**Subsecretaría de Industria, Comercio y Competitividad**

**Dirección General de Normas**

**NOM-029-SE-2021**

**NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-029-SE-2021, "PRÁCTICAS COMERCIALES-REQUISITOS INFORMATIVOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TIEMPO COMPARTIDO (CANCELA A LA NOM-029-SCFI-2010)"**

ALFONSO GUATI ROJO SÁNCHEZ, Director General de Normas y Presidente del Comité Consultivo Nacional de Normalización de la Secretaría de Economía (CCONNSE), con fundamento en los artículos 34 fracciones II, XIII y XXXIII de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 3 fracción XI, 38 fracciones II y IX, 39 fracciones V y XII, 40 fracciones III y XII, 41, 47 fracción IV de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización (LFMN); 28 y 34 del Reglamento de la LFMN; Tercero y Cuarto 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; 36 fracciones I, II, IX y X del Reglamento Interior de esta Secretaría, considerando:

Que es facultad de la Secretaría de Economía procurar las medidas que sean necesarias para garantizar que los productos que se comercialicen en el territorio nacional contengan los requisitos necesarios con el fin de garantizar los aspectos de información comercial para lograr una efectiva protección del consumidor y el apoyo a las denominaciones de origen;

Que con fecha 18 de junio de 2020, el Comité Consultivo Nacional de Normalización de la Secretaría de Economía (CCONNSE) aprobó la publicación del Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-029-SE-2021, Prácticas comerciales - Requisitos informativos para la prestación del servicio de tiempo compartido (cancela a la NOM-029-SCFI-2010), la cual se realizó en el Diario Oficial de la Federación el 4 de enero de 2021, 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, el Análisis 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 y estudiados por un grupo de trabajo aprobado e instalado por el CCONNSE, realizándose las modificaciones conducentes al Proyecto de Norma Oficial Mexicana.

Que con fecha 19 de abril de 2021, el CCONNSE aprobó la Norma Oficial Mexicana, NOM-029-SE-2021, "PRÁCTICAS COMERCIALES-REQUISITOS INFORMATIVOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TIEMPO COMPARTIDO (CANCELA A LA NOM-029-SCFI-2010.)

Ciudad de México, a 19 de abril de 2021

**Lic. Alfonso Guati Rojo Sánchez**
Director General de Normas y Presidente del Comité Consultivo Nacional de Normalización de la Secretaría de Economía

**Subsecretaría de Industria, Comercio y Competitividad**

**Dirección General de Normas**

**NOM-029-SE-2021**

**NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-029-SE-2021 "PRÁCTICAS COMERCIALES-REQUISITOS INFORMATIVOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TIEMPO COMPARTIDO (CANCELA A LA NOM-029-SCFI-2010)"**

## Prefacio

El Comité Consultivo Nacional Normalización de la Secretaría de Economía (CCONNSE), es el responsable de la elaboración de la presente Norma Oficial Mexicana.

La presente propuesta regulatoria, tiene como finalidad establecer los requisitos de información comercial y elementos normativos a que deben sujetarse los proveedores y prestadores intermediarios del servicio de tiempo compartido, con el objeto de lograr la satisfacción del consumidor por el servicio contratado.

Para la elaboración, revisión y análisis de la presente propuesta de regulación, el CCONNSE instruyó crear un Grupo de Trabajo en el cual participaron las siguientes empresas, instituciones y autoridades:

- ASOCIACIÓN DE CLUBES VACACIONALES DE QUINTANA ROO A.C (ACLUVAQ)
- ASOCIACIÓN DE COMPLEJOS VACACIONALES Y TURÍSTICOS, A.C (ACOTUR)
- ASOCIACIÓN DE DESARRORRADORES Y PROMOTORES TURISTICOS DE TIEMPO COMPARTIDO, A.C. (ADEPROTUR)
- ASOCIACIÓN MEXICANA DE DESARROLLADORES TURÍSTICOS, A.C. (AMDETUR)
- ASOCIACIÓN SUDCALIFORNIANA DE DESARROLLADORES DE TIEMPO COMPARTIDO, A.C. (ASUDESTICO)
- CENTRO DE PROMOCIONES LOS CABO SAN LUCAS, S.A. DE C.V.
- CONFEDERACIÓN DE CÁMARAS NACIONALES DE COMERCIO, SERVICIOS Y TURISMO (CONCANACO – SERVYTUR)
- CONSTRUCTORA LOS ARCOS DEL CABO, S.A. DE C.V.
- CONSTRUCTORA VILLA DEL PALMAR CANCÚN, S.A.DE C.V.
- CORPORACIÓN VILLAGROUP, S.A. DE C.V.
- EL MEDANO INTERMEDIA S.A. DE C.V.
- GRUPO POSADAS, SAB DE C.V.
- HILTON GRAND VACATION, INC.
- INTERVAL INTERNATIONAL
- MARRIOT VACATIONS WORLDWIDE CORPORATION
- MCI LEGAL ADVISING
- OPERADORA CORPORATIVA MIRÓ, S.A. DE C.V.
- PARADISE VILLAGE GROUP

- PLAYA GRANDE DE CABO SAN LUCAS, S.A. DE C.V.
- PLAYAS DE OCIDENTE S.A. DE C.V.
- PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
  - Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento.
  - Dirección General de Quejas y Conciliación.
  - Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza.
- PROMO Y MED CANCÚN, S.A DE C.V.
- PROMOCIONES VACACIONALES, S.A. DE C.V.
- PROMOTORES Y MEDIADORES MERCANTILES DE PUERTO VALLARTA, S.A. DE C.V.
- RAINTREE VACATION CLUB
- SECRETARÍA DE ECONOMÍA
  - Dirección General de Normas
- SECRETARÍA DE TURISMO
  - Dirección General de Normalización y Calidad Regulatoria Turística.
- THE VILLA GROUP
- VACATION CLUB SERVICES, S.A. DE C.V.

**Subsecretaría de Industria, Comercio y Competitividad**

**Dirección General de Normas**

**NOM-029-SE-2021**

**Índice del contenido**

**1.** Objetivo y campo de aplicación
**2.** Términos y definiciones
**3.** Especificaciones generales
**4.** Contratos
**5.** Sistema de reservaciones
**6.** Cuotas
**7.** Administración del tiempo compartido
**8.** Terminación del servicio de tiempo compartido
**9.** Comercialización de los servicios de tiempo compartido que se prestan en el extranjero
**10.** Evaluación de la conformidad
**11.** Vigilancia de la norma
**12.** Concordancia con normas internacionales
**13.** Bibliografía

## 1. Objetivo y campo de aplicación

**1.1** La presente Norma Oficial Mexicana establece los requisitos de información comercial y elementos normativos a que deben sujetarse los proveedores y/o prestadores intermediarios del servicio de tiempo compartido, con el objeto de lograr la satisfacción del consumidor por el servicio contratado.

