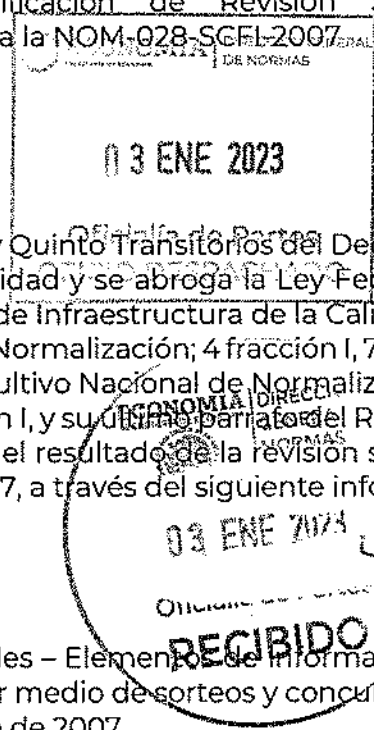


Ciudad de México, a 20 de diciembre de 2022.

Asunto: Notificación de Revisión Sistemática para la NOM-028-SCFI-2007

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



Con fundamento en lo dispuesto por los Tercero y Quinto Transitorios 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 I, 7 fracciones I y II de las Reglas de Operación del Comité Consultivo Nacional de Normalización de la Secretaría de Economía (CCONNSE); 1 y 36 fracción I, y su último párrafo del Reglamento Interior de la Secretaría de Economía, se notifica el resultado de la revisión sistemática de la Norma Oficial Mexicana NOM-028-SCFI-2007, a través del siguiente informe:

I. Antecedentes

- Título:** NOM-028-SCFI-2007, "Prácticas comerciales – Elementos de información en las promociones coleccionables y/o promociones por medio de sorteos y concursos".
- 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:** 18 de diciembre de 2017.
- Fecha límite para la notificación al Secretario Ejecutivo de la Comisión Nacional de Infraestructura de la Calidad:** 29 de marzo de 2023.
- Justificación:** Resulta necesario fortalecer la información comercial que deben proporcionar los proveedores que llevan a cabo promociones coleccionables y/o por medio de sorteos y concursos, con el objeto de que los consumidores no caigan en el error o confusión al ser partícipe de dichos servicios.

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-028-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-028-SCFI-2007, "Prácticas comerciales – Elementos de información en las promociones coleccionables y/o promociones por medio de sorteos y concursos".

Una vez expuesto lo anterior y en relación al Oficio DGN.191.01.2022.3349 suscrito el 20 de diciembre por la Lic. Mónica Paola Mostalac Cecilia, Directora de Normalización para Industrias Diversas y Servicios, se notifica la **Modificación** de dicha Norma, en virtud de continuar con los efectos regulatorios para dar mayor certidumbre a los consumidores

respecto a las características de la información comercial que deben proporcionar los proveedores que realizan promociones coleccionables y/o por medio de sorteos y concursos.

II. Objetivo, campo de aplicación y alcance

La NOM especifica las características de la información comercial que deben proporcionar los proveedores que llevan a cabo promociones coleccionables y/o por medio de sorteos y concursos, a fin de evitar prácticas que lesionen los intereses de los consumidores.

Las disposiciones de la Norma Oficial Mexicana, son de observancia obligatoria para las personas físicas o morales que lleven a cabo promociones coleccionables o mediante sorteos y concursos dentro de la República Mexicana.

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

La Norma Oficial Mexicana pretende regular a los proveedores que llevan a cabo promociones coleccionables y/o por medio de sorteos y concursos dentro de la República Mexicana. Dentro de este sector se encuentran reguladas las personas físicas o morales que realizan este tipo de actividades.

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.

Además, dado que la Norma Oficial Mexicana se elaboró en conjunto con la Procuraduría Federal del Consumidor, resulta necesario fortalecer la normatividad 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.

IV. Diagnóstico

En México se llevan a cabo concursos y sorteos en donde la mayoría tienen un objetivo promocional, por lo que se han impulsado diversas normatividades para supervisar que estos se realicen con transparencia en la medida de lo posible. En este sentido, dado que existe una amplia gama de sorteos y concursos es importante que el consumidor

03 ENE 2023

Oficialía de Partes

UNIDAD DE NORMATIVIDAD, COMPETITIVIDAD Y COMPETENCIA

conozca los lineamientos y condiciones que existen en estas actividades, principalmente precisar el alcance de la Norma Oficial Mexicana.

