



**Asociación Mexicana de Distribuidores
de Automotores A.C.**

**PROTOCOLO DE
VERIFICACIÓN EN MATERIA
DE PROTECCIÓN AL
CONSUMIDOR**



Derechos del Consumidor

- ✓ **Derecho a la información.-** Información de los bienes y servicios sea oportuna, clara, completa y veraz.
- ✓ **Derecho a la educación.-** Conocimiento de los derechos y temas de consumo responsable.
- ✓ **Derecho a elegir.-** Es libre de elegir y comprar lo que desee o necesite.



Derechos del Consumidor

- ✓ **Derecho a la seguridad y calidad.-** Los bienes y servicios que se ofrezcan deben cumplir con las disposiciones en materia de seguridad y calidad.
- ✓ **Derecho a no ser discriminado.-** Acceso a los bienes y servicios en igualdad de condiciones.
- ✓ **Derecho a la compensación.-** Cuando un proveedor vende un producto de mala calidad o no cumple con las disposiciones legales, el consumidor tiene el derecho a que se le reponga o que le devuelvan su dinero y, en su caso, a una bonificación no menor del 20% del precio pagado.



Derechos del Consumidor

- ✓ ***Derecho a la Protección.-*** PROFECO es la autoridad competente para promover y proteger los derechos de los consumidores.



Objetivo

Identificar las obligaciones como Proveedores en materia de protección al Consumidor, para observar su cumplimiento de conformidad con lo establecido en la Ley Federal de Protección al Consumidor y las Normas Oficiales Mexicanas.



Marco Jurídico

LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN
AL CONSUMIDOR



COMPORTAMIENTO
COMERCIAL

LEY FEDERAL DE METROLOGÍA
Y NORMALIZACIÓN

NORMAS OFICIALES
MEXICANAS



*NOM-160-SCFI-2014
*NOM-122SCFI-2010
*NOM-174-SCFI-2007

Verificación

Requisitos de legalidad.

- Orden de verificación fundada y motivada, en términos de la LFPC, LFPA y demás normatividad aplicable.
- Credencial para la verificación (con Código QR, folio, fotografía y nombre del verificador, UA y vigencia).
- Acta de visita de verificación y documentos



SUBPROCURADURIA DE VERIFICACION
DIRECCION GENERAL DE VERIFICACION Y VIGILANCIA
EXPEDIENTE: PFC. C.A.1 /010981-2013
"2013, AÑO DE LA LEALTAD INSTITUCIONAL Y CENTENARIO DEL EJÉRCITO MEXICANO."
MÉXICO, D.F. A 10 DE DICIEMBRE DE 2013

C. PROPIETARIO Y/O REP. LEGAL Y/O ENCARGADO Y/O DEPENDIENTE DE:

MINISUPER ORLANDO'S Y/O BEATRIZ YOLANDA REYNOSO GONZALEZ
INSURGENTES NORTE NO 1937 ESQUINA CUAUHTEMOC
COL. SANTA ISABEL TOLA, C.P.07019
GUSTAVO A. MADERO, DISTRITO FEDERAL.

P R E S E N T E.

