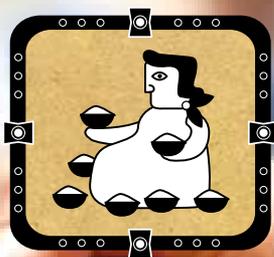


CURSOS ESPECIALIZADOS

Proveedor Responsable





Proveedor Responsable





> “El mercado de Tlatelolco” Fotografía del Mural de Diego Rivera en el que se representa el mercado de Tlatelolco.
Foto: José Martos

DIRECTORIO

Lic. Lorena Martínez Rodríguez
PROCURADORA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Prof. Ricardo Hernández Morales
COORDINADOR GENERAL
DE EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN

Lic. Ivonne Nemer Orive
DIRECTORA GENERAL DE EDUCACIÓN
Y ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES
Yuri Calzada Ehrlich
DIRECTOR DE EDUCACIÓN PARA
EL CONSUMO

COORDINADORES DE LOS CURSOS
ESPECIALIZADOS:

Lic. Maximiliano Cárdenas Denham
Dra. Angélica Irene Hernández González

COLABORADORES

Elizabeth Arana Vergara
Miguel Ángel Godínez García
María Concepción Guzmán Ramos
Claudia Islas García
Marco Antonio Lugo Barrera
Vania Martínez Ramírez
Mariana Morales Castillo
Perla C. Sánchez Bermúdez
María Alejandra Sánchez Plascencia
Lucero Guadalupe Zárte Ovalle

María Alejandra Sánchez Plascencia
CORRECCIÓN DE ESTILO

B. Patricia Martínez Rodríguez
DIRECTORA DE ARTE Y DISEÑO

INTRODUCCIÓN

Con la intención de proporcionar al promotor las herramientas que permitan atender a los propósitos institucionales, y los intereses y necesidades de los ciudadanos (consumidores y proveedores), se han diseñado las pautas para la conducción de siete Cursos especializados, con el fin de atender algunas peticiones que reciben las delegaciones de Profeco en todo el país.

Es importante precisar que estos Cursos pretenden ser también una estrategia para lograr un acercamiento de la institución hacia la ciudadanía, con el propósito de ir formando día con día grupos de consumidores interesados en participar en todo el curso de Educación para el Consumo, que se imparte en doce sesiones.

El reto de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) es llegar a más consumidores para informarles sobre sus derechos al adquirir un producto o servicio. Además de ello, la perspectiva institucional es crear condiciones para que las relaciones comerciales entre proveedores y consumidores se establezcan en un marco de certeza jurídica y justicia para ambas partes. Para ello, el desarrollo de Cursos Especializados sobre temas específicos de consumo busca ofrecer, tanto a consumidores como a proveedores, la oportunidad de analizar su responsabilidad y derechos en dicha relación comercial.

Profeco también busca impulsar la organización y participación de grupos de consumidores para llevar a cabo acciones colectivas en materia de consumo que beneficien a las comunidades. Por tal motivo, en el diseño de los cursos, también se han incluido las pautas para propiciar la participación social en la defensa de los derechos de los consumidores, a partir de la conformación de grupos organizados para desarrollar diversas acciones colectivas en beneficio de su comunidad. Particularmente, Profeco pretende impulsar la participación social desde la infancia, por ello uno de los cursos está dirigido a propiciar la conformación de consejos consultivos para niños, para que las nuevas generaciones construyan una cultura de consumo responsable. Finalmente, el desarrollo de cursos en tópicos específicos de consumo requiere del trabajo permanente de la institución, que desde hace algunos años ha venido impulsando en diversos sectores y cuyos resultados se muestran en el presente texto.

ESTRUCTURA DE LOS CURSOS

El desarrollo de los cursos especializados se orienta a los siguientes propósitos:

Tema	Propósito
Proveedor responsable.	Reflexionar respecto de la importancia de asumir la responsabilidad social como proveedor.

El desarrollo de cada curso tiene la siguiente estructura didáctica:



LO QUE DEBE SABER EL PROMOTOR. Son conocimientos que debe tener el promotor para impartir el curso.



INICIO DE SESIÓN. ¿Qué sabemos sobre el tema?: Es el momento inicial en que se identificarán las ideas y nociones que el grupo tiene al respecto del tema. Consiste en propiciar la discusión en torno a preguntas que servirán de detonante para el análisis de los aspectos importantes del tópico.



DESARROLLO DEL TEMA. Lo que debemos saber como proveedores: Comprende la revisión de los aspectos prácticos del tema, sustentada en los conceptos que le dan sentido a las propuestas de acción que se sugieren en el curso.



ACTIVIDAD. Manos a la obra: Es la descripción de la actividad para desarrollar el tema, en ella se señala cómo orientar a los miembros del grupo para que conozcan qué hacer ante distintas situaciones que implican decisiones de consumo, y las acciones que pueden realizar para ejercer sus derechos como consumidores. La estrategia consiste en la presentación de un caso a los miembros del grupo, quienes tendrán la tarea de identificar el problema e idear alternativas de acción.



