

**Protocolo de Verificación en
Materia de Protección al
Consumidor para
AGENCIAS DISTRIBUIDORAS
DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES
PROFECO-AMDA**

I. ASPECTOS GENERALES.

Objetivo.

El objetivo del presente documento, es definir los criterios de verificación aplicables al sector distributivo automotor de acuerdo a los bienes, productos y servicios que se ofertan, mediante un Protocolo que permita constatar el cumplimiento integral de la normatividad en materia de Protección al Consumidor.

Marco Jurídico

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS.

1. Artículos 14, 16 y 28.

LEYES

1. Ley Federal de Protección al Consumidor.
2. Ley Federal sobre Metrología y Normalización.
3. Ley Federal del Procedimiento Administrativo.

CÓDIGOS

1. Código Federal de Procedimientos Civiles.

REGLAMENTOS

1. Reglamento de la Ley sobre Metrología y Normalización.
2. Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

NORMAS OFICIALES MEXICANAS

1. NOM-160-SCFI-2014, Prácticas comerciales-Elementos normativos para la comercialización de vehículos nuevos.
2. NOM-122-SCFI-2010, Prácticas comerciales-Elementos normativos para la comercialización y/o consignación de vehículos usados.
3. NOM-174-SCFI-2007, Prácticas comerciales-Elementos de información para la prestación de servicios en general.

II. CAMPO DE APLICACIÓN.

Agencia: Distribuidora, concesionaria o franquiciataria debidamente autorizada para la comercialización y distribución de vehículos automotores nuevos, seminuevos así como la prestación de servicio de reparación y/o mantenimiento y la comercialización de partes o refacciones; en adelante se le citará como Proveedor.

Para este tipo de Proveedor, se aplicará la normatividad siguiente:

Ley Federal de Protección al Consumidor; NOM-160-SCFI-2014; NOM-122-SCFI-2010 y NOM-174-SCFI-2007.

Punto de venta: Distribuidora, concesionaria o franquiciataria en la que se lleva a cabo únicamente la exhibición y comercialización de vehículos y accesorios; en adelante se le citará como Proveedor.

Para este tipo de Proveedor, se aplicará la normatividad siguiente:

Ley Federal de Protección al Consumidor; NOM-160-SCFI-2014 y/o NOM-122-SCFI-2010

Service center: Establecimiento dedicado a la prestación de servicio de reparación y/o mantenimiento de vehículos; en adelante se le citará como Proveedor.

Para este tipo Proveedor, se aplicará la normatividad siguiente:
Ley Federal de Protección al Consumidor y NOM-174-SCFI-2007.

III. METODOLOGÍA DE VERIFICACIÓN.

Criterios generales que deberán de cumplir los verificadores durante la visita de verificación.

Para efectos del desahogo de la visita, el verificador deberá considerar el