Algunos de los problemas a los que se enfrentan los consumidores es la falta de transparencia con la que se realizan los sorteos o concursos, además de utilizar publicidad engañosa en donde algunos proveedores no cumplen con lo anunciado, violando así el artículo 42 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, que a la letra señala:

*"[...] **ARTÍCULO 42.-** El proveedor está obligado a entregar el bien o suministrar el servicio de acuerdo con los términos y condiciones ofrecidos o implícitos en la publicidad o información desplegadas, salvo convenio en contrario o consentimiento escrito del consumidor. [...]"*

Si bien, la publicidad engañosa de parte de los proveedores es una de las principales problemáticas, esto también conlleva a que los premios que han sido ganados por los consumidores, no sean entregados, derivado de una mala publicidad. Asimismo, es importante mencionar que cada vez más marcas comerciales realizan este tipo de promociones y sorteos por lo que resulta necesario fortalecer la regulación para dar mayor certeza a los consumidores.

V. Impacto o beneficios

La regulación correspondiente a promociones coleccionables y/o promociones por medio de sorteos y concursos solo tiene un costo para los proveedores correspondiente 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, los sujetos regulados deben realizar la entrega de documentación de forma muy específica ante el Departamento de Atención a los Proveedores, en el espacio de Contacto Ciudadano o bien, en las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO's) de la Procuraduría.

Las acciones para los particulares podrían tener un costo máximo aproximado de 300 pesos que involucraría el acudir a la sede marcada por la PROFECO. Dichos costos incluyen el tiempo de traslado y de espera de quien realice el trámite, y el precio asociado al trayecto. Vale la pena señalar que estos costos, en la práctica, pueden considerarse como marginales y cercanos a cero que, no obstante, se incluyen bajo un supuesto elevado con la intención de no subdimensionar el impacto de la regulación.

También es importante señalar que el sector regulado por la propuesta es variable debido a que un agente económico se convierte en regulado únicamente cuando se vuelve un proveedor que llevan a cabo promociones coleccionables y/o por medio de sorteos y concursos, los cuales, tal como su naturaleza indica, son temporales. Así, más allá de poder dimensionar de forma agregada dicho sector, se puede llevar a cabo con base en la cantidad de visitas realizadas por PROFECO.

VI. Datos cualitativos y cuantitativos

La Norma Oficial Mexicana, pese a ser el instrumento que regula el mercado de concursos y sorteos, es una de las regulaciones con mayor número de incumplimientos. Con base en los datos que ha brindado la PROFECO, entre los principales incumplimientos se encuentran los siguientes:

1. Autorización de la secretaria de gobernación (Ley Federal de Juegos y Sorteos), cuando intervenga EL AZAR.
2. Carece de las garantías que ofrecen los incentivos de la promoción.
3. Carece de número total de incentivos que se otorgan.
4. Carece de propaganda relacionada con la promoción.
5. Carece de vigencia y límites de la promoción.
6. Carece del nombre del proveedor responsable de la promoción.
7. Carece del número total de premios.
8. Carece del plazo para recoger el premio.
9. No indica lugar y horarios para recoger los premios.
10. No acredita la autorización de la Secretaría de Gobernación, conforme a las disposiciones aplicables. numeral 3.3.
11. No exhibe descripción de bienes o servicios de la Promoción.
12. No exhibe lugar y fecha de celebración del sorteo.
13. No exhibe día de inicio y término de la promoción.
14. No exhibe domicilio del proveedor responsable de la promoción.
15. No exhibe el incentivo que se ofrece en la promoción.
16. No exhibe entrega de incentivos gratuita o, la cantidad que se debe pagar por el mismo.
17. No exhibe lugar donde se puede realizar el canje.
18. No exhibe procedimiento para realizar el canje.
19. No indica donde se puedan realizar aclaraciones o dudas al consumidor.
20. No indica los horarios y domicilios de atención al público consumidor.
21. No indica los horarios de atención al público consumidor.
22. No indica el plazo ni horario para recoger el premio.
23. No indica la cobertura geográfica de la promoción.
24. No indica los establecimientos donde se realizan las promociones.
25. No indica medios de comunicación y fechas para dar a conocer los resultados.
26. No indica teléfono para información y aclaraciones señalando el horario de atención.
27. No informa la fecha para dar a conocer los resultados y entrega de premios.
28. No informa los términos y condiciones de la promoción.
29. No informa por ningún medio la mecánica y condiciones para obtener el boleto, cupón o contraseña.
30. No informa por ningún medio si los incentivos, objeto de la promoción se ofrecen con la garantía.