**1.2** La presente Norma Oficial Mexicana es de interés y observancia general para todas aquellas personas que se dediquen directa o indirectamente a la prestación del servicio de tiempo compartido en el territorio nacional, así como a la comercialización en los Estados Unidos Mexicanos de los servicios de tiempo compartido que se presten en el extranjero.

## 2. Términos y definiciones

Para efectos de esta Norma Oficial Mexicana se establecen las siguientes definiciones:

**2.1 área común**

la parte de las instalaciones del establecimiento que pueden disfrutar todos los consumidores del servicio de tiempo compartido, conforme a su naturaleza y destino ordinarios, sin transgredir los derechos de los demás.

**2.2 cuotas extraordinarias**

aquellos pagos generados por hechos imprevisibles en la operación y mantenimiento normal del bien o establecimiento que son urgentes, necesarios o indispensables para la conservación total o parcial del mismo; así como de sus áreas comunes, instalaciones, equipos y servicios; para la conservación o reposición de mobiliario o equipo, o aquéllas sin cuya aplicación el establecimiento o parte de él corran el riesgo de perderse, destruirse o deteriorarse de forma tal que no puedan cumplir con la prestación del servicio de tiempo compartido.

**2.3 cuotas ordinarias**
aquellos pagos que son previsibles en la operación y mantenimiento normal del bien o establecimiento, como los generados, entre otros, por la administración, operación y mantenimiento del establecimiento, de las instalaciones y áreas comunes.

**2.4 empresa de sistemas de intercambio**
la que se dedica a promover el intercambio de periodos vacacionales en desarrollos turísticos.

**2.5 establecimiento**
el bien inmueble o la parte de él en el que se preste el servicio de tiempo compartido.

**2.6 Ley**
Ley Federal de Protección al Consumidor.

**2.7 proveedor**
lo que señala el artículo 2 fracción II de la Ley.

**2.8 prestador intermediario**
persona física o moral que, independientemente del acto jurídico que celebre, preste los servicios de tiempo compartido en bienes inmuebles respecto de los cuales carece de derechos de propiedad o disposición.

**2.9 preventa**
acto jurídico a través del cual el proveedor se obliga a proporcionar el servicio de tiempo compartido y sus accesorios en uno o varios establecimientos aún no terminados ni en operación.

**2.10 Profeco**
Procuraduría Federal del Consumidor.

**2.11 Reglamento Interno**
documento en el que se estipulan las reglas y condiciones de uso y goce de la prestación del servicio de tiempo compartido.

**2.12 Secretaría**
Secretaría de Economía.

**2.13 servicio de tiempo compartido**
en términos de lo dispuesto en la Ley, es todo acto jurídico consistente en poner a disposición de una persona o grupo de personas, el uso, goce y demás derechos que se convengan sobre un bien o parte del mismo, en una unidad variable dentro de una clase determinada, por periodos previamente convenidos, mediante el pago de alguna cantidad sin que, en el caso de inmuebles se trasmita el dominio de éstos.

**2.14 consumidor**
Lo que señala el artículo 2 fracción I de la Ley.

**2.15 venta**
acto jurídico por medio del cual el proveedor o prestador intermediario, a cambio de un precio cierto, se obliga a proporcionar el servicio de tiempo compartido respecto de un bien en uno o varios establecimientos terminados y en operación, o en parte de ellos; incluyendo los beneficios adicionales, secundarios o complementarios que el prestador ofrece.

**3. Especificaciones generales**
**3.1** Para los efectos de esta NOM, el proveedor y/o prestador intermediario, son los únicos responsables por el estricto cumplimiento del servicio contratado, aun cuando éstos contraten con terceros la comercialización o la prestación de los servicios de tiempo compartido que se proporcionen a los consumidores.

No obstante, deben presentar un documento mediante el cual los terceros contratados se obligan solidariamente con los proveedores o el prestador intermediario para atender y, en su caso, resolver cualquier requerimiento relacionado con la prestación del servicio de tiempo compartido, ante la Profeco.

**3.2** Las obligaciones de pago en moneda extranjera contraídas dentro o fuera de la República Mexicana para ser cumplidas en ésta, se deben solventar entregando el equivalente en moneda nacional al tipo de cambio que rija en el lugar y fecha en que se

realice el pago, tal y como lo señala la Ley Monetaria de los Estados Unidos Mexicanos, o en la moneda extranjera pactada, a elección del consumidor al momento de efectuar cada pago. Lo anterior es aplicable de igual forma a las cuotas ordinarias y extraordinarias.

**3.3** En los contratos celebrados en el territorio nacional se debe señalar un lugar de pago dentro del mismo, sin menoscabo de que se pueda especificar uno o más lugares en el extranjero, a fin de que el consumidor pueda optar por liquidar sus pagos en cualquiera de ellos.

**3.4** Los derechos derivados del servicio de tiempo compartido no constituyen derechos reales y pueden ser adquiridos por personas físicas o morales, mexicanas o extranjeras, sin más limitaciones que las que establece la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y otras leyes aplicables.

**3.5** Las promociones, información y publicidad que lleven a cabo los proveedores o los prestadores intermediarios, ya sea de manera directa o a través de terceros, y que se difunda por cualquier medio o forma, debe ser veraz, comprobable y exenta de textos, diálogos, sonidos, imágenes, marcas, denominaciones de origen y otras descripciones que induzcan o puedan inducir a error o confusión por engañosas o abusivas.

**3.6** Constituyen prácticas comerciales que contravienen la presente NOM, todos aquellos actos o estrategias que tengan por objeto:

**3.6.1** Utilizar información o publicidad cuyo contenido sea falso, confuso o contrario a las condiciones estipuladas en el contrato y reglamento registrados ante la Profeco.

**3.6.2** Emplear mecanismos promocionales como son rifas, regalos, premios, encuestas, certificados de hospedaje, ya sea de forma personal o por medios escritos, electrónicos o mediante llamadas telefónicas, con el intento de ofrecer o prestar sus servicios, sin especificar de manera clara e inequívoca el propósito de hacer dicha oferta, no pudiendo emplear dichos mecanismos promocionales cuando un consumidor así lo hubiere solicitado expresamente al proveedor, o a través de los medios establecidos en el artículo 18 de la Ley.

**3.6.3** Emplear por cualquier medio, sin autorización, el nombre o logotipo de la Secretaría, de la Profeco o de cualquier dependencia o entidad de la administración pública federal, estatal o municipal, en la comercialización de servicios de tiempo compartido.

**3.7** El proveedor o el prestador intermediario deben adoptar las medidas necesarias para evitar la sobreventa, de tal manera que su volumen de contrataciones nunca debe rebasar su capacidad de servicio.

**3.8** Durante la promoción, venta y/o firma del contrato de tiempos compartidos, el proveedor o el prestador intermediario deben abstenerse de utilizar publicidad engañosa y abusiva, así como incurrir en prácticas comerciales coercitivas o desleales. El proveedor o prestador intermediario adoptarán las medidas necesarias para evitar el ofrecimiento de la ingesta de bebidas alcohólicas en la realización de dichas actividades.

