiciones de la Norma Oficial Mexicana son de observancia general en la República Mexicana para los proveedores de los servicios de tintorería, lavandería, planchaduría y similares; reparación y/o mantenimiento de vehículos; reparación y/o mantenimiento de aparatos electrodomésticos o a base de gas; embellecimiento físico; eventos sociales; arrendamiento de vehículos; fotográficos, de laboratorio fotográfico y de grabación en video; remozamiento y mantenimiento de inmuebles y muebles que se encuentren en los mismos; paquetes de graduación; formación para el trabajo y capacitación técnica sin reconocimiento de validez oficial; y consultoría en materia de calidad.

Conforme a lo establecido en el artículo 10 de la Ley de Infraestructura de la Calidad, las Normas Oficiales Mexicanas tienen como finalidad atender las causas de los problemas identificados por las Autoridades Normalizadoras, y para el caso en particular, en la fracción XIII se establece la protección al derecho a la información.

IV. Diagnóstico

En México, existe una gran cantidad de establecimientos dedicados a la prestación de servicios que regula la NOM, por lo que resulta necesaria una normatividad que permita supervisar aquellos establecimientos que operan bajo estas actividades para que el consumidor conozca sus derechos al contratar uno de estos servicios.



Además, dado que la Norma Oficial Mexicana se elaboró en conjunto con la Procuraduría Federal del Consumidor, resulta necesario fortalecer la normativa para promover y proteger los derechos del consumidor, así como aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores; así como promover nuevos o mejores sistemas y mecanismos que faciliten a los consumidores el acceso a bienes y servicios en mejores condiciones de mercado, lo anterior con fundamento en el artículo 24, fracciones I y IV de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

En este tenor, la PROFECO ha identificado varios incumplimientos de la Norma Oficial Mexicana, siendo los siguientes:

1. Aplica restricciones, no indicando por ningún medio o forma en que consiste;
2. Carece de causas de rescisión, cancelación y terminación del contrato;
3. Carece de forma y medio de pago;
4. Carece de instancias, procedimientos y mecanismos para la atención de reclamaciones;
5. Carece de la responsabilidad del proveedor por daños parciales o pérdida total imputables al que se ocasione a los bienes de los consumidores;
6. Carece de derechos y obligaciones de las partes, señalando términos y condiciones estipuladas en la prestación del servicio;
7. El contrato que utiliza tiene leyendas que no tiene el contrato registrado;
8. El presupuesto no especifica la vigencia y las condiciones, las garantías y los compromisos para ambas partes;
9. El proveedor no informa al consumidor las características, especificaciones y duración del servicio;
10. Elementos de información para la prestación del servicio en general;
11. La garantía no especifica cobertura;
12. La garantía no especifica el procedimiento para hacerla efectiva;
13. La garantía no especifica términos y condiciones;
14. La garantía no especifica vigencia;
15. La responsabilidad, en su caso, por la pérdida de objetos dejados en el interior del bien a reparar cuando éstos hayan sido notificados;
16. No informar por escrito al consumidor los requisitos, condiciones y vigencia de la promoción u oferta;
17. No acredita la leyenda "GARANTIA" del servicio ofrecido;
18. No cuenta con contrato de adhesión registrado ante Profeco;
19. No cuenta con contrato de adhesión vigente registrado en Profeco;
20. No entrega comprobante o referencia alguna sobre el servicio prestado con los datos del proveedor;
21. No entrega comprobante o referencia alguna sobre el servicio prestado;



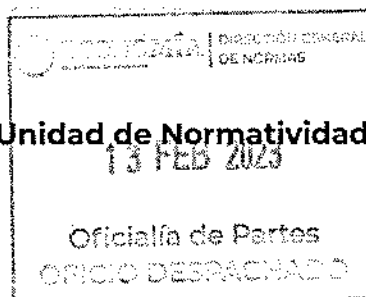
22. No especifica la forma y medio de pago de los servicios indicando si el consumidor requiere dar un anticipo para ordenar el servicio;
23. No exhibe a la vista del consumidor, información sobre los días y horario de atención al público;
24. No exhibe el monto total a pagar por el servicio;
25. No exhibe por ningún medio las tarifas de los servicios que presta;
26. No exhibe por ningún medio o forma el bien o bienes que entregaría al consumidor como consecuencia del servicio proporcionado;
27. No exhibe por ningún medio o forma el contrato de adhesión registrado ante PROFECO;
28. No exhibe por ningún medio o forma la póliza de garantía ofrecida sobre mano de obra de servicio;
29. No indica el plazo máximo para realizar el diagnóstico, fecha de expedición, nombre y firma de quien elaboro el servicio;
30. No indica las características y propósito del diagnóstico y en su caso el costo del mismo;
31. No indica los riesgos, en su caso, a los que se expone el bien, y el grado de responsabilidad de cada una de las partes;
32. No informa, si el consumidor requiere dar un monto de anticipo para ordenar el servicio;
33. No llena los espacios en blanco relativos al registro y aprobación por la PROFECO en el contrato de adhesión;
34. No se encuentra registrado el contrato de adhesión en la PROFECO;
35. No se indica el mecanismo de reembolso en caso de incumplimiento del servicio;
36. No utiliza el contrato de adhesión registrado ante PROFECO;
37. Utiliza un contrato de adhesión distinto al registrado en PROFECO.