DE CONFORMIDAD CON LO DISPUESTO POR LOS ARTICULOS 14, 16 Y 28 DE LA CONSTITUCION POLITICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS; 1, 2 FRACCION II, 3, 6, 7, 13, 20, 21, 22, 24 FRACCIONES I, XV, XVI, XVII, XX, XXII Y XXIII, 25, 25BIS, 68BIS, 78, 96, 97BIS, 97QUATER, 98 DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR Y EL DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN DISPOSICIONES DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR PUBLICADO EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACION EL 9 DE ABRIL DE 2012 Y EL DECRETO POR EL QUE SE ADICIONA LA FRACCION XI AL ARTICULO 1 DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR PUBLICADO EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACION EL 05 DE NOVIEMBRE DE 2013; 5, 15, 17, 18, 19, 20, 59, 60 Y 61 DEL REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR; 1, 14, 15, 18, 38 FRACCION V, 52, 53, 57, 71, 88, 91 AL VIGENTE DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR; 1, 2, 3, 14, 16 FRACCIONES II, 28, 30 Y 62 AL 69 DE LA LEY FEDERAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO; 11, 97 PARRAFO PRIMERO, 98, 99, 100 Y 101 PARRAFO PRIMERO DEL REGLAMENTO VIGENTE DE LA LEY FEDERAL SOBRE METROLOGIA Y NORMALIZACION; 1, 3, 4 FRACCION III Y XIII Y 17 FRACCIONES IV, XI, XII, XIV Y XXII DEL REGLAMENTO DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR; 17 FRACCIONES IV, XI, XII, XIV Y XXII DEL REGLAMENTO DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR QUE SE PUBLICADO EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACION EL 16 DE JULIO DE 2004, Y EL DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN DIVERSAS DISPOSICIONES DEL REGLAMENTO DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR, PUBLICADO EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACION EL 14 DE DICIEMBRE DE 2009; 1, 3 FRACCION II, 8 FRACCIONES I, VII, VIII, IX, XI, XII, XIV, XV, XVI, XVII, XVIII Y XIX Y 15 DEL ESTATUTO ORGANICO DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR PUBLICADO EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACION EL 10 DE JULIO DE 2006 Y EL ACUERDO POR EL QUE SE REFORMAN, ADICIONAN Y DEROGAN DIVERSAS DISPOSICIONES DEL ESTATUTO ORGANICO DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR, PUBLICADO EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACION EL 21 DE JULIO DE 2010, Y CONSIDERANDO QUE ES RESPONSABILIDAD DE ESTA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR VIGILAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS MEDIDAS ESTABLECIDAS POR EL GOBIERNO FEDERAL, PARA ASEGURAR QUE LOS INSTRUMENTOS DE MEDICION QUE SE UTILIZEN EN OPERACIONES COMERCIALES EN EL TERRITORIO NACIONAL SEAN EXACTOS Y QUE PRESTEN UN SERVICIO ADECUADO RESPECTO A SUS CUALIDADES METROLOGICAS, DE TAL MANERA QUE SE GARANTICEN Y PROTEJAN LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y LA ECUIDAD Y SEGURIDAD JURIDICA EN LAS RELACIONES ENTRE PROVEEDORES Y CONSUMIDORES, SE HACE DE SU CONDOMIENTO QUE SE LE PRACTICARA VISITA DE VERIFICACION, LA CUAL, TOMANDO EN CONSIDERACION QUE EL ESTABLECIMIENTO REALIZA SUS ACTIVIDADES COMERCIALES INCLUSO MAS ALLA DEL HORARIO SEÑALADO EN LOS ARTICULOS 28 Y 30 DE LA LEY FEDERAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO, ESTA PODRA PRACTICARSE TAMBIEN EN DIAS Y HORAS INHABILES DE CONFORMIDAD CON EL ARTICULO 96 DE LA LEY FEDERAL SOBRE METROLOGIA Y NORMALIZACION, Y 28 Y 30 DE LA LEY FEDERAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO, Y CON FUNDAMENTO EN EL ARTICULO 91 DE LA LEY FEDERAL SOBRE METROLOGIA Y NORMALIZACION, Y 8 FRACCION XVIII DEL ESTATUTO ORGANICO DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR SE HAN COMISIONADO A ELL(LOS) C.C. MIGUEL ANGEL MEDINA SANCHEZ, ENRIQUE FERRUSCA SOTO, AUGUSTO OLDAIR FLORES ESQUIVEL, JORGE GABRIEL ZEPEDA ROMERO, MARIO HECTOR GALINDO TABOADA, VICENTE CASTAÑEDA DIAZ, VICTOR HUGO SANCHEZ HERNANDEZ, JUAN MARCOS SANCHEZ HERNANDEZ, IGNACIO MARIASCAL CANSECO, VERIFICADOR(ES) ADSCRITOS) A ESTA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR, QUIEN(ES) PODRA(N) ACTUAR EN FORMA CONJUNTA O INDIVIDUALMENTE.



EL PERSONAL COMISIONADO ESTA OBLIGADO A IDENTIFICARSE CON CREDENCIAL VIGENTE EXPEDIDA POR LA SUBPROCURADURIA DE VERIFICACION DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR DE CONFORMIDAD CON EL ESTATUTO ORGANICO DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR, QUE LO A ENTREGARLE EL ORIGINAL DE LA PRESENTE ORDEN RAFA DE SU EMISOR, LA CUAL TIENE UNA VIGENCIA EN EL PROPIO DOCUMENTO, ASI COMO A LEVANTAR LA DE DOS TESTIGOS DE ASISTENCIA, QUE SERAN ENTE LA NEGATIVA DEL VISITADO PARA HACERLO, EL



Verificación

Requisitos de formalidad

- Los verificadores deberán conducirse con respeto y observar puntualmente la ley.
- Requerir dos testigos que estén presentes durante la diligencia, en caso de no hacerlo pueden designarlos sin que se invalide la verificación y su resultado.
- Respetar las acciones del proveedor para dejar evidencia en audio o video del desarrollo de la verificación y los hechos suscitados en la misma.



Verificación

Requisitos de formalidad

- Los Verificadores deben identificarse plenamente exhibiendo credencial.
- Informar claramente el motivo de la visita y entregar el original de la orden de verificación.
- Abstenerse de prejuzgar la situación del proveedor antes de iniciar la diligencia.
- Abstenerse de manifestar presunciones infundadas sobre el comportamiento o prácticas comerciales del proveedor visitado.



Verificación

Requisitos de formalidad

- Levantar el acta circunstanciada de los hechos.
- Hacer constar pormenorizadamente en el acta de visita las irregularidades, hechos u omisiones encontradas e informarlo al visitado para su regularización.
- Abstenerse de anticipar al visitado las consecuencias del procedimiento administrativo.
- No solicitar dádivas, propinas, o cualquier clase de gratificación por hacer mi trabajo, o por realizar omisiones en el mismo.



Verificación



Verificación

Medidas Precautorias

Conforme a lo dispuesto en el artículo 25 Bis de la LFPC, la Procuraduría podrá aplicar las siguientes medidas precautorias cuando se afecte o pueda afectar la vida, la salud, la seguridad o la economía de una colectividad de consumidores.