**4. Contratos**

Los contratos de adhesión que celebren el proveedor o el prestador intermediario con los consumidores, deben estar escritos con un tamaño de letra mínimo de 3 mm o 10 puntos y con un tipo de letra uniforme y contar con el registro previo ante la Profeco, en apego a lo establecido en la Ley; y estar escritos en idioma español, sin perjuicio de que sean también escritos en otro idioma o a doble columna, siempre y cuando el proveedor o el prestador intermediario establezcan que se trata de una traducción del documento registrado en español, hecha por perito traductor oficial certificado por la autoridad judicial o competente. Dichos contratos deben incluir una cláusula donde se señale que, en caso de existir discrepancias, debe prevalecer el texto en español sobre el texto del idioma extranjero.

Los contratos de adhesión deben contener una cláusula donde se especifique que la celebración del mismo en ningún momento constituye un derecho real sobre el inmueble sujeto a la prestación del servicio de tiempo compartido.

Los Contratos deben resaltar en negrillas las subdivisiones, y el título de las cláusulas.

**4.1 El contrato de adhesión debe contener al menos la siguiente información:**

**4.1.1** Cumplimiento del Servicio

El proveedor o el prestador intermediario, según sea el caso, antes de iniciar operaciones, debe acreditar ante Profeco que se han constituido los instrumentos a que hace referencia el artículo 65 fracción VI de la Ley, y cuya vigencia o sus respectivas renovaciones deben ser igual al tiempo que estén obligados a prestar el servicio de tiempo compartido, para respaldar el cumplimiento de sus obligaciones.

El prestador intermediario debe exhibir ante Profeco el documento, debidamente inscrito en el Registro Público de la Propiedad correspondiente al lugar en que se encuentre el establecimiento, en el que se haga constar la afectación del mismo a la prestación de servicio de tiempo compartido efectuada mediante alguno de los mecanismos establecidos en el numeral 4.2.1.1 por parte de su propietario legítimo, así como la aceptación de dicho propietario de obligarse solidariamente con el prestador intermediario para en caso de incumplimiento de éste, el propietario legítimo otorgue los servicios a los consumidores en los mismos términos y condiciones pactados en el contrato firmado entre el consumidor y el prestador intermediario.

**4.2 Para la Venta**

**4.2.1** Sólo se puede iniciar la venta del servicio de tiempo compartido, cuando se encuentre el contrato de adhesión registrado ante la Profeco, para lo cual el proveedor o prestador intermediario deben cumplir con los siguientes requisitos:

**4.2.1.1** El proveedor debe acreditar que el bien inmueble está afectado a la prestación del servicio de tiempo compartido, cuando así lo dispongan las legislaciones locales; o mediante declaración unilateral de voluntad otorgada ante notario público, o contenida en un contrato de fideicomiso en escritura pública. En ambos casos, debe presentarse la constancia de inscripción definitiva en el Registro Público de la Propiedad.
En el caso del prestador intermediario debe dar cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 4.1.1

**4.2.1.2** Copia simple de la póliza del seguro contra daños y siniestros totales o parciales de los bienes muebles e inmuebles destinados al servicio de tiempo compartido, para la reconstrucción o reparación del bien inmueble y para amparar a los consumidores en su integridad física y sus pertenencias.

Dicho seguro en ningún caso puede tener una cobertura inferior a lo dispuesto para los servicios hoteleros.

Los prestadores intermediarios deben cerciorarse de que los bienes inmuebles en donde se preste el servicio de tiempo compartido cuenten con el seguro indicado en el párrafo anterior. En el caso de que el bien inmueble no cuente con el mismo será responsable de cubrir los daños y perjuicios que sufra el consumidor en el bien inmueble.

**4.2.1.3** Descripción de los cobros, y conceptos de los mismos, que se pretende hacer al consumidor por la contratación del servicio de tiempo compartido, incluyendo, en su caso, los costos por la suscripción o membresía, así como de las cuotas ordinarias, su aplicación, periodicidad, y manera de modificarse, así como las cuotas extraordinarias y las formas de aplicación.

En caso de que las cuotas tanto ordinarias como extraordinarias establecidas conforme al contrato correspondiente, fueran insuficientes para el mantenimiento del inmueble, es responsabilidad exclusiva del proveedor el cubrir las diferencias, siempre y cuando estas diferencias no se generen como consecuencia del incumplimiento en el pago de las cuotas ordinarias o extraordinarias pactadas.

**4.3 Para la Preventa**

**4.3.1.** Para que la Profeco otorgue el registro del contrato de adhesión del servicio de tiempo compartido, el proveedor, además de cumplir con el requisito del numeral 4.2.1.1 debe presentar los siguientes documentos:

**4.3.1.1** Licencia de construcción del inmueble, especificando la fase en la que se encuentra, así como el plazo estimado de terminación de la obra y de uso de las instalaciones y servicios comunes, incluyendo las penalizaciones para el caso de incumplimiento del servicio contratado.

**4.3.1.2** Tratándose de reconstrucción, ampliación o reparación del establecimiento, copia de la póliza de seguro contra daños y siniestros totales o parciales de los bienes muebles e inmuebles, construidos y/o en operación y la especificación de las penalizaciones para el caso de incumplimiento, en la prestación del servicio.

**4.3.1.3** Descripción de los cobros, y conceptos de los mismos, que se pretende hacer al consumidor por la contratación del servicio de tiempo compartido, incluyendo, en su caso, los costos por la suscripción o membresía, así como de las cuotas ordinarias, su aplicación, periodicidad, y manera de modificarse, así como las cuotas extraordinarias y las formas de aplicación.

En caso de que las cuotas tanto ordinarias como extraordinarias establecidas conforme al contrato correspondiente, fueran insuficientes para el mantenimiento del inmueble, es responsabilidad exclusiva del proveedor el cubrir las diferencias, siempre y cuando estas

diferencias no se generen como consecuencia del incumplimiento en el pago de las cuotas ordinarias o extraordinarias pactadas.

**4.3.2** Los prestadores intermediarios no pueden realizar preventas de ninguna especie.

**4.4** Un inmueble afecto al servicio de tiempo compartido no puede modificarse en cuanto al uso al que está destinado.
En el caso de que se pretendan llevar a cabo cambios importantes que reduzcan o supriman las instalaciones, áreas verdes recreativas, deportivas y/o las áreas comunes del establecimiento, el proveedor debe someter la propuesta al visto bueno de los consumidores vía escrita, quienes por mayoría simple de votos deben decidir lo procedente.

**4.5** En adición a lo anterior, los contratos de adhesión del servicio de tiempo compartido, deben indicar lo siguiente:

**4.5.1** Nombre, denominación o razón social y domicilio dentro de la República Mexicana, del proveedor en caso de la venta y preventa y, del prestador intermediario para el caso de venta.