Con relación a los puntos mencionados, resulta necesario fortalecer la normatividad para que los consumidores reciban un mejor servicio.

V. Impacto o Beneficios

La regulación correspondiente Prácticas comerciales-Elementos de información para la prestación de servicios en general, solo tiene un costo para los proveedores correspondientes a la evaluación de la conformidad. Si bien no hay Unidades de Inspección, ya que la vigilancia y verificación del cumplimiento de la Norma Oficial Mexicana corresponden a la Procuraduría Federal del Consumidor, por lo que los sujetos regulados deben realizar la entrega de documentación para poder tramitar el respectivo Registro de Contrato de Adhesión.

En este sentido las personas físicas que ofrecen, distribuyen, venden, arriendan o conceden el uso de bienes, productos o servicios deben de registrar, de forma voluntaria, su contrato



de adhesión ante la Procuraduría Federal del Consumidor. En este caso, el proveedor podrá realizar el Registro del Contrato de Adhesión, en línea o de forma presencial; para ello, el costo para el respectivo registro o modificación (si es que el proveedor contara con alguno) es de \$969.19 mxn.

De este modo, si el consumidor desea adquirir o contratar algún servicio que se encuentre dentro del campo regulación de la normatividad, podrá consultar en la siguiente página <https://rcal.profeco.gob.mx/Consulta.jsp> si el proveedor cuenta con su respectivo contrato de adhesión y el contenido del mismo. Con ello, se brinda mayor certidumbre al consumidor, además de que podrá conocer sus garantías.

VI. Datos cualitativos y cuantitativos

El sector que regula la NOM-174-SCFI-2007 abarca un amplio número de unidades económicas, por mencionar un ejemplo, es el caso de las Lavanderías y Tintorerías, de acuerdo con Data México y el Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (DENUE), hasta el tercer trimestre de 2022, se registraron 40,194 unidades económicas, siendo la Ciudad de México, Estado de México y Jalisco las entidades con un mayor número de Unidades Económicas¹.

Para ello, PROFECO realiza visitas para supervisar que los proveedores de servicios cumplan con lo establecido en la Norma Oficial Mexicana, sin embargo, a raíz de esas visitas se ha logrado identificar 37 incumplimientos, de los cuales se resalta que no hay claridad respecto a las Garantías, así como la información que se brinda al consumidor; además que no cuentan con un Contrato de adhesión, como se observa en el Diagnóstico. Al respecto, de 2020 a 2022, PROFECO ha realizado 1255 visitas, 634 fueron visitas con Procedimiento por Infracciones a la Ley (PIL) y; 469 han sido visitas para sellos de suspensión y/o advertencia, como se muestra en la Tabla 1.

Tabla 1. Visitas PROFECO NOM-174-SCFI-2007, 2020-2022

	Visitas Realizadas	Visitas con PIL	Sellos Suspensión y/o Advertencia
2020	866	442	347
2021	319	156	113

¹ Consultado en <https://datamexico.org/es/profile/industry/drycleaning-and-laundry-services>

2022	70	36	8
Total	1255	634	469

Fuente: Elaboración propia con datos de PROFECO

En las tablas 2 y 3 se pueden observar que de 2020 a 2022, la PROFECO ha emitido 379 resoluciones, referentes a los incumplimientos identificados durante las visitas. El costo total de estas resoluciones, de estos años, fueron de \$5, 501, 718.84.

Tabla 2. Resoluciones NOM-174-SCFI-2007, 2020-2022

Resoluciones	
2020	246
2021	116
2022	17
Total	379

Fuente: Elaboración propia con datos de PROFECO

Tabla 3. Monto de las Resoluciones NOM-174-SCFI-2007, 2020-2022

Monto de las Resoluciones	
2020	\$2,055,056.71
2021	\$2,790,692.77
2022	\$655,969.36
Total	\$5,501,718.84