I. Inmovilización de envases, bienes, productos y transportes

II. Aseguramiento de bienes o productos

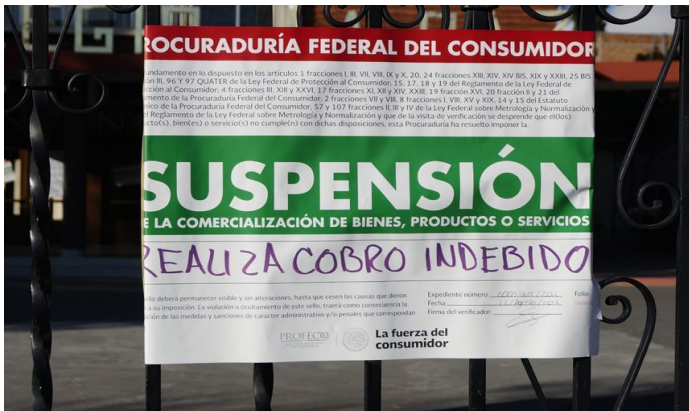
III. Suspensión de la comercialización de bienes, productos o servicios

IV. Ordenar el retiro de bienes o productos de mercado



Verificación

III. Suspensión de la comercialización de bienes, productos o servicios



Cuando y en qué casos se aplica:

- Se adviertan conductas o prácticas comerciales abusivas como la manipulación de precios y tarifas como consecuencia de fenómenos naturales, meteorológicos, contingencias en materia de salud;
- La realización de actos sin consentimiento previo y expreso del consumidor, cuando así lo exija la Ley;
- El cobro de cargos no autorizados por el consumidor o que no se deriven del contrato correspondiente;
- La falta de exhibición de precios o tarifas en términos de lo previsto por la Ley;
- La falta de entrega de comprobantes de las operaciones realizadas, por parte del proveedor;

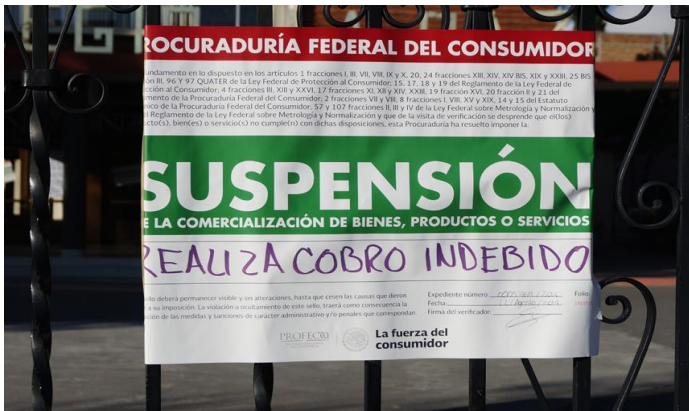


Verificación

III. Suspensión de la comercialización de bienes, productos o servicios

Cuando y en qué casos se aplica:

- La negativa del proveedor de vender bienes, productos o servicios de consumo generalizado;
- La negativa del proveedor de entregar al consumidor un bien o producto, o de prestarle un servicio, después de que éste hubiere pagado por ellos;
- Y las demás que violen los derechos que la Ley otorga a los consumidores en virtud de su realización de manera engañosa, excesiva, arbitraria o indebida o por el incumplimiento de normas oficiales mexicanas, en perjuicio de los derechos de los consumidores en forma generalizada.



LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR



1. Disposiciones Generales

TURBO FIN

APROVECHA LOS MEJORES PRECIOS DEL AÑO E INCREÍBLES PLANES EN TODA LA GAMA SEAT

SEAT TOLEDO 2016 DESDE **\$181,900**
+ COMISIÓN POR APERTURA GRATIS
DESE **\$191,900 ****

SEAT LEÓN 2016 DESDE **\$257,400**
+ COMISIÓN POR APERTURA GRATIS
DESE **\$264,900 ****

SEAT IBIZA 2016 DESDE **\$169,900**
+ SEGURO GRATIS, LIMITADO A SOLO 150 IBIZA
DESE **\$183,900 ****

BASTA CON QUERER UN SEAT
SÓLO DEL 13 AL 16 DE NOVIEMBRE

Para mayor información en relación a los modelos y versiones participantes, así como los términos generales de la promoción, consulta WWW.SEAT.COM

REQUISITO

Informar y respetar los precios, tarifas, garantías, cantidades, calidades, medidas, intereses, cargos, términos, plazos, fechas, modalidades, reservaciones y demás condiciones conforme las cuales se hubiere ofrecido, obligado o convenido con el consumidor. **(1.1)**

EVIDENCIA

Medios impresos en formato físico y/o medios electrónicos, por medio de los cuales se oferten bienes, productos y/o servicios, o bien, en una carpeta en formato físico y/o electrónico disponible al Consumidor, que contenga las tarifas y descripción de los bienes, productos y/o servicios.