**4.5.2** Registro Federal de Contribuyentes del proveedor o del prestador intermediario.

**4.5.3** Domicilio donde se presta el servicio de tiempo compartido.
En el caso de los proveedores y prestadores intermediarios, la obligación de proporcionar al consumidor, la información sobre los nuevos lugares, en su caso, que se adicionen para la prestación del servicio de tiempo compartido.

**4.5.4** Espacio para indicar el nombre y domicilio del consumidor.

**4.5.5** La obligación de hacer efectivos los derechos de uso y goce de bienes que tienen los consumidores, incluyendo periodos de uso y características de los bienes muebles e inmuebles del servicio de tiempo compartido.

**4.5.6** Para el caso de las ventas, mencionar el importe de las cuotas ordinarias vigentes y la manera en que se deben determinar los cambios en este rubro para periodos subsecuentes.
Por lo que se refiere a las preventas, los criterios o mecanismos para determinar los costos para el primer año en que se proporcione el servicio de tiempo compartido y la forma en que se deben definir los cambios en este costo en periodos subsecuentes.

**4.5.7** El costo de la adquisición de los derechos que genera el servicio de tiempo compartido.

**4.5.8** En su caso, indicar las opciones de intercambio con otros proveedores del servicio de tiempo compartido o empresas de sistemas de intercambio y si existen costos adicionales para realizar tales intercambios, señalando que el desarrollo está inscrito a un programa de intercambio prestado por terceros, sujeto a un contrato de afiliación que implica un costo adicional y la duración.

El Proveedor o el prestador intermediario, según sea el caso, se obligan a inscribir al consumidor a la empresa de sistemas de intercambio, en su caso, en un plazo máximo de 30 días naturales de la fecha de compra o de acuerdo a los plazos establecidos en el contrato con la empresa de intercambio.

**4.5.9** La indicación expresa de que, por cuenta del Proveedor o del prestador intermediario el consumidor debe ser alojado inmediatamente en algún establecimiento en el mismo lugar, y de categoría y calidad igual o superior al servicio de tiempo compartido contratado, siempre que por causas imputables al Proveedor o al prestador intermediario no pueda utilizar los servicios pactados.

En caso de que el proveedor o el prestador intermediario no pueda cumplir la obligación señalada en el párrafo anterior por causas atribuibles al mismo, está obligado a pagar al consumidor en un lapso no mayor a quince días naturales, contados a partir de la fecha en que acrediten los gastos necesarios comprobables en que haya incurrido para trasladarse desde su lugar de origen hasta el establecimiento y viceversa, asumiendo la obligación de hospedarlo y pagarle los alimentos que se hubieren generado para su regreso en el referido trayecto, en un establecimiento de calidad similar al servicio contratado y, en su caso, la bonificación no menor al 20% del precio que corresponda a la parte proporcional del servicio el cual podrá ser cubierto en especie o efectivo a elección del consumidor en términos de lo establecido en los artículos 92 BIS y 92 TER de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

**4.5.10** Para el caso de las ventas, mencionar los seguros a que se refiere el numeral 4.2.1.2 y en lo relativo a las preventas, lo previsto en el numeral 4.3.1.2.

**4.5.11** Determinación del procedimiento para el cálculo de los intereses que debe pagar el consumidor del servicio de tiempo compartido, cuando las operaciones se realicen a crédito.

**4.5.12** Procedimiento a seguir por los consumidores que quieran vender, transmitir o ceder sus derechos sobre el servicio de tiempo compartido y, en su caso, la mecánica a seguir para el cálculo de los cargos que se originen por este proceso.

**4.5.13** En caso de los contratos celebrados en moneda extranjera, se debe estar a lo contenido en el inciso 3.2.

**4.5.14** Se debe incorporar en el apartado de terminación o cancelación del contrato, una cláusula que mencione:

a) El plazo en el que el consumidor puede cancelar el servicio de tiempo compartido, sin que sufra menoscabo en los pagos efectuados; dicho plazo no puede ser menor al de cinco días hábiles, contados a partir del siguiente día hábil al de la firma del contrato. Para el caso de que la cancelación se realice por correo certificado o registrado, o servicio de mensajería, se tomará como fecha de cancelación, la de recepción para su envío que conste en el franqueo de la oficina postal.

b) En el supuesto señalado en el inciso anterior, la devolución de la inversión total inicial debe hacerse, como máximo, dentro de los quince días hábiles siguientes a la fecha de notificación al proveedor o prestador intermediario de la cancelación del contrato, de conformidad con los términos señalados en el presente numeral.
En caso de incumplimiento a lo señalado en el párrafo anterior el proveedor o prestador intermediario debe pagar de manera adicional un interés moratorio del 9% anual sobre las cantidades no devueltas.

   En caso de que el consumidor hubiere utilizado servicios que el proveedor le haya proporcionado en concepto de “gratuitos”, éstos no perderán dicha calidad por la cancelación del servicio a que se refiere el inciso a) del presente rubro.

c) La cancelación se debe hacer por escrito en el lugar en que se haya realizado la operación o en el domicilio del proveedor o del prestador intermediario o del representante de la empresa que el proveedor o el prestador intermediario señalen en el contrato o a través del correo electrónico señalado en el contrato o por los medios señalados en la Ley.

El proveedor no podrá condicionar al consumidor ya sea extranjero o nacional a cancelar el contrato en un solo domicilio ya que se podrá realizar en cualquiera de los domicilios señalados en el párrafo anterior.

Para los cómputos señalados en éste numeral, se deben entender como días hábiles los comprendidos de lunes a viernes, salvo aquellos que por disposición oficial se señale lo contrario.

**4.5.15** Las penas convencionales para ambas partes por incumplimiento del contrato, deben ser razonables, equitativas, proporcionales y reciprocas.

**4.5.16** Vigencia del contrato. El proveedor debe establecer una cláusula en la que especifique la vigencia del contrato. En el caso de los prestadores intermediarios, debe establecerse una vigencia del contrato que no puede ser posterior a la del mecanismo de garantía o a sus renovaciones, en su caso.

**4.5.17** Para el caso de los prestadores intermediarios, se debe incorporar además la mención expresa de que los propietarios legítimos se responsabilizan solidariamente de la prestación del servicio de tiempo compartido en el desarrollo o establecimiento de que se trate.

**4.5.18** La mención de que existe un Reglamento Interno que contiene las bases o reglas de operación al que se sujeta la prestación y uso del servicio de tiempo compartido, el cual debe anexarse al contrato de adhesión.

**4.5.19** Los proveedores, prestadores intermediarios y las empresas que pretendan utilizar la información del consumidor con fines mercadotécnicos o publicitarios, o cederla o transmitirla a terceros, para enviarle publicidad sobre bienes, productos o servicios, deben contar con aprobación del consumidor mediante su firma o rúbrica en una cláusula visible a simple vista en el anverso del contrato de adhesión o en un documento anexo al mismo.