EVALUACIÓN. Lo que aprendimos: Es la actividad para que los miembros del grupo identifiquen lo que han aprendido, y constituye el cierre en el que se elabora una conclusión.



TAREAS. El itacate: Esta sección proporciona información útil para difundir entre los miembros del grupo, así como pautas para que el promotor los oriente a continuar reflexionando sobre el tema.

PROVEEDOR RESPONSABLE



PERFIL: JÓVENES, ADULTOS Y ADULTOS MAYORES (PROVEEDORES DE UN BIEN O SERVICIO)

Propósito: Reflexionar sobre la importancia de asumir la responsabilidad social como proveedor.



Lo que debe saber el promotor:

El análisis deberá centrarse en reflexionar sobre la responsabilidad social de los proveedores. Entendiendo que la responsabilidad social implica realizar prácticas éticas.



INICIO DE SESIÓN

¿Qué sabemos sobre el tema?

El promotor abrirá la sesión: “Les voy a contar sobre la estrategia de Enrique para promover un producto que ya estaba cayendo en desuso: un teléfono celular cuyas funciones ya se habían superado por la misma marca. Sin embargo, Enrique tenía rezagado un lote de mil unidades que no podría vender, y que sería mucho más difícil colocar en cuanto saliera a la venta el nuevo modelo. Así que, como director general de ventas, decidió aplazar el lanzamiento del nuevo producto, y lanzar una campaña de publicidad para sacar el modelo de teléfono anterior. La campaña publicitaria se basó en el eslogan lo último en tecnología para ti, ahora..., que fue un éxito. Además, se ofrecieron promociones, con lo que se logró vender el lote de teléfonos completo y hasta hubo que hacer una lista de espera para quienes no alcanzaron a comprarlo.”

A continuación el promotor preguntará al grupo ¿qué les pareció la estrategia?, ¿qué otras estrategias se les ocurren para lograr la venta del producto? Después de escuchar las opiniones e ideas, hará el siguiente planteamiento “En la actividad empresarial ¿el fin justifica los medios?”, los miembros del grupo responderán y el promotor tomará nota. Luego preguntará ¿qué significa la ética en el ejercicio empresarial?; a partir de las respuestas del grupo elaborará una conclusión que precise:

- Una estrategia publicitaria que se basa en resaltar características que no tiene un producto está engañando al consumidor.
- Actuar con alevosía y/o dolo para vender un producto, amerita una sanción.
- El fin no justifica los medios, siempre existen opciones para vender bien un producto sin violar los derechos del consumidor.

Finalmente, el promotor sugerirá que algún miembro del grupo complemente las conclusiones con otra(s) idea(s) importante(s) de los miembros del grupo.



DESARROLLO DEL TEMA

Lo que debemos saber como proveedores

La Unión Europea ha tenido una influencia decisiva para lograr el cambio en la posición de las empresas; en el libro *Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas* (2001)¹ se define responsabilidad social empresarial como la “Integración voluntaria por parte de las empresas de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y en sus relaciones con sus interlocutores”.

Debemos precisar que un proveedor responsable lo es con su cliente al cumplir con la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), obedeciendo a lo siguiente:

- Consulta y cumple con las Normas Oficiales Mexicanas (NOM) y Normas Mexicanas (NMX).
- Entrega, sin excepción, comprobantes de compra. Así no atenta contra los derechos de los consumidores, bajo pretexto de falta de registro o averiguación.
- Presenta al consumidor información completa y veraz sobre productos, tanto nacionales como importados, sin engañarlo, y su publicidad no induce a error o confusión.
- Si anuncia una promoción ofreciendo bienes o servicios adicionales, la cumple al pie de la letra. Las ofertas deben hacerse a precio reducido o a un sólo precio; es decir, que una “oferta”, “barata”, “descuento”, “remate” o similar, es cuando se ofrecen al consumidor productos o servicios de la misma calidad a precios rebajados o inferiores a los normales.
- Un proveedor responsable debe prestar servicios adicionales a los originalmente contratados únicamente si el consumidor lo solicita o acepta expresamente, ya sea por escrito, por vía electrónica o telefónica.
- Toda falta, tanto a la LFPC como a las normas, que perjudique al consumidor, puede implicar una sanción. Por lo tanto, todo incumplimiento al contrato o en el producto, obliga al proveedor a reembolsar, reponer, bonificar y/o devolver al consumidor lo que corresponda.
- Elabora un contrato de adhesión con términos y condiciones equitativas, sin violentar la ley, y lo registra ante Profeco. Y jamás obliga al consumidor a recibir publicidad que no haya aceptado.
- La información de sus productos –nacionales o importados– la presenta en español.
- Exhibe claramente tarifas, precios y condiciones a la vista del consumidor, en moneda nacional y en cantidades que correspondan al Sistema General de Unidades de Medida.
- El término de sus garantías nunca es menor a 60 días.
- Aunque realice ventas fuera de un local fijo, entrega por escrito, sin excepción, su nombre o razón social, su domicilio y la identificación de la operación, así como ga-

rantías y requisitos. El consumidor tiene cinco días hábiles para cancelar su compra sin responsabilidad alguna.