REQUISITO

Exhibir de forma notoria y visible el **monto total a pagar** de los bienes, productos y/o servicios que se ofrezcan al consumidor. **(1.2)**

EVIDENCIA

Tablero informativo donde se exhiba el monto total a pagar de los bienes, productos y/o servicios en moneda nacional, incluyendo impuestos (IVA), comisiones, intereses, seguros y cualquier otro costo, cargo o erogación adicional que se requiera cubrir con motivo de la adquisición o contratación respectiva, o bien, en una carpeta en formato físico y/o electrónico, disponible al Consumidor y que contenga el monto total a pagar de los bienes, productos y/o servicios.



No deberá insertarse la leyenda “precio sujeto a cambio sin previo aviso”, en cambio se podrá colocar la vigencia del monto total a pagar por el bien, producto y/o servicio.

REQUISITO

Entregar al Consumidor factura, recibo o comprobante. **(1.3)**

EVIDENCIA

Acuse de recibido de la factura –carta factura tratándose de vehículos bajo el esquema de financiamiento o crédito-, recibo o comprobante, y en su caso, acreditar con impresión de correo, el envío por medios electrónicos.

"NOMBRE #1" "NOMBRE #2"		C	FACTURA		
"Dirección y teléfono"				C.U.I.T.: xx-xxxxxxx-x	
I.V.A. Responsable Monotributo				Ingresos Brutos: xxx-xxxx-x	
				Inicio de Actividades: xxx-xxxx	
do mes año					
Sr./es.: _____					
Domicilio: _____ Localidad: _____					
I.V.A.		Resp. Inscripto <input type="checkbox"/> Resp. Monotributo <input type="checkbox"/>		C.U.I.T.: _____	
		Exento <input type="checkbox"/> Consumidor Final <input type="checkbox"/>			
Condiciones de venta			Contado <input type="checkbox"/> Cta. Cte. <input type="checkbox"/>		Remito Nro.: _____
Cant.	Detalle			PUnitario	Importe
TOTAL \$					
Del Paraná Servicios Gráficos de Domingo Basilio Ruzafino 1325 • Rosario • Tel.: 03411-4823390 C.U.I.T.: 20-12257404-9 • Hab. Munk. N°: 10342/92			Nos. 0001-0000xxxx al 0001-0000xxxx Impresión "Fesha"		original blanco duplicado color



2. Información y Publicidad

REQUISITO

- ❖ Cuando se utilice la leyenda “garantizado”, “garantía” o cualquier otra equivalente, solo podrán emplearse cuando se indique en qué consisten y la forma en que el Consumidor podrá hacerlas efectivas **(2.2)**
- ❖ Entregar el bien, producto o suministrar el servicio de acuerdo a los **términos y condiciones** ofrecidas o implícitas en la publicidad y/o información desplegadas, salvo convenio e contrario o consentimiento escrito por el Consumidor. **(2.3)**

EVIDENCIA

- ✓ Documento en soporte físico y/o electrónico en el cual estén contenidos los términos y condiciones de la garantía, o bien, en una carpeta en formato físico y/o electrónico, disponible al consumidor, que contenga la información relativa al alcance de la información y publicidad que se oferte. **(2.2)**
- ✓ Durante el desahogo de la visita de verificación correspondiente, PROFECO requerirá nota comprobante o factura, de acuerdo a los ofrecimientos realizados, a efecto de constatar el cumplimiento del comportamiento comercial y, en su caso de la información y publicidad. **(2.3)**



La información y/o publicidad que se difunda por cualquier medio deberá ser **veraz, comprobable y exenta de textos, diálogos, sonidos, imágenes, marcas, denominaciones de origen** y otras descripciones que induzcan o puedan inducir al error o confusión por engañosa o abusiva. **(2.1)**. En el uso de leyendas como “Aplican restricciones”, “Se aplican restricciones”, se deberá señalar claramente que restricciones se aplican **(2.4)**

3. Promociones y Ofertas

REQUISITO

- Observar en las promociones y ofertas que se indique: el plazo de duración o el volumen de los bienes y servicios ofrecidos, así como que se proporcione a todo Consumidor que cumpla con los requisitos. **(3.1)**

EVIDENCIA

- Promociones y ofertas presentadas en soporte físico y/o electrónico; asimismo, PROFECO requerirá nota, comprobante o factura, de acuerdo a los ofrecimientos realizados, a efecto de constatar el cumplimiento del comportamiento comercial de las promociones y ofertas.



4. Servicio

EN EL TALLER DE SERVICIO FORD
CUIDAMOS TU AUTO, TU DINERO Y
OFRECEMOS UNA EXCELENTE ATENCIÓN

Mantenimiento Precios de Referencia

Miles de km.	I4	V6	V8
10	\$2,150	\$2,150	\$2,150
20,40,80,100,120	\$2,750	\$3,000	\$3,200
30,50,90,110	\$2,350	\$2,700	\$2,900

Mantenimiento Precios de Referencia para modelos Transit Gasolina

MILES DE KM	PRECIO
10,30,50,70,90,110	\$2,700
20,40,80 Y 100	\$3,800
60 Y 120	\$3,900

Mantenimiento Precios de Referencia para modelos Transit Diesel 2015

MILES DE KM	PRECIO
15,45,75,90 y 105	\$3,100
30,60 Y 120	\$2,750

Preços incluyen IVA y están calculados en M.N. Las operaciones de mantenimiento son el único requisito para mantener la garantía. Incluye refacciones y mano de obra. Este proceso incluye todas las operaciones que están en la política de mantenimiento y garantía para servicio normal. Aplica para modelos 2006, hasta 2014, excepto vehículo Ranger Diesel. Para mayor información consulta a tu asesor de servicio.