**4.6 El Reglamento Interno debe contener lo siguiente:**

**4.6.1** Mecánica para el uso de las unidades o bienes destinados a la prestación del servicio de tiempo compartido.

**4.6.2** Funcionamiento de los sistemas de reservación y medios de confirmación.

**4.6.3** Descripción de las cuotas ordinarias, su aplicación, periodicidad, y manera de modificarse, así como las cuotas extraordinarias y las formas de aplicación.
Dicha información debe ser enviada por escrito al consumidor, en caso de modificación.

**4.6.4** Describir el mecanismo de participación de los consumidores en la toma de decisiones, en las cuales tengan derecho a participar, de acuerdo con lo previsto en el contrato o en el reglamento interno, a través de los medios necesarios para que el consumidor efectivamente se encuentre en conocimiento de los acuerdos tomados y pueda opinar sobre los mismos.

**4.6.5** Descripción de bienes muebles e inmuebles.

**4.6.6** Indicación de que el proveedor del servicio de tiempo compartido tiene la obligación de dar mantenimiento a los bienes muebles e inmuebles con la periodicidad necesaria para mantener las instalaciones en condiciones de funcionamiento.

**4.6.7** Número máximo de personas que pueden alojarse por unidad.

**4.6.8** Días y horas de inicio y terminación de los periodos de uso.

**4.6.9** Condiciones, requisitos y reglas para el uso de áreas comunes.

**4.6.10** Sanciones que internamente se pueden aplicar a los consumidores por incumplimiento o infracción al reglamento y el procedimiento para aplicarlas y dar por terminada la relación contractual.

**4.6.11** Descripción de los servicios adicionales que se ofrecen y bajo qué bases o reglas de uso.

**4.6.12** Derechos y obligaciones del proveedor y los consumidores.

**4.6.13** Indicación expresa de si el servicio queda afiliado a un sistema de intercambio, nacional o internacional, por así haberlo ofrecido en los contratos y la forma de cumplir con esta obligación.

**4.7** En el caso de los prestadores intermediarios el reglamento interno debe contener, cuando menos, lo siguiente:

**4.7.1** La mecánica para el uso de la membresía o bienes destinados a la prestación del servicio de tiempo compartido.

**4.7.2** Descripción de los sistemas de reservación mecanismos y funcionamiento y en caso de incumplimiento el procedimiento a seguir, así como los medios de confirmación de la reservación.

**4.7.3** Información referente al número máximo de personas que puede alojarse por unidad, días, horas de inicio y terminación de los periodos de uso.

**4.7.4** Derechos y obligaciones del prestador intermediario y los consumidores.

**4.7.5** Descripción de bienes muebles e inmuebles.

**4.7.6** En su caso, las sanciones que internamente se pueden aplicar a los consumidores por incumplimiento o infracción al reglamento y el procedimiento para aplicarlas y dar por terminada la relación contractual.

**4.7.7** Descripción de los servicios adicionales que se ofrecen y bajo qué bases o reglas de uso.

**4.7.8** Indicación expresa de si el servicio queda afiliado a un sistema de intercambio, nacional o internacional, por así haberlo ofrecido en los contratos y la forma de cumplir con esta obligación.

**4.7.9** Condiciones, requisitos y reglas para el uso de áreas comunes.

**4.8** El contrato debe contener una portada, de libre conformación, en la cual se exprese como mínimo la siguiente información:

1) Nombre, denominación o razón social, número telefónico, correo electrónico y domicilio del proveedor dentro de la República Mexicana.
2) Referencia al domicilio(s) del establecimiento(s) en que se debe prestar el servicio y, en su caso, denominación o marca comercial del mismo.
3) La modalidad, tipo o características del servicio de tiempo compartido.
4) El monto total del precio por la prestación del servicio contratado, así como el monto de la cuota ordinaria vigente.

5) Modalidades de pago (contado o crédito, indicando en su caso los plazos del crédito).
6) Plazo en el que el consumidor puede cancelar el servicio de tiempo compartido sin penalización alguna.
7) Referencia a las cláusulas de pena convencional a que se harán acreedoras las partes por el incumplimiento del contrato.
8) Vigencia del contrato en términos del servicio contratado.
9) Número telefónico y/o correo electrónico de atención al consumidor para dudas, aclaraciones y reclamaciones. Así como los datos de la Procuraduría Federal del Consumidor para reclamaciones. (Número del Teléfono del Consumidor: 5555688722 y 8004688722).
10) Número y fecha de inscripción del contrato de adhesión al Registro Público de Contratos de Adhesión.

**5. Sistema de reservaciones**

Los proveedores y los prestadores intermediarios deben crear o establecer un sistema de reservaciones que responda a las necesidades y requerimientos de los consumidores del servicio de tiempo compartido. Dicho sistema debe tomar en cuenta la demanda anticipada para el uso de los bienes del establecimiento, de acuerdo con la capacidad de ocupación de los mismos, su tipo o clase y temporada.

Así mismo se debe informar la mecánica y procedimientos para hacer efectiva la reservación, en caso de incumplimiento se estará a lo dispuesto en los numerales 4.7.2 y 4.5.9 de esta NOM.

**6. Cuotas**

La determinación del monto, condiciones y periodos de pago de las cuotas ordinarias, debe sujetarse a lo establecido en el contrato o en el reglamento interno del servicio de tiempo compartido, reglamento que debe ser entregado y firmado por los consumidores al momento de la firma del contrato.

**7. Administración del tiempo compartido**

**7.1** El proveedor del servicio de tiempo compartido debe administrar el desarrollo y realizar todos los actos relativos a la operación, mantenimiento de instalaciones y equipo, reservaciones, reposición y reparación de bienes.

**7.2** En el caso de que el proveedor contrate los servicios de un tercero para que funja como administrador, de conformidad con el párrafo anterior, este último debe contar con un representante en el lugar donde se presta el servicio de tiempo compartido.

**8. Terminación del servicio de tiempo compartido.**
La desafectación de los establecimientos destinados al servicio de tiempo compartido se debe llevar a cabo de conformidad con lo dispuesto en las legislaciones aplicables de acuerdo al acto jurídico a través del que se llevó a cabo su afectación.

Los bienes inmuebles afectos al servicio de tiempo compartido quedan sujetos a su destino hasta la terminación del plazo fijado en la constitución del servicio. La desafectación de estos bienes inmuebles sólo puede realizarse cuando ya no existan consumidores con derechos para la prestación del servicio de tiempo compartido en el bien inmueble que se trate.

**9. Comercialización de los servicios de tiempo compartido que se prestan en el extranjero.**
Para que se pueda comercializar en México el servicio de tiempo compartido de un establecimiento ubicado en el extranjero, el proveedor o el prestador intermediario debe acreditar ante la Profeco lo siguiente:

**9.1** Que el establecimiento a comercializar se encuentre concluido, debidamente registrado donde proceda, de acuerdo a las leyes del país en que se ubique y que se exhiba el documento establecido en el numeral 9.4.