- En caso de reparación, el proveedor responsable utiliza partes y refacciones nuevas y apropiadas; a menos de que el consumidor, tras haberle informado, autorice utilizar otras.
- Jamás niega o condiciona la venta, ni discrimina a consumidor alguno, y sus instalaciones están acondicionadas para personas con discapacidad.

En resumen, un proveedor responsable es aquel que:

- Cumple con las obligaciones establecidas en la LFPC y atiende las quejas de sus consumidores, sin necesidad de la intervención de Profeco.
- No engaña o confunde a los consumidores.
- Colabora y propone soluciones viables en caso de conciliación.
- Adopta prácticas en la prestación de sus servicios por encima de los mínimos legales.
- Se capacita y asesora sobre el cumplimiento de la LFPC y los derechos de los consumidores.



¹ Bruselas, 18.7.2001, COM (2001)366 final. Citado en García-Marzá, Domingo. (2004). La responsabilidad social de la empresa: una definición desde la ética empresarial. Universitat Jaume I. R V E H Nº 12 – III.



ACTIVIDAD

Manos a la obra

El promotor planteará al grupo: “Como hoy en día existe una gran competencia entre proveedores de bienes y servicios, con el afán de ganar terreno, algunos optan por realizar **prácticas comerciales cuestionables desde el punto de vista ético**. ¿Cuáles de esas prácticas han reconocido o advertido?, ¿cómo afectan al mercado (al consumidor, a la sociedad y al medio ambiente)?, ¿qué consecuencias puede esperar la empresa? y ¿con qué prácticas responsables se pueden sustituir las éticamente cuestionables?”.

A partir de las respuestas del grupo, y de las propuestas derivadas de la discusión, el promotor elaborará un listado de **Prácticas cuestionables desde el punto de vista ético** en una tabla como la siguiente:

Práctica cuestionable	¿Por qué es éticamente cuestionable?	Consecuencias en el mercado	Consecuencias para la empresa	Prácticas responsables por las que se puede sustituir
Ejemplo: Reetiquetar productos antes de una rebaja para aplicar el descuento a un precio mayor.	Porque una rebaja debe hacerse sobre el precio real, no sobre uno más alto.	La gente compra motivada por la ilusión de un ahorro que no existe, y eso afecta su economía.	A la larga, el desprestigio y posibles sanciones legales.	Hacer un balance real para establecer una verdadera rebaja.

El promotor registrará los elementos enunciados en la tabla anterior, y al finalizar el análisis de cada una de las prácticas pedirá a uno de los participantes que elabore una conclusión apoyándose en la pregunta “¿Por qué son prácticas éticamente cuestionables?”, y luego preguntará “¿Qué hace que una empresa sea rentable?, ¿qué valor tiene el prestigio y/o buen nombre de una marca o producto?, ¿qué consecuencias no económicas pueden resultar de las prácticas desleales al consumidor?”. A partir de los argumentos que surjan elaborará una conclusión que señale lo siguiente:

- a) Las consecuencias de prácticas desleales para el consumidor son de diversa índole, no necesariamente económicas sino lesionar física y/o psicológicamente al consumidor constituye un daño grave, también lo es la afectación a sus intereses personales y a los sociales.

- b) Los daños al medio ambiente que ocasionan algunas empresas, no se reparan con una multa o sanción económica, pues afectan a la humanidad misma, principalmente a las nuevas generaciones.
- c) El prestigio y buen nombre de una empresa o marca son susceptibles de perderse, y ello representa pérdidas que trascienden a lo económico.
- d) Hoy en día, las empresas más rentables son aquellas que gozan de prestigio por la calidad de sus productos, pero también por el cuidado que tienen al preservar los intereses personales de consumidores y empleados, al contribuir a difundir los valores sociales y al proteger el medio ambiente.



EVALUACIÓN

Lo aprendido...

El promotor planteará al grupo el siguiente caso: “Ahora les comentaré el caso de una compañía que descubrió el valor de su marca. Se trata de una empresa que fabricaba chocolates. Con el afán de aumentar su capital, la chocolatera adquirió acciones de una empresa que elaboraba pasteles, al fusionarse los accionistas comenzaron a implementar el proceso de unificación de ambas marcas, para lograr que los clientes la reconocieran como una sola empresa. Sin embargo, lo que jamás revisaron fueron los procesos de elaboración de los pasteles, y un buen día se publicó la noticia de que la pastelería desaprovechaba 30% de sus materias primas, que hubiesen alimentado a un porcentaje de la comunidad en la que se encontraba la planta. Además, se difundió información respecto del contrato colectivo de trabajo de los empleados, revelando que las mujeres recibirían 10% menos de prestaciones, bajo el argumento de que las pérdidas derivadas de los constantes permisos por maternidad y servicio de guardería para las empleadas con hijos, debían reponerse a como diera lugar; por si fuera poco, también se hicieron públicos algunos anuncios de la empresa para reclutar personal, en los cuales se advertía que no recibirían solicitudes de personas que hubieran estudiado en escuelas públicas. Desde ese momento la empresa reportó la caída de sus ventas en más del 60% tanto de pasteles como de chocolates.