REQUISITO

Exhibir a la vista del público, la tarifa de los principales servicios ofrecidos. Las tarifas de los demás, en todo caso, deberán estar disponibles al público. **(4.1)**

EVIDENCIA

Tablero informativo que contenga la tarifa de los principales servicios que se ofrecen en el establecimiento y, en una carpeta en formato físico y/o electrónico, deberán estar disponibles al Consumidor las tarifas y la descripción de los demás servicios.



REQUISITO

Presentar presupuesto por escrito que describa las características del servicio, costo de refacciones y mano de obra, así como su vigencia.
(4.2)

EVIDENCIA

Soporte físico y/o electrónico en el cual conste el presupuesto dado a conocer al Consumidor.

NORMAS OFICIALES MEXICANAS

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



NOM-160-SCFI-2014
NOM-122SCFI-2010
NOM-174-SCFI-2007



Comercialización de Vehículos Nuevos y Usados



NOM-160-SCFI-2014
Prácticas comerciales-
Elementos normativos para
la comercialización de
vehículos nuevos

NOM-122 SCFI-2010
Prácticas comerciales-
Elementos normativos para
la comercialización y/
consignación de vehículos
usados.

Requisitos



Ficha Técnica



Tablero informativo de Horario y Atención al Consumidor



Tablero informativo de Especificaciones legales y comerciales



Contrato de Adhesión

Comercialización de Vehículos Nuevos



NOM-160-SCFI-2014 No aplica a la comercialización de vehículos nuevos, con peso bruto vehicular mayor a 3,857 kg, y los que no necesiten placas y tarjeta de circulación

Establece los elementos normativos para la comercialización de vehículos nuevos, a fin de que los consumidores cuenten con la información suficiente para tomar la decisión que mas convenga a sus intereses.

Ficha Técnica de Vehículos Nuevos



Se establece la leyenda:

“Este establecimiento cuenta con las licencias, permisos, avisos, o autorizaciones necesarias para llevar a cabo sus actividades”.

- ❖ La información respecto de los vehículos nuevos que se exhiben a la venta, y en una carpeta disponible al consumidor, la información de los demás vehículos que se comercializan.
- ❖ debe estar escrita idioma español y el precio en moneda nacional, sin perjuicio de que se exprese en adicional en otro idioma. **(3.1)**
- ❖ Especificando su valor final, con IVA incluido;
- ❖ Características relativas a los vehículos, especificando en todos los casos, al menos: marca y modelo del mismo;
- ❖ Especificaciones técnicas.
- ❖ Rendimiento de Combustible.
- ❖ Señalamiento que éstos cumplen con la demás normatividad aplicable.

Ficha Técnica de Vehículos Nuevos

En el caso particular de las fichas técnicas que informan pago a crédito con mensualidades, al incluir esta información es necesario cumplir con lo siguiente:

- Que el precio que se exhibe es “Precio de Contado”.
- Especificar la institución que otorga el crédito.
- Informar a la vista del cliente los requisitos para solicitar el crédito y que éste se encuentra sujeto a aprobación, pueden incluir la leyenda “para mayor información consulte a su asesor de ventas”.
- Delante del monto exhibido como pago inicial, debe indicarse claramente a que plan de mensualidades corresponde dicho pago inicial, si se informan más planes en la ficha técnica.
- Especificar lo que incluye o no el pago inicial, por ejemplo, comisión por apertura, seguro de vida, gastos administrativos, seguros de la unidad etc.

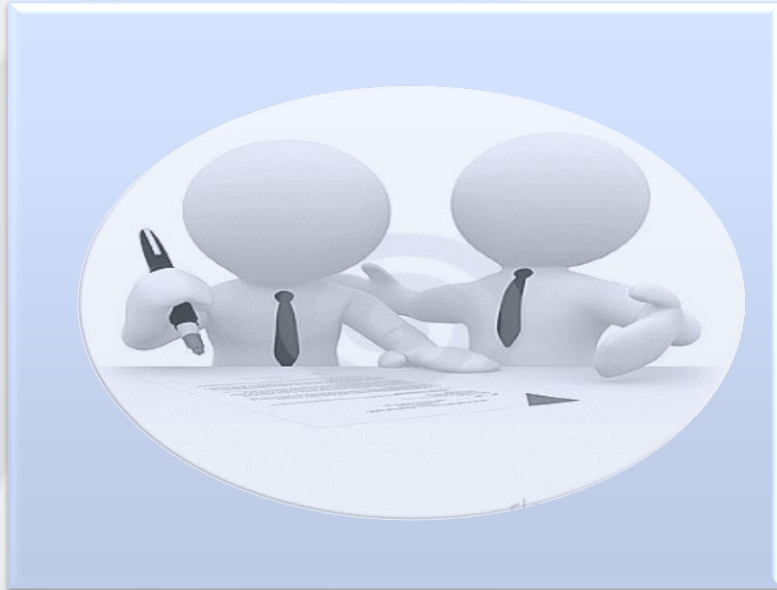


Ficha Técnica de Vehículos Nuevos



Comprobar que las cotizaciones o corridas presentadas al cliente, coincidan con los montos e información que se indica en la ficha técnica, en caso de no coincidir dicha información se pueden hacer acreedores a medidas precautorias como sellos de suspensión, más la correspondiente sanción económica.