**9.2** En caso de que el establecimiento a comercializar no esté concluido en términos del punto 9.1, puede comercializarse únicamente por el proveedor, siempre que se cumplan los siguientes requisitos:

**9.2.1** Que las leyes del país de ubicación del establecimiento permitan su comercialización antes de su conclusión.

**9.2.2** Presentar el documento con el que acredite cumplir con el requisito que prevé el punto 4.3.1.1 de esta NOM, o su equivalente en términos de la legislación del país correspondiente.

**9.3** Lo señalado en el numeral 4.3.1 y 4.5.1. del o los establecimientos en los países o entidades políticas en que se ubican y en las cuales se requiera dicho registro, mediante la

presentación de la documentación legal correspondiente expedida por la autoridad extranjera que tenga competencia para acreditar que se cumplen con los requisitos establecidos en dichos numerales.

**9.4** En caso de que el establecimiento a comercializar no requiera de registro en el país en que se ubique, se debe presentar copia certificada de la documentación siguiente:

**9.4.1** Documentos que acrediten la existencia legal del proveedor y del prestador intermediario, en su caso, y las facultades de quienes representen al proveedor o al prestador intermediario en México.

**9.4.2** Título de propiedad o posesión del proveedor sobre el o los establecimientos, que cumpla con los requisitos legales establecidos por la legislación del país de su ubicación.
En caso del prestador intermediario, se debe acreditar lo señalado en el punto 4.1.1 de esta NOM expedido por la autoridad equivalente que sea competente en el extranjero.

**9.4.3** Documento en el que conste que el proveedor o el prestador intermediario, está registrado ante las autoridades fiscales competentes del país en donde se ubica el establecimiento, o en su caso, donde tengan su residencia fiscal.

**9.4.4** Documento expedido por la autoridad competente del país en que se ubica el establecimiento, en el que conste que el mismo está construido en su totalidad; en el caso, que las leyes del país de ubicación del establecimiento permitan su comercialización antes de su conclusión, se debe presentar el documento emitido por la autoridad en que se acredite el estado de avance de la obra.

**9.4.5** Ejemplar de los documentos que use el proveedor o el prestador intermediario para comercializar los servicios de tiempo compartido.

**9.5** En su caso, documento con que acredite el proveedor o el prestador intermediario extranjero contar con la autorización de la Secretaría para realizar actos de comercio en los Estados Unidos Mexicanos, de conformidad con la Ley de Inversión Extranjera.

**9.6** La documentación señalada en los numerales 9.1, 9.2.1, 9.2.2, 9.3, y del 9.4.1 al 9.4.4 de esta NOM debe presentarse ante la Profeco debidamente legalizada o apostillada para surtir efectos en el territorio de los Estados Unidos Mexicanos, conforme a la legislación aplicable y traducida al idioma español por perito oficial.

En lo que hace al numeral 9.2.1, debe presentarse ante Profeco la traducción al idioma español, hecha por perito oficial, de la legislación que corresponda.

**9.7** Que se registre el contrato de adhesión ante la Profeco, presentando la documentación señalada en el numeral 4.2.1.2 y en el capítulo 9 de esta NOM. Además, en el supuesto de reconstrucción, ampliación o reparación del establecimiento, copia de la póliza señalada en el numeral 4.3.1.2.

## 10. Evaluación de la conformidad

**10.1** La Evaluación de la Conformidad de la presente NOM estará a cargo de la Unidad de Inspección acreditada y aprobada, de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Infraestructura de la Calidad y demás disposiciones secundarias aplicables y tiene como objetivo comprobar el cumplimiento de la presente NOM, por parte de los proveedores o prestadores intermediarios del servicio de tiempo compartido.

En cualquier momento y a solicitud de parte del proveedor o prestador intermediario, la Unidad de Inspección acreditada y aprobada, debe emitir el Dictamen de cumplimiento a que se refiere la presente NOM.

El procedimiento de evaluación de la conformidad considerará la revisión documental de información y publicidad señalados en el numeral 10.7 de la presente NOM, que a continuación se señala.

### 10.2 Procedimiento para la Evaluación de la Conformidad

El presente Procedimiento para la Evaluación de la Conformidad (PEC) establece las directrices que deberán observar los proveedores y prestadores intermediarios del servicio de tiempo compartido, que a solicitud de parte quieran acreditar el cumplimiento con esta NOM.

El Dictamen de Cumplimiento no exime de la observancia de las disposiciones legales y reglamentarias, quedando en todo momento obligado a cumplir lo dispuesto en la presente NOM y ser sujeto de verificación.

El presente procedimiento toma como base los procedimientos descritos en la norma internacional ISO/IEC 17020:2012, Evaluación de la conformidad: Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan la inspección, así como con

la norma mexicana NMX-EC-17020-IMNC-2014 (ver 10.2.1 Referencias normativas de este PEC).

## 10.1 Objetivo y campo de aplicación.

Este Procedimiento para la Evaluación de la Conformidad (PEC) tiene por objeto definir las directrices que deberán observarse por las unidades de inspección acreditadas y aprobadas conforme a la legislación aplicable para obtener un dictamen de cumplimiento con la NOM-029-SE-2021, "Prácticas Comerciales - Requisitos Informativos para la prestación del servicio de tiempo compartido", así como por los proveedores o prestadores intermediarios que soliciten dichos servicios de evaluación de la conformidad.

A tales efectos, el presente PEC comprende:

I. La descripción de los requisitos y datos que deben cumplir los proveedores o prestadores intermediarios;
II. El esquema de Evaluación de la Conformidad, incluyendo la forma en que se documentarán sus resultados;
III. Las fases o etapas aplicables incluyendo su duración;
IV. Las consideraciones y administrativas;
V. El plazo de prevención y de respuesta del resultado de la Evaluación de la Conformidad así como su vigencia;
VI. Los formatos relacionados con la Evaluación de la Conformidad que deban aplicarse, y

Asimismo, este procedimiento contempla el uso de tecnologías de la información para la Evaluación de la Conformidad.

## 10.2 Referencia normativa

El siguiente documento referido o el que lo sustituya, es indispensables para la aplicación de este Procedimiento de Evaluación de la Conformidad:

**10.2.1 NMX-EC-17020-IMNC-2014**, Evaluación de la Conformidad-Requisitos para el Funcionamiento de Diferentes Tipos de Unidades (Organismos) que realizan la Inspección (Inspección).

## 10.3 Términos, definiciones y abreviaturas

Para los efectos del presente Procedimiento para la Evaluación de la Conformidad se establecen los términos, definiciones y términos abreviados siguientes:

**10.3.1 aprobación**
acto por el cual la Dirección General de Normas de la Secretaría de Economía autoriza a las personas acreditadas para evaluar la conformidad respecto de la presente NOM.