Después de leer el caso, el promotor preguntará ¿qué errores cometió la chocolatera?, ¿por qué las prácticas impactaron en la imagen de la empresa?, ¿cómo recuperar el prestigio de la empresa?, ¿por qué hoy en día los consumidores son más críticos de las prácticas de los proveedores?, ¿qué prácticas de los proveedores son altamente valoradas por el consumidor? Finalmente, pedirá a uno de los participantes que elabore una conclusión a partir de los argumentos discutidos en el grupo.

10|



TAREAS

El itacate

Normas Oficiales Mexicanas			
Secretaría de Economía			
Dependencia	No. de Norma	Título de la Norma	Fecha de publicación en el D.O.F.
Secretaría de Economía	NOM-001-SCFI-1993	Aparatos electrónicos de uso doméstico alimentados por diferentes fuentes de energía eléctrica - requisitos de seguridad y métodos de prueba para la aprobación de tipo.	13/10/1993
Secretaría de Economía	NOM-002-SCFI-1993	Productos preenvasados, contenido neto, tolerancias y métodos de verificación.	13/10/1993
Secretaría de Economía	NOM-003-SCFI-2000	Productos eléctricos, especificaciones de seguridad.	10/01/2001
Secretaría de Economía	NOM-005-SCFI-2005	Instrumentos de medición - sistema para medición y despacho de gasolina y otros combustibles líquidos - especificaciones, métodos de prueba y verificación.	27/09/2005
Secretaría de Economía	NOM-006-SCFI-2005	Bebidas alcohólicas – Tequila, especificaciones.	06/01/2006
Secretaría de Economía	NOM-007-SCFI-2003	Instrumentos de medición, taxímetros.	08/07/2003
Secretaría de Economía	NOM-008/SCFI-2002	Sistema General de Unidades de Medida.	27/11/2002
Secretaría de Economía	NOM-010-SCFI-1994	Instrumentos de medición, instrumentos para pesar, de funcionamiento no automático, requisitos técnicos y metrologícos. (Esta norma cancela la NOM-010-SCFI-1993).	09/06/1999
Secretaría de Economía	NOM-011-SCFI-2004	Instrumentos de medición, termómetros de líquido en vidrio para uso general - especificaciones y métodos de prueba.	15/10/2004

|11

Secretaría de Economía	NOM-013-SCFI-2004	Instrumentos de medición, manómetros con elemento elástico - especificaciones y métodos de prueba.	18/01/2005
Secretaría de Economía	NOM-014-SCFI-1997	Medidores de desplazamiento positivo tipo diafragma para gas natural o LP con capacidad máxima de 16 M ³ /H con caída de presión máxima de 200 PA (20,40 MM de columna de agua). (Esta norma cancela a la NOM-014-SCFI-1993).	23/10/1998
Secretaría de Economía	NOM-015-SCFI-2007	Información comercial - etiquetado para juguetes.	17/04/2008
Secretaría de Economía	NOM-016-SCFI-1993	Aparatos electrónicos de uso de oficina y alimentados por diferentes fuentes de energía eléctrica - requisitos de seguridad y métodos de prueba. (Se rectifica por cinco años según resolución publicada en el D.O.F. el 29/06/2005).	14/10/1993
Secretaría de Economía	NOM-017-ENER/SCFI-2008	Eficiencia y requisitos de seguridad de lámparas fluorescentes compactas, autobalastadas límites y métodos de prueba.	26/08/2008
Secretaría de Economía	NOM-017-SCFI-1993	Información comercial, etiquetado de artículos reconstruidos, usados o de segunda mano, de segunda línea, discontinuados y fuera de especificaciones.	29/10/1993
Secretaría de Economía	NOM-019-SCFI-1998	Seguridad de equipo de procesamiento de datos. (Cancela a la NOM-019-SCFI-1994), (Se rectifica por cinco años según resolución publicada en el D.O.F. el 29/06/2005).	27/04/1998
Secretaría de Economía	NOM-020-SCFI-1997	Información comercial - etiquetado de cueros y pieles curtidas naturales y materiales sintéticos o artificiales con esa apariencia, calzado marroquería, así como los productos.	27/04/1998