31. No informa si los incentivos son bienes nuevos, usados, reconstruidos, defectuosos o alguna otra característica que el consumidor debe conocer.
32. No informan al consumidor número de boletos, cupones o contraseñas emitidas.
33. No lleva a cabo Promociones Notificadas ante PROFECO.
34. No ostenta el Número de permiso de la Secretaría de Gobernación.
35. No ostenta la mecánica y condiciones del sorteo.
36. No se informa de las restricciones al consumidor.
37. No se informa las restricciones al respecto de la cantidad máxima de compra o contratación de los bienes o servicios.
38. No se informa por ningún medio o forma de la promoción coleccionable.
39. No se informa si el incentivo se incluye en los productos promocionales o hay que realizar un procedimiento o canje.
40. Ostenta información de la Promoción y/o sorteo que induce a error o confusión al consumidor.

Cada uno de los incumplimientos mencionados en los puntos anteriores, son algunos que la PROFECO ha identificado en las visitas y procesos de verificación que han realizado. De 2020 a 2022 se han realizado 199 visitas; 88 fueron visitas con Procedimiento por Infracciones a la Ley (PIL) y; 20 han sido visitas para sellos de suspensión y/o advertencia, como se muestra en la Tabla 1.

Tabla 1. Visitas PROFECO NOM-028-SCFI-2007, 2020-2022

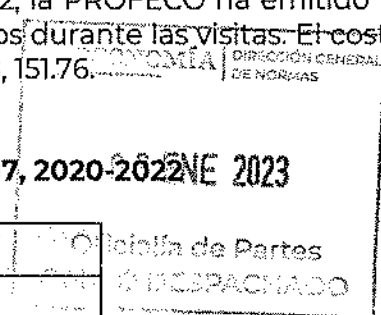
	Visitas Realizadas	Visitas con PIL	Sellos Suspensión y/o Advertencia
2020	85	36	11
2021	112	51	9
2022	2	1	0
Total	199	88	20

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 71 resoluciones, referentes a los incumplimientos identificados durante las visitas. El costo total de estas resoluciones, de estos años, fueron de \$1, 728, 151.76.

Tabla 2. Resoluciones NOM-028-SCFI-2007, 2020-2022

Resoluciones	
2020	38



2021	6
2022	27
Total	71

Fuente: Elaboración propia con datos de PROFECO

Tabla 3. Monto de las Resoluciones NOM-028-SCFI-2007, 2020-2022

Monto de las Resoluciones	
2020	\$1,169,079.00
2021	\$53,440.00
2022	\$505,632.76
Total	\$1,728,151.76

Fuente: Elaboración propia con datos de PROFECO

La Norma Oficial Mexicana, pese a ser el instrumento que regula el mercado de concursos y sorteos, cada vez más marcas o sectores comerciales recurren al uso de promociones o sorteos como una estrategia, ya sea para mejorar la imagen de la marca o incrementar sus ventas. Por ello resulta relevante llevar a cabo la modificación de la NOM-028-SCFI-2007 para contrarrestar o eliminar la gran cantidad de incumplimientos que se derivan de la normatividad de modo que se evite que los propios proveedores de este tipo de servicios incurran, ya sea por una cuestión discrecional o involuntaria, a algún incumplimiento.

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-028-SCFI-2007, "*Prácticas comerciales – Elementos de información en las promociones coleccionables y/o promociones por medio de sorteos y concursos*", dado que es necesario robustecer la Norma Oficial Mexicana vigente, para que los proveedores que lleven a cabo promociones coleccionables y/o por medio de sorteos y concursos, brinden mayor claridad y transparencia cuando estos se realicen.

Una vez expuesto lo anterior, resulta necesario determinar la continuidad de la vigencia, para ello debe notificarse 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

03 ENE 2023

Oficina de Partes
 CDMX DESPACHANDO

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 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-028-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-028-SCFI-2007**, "Prácticas comerciales – Elementos de información en las promociones coleccionables y/o promociones por medio de sorteos y concursos" 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

DIRECCIÓN GENERAL DE NORMAS



MPMC/GGL*

S/R C/ ANEXO

CDD 1S.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.