Formas de Pago



- ❖ El pago en moneda extranjera, se deberá realizar entregando el equivalente en moneda nacional al tipo de cambio que rija en el lugar y fecha en que se realice el pago, o en la moneda extranjera pactada, a elección del consumidor al momento de efectuar el pago.

Evidencia:

**Factura o carta factura,
comprobante o recibo de
pago, contrato de adhesión**

Comercialización y/o Consignación de Vehículos Usados



NOM-122-SCFI-2010 No aplica a la comercialización de vehículos usados que no necesiten placas y tarjeta de circulación

Establece los elementos normativos para la comercialización y/o la prestación de servicios de consignación de vehículos usados, a fin de que los consumidores cuenten con la información suficiente para tomar la decisión de compra que mas convenga a sus intereses.

Ficha Técnica Vehículos Usados



*De acuerdo al proceso de comercialización, acondicionamiento y exhibición de los vehículos usados, el kilometraje podrá variar **20 kilómetros** de lo marcado en el tablero del vehículo con lo señalado en la ficha técnica.

- ❖ Deberá estar escrita en idioma español y el precio en moneda nacional;
- ❖ Especificando su valor final, con IVA incluido;
- ❖ Características relativas a los vehículos, especificando en todos los casos, al menos: marca y modelo del mismo;
- ❖ Especificaciones técnicas.
- ❖ Rendimiento del combustible
- ❖ **Kilometraje*** del vehículo;
- ❖ Informar al Consumidor si el vehículo usado se ofrece con garantía.
- ❖ Costos por el servicio de consignación.

Ficha Técnica Vehículos Usados



- ❖ Señalamiento que éstos cumplen con los lineamientos en materia de control de emisiones de contaminantes, de protección al ambiente, de seguridad, de condiciones físico-mecánicas y de registro vehicular que autoricen la circulación conforme lo disponen las leyes y demás ordenamientos tanto locales como federales.

Ficha Técnica Vehículos Usados



Requisito

El Proveedor debe informar por escrito al Consumidor, antes de formalizar la comercialización del vehículo usado, si éste se ofrece con garantía, en caso de que no otorgar garantía, debe informarlo por escrito, así como las consecuencias e implicaciones por no otorgarla, precisando que es el Consumidor quien asumirá los costos por reparaciones, suministro de refacciones, mano de obra calificada, entre otros. **(4.1)**



EVIDENCIA

Ficha técnica en formato físico y/o electrónico.

Tablero Informativo de Horario y Atención



Horario de Atención al Cliente
Lunes a Viernes de 09:00 a 18:00
Sábado de 09:00 a 14:00

Autos Nuevos
Lunes a Viernes de 09:00 a 20:00
Sábado de 09:00 a 18:00
Domingo de 10:00 a 17:00

Refacciones
Lunes a Viernes de 08:00 a 18:00
Sábado de 08:00 a 14:00

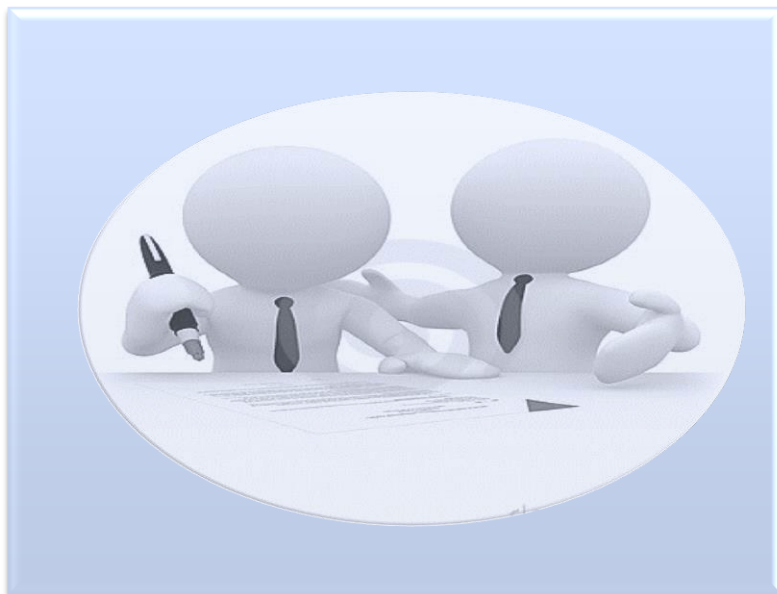
Caja
Lunes a viernes 9:00 a 20:00
Sábado de 09:00 a 18:00
Domingo de 10:00 a 17:00

Dudas, aclaraciones, reclamaciones y servicios de orientación
Teléfono: 5511 4820
Correo electrónico: hospitalidad.ha@grupoautofin.com

Se debe distinguir el horario en que se brinda **Atención al Cliente**, así como de cada una de las áreas que integran el establecimiento.