Fuente: Elaboración propia con datos de PROFECO



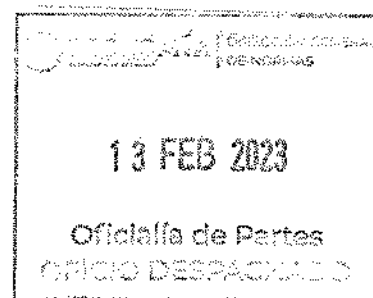
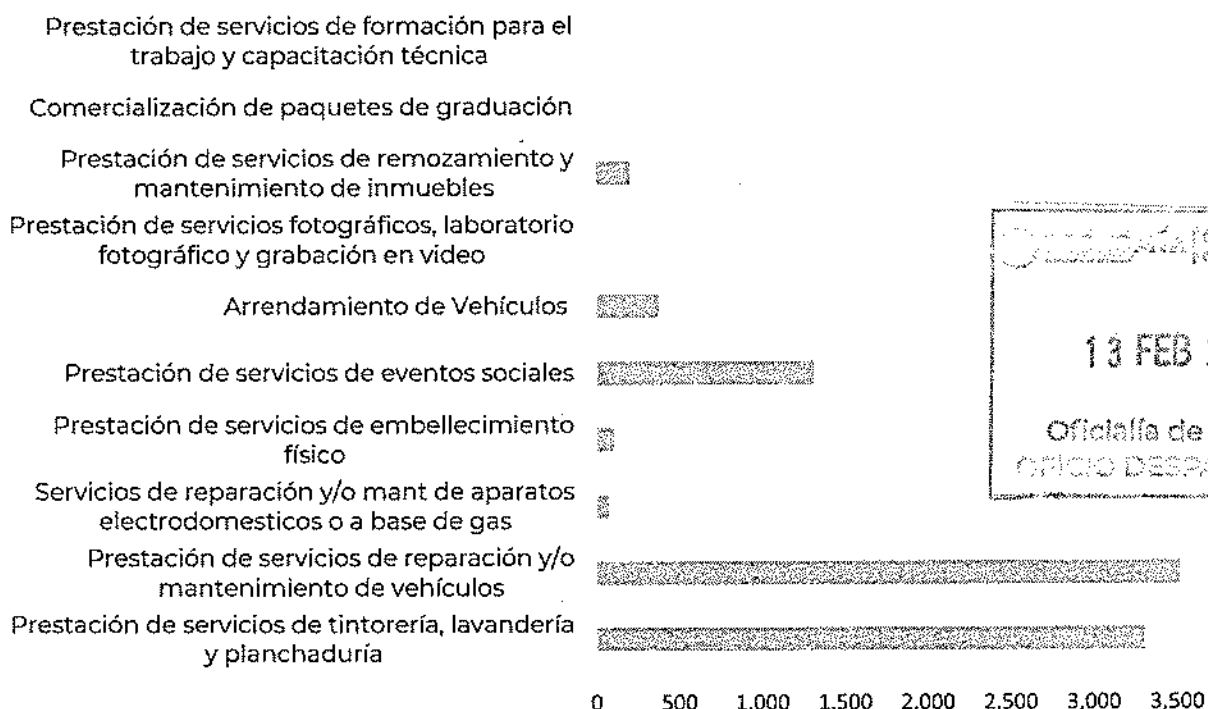
Robustecer la presente regulación es de suma importancia ya que existe un gran número de Unidades económicas referentes a tintorería, lavandería, planchaduría y similares; reparación y/o mantenimiento de vehículos; reparación y/o mantenimiento de aparatos electrodomésticos o a base de gas; embellecimiento físico; eventos sociales; arrendamiento de vehículos; fotográficos, de laboratorio fotográfico y de grabación en video; remozamiento y mantenimiento de inmuebles y muebles que se encuentren en los mismos; paquetes de graduación; formación para el trabajo y capacitación técnica sin reconocimiento de validez oficial; y consultoría en materia de calidad.

9

Sin embargo, solo dos servicios cuentan con mayor número de contratos de adhesión los cuales son referentes a la Prestación de servicios de tintorería, lavandería y planchaduría y a la Prestación de servicios de reparación y/o mantenimiento de vehículos, como se muestra en la Gráfica 1.

Gráfica 1: Contratos de Adhesión por prestación de servicio

Contratos de Adhesión registrados en PROFECO

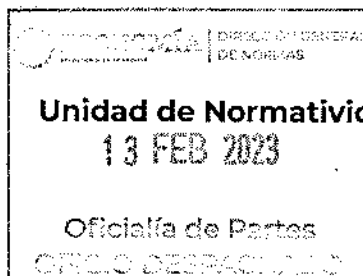


Fuente: Elaboración propia con datos de PROFECO

Expuesto lo anterior, se puede observar que la Prestación de servicios de formación para el trabajo y capacitación técnica, comercialización de paquetes de graduación y la prestación de servicios fotográficos, laboratorio fotográfico y grabación en video solo cuentan con un contrato de adhesión registrado, con base en los datos de PROFECO. Para ello es importante señalar en los incisos 5 y 5.1 de la Norma Oficial Mexicana NOM-174-SCFI-2007, que señalan lo siguiente:

"5. De los contratos de adhesión

El registro ante la Procuraduría Federal del Consumidor de los modelos de contrato de adhesión que, en su caso, utilicen los proveedores de los



siguientes servicios, no es de carácter obligatorio: 1) Embellecimiento físico, 2) Fotográficos, de laboratorio fotográfico y de grabación en video, 3) Paquetes de graduación, 4) Formación para el trabajo y capacitación técnica, si n reconocimiento de validez oficial, y 5) Consultoría en materia de calidad.