**10.3.2 dictamen de cumplimiento**
es el documento emitido por la Unidad de Inspección mediante el cual se demuestra el cumplimiento con la presente NOM.

**10.3.3 Ley**
la Legislación aplicable y vigente en materia de infraestructura de la calidad.

**10.3.4 NOM**
NOM.

**10.3.5 Unidad de Inspección (UI)**
la persona moral acreditada y aprobada conforme a lo establecido en la Legislación de la Materia y su Reglamento, que tenga por objeto realizar funciones para emitir dictámenes de cumplimiento con lo previsto en el presente PEC.

**10.3.6 PEC**
Procedimiento para la evaluación de la conformidad.

**10.3.7 Secretaría**
Secretaría de Economía.

**10.3.8 Inspección**
es la constatación o comprobación visual mediante examen de documentos que se realiza para evaluar la conformidad con lo dispuesto en la presente NOM y el presente PEC.

**10.3.9 PROFECO**
Procuraduría Federal del Consumidor.

**10.4 Disposiciones generales.**

**10.4.1** El presente PEC se llevará a cabo por las UI acreditadas por una Entidad de Acreditación y aprobadas por la Secretaría, a través de la Dirección General de Normas, en términos de lo dispuesto por la Legislación aplicable y su Reglamento, para la presente NOM.

**10.4.2** Los dictámenes de cumplimiento que emitan las UI tendrán validez ante las Autoridades, Dependencias y Entidades de la Administración Pública de los distintos órdenes de gobierno, para los efectos a que haya lugar.

**10.4.3** Los titulares de los dictámenes de cumplimiento, deberán ser los proveedores y prestadores intermediarios

**10.4.4** La UI debe conducir, en todo momento, sus actuaciones conforme a la NMX-EC-17020-IMNC-2014 (ver 10.2.1 Referencia normativa).

**10.4.5** En todo caso, se debe privilegiar el uso de tecnologías de la información para la remisión y revisión documental necesarias para la Evaluación de la Conformidad prevista en este PEC.

### 10.5 Esquema de evaluación de la conformidad

**10.5.1** Para acreditar el cumplimiento con la NOM, proveedores o prestadores intermediarios del servicio de tiempo compartido, podrán a solicitud de parte, acudir a los servicios de las UI de su elección.

**10.5.2** Lo anterior sin perjuicio de las facultades de verificación y vigilancia en el mercado de las autoridades competentes conforme a sus atribuciones legales, mismas que en todo caso deberán atender y respetar los procedimientos de evaluación de la conformidad y sus resultados aquí previstos conforme a lo dispuesto por la legislación vigente.

### 10.6 Presentación de la solicitud

**10.6.1** Para efectos de solicitar el servicio de inspección, los proveedores o prestadores intermediarios deberán presentar ante la UI acreditada y aprobada, la documentación de cumplimiento correspondiente con cada uno de apartados de la NOM conforme al numeral 10.7 de este PEC, con la finalidad de obtener el dictamen de cumplimiento correspondiente.

Una vez integrada la solicitud, la UI deberá revisar que la misma se encuentre completa y debidamente formulada conforme a lo dispuesto en los numerales siguientes.

**10.6.2** La UI deberá conformar un expediente de servicio, asignándole al proveedor o prestador intermediario un folio de atención para que pueda dar seguimiento al servicio solicitado.

**10.6.3** En caso de existir alguna deficiencia en la solicitud; la UI deberá requerir al proveedor o prestador intermediario, para que realice las correcciones de las deficiencias encontradas. El anterior requerimiento se formulará al proveedor o prestador intermediario en un plazo que no exceda de 5 días hábiles después de que la UI recibió la solicitud, conforme a lo previsto más adelante.

**10.6.4** El proveedor o prestador intermediario deberá realizar las correcciones de las deficiencias en un plazo que no exceda de 10 días hábiles a partir del día siguiente a haber recibido la notificación de la UI o Profeco.

En caso de que el proveedor o prestador intermediario no realice las correcciones requeridas, se entenderá como rechazada la solicitud y deberá realizarse un nuevo trámite.

**10.6.5** La UI establecerá internamente fecha y hora para la realización de la visita de inspección documental, en un plazo máximo de 5 días hábiles contados a partir de la asignación del folio de atención.

### 10.7 Evidencia documental

Los documentos que, de forma enunciativa mas no limitativa, podrán presentar los proveedores o prestadores intermediarios para acreditar el cumplimiento de los apartados de la NOM serán los siguientes:

a) Información contenida en la publicidad relacionada para la venta o preventa;
b) Promociones y ofertas para prácticas comerciales para la venta o preventa;
c) Registro del contrato de adhesión.

### 10.8 Procedimiento para la obtención del dictamen de cumplimiento.

**10.8.1** Presentación y análisis de solicitudes de servicios de dictaminación.

Para obtener el dictamen de cumplimiento los interesados deberán considerar lo siguiente:

a) Los proveedores o prestadores intermediarios tienen derecho a requerir a la UI que le informe sobre los requisitos o la información necesaria para iniciar el trámite, los cuales se deberán sujetar a lo previsto en este PEC.
b) La UI deberá entregar al proveedor o prestador intermediario el paquete informativo (o tenerlo a disposición a través de publicaciones, medios electrónicos u otros) que contendrá:

- Formato de solicitud de servicio de inspección para la UI.

- La relación de documentos, información o requisitos que se requieran para acreditar el cumplimiento con esta NOM, sujetándose a lo dispuesto en el numeral 10.7 de este PEC.

- Contrato de prestación de servicios que se firmará con la UI.

- El proveedor o prestador intermediario deberá presentar a la UI, la solicitud debidamente requisitada y firmada en original por duplicado, el cual debe estar firmado por el representante legal o apoderado del proveedor o prestador intermediario. En la solicitud se incluirá la documentación, tanto en medios físicos como digitales, según sea el caso conforme al numeral 10.7, misma que será suficiente para acreditar el cumplimiento con la presente NOM de conformidad con lo dispuesto en el presente PEC.

- En caso de que se contrate el servicio de una UI, se presentará también el Contrato de prestación de servicios firmado por duplicado, el cual debe estar signado por el representante legal o mandatario acreditado con carta poder del proveedor o prestador intermediario.

- Para acreditar la mencionada representación se puede presentar copia simple del acta constitutiva en donde conste el poder otorgado a su nombre o el poder notarial de dicho representante y copia de la identificación oficial o bien con carta poder ante dos testigos con las copias de las identificaciones oficiales de todos los signantes.

- La UI debe recibir y revisar la documentación que le sea presentada por el proveedor o prestador intermediario.

- La UI debe entregar la respuesta en un plazo máximo de 5 días hábiles, contados a partir del día siguiente de la recepción de la solicitud.

- En caso de falta u omisión de documentos, la UI debe requerirlos en un plazo máximo de 4 días hábiles después de presentada la documentación por parte del solicitante, en caso contrario, no podrá argumentar que la solicitud se encuentra incompleta.