El Proveedor debe contar con mecanismos de atención a los Consumidores, tales como **número telefónico, fax, correo electrónico** o algún otro medio accesible para que plantee **dudas, aclaraciones y reclamaciones y obtenga servicios de orientación**. Estos servicios deben de proporcionarse **de manera gratuita** al Consumidor.

Instrumento monetario de pago



- ❖ El pago en moneda extranjera, se deberá realizar entregando el equivalente en moneda nacional al tipo de cambio que rija en el lugar y fecha en que se realice el pago, o en la moneda extranjera pactada, a elección del consumidor al momento de efectuar el pago.

Evidencia:

Factura o carta factura, comprobante o recibo de pago, contrato de adhesión

Tablero Informativo de Formas de Pago

Requisito

Se debe colocar en el interior del establecimiento a la vista del consumidor las formas de pago.



Evidencia

Tablero Informativo en la caja

Documentación vehículo usado



Requisito

Se debe entregar al consumidor factura, recibo o comprobante en el que consten los datos de la comercialización y que acredite la propiedad del vehículo usado, así como la documentación necesaria para su libre tránsito en territorio nacional.

Evidencia

Acuses de recibido de factura y/o comprobante de pago, de verificación ambiental, tarjeta de circulación y manual de usuario.

Tablero de Especificaciones Legales y Comerciales

Requisito.

Una leyenda en la que se indique que, conforme con las disposiciones necesarias el vehículo nuevo cumple con todas las especificaciones legales y comerciales para poder realizar la venta de vehículos nuevos. **(4.2)**

EVIDENCIA

Evidencia. Tablero informativo y/o ficha técnica en formato físico y/o electrónico.



Conforme a las disposiciones aplicables, esta Agencia y el vehículo(s) nuevo(s) cumplen con todas las especificaciones legales y comerciales para poder realizar la venta de vehículos nuevos y responder por la garantía correspondiente.



Este establecimiento cuenta con las licencias, permisos, avisos y/o autorizaciones necesarias para llevar a cabo sus actividades y el (los) vehículo(s) usado(s) que comercializa, cumple(n) con todas las especificaciones legales y comerciales para poder ser comercializado(s).

Contrato de Adhesión

Así mismo, si el contenido del contrato de adhesión coincide con el registrado ante PROFECO, el verificador asentará en el acta el cumplimiento de este punto; por lo que **no será motivo de observación** por parte del verificador el que:



F

La fuente o tamaño de la letra no coincida con la utilizada en el registro del contrato de adhesión, siempre y cuando esta sea uniforme y de al menos 9 puntos,



Si el número de hojas en las que se imprime el contrato de adhesión varía (aumenta o disminuye) en relación al número de hojas con las que se registró dicho Contrato y,



El que la distribución espacial de las cláusulas cambie respecto de las contenidas en el contrato de adhesión registrado ante PROFECO. Los espacios destinados para la colocación de los datos de operación y los relativos al Consumidor y Proveedor, podrán ser llenados con letra de molde o mediante medios electrónicos.

Servicio



**NOM-174-SCFI-2007
Prácticas comerciales-
Elementos de Información
para la prestación de
servicios en general**

**Requisitos de información
comercial; contenido de
contratos de adhesión y
garantías.**

Servicio



Horario de Atención:

De lunes a viernes:

08:00 - 20:00 hrs.

Sábado: 09:00 - 18 hrs.

Requisito

Días y horarios de atención al público. (3.2)

Evidencia.

Tablero informativo a la vista del Consumidor.

Servicio

Requisito

Indicar los requisitos, condiciones y vigencia de promociones, ofertas o descuentos. **(3.3)**

Evidencia.

Mecanismos en soporte físico y/o electrónico que reúnan los requisitos del criterio.

BAÑO DE PINTURA COMPLETO

Auto chico **\$9,600** Auto mediano **\$12,600**

O bien pintura de facias:

Auto mediano **\$1,630** c/u Auto grande **\$1,800** c/u

Pintura de carcasas de espejo **\$700.**
Aplica para cualquier vehículo.

Aprovecha cualquiera de estas promociones
y tu presupuesto de hojalatería es **GRATIS.**



No aplica con otras promociones, ni descuentos. Precios incluyen IVA y están calculados en M.N. El baño de pintura es a puerta cerrada. Para mayor información consulta a tu Asesor Profesional de Servicio. Promoción válida al 31 de diciembre de 2015. Fotografía ilustrativa.

No aplica con otras promociones, ni descuentos. Precios incluyen IVA y están calculados en M.N. El baño de pintura es a puerta cerrada. Para mayor información consulta a tu Asesor Profesional de Servicio. Promoción válida al 31 de diciembre de 2015. Fotografía ilustrativa.

Servicio

Estimado Cliente:

En reparaciones mayores a \$40,000 se requiere el 35% de anticipo.

En caso de reembolso presente con su Asesor de Servicio la ficha original del pago que se realizó, así como un escrito libre en donde solicita dicho reembolso, el cual será realizado dentro de las 72 hrs. siguientes a través de cheque.