12|

Secretaría de Economía	NOM-021-ENER/SCFI-2008	Eficiencia energética y requisitos de seguridad al usuario en acondicionadores de aire tipo cuarto, límites métodos de prueba y etiquetado.	04/08/2008
Secretaría de Economía	NOM-022-ENER/SCFI-2008	Eficiencia energética y requisitos de seguridad al usuario para aparatos de refrigeración comercial autocontenidos. Límites métodos de prueba y etiquetado.	11/12/2008
Secretaría de Economía	NOM-024-SCFI-1998	Información comercial para empaques, instructivos y garantías de los productos electrónicos, eléctricos y electrodomésticos. (Esta norma cancela a la NOM-024-SCFI-1994).	15/01/1999
Secretaría de Economía	NOM-028-SCFI-2007	Prácticas comerciales - elementos de información en las promociones coleccionables y/o promociones por medio de sorteos y concursos.	01/11/2007
Secretaría de Economía	NOM-029-SCFI-2010	Prácticas comerciales - requisitos informativos para la prestación del servicio de tiempo compartido. (Contiene modificaciones publicadas el 15/07/2010 y 13/01/2011).	17/05/2010
Secretaría de Economía	NOM-030-SCFI-2006	Información comercial - declaración de cantidad en la etiqueta - especificaciones.	06/11/2006
Secretaría de Economía	NOM-033-SCFI-1994	Información comercial - alhajas o artículos de oro, plata, platino y paladio.	21/12/1995
Secretaría de Economía	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).	20/10/2003
Secretaría de Economía	NOM-036-SCFI-2007	Prácticas comerciales - requisitos de información en la comercialización de servicios funerarios.	01/11/1997
Secretaría de Economía	NOM-038-SCFI-2000	Pesas de clases de exactitud E1, E2, F1, M1, M2 y M3. (Esta norma cancela el PROY-NOM-039-SCFI-1994).	26/02/2001

13|

Secretaría de Economía	NOM-040-SCFI-1994	Instrumentos de medición, instrumentos regidos, reglas graduadas para medir longitud uso comercial.	06/11/1997
Secretaría de Economía	NOM-041-SCFI-1997	Instrumentos de medición, medidas volumétricas cilíndricas para líquidos de 25 mL hasta 10 L. (Esta norma cancela la NMX-CH-45-1983).	09/12/1998
Secretaría de Economía	NOM-042-SCFI-1997	Instrumentos de medición - medidas volumétricas con cuello graduado para líquidos con capacidades de 5 L, 10 L y 20L.	09/12/1998
Secretaría de Economía	NOM-044-SCFI-2008	Wattthorímetros electromecánicos - definiciones, características y métodos de prueba.	13/01/2009
Secretaría de Economía	NOM-046-SCFI-1999	Instrumentos de medición - cintas métricas de acero y flexómetros. (Esta norma cancela a la Norma Oficial Mexicana NOM-046-SCFI-1999, Instrumentos de medición - cintas métricas de acero y flexómetros, y su aclaración, publicadas los días 26 de julio y 9 de agosto).	24/08/1999
Secretaría de Economía	NOM-048-SCFI-1997	Instrumentos de medición - relojes registradores de tiempo - alimentos con diferentes fuentes de energía. (Esta norma cancela la NMX-J-382-1980)	30/11/1998
Secretaría de Economía	NOM-050-SCFI-2004	Información comercial - etiquetado general de productos.	01/06/2004
Secretaría de Economía	NOM-051-SCFI/SSA1-2010	Especificaciones generales de etiquetado para alimentos y bebidas alcohólicas preenvasados - información comercial y sanitaria.	05/04/2010
Secretaría de Economía	NOM-053-SCFI-2000	Elevadores eléctricos de tracción para pasajeros y carga - especificaciones de seguridad y métodos de prueba para equipos nuevos.	04/04/2001
Secretaría de Economía	NOM-058-SCFI-1999	Productos eléctricos balastos para lámparas de descarga eléctrica en gas - especificaciones de seguridad. (Se ratifica la publicada el 01/1/2005 en el D.O.F).	20/12/1999
Secretaría de Economía	NOM-063-SCFI-2001	Productos eléctricos - conductores - requisitos de seguridad.	22/02/2002

14|

Secretaría de Economía	NOM-064-SCFI-2000	Productos eléctricos - luminarios para uso en interiores y extintores - especificaciones de seguridad y métodos de prueba.	22/05/2002
Secretaría de Economía	NOM-070-SCFI-1994	Bebidas alcohólicas - mezcal - especificaciones.	12/06/1997
Secretaría de Economía	NOM-071-SCFI-2008	Prácticas comerciales - atención médica por cobro directo.	10/12/2008
Secretaría de Economía	NOM-084-SCFI-1994	Información comercial - especificaciones de información comercial y sanitaria para productos de atún y bonito preenvasados.	22/09/1995
Secretaría de Economía	NOM-086-SCFI-2010	Industrias hulera - llantas nuevas de construcción radial que son empleadas para cualquier vehículo con un peso bruto vehicular igual o menor a 4 536 KG (10 000 lb) - especificaciones de seguridad y métodos de prueba.	12/08/2010
Secretaría de Economía	NOM-086- SEMAR- SENER-SCFI-2005	Especificaciones de los combustibles fósiles para la protección ambiental	30/01/2006
Secretaría de Economía	NOM-086-1-SCFI-2011	Industria hulera - llantas nuevas, de construcción radial que son empleadas en vehículos con un peso bruto vehicular superior a 4 536 kg (10 000 lb) y llantas de construcción diagonal de cualquier capacidad de carga específica se seguridad y método de prueba	19/04/2011
Secretaría de Economía	NOM-090-SCFI-2004	Encendedores portátiles, desechables y recargables - especificaciones de seguridad	14/12/2004
Secretaría de Economía	NOM-106-SCFI-2000	Características de diseño y condiciones de uso de la contraseña oficial. (Cancela a la NOM-106-SCFI-2000, publicada el 2 de noviembre y el 11 de diciembre de 2000).	02/02/2001
Secretaría de Economía	NOM-113-SCFI-1995	Líquido para frenos hidráulicos empleado en vehículos automotores - especificaciones de seguridad y métodos de prueba. (Contiene modificación a numerales).	28/01/1998
Secretaría de Economía	NOM-114-SCFI-2006	Gatos hidráulicos tipo botella - especificaciones de seguridad y métodos de prueba.	13/06/2006