- El proveedor o prestador intermediario tiene un plazo de 10 días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación mencionada en el párrafo anterior, para subsanar las omisiones. De no solventarlas en el plazo establecido, la UI generará un registro en el cual dé por concluido el trámite y manifieste el motivo por el cual no otorgó el Dictamen correspondiente.

- Una vez que el proveedor o prestador intermediario subsane las omisiones, la UI tiene un plazo de 10 días hábiles para revisar y resolver el trámite correspondiente.

- En caso de que la UI no otorgue respuesta al trámite promovido por el proveedor o prestador intermediario en el plazo de 10 días hábiles que tiene para revisar y resolver el trámite conforme el punto anterior, se dará por entendido que la resolución será aprobatoria, en cuyo caso la UI deberá entregar el Dictamen de cumplimiento dentro de los 5 días hábiles siguientes

- En caso de que el trámite se resuelva favorablemente, la UI deberá otorgar el dictamen de cumplimiento con la NOM.

**10.8.2** Criterios de dictaminación. Consideraciones administrativas

La UI debe tomar la decisión de la inspección conforme a lo siguiente:

**10.8.2.1** Si el proveedor o prestador intermediario presenta la evidencia donde se haga constar que cumple con los requisitos de la NOM conforme a lo dispuesto en el numeral 10.7 de este PEC, la UI deberá emitir el dictamen de cumplimiento con la NOM.

**10.8.2.2** Si se determina que el proveedor o el prestador intermediario no acreditó el cumplimiento con la NOM, la UI generará un documento mediante el cual se dé a conocer al proveedor o prestador intermediario que la documentación y evidencias proporcionadas

no fueron conforme con los requisitos, ya sea porque no se haya presentado la documentación correspondiente o porque la misma no se encuentre validada en cuanto a su autenticidad debiendo siempre fundar y motivar el por qué se negó el dictamen de cumplimiento correspondiente. La UI debe ser clara y específica respecto a la documentación que no acredita el cumplimiento de algún requisito y al motivo de dicho incumplimiento.

**10.8.2.3** La resolución debe estar firmada por la persona autorizada en la UI, lo cual debe quedar acreditado en el mismo documento.

**10.8.2.4** Concluida la inspección documental, la UI integrará un expediente con todos los documentos y registros que soporten el proceso; el cual custodiará por cinco años como mínimo, en cumplimiento con lo establecido en los estándares y guías internacionales aplicables a la actuación de la UI. La UI debe informar al proveedor o prestador intermediario sobre la disposición final de su expediente al término del plazo previsto, lo cual debe contemplarse en el contrato de prestación de servicios correspondiente.

**10.8.2.5** Los dictámenes de cumplimiento emitidos por las UI, deberán expedirse en hoja membretada o con cualquier otro elemento que asegure su autenticidad y trazabilidad, y contener al menos la siguiente información:

a) Nombre y cargo de quien emite el Dictamen;
b) Fecha y lugar de expedición;
c) Nombre o razón social del proveedor o prestador intermediario;
d) Domicilio del proveedor o prestador intermediario;
e) Citar el cumplimiento con la NOM;
f) Firma del personal autorizado.

Los dictámenes de cumplimiento que expidan las UI respecto de la NOM, tendrán vigencia de cinco años, mientras no se incorpore cambio o modificación en las condiciones o evidencias que les dieron origen.

En caso de cambio en las condiciones o evidencias que les dieron origen, se podrá obtener un nuevo dictamen de cumplimiento.

En relación con lo anterior, el proveedores o prestadores intermediario solicitará la ampliación y actualización del dictamen de cumplimiento previo, considerando el cambio

de especificación o alcance que corresponda. complementando la solicitud con la documentación o evidencias que soporte el cambio del alcance del dictamen obtenido.

**10.9** La Profeco atenderá este servicio de evaluación de la conformidad a solicitud de parte, de acuerdo a lo establecido en el numeral 10.7; conforme al procedimiento para atender las solicitudes de análisis, asesoría y capacitación en información comercial, el cual forma parte integrante del manual de procedimientos de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza.

**10.10** La UI conformará un Registro de proveedores o prestadores intermediarios del servicio de tiempo compartido, que obtuvieron el dictamen de cumplimiento, el cual debe ser proporcionado a la SE para su administración en la Plataforma Tecnológica Integral de Infraestructura de la Calidad (PLATIICA).

**10.11 Vigilancia de este Procedimiento**

La vigilancia de este procedimiento para la evaluación de la conformidad se llevará a cabo por parte de la Secretaría de Economía para evaluar la conformidad de esta NOM.

**10.12 Concordancia del procedimiento de evaluación de la conformidad con normas y lineamientos internacionales y normas mexicanas.**

El presente procedimiento toma como base los procedimientos descritos en la norma internacional ISO/IEC 17020:2012, Evaluación de la conformidad: Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan la inspección, y la norma mexicana NMX-EC-17020-IMNC-2014, Evaluación de la conformidad-Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de unidades (organismos) que realizan la verificación (inspección)

**10.13 Bibliografía del procedimiento de evaluación de la conformidad**

**10.13.1** ISO/IEC 17020:2012, Evaluación de la conformidad: Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan la inspección.

**1013.2** NMX-EC-17020-IMNC-2014, Evaluación de la conformidad-Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de unidades (organismos) que realizan la verificación (inspección), declaratoria de vigencia publicada en el Diario Oficial de la Federación el 6 de junio de 2014.

## 11. Vigilancia de la norma

La verificación, vigilancia y sanción de esta Norma Oficial Mexicana es competencia de la Secretaría de Economía a través de la Procuraduría Federal del Consumidor.

## 12. Concordancia con normas internacionales

Esta Norma Oficial Mexicana no es equivalente (NEQ) con ninguna norma internacional por no existir referencia alguna al momento de su elaboración.

## 13. Bibliografía


- Ley Monetaria de los Estados Unidos Mexicanos, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 27 de julio de 1931, y sus reformas.
- Ley de Infraestructura de la Calidad, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1 de julio de 2020.
- Ley Federal sobre Metrología y Normalización, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1 de julio de 1992 y sus reformas.
- Ley Federal de Protección al Consumidor, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24 de diciembre de 1992 y sus reformas.
- Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 19 de diciembre de 2019 y sus reformas.
- Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de enero de 1999 y sus reformas.
- NOM-029-SCFI-2010, Prácticas comerciales-Requisitos informativos para la prestación del servicio de tiempo compartido, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 17 de mayo de 2010.
- NMX-Z-013-SCFI-2015, Guía para la estructuración y redacción de Normas, publicada su Declaratoria de vigencia en el Diario Oficial de la Federación el 18 de noviembre de 2015."


Ciudad de México, a 19 de abril de 2021

**Lic. Alfonso Guati Rojo Sánchez**
Director General de Normas y Presidente del Comité Consultivo Nacional de Normalización de la Secretaría de Economía