Requisito

Indicación si el consumidor requiere de un anticipo y en su caso, el mecanismo de reembolso (3.5)



Este establecimiento sí se hace responsable por los objetos dejados en el interior de su vehículo, siempre y cuando, tales objetos sean notificados y puestos bajo nuestro resguardo, al momento de la recepción de su vehículo.

Requisito

Responsabilidad por la pérdida de objetos dejados en el interior del vehículo a reparar, cuando éstos hayan sido notificados y puestos bajo resguardo al momento de la recepción del vehículo (3.6).

Garantías



Garantía Vehículos Nuevos



Evidencia.

- 6.1. Acuse de entrega de Póliza de Garantía y Manual de Usuario otorgado por el Fabricante; Contrato de Adhesión.
- 6.2. Comunicación emitida por el Proveedor por medios físicos y/o electrónicos.

Requisitos.

- ❖ Las garantías que en su caso, ofrezca el Fabricante sobre los vehículos nuevos deberán expedirse por escrito en idioma español en términos comprensibles y en documento legible a simple vista, al momento de la entrega del vehículo nuevo y cumplir con lo siguiente:
 - (i) Nombre, denominación o razón social, domicilio del Proveedor que la haya expedido, con sello y firma.
 - (ii) Procedimiento y ubicación de los lugares donde se pueda hacer efectiva la garantía.
 - (iii) Alcance, vigencia o duración –no menor a 60 días-, cobertura y condiciones. **(6.1)**
- ❖ El Proveedor informara por escrito, a través de cualquier medio al Consumidor sobre la procedencia o no de la reparación en garantía en un no plazo no mayor a 10 días naturales. **(6.2)**

Garantía Vehículos Usados



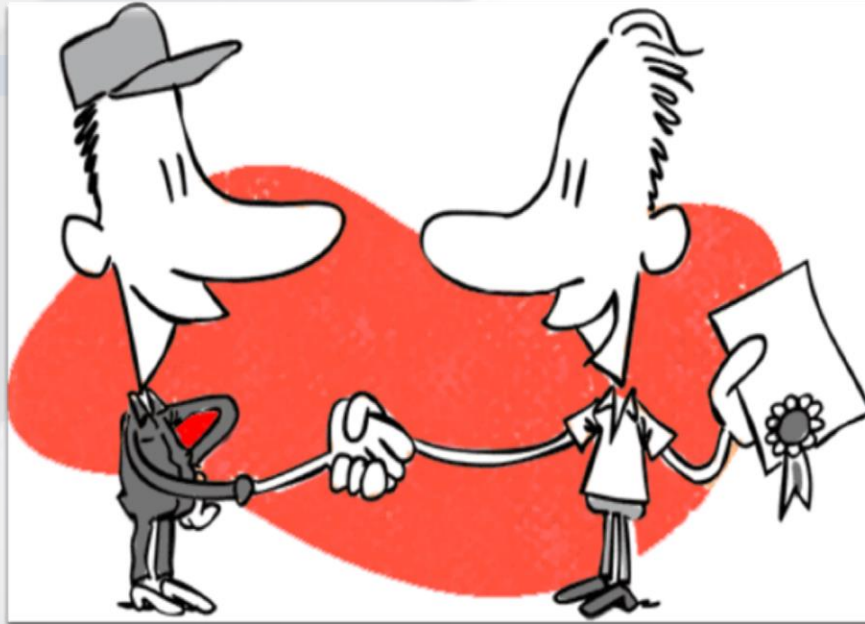
Requisito.

- ❖ Las garantías que en su caso ofrezca el Proveedor, deben expedirse por escrito en idioma español. **(6.1)**
- ❖ Se deberá señalar el procedimiento y ubicación de los lugares en donde se puede hacer efectiva, horario y teléfonos. **(6.2)**
- ❖ Se debe señalar alcance, vigencia o duración – no menor a 60 días, cobertura y condiciones. **(6.3)**.
- ❖ Se deberá señalar la responsabilidad del Proveedor por daños, descomposturas o pérdidas parciales o totales, durante el cumplimiento de la garantía. **(6.4)**.

Evidencia.

Contrato de Adhesión.

Garantía Servicio de Reparación de Mantenimiento



Evidencia.

Contrato de Adhesión.

Requisitos.

- ❖ En idioma español, en términos comprensibles y legibles. **(5.1)**
- ❖ Términos, condiciones, cobertura, vigencia o duración –no menor a 60 días- y procedimientos para su validez. **(5.2)**
- ❖ Mencionar los establecimientos en donde se hará efectiva. **(5.3)**
- ❖ Cubrir los gastos del Consumidor para su cumplimiento en domicilio diverso al señalado. **(5.4)**
- ❖ Señalar que el tiempo que dure la reparación y/o mantenimiento del vehículo, no es computable dentro del plazo de garantía. **(5.5)**
- ❖ El Proveedor es responsable por las descomposturas, daños o pérdidas parciales o totales, imputables a él, mientras el vehículo se encuentre bajo su resguardo para llevar a cabo la prestación del servicio de reparación y/o mantenimiento, o como consecuencia de la prestación del servicio, o bien, en el cumplimiento de la garantía. **(5.6)**

Gracias.