|15

Secretaría de Economía	NOM121-SCFI-2004	Industria hulera - cámaras para llantas neumáticas de vehículos automotores y bicicleta - especificaciones de seguridad y métodos de prueba. (Cancela a la Norma Oficial Mexicana NOM-121-SCFI-1996, industria hulera - cámaras para llantas neumáticas de vehículo).	08/12/1999
Secretaría de Economía	NOM-128-SCFI-1998	Información comercial - etiquetado de productos agrícolas - aguacate.	31/08/1998
Secretaría de Economía	NOM-129-SCFI-1998	Información comercial - etiquetado de productos agrícolas - mango.	31/08/1998
Secretaría de Economía	NOM132-SCFI-1998	Talavera – especificaciones. (Para saber la fecha de vigencia favor de consultar el texto de la NOM).	25/11/1998
Secretaría de Economía	NOM-133/1-SCFI-1999	Productos infantiles - funcionamiento de andaderas para la seguridad del infante. Especificaciones y métodos de prueba. (El texto incluye la resolución de modificación a la NOM de fecha 11/09/2000).	20/10/1999
Secretaría de Economía	NOM-133/2-SCFI-1999	Productos infantiles - funcionamiento de carriolas para la seguridad del infante - especificaciones.	15/10/1999
Secretaría de Economía	NOM-133/3-SCFI-1999	Productos infantiles - funcionamiento de corrales y encierros - especificaciones y métodos de prueba.	18/10/1999
Secretaría de Economía	NOM-134-SCFI-1999	Válvulas para cámara y válvulas para rines utilizados para llantas tipo sin cámara - especificaciones de seguridad y métodos de prueba.	29/11/1999
Secretaría de Economía	NOM-135-SCFI-2006	Prácticas comerciales - requisitos de información en la venta de materiales para construcción.	28/06/2006
Secretaría de Economía	NOM-139-SCFI-1999	Información comercial - etiquetado de extracto natural de vainilla. (Vainilla SPP), derivados y sustitutos.	22/03/2000
Secretaría de Economía	NOM-140-SCFI-1999	Artículos escolares - tijeras - especificaciones y métodos de prueba.	06/03/2000

16|

Secretaría de Economía	NOM-141-SSA1-1995	Bienes y servicios. Etiquetado para productos de perfumería y belleza preenvasados.	18/07/1997
Secretaría de Economía	NOM-141-SSA1-1995	Bienes y servicios. Bebidas alcohólicas. Especificaciones sanitarias. Etiquetado sanitario y comercial.	09/07/1997
Secretaría de Economía	NOM-144-SCFI-2000	Bebidas alcohólicas - charanda - especificaciones.	14/02/2001
Secretaría de Economía	NOM-145-SCFI-2001	Información comercial - etiquetado de miel en sus diferentes presentaciones.	23/04/2001
Secretaría de Economía	NOM-146-SCFI-2001	Productos de vidrio - vidrio de seguridad usado en la construcción - especificaciones y métodos de prueba. (Para saber la fecha de vigencia, favor de consultar el texto de la NOM).	05/09/2001
Secretaría de Economía	NOM-160-SCFI-2003	Prácticas comerciales - elementos normativos para la comercialización de vehículos nuevos.	20/10/2003
Secretaría de Economía	NOM-161-SCFI-2003	Seguridad al usuario - juguetes - réplicas de armas de fuego - especificaciones de seguridad y métodos de prueba.	20/10/2003
Secretaría de Economía	NOM-162-SCFI-2004	Electrónica - Audio y videos - discos compactos grabados con audio, video, datos y/o videojuegos - información comercial e identificación del fabricante.	01/06/2004
Secretaría de Economía	NOM-166-SCFI-2005	Seguridad al usuario - chalecos antibalas - especificaciones métodos de prueba. (para saber la fecha de vigencia, favor de consultar el texto de la NOM).	23/05/2005
Secretaría de Economía	NOM-169-SCFI-2007	Café Chiapas - especificaciones y métodos de prueba.	26/03/2007
Secretaría de Economía	NOM-173-SCFI-2009	Jugos de frutas preenvasados - denominaciones, especificaciones fisicoquímicas, información comercial y métodos de prueba.	28/08/2009
Secretaría de Economía	NOM-174-SCFI-2007	Prácticas comerciales - elementos de información para la prestación de servicios en general.	01/11/2007
Secretaría de Economía	NOM-179-SCFI-2007	Servicios de mutuo con interés y garantía prendaria.	01/11/2007