5.1 Los contratos de adhesión que, en su caso, utilicen los proveedores de los siguientes servicios: 1) Tintorería, lavandería, planchaduría y similares; 2) Reparación y/o mantenimiento de vehículos; 3) Reparación y/o mantenimiento de aparatos electrodomésticos o a base de gas; 4) Eventos sociales; 5) Arrendamiento de vehículos, y 6) Remozamiento y mantenimiento de inmuebles y muebles que se encuentren en los mismos; **deben estar registrados ante la Procuraduría [...]**

Énfasis añadido

Es en este sentido que versa la modificación de la NOM-174-SCFI-2007, dado que dentro del campo de aplicación se enlistan diversos servicios que no están obligados a registrar un contrato, sin embargo, derivado de las problemáticas identificadas, resulta importante que todos los servicios registren su contrato de adhesión para brindar al consumidor un servicio seguro. Asimismo, esto contribuirá a contrarrestar o eliminar la gran cantidad de incumplimientos de modo que se evite que los propios proveedores de este tipo de servicios incurran, ya sea por una cuestión discrecional o involuntaria.

VII. Determinación

Como resultado de lo anteriormente expuesto, esta Dirección de área adscrita a la Dirección General de Normas de la Secretaría de Economía presenta como resultado de la Revisión Sistemática la **MODIFICACIÓN** de la Norma Oficial Mexicana NOM-174-SCFI-2007, "*Prácticas comerciales-Elementos de información para la prestación de servicios en general*.", dado que es necesario robustecer la Norma Oficial Mexicana vigente, para que los proveedores que brinden los servicios previstos dentro del campo de aplicación de la NOM, brinden mayor claridad y transparencia cuando estos se realicen.

Se notifica el presente informe al Secretariado Ejecutivo de la Comisión Nacional de la Infraestructura de la Calidad, con los resultados de esta revisión dentro de los sesenta días hábiles posteriores a la terminación del periodo quinquenal correspondiente y así, se solicite su publicación en la Plataforma Tecnológica Integral de Infraestructura de la Calidad, en cumplimiento y de conformidad con lo establecido por el artículo 32 de la Ley de Infraestructura de la Calidad.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 10 de la Ley de Infraestructura de la Calidad, las Normas Oficiales Mexicanas tienen como finalidad atender las causas de los problemas identificados por las Autoridades Normalizadoras que afecten o pongan en riesgo los Objetivos Legítimos de Interés Público y para el caso particular, en la fracción XIII, que

Of. No. DGN.191.01.2023.229

establece la protección del derecho a la información y la fracción XV que señala cualquier otra necesidad pública, en términos de las disposiciones legales aplicables, por lo que, resulta necesario promover y proteger estos objetivos a través de la elaboración y actualización de Normas Oficiales Mexicanas.

Finalmente, tomando en consideración las atribuciones que la Ley de Infraestructura de la Calidad otorga a las Autoridades Normalizadoras, señaladas en el artículo 139 fracciones I, II, IV y VI, y artículo 142, la Secretaría de Economía, se coordinará con las autoridades competentes para realizar actos de vigilancia y verificación de la NOM-174-SCFI-2007 conforme a sus respectivos ámbitos de competencia y disponibilidad de sus recursos humanos, económicos y materiales.

Por lo expuesto y habiéndose cumplido en tiempo y forma lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley de Infraestructura de la Calidad se notifica que, derivado de la Revisión Sistemática, resulta necesaria la **Modificación** de la Norma Oficial Mexicana **NOM-174-SCFI-2007**, "*Prácticas comerciales-Elementos de información para la prestación de servicios en general*" lo que se hace de su conocimiento para los efectos legales a los que haya lugar.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para enviar un cordial saludo.

Atentamente,



Dr. Arturo Vázquez Espinosa
Director General de Normas



MPMC/GOL*

DIRECCIÓN GENERAL DE NORMAS

S/R C/ ANEXO

CDD TS.51

C.c.p. Presidente del Comité Consultivo Nacional de Normalización de la Secretaría de Economía y Secretaría Técnica del Comité Consultivo Nacional de Normalización de la Secretaría de Economía
C.c.p. Lic. Mónica Paola Mostalac Cecilia, Directora de Normalización para Industrias Diversas y Servicios, Secretaría de Economía, Dirección General de Normas. Para su conocimiento.