17|

Secretaría de Economía	NOM-181-SCFI-2010	Yogurt - denominación, especificaciones fisicoquímicas y microbiológicas, información comercial y métodos de prueba.	16/11/2010
Secretaría de Economía	NOM-182-SCFI-2011	Vainilla de papantla, extractos y derivados - especificaciones, información comercial y métodos de ensayo (prueba).	18/08/2011
Secretaría de Economía	NOM-186-SSA1/SCFI-2002	Productos y servicios. Cacao, productos y derivados. I. cacao. II. chocolate. III. derivados. Especificaciones sanitarias. Denominación comercial. (Contiene dos modificaciones).	08/11/2002
Secretaría de Economía	NOM-187-SSA1/SCFI-2002	Productos y servicios. Masa, tortillas, tostadas y harinas preparadas para su elaboración y establecimientos donde se procesan. Especificaciones sanitarias. Información comercial. Métodos de prueba.	18/08/2003
Secretaría de Economía	NOM-189-SSA1/SCFI-2002	Productos y servicios. Etiquetado y envasado para productos de aseo de uso doméstico.	02/12/2002



18|

Normas Oficiales Mexicanas			
Secretaría de Turismo			
Dependencia	No. de Norma	Título de Norma	Fecha de publicación en el D.O.F.
Secretaría de Turismo	NOM-01-TUR-2002	Norma Oficial Mexicana NOM-01-TUR-2002, formatos foliados y porte pagado para la presentación de sugerencias y quejas de servicios turísticos relativos a establecimientos de hospedaje, agencias de viajes, de alimentos y bebidas y empresas de sistemas.	05/03/2003
Secretaría de Turismo	NOM-05-TUR-2003	Requisitos mínimos de seguridad a que deben sujetarse las operadoras de buceo para garantizar la prestación del servicio.	18/02/2004
Secretaría de Turismo	NOM-06-TUR-2009	Requisitos mínimos de información, higiene y seguridad que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos de campamentos.	06/09/2010
Secretaría de Turismo	NOM-07-TUR-2002	De los elementos normativos del seguro de responsabilidad civil que deben contratar los prestadores de servicios turísticos de hospedaje para la protección y seguridad de los turistas o usuarios.	29/02/2003
Secretaría de Turismo	NOM-08-TUR-2002	Que establece los elementos a que deben sujetarse los guías generales y especializados en temas o localidades específicas de carácter cultural.	05/03/2003
Secretaría de Turismo	NOM-09-TUR-2002	Que establece los elementos a que deben sujetarse los guías especializados en actividades específicas. (Cancela a la Norma Oficial Mexicana NOM-09-TUR-1997)	26/09/2003
Secretaría de Turismo	NOM-010-TU-2001	De los requisitos que deben contener los contratos que celebren los prestadores de servicios turísticos con los usuarios turistas. (Cancela la Norma Oficial Mexicana NOM-010-TU-1999)	02/02/2002
Secretaría de Turismo	NOM-011-TUR-2001	Requisitos de seguridad, información y operación que deben cumplir los prestadores de servicios de turismo de aventura.	22/07/2002

|19

Normas Oficiales Mexicanas			
Secretaría de Energía			
Dependencia	No. de Norma	Título de Norma	Fecha de publicación en el D.O.F.
Secretaría de Energía	NOM-001-ENER-2000	Eficiencia energética de bombas verticales tipo turbina con motor externo eléctrico vertical. Límites y método de prueba.	01/09/2000
Secretaría de Energía	NOM-003-ENER-2000	Eficiencia térmica de calentadores de agua para uso doméstico y comercial. Límites, método de prueba y etiquetado.	01/09/2000
Secretaría de Energía	NOM-003-ENER-2011	Eficiencia térmica de calentadores de agua para uso doméstico y comercial. Límites, método de prueba y etiquetado.	09/08/2011
Secretaría de Energía	NOM-004-ENER-2008	Eficiencia energética de bombas y conjunto motor - bomba, para bombeo de agua limpia, en potencias de 0,187 kw a 0,746 kw. Límites, métodos de prueba y etiquetado.	25/07/2008
Secretaría de Energía	NOM-005-ENER-2010	Eficiencia energética de lavadoras de ropa electrodoméstica. Límites, método de prueba y etiquetado.	03/02/2010
Secretaría de Energía	NOM-010-ENER-2006	Eficiencia energética del conjunto motor bomba sumergible tipo pozo profundo. Límites métodos de prueba y etiquetado.	22/06/2007
Secretaría de Energía	NOM-012-SESH-2010	Calefactores de ambiente para uso doméstico que empleen como combustible gas L.P. o natural. Requisitos de seguridad y métodos de prueba. (La NOM contiene una aclaración).	26/11/2010
Secretaría de Energía	NOM-011-ENER-2006	Eficiencia energética en acondicionadores de aire tipo central, paquete o dividido. Límites, métodos de prueba y etiquetado.	22/06/2007
Secretaría de Energía	NOM-010-SESH-2010	Calefactores de ambiente para uso doméstico que empleen como combustible gas LP o natural. Requisitos de seguridad y métodos de prueba. (La NOM contiene una aclaración).	26/11/2010

20|

Secretaría de Energía	NOM-014-ENER-2004	Eficiencia energética de motores eléctricos de corriente alterna, monofásicos, de inducción, tipo jaula de ardilla, enfriados con aire, en potencia nominal de 0,180 kw a 1,500 kw. Límites, método de prueba y mercado.	19/04/2005
Secretaría de Energía	NOM-015-ENER-2002	Eficiencia energética de refrigeradores y congeladores electrodomésticos. Límites, métodos de prueba y etiquetado.	15/01/2003
Secretaría de Energía	NOM-016-ENER-2010	Eficiencia energética de motores de corriente alterna, trifásicos, de inducción, tipo jaula de ardilla, en potencia nominal de 0,746 a 373 kw. Límites, método de prueba y marcado.	20/10/2010
Secretaría de Energía	NOM-017-ENER/SCFI-2008	Eficiencia energética y requisitos de seguridad de lámparas fluorescentes compactas autobalastadas. Límites y métodos de prueba.	26/08/2008
Secretaría de Energía	NOM-018-ENER-1997	Aislantes térmicos para edificaciones. Características, límites y métodos de prueba.	24/10/1997
Secretaría de Energía	NOM-019-ENER-2009	Eficiencia térmica y eléctrica de máquinas tortilladoras mecanizadas. Límites, método de prueba y marcado.	02/07/2009
Secretaría de Energía	NOM-020-SEDG-2003	Calentadores para agua que utilizan los combustibles gas LP o natural, de uso doméstico y comercial. Requisitos de seguridad, métodos de prueba y marcado.	22/12/2003
Secretaría de Energía	NOM-021-ENER/SCFI-2008	Eficiencia energética y requisitos de seguridad al usuario en acondicionadores de aire tipo cuarto. Límites, métodos de prueba y etiquetado.	04/08/2008
Secretaría de Energía	NOM-022-ENER/SCFI-2008	Eficiencia energética y requisitos de seguridad al usuario en acondicionadores de aire tipo cuarto. Límites, métodos de prueba y etiquetado.	04/08/2008
Secretaría de Energía	NOM-022-ENER/SCFI-2008	Eficiencia energética y requisitos de seguridad al usuario para aparatos de refrigeración comercial autocontenidos. Límites, métodos de prueba y etiquetado.	11/12/2008

|21

Secretaría de Energía	NOM023-ENER-2010	Eficiencia energética en acondicionadores de aire tipo dividido, descarga libre y sin conductos de aire. Límites, método de prueba y etiquetado.	20/02/2010
Secretaría de Energía	NOM-028-ENER-2010	Eficiencia energética de lámparas para uso general. Límites y métodos de prueba.	06/12/2010
Secretaría de Energía	NOM-086-SEMAR-SENER-SCFI-2005	Especificaciones de los combustibles fósiles para la protección ambiental.	30/01/2006



Normas Oficiales Mexicanas			
Secretaría de Salud			
Dependencia	No. de Norma	Título de Norma	Fecha de publicación en el D.O.F.
Secretaría de Salud	NOM-015/1SCFI/SSA-1994	Seguridad e información comercial en juguetes - seguridad de juguetes y artículos escolares. Límites de biodisponibilidad de metales en artículos recubiertos con pinturas y tintas. Especificaciones químicas y métodos de prueba.	02/09/1994
Secretaría de Salud	NOM-051-SCFI/SSA1-2010	Especificaciones generales de etiquetado para alimentos y bebidas no alcohólicas preenvasados - información comercial y sanitaria.	05/04/2010
Secretaría de Salud	NOM-072-SSA1-1993	Etiquetado de medicamentos.	10/04/2000
Secretaría de Salud	NOM-141-SSA1-1995	Bienes y servicios. Etiquetado para productos de perfumería y belleza preenvasados.	18/07/1997
Secretaría de Salud	NOM-142-SSA1-1995	Bienes y servicios. Bebidas alcohólicas. Especificaciones sanitarias. Etiquetado sanitario y comercial.	09/07/1997
Secretaría de Salud	NOM-186-SSA1/SCFI-2002	Productos y servicios. Cacao, productos y derivados. I. cacao. II. chocolate. III. derivados. Especificaciones sanitarias. Denominación comercial. (Contiene dos modificaciones).	08/11/2002
Secretaría de Salud	NOM-187-SSA1-SCFI-2002	Productos y servicios. Masa, tortillas, tostadas y harinas preparadas para su elaboración y establecimientos donde se procesan. Especificaciones sanitarias. Información comercial. Métodos de prueba.	18/08/2003
Secretaría de Salud	NOM-189-SSA1/SCFI-2002	Productos y servicios. Etiquetado y envasado para productos de aseo de uso doméstico.	02/12/2002





Educación para el Consumo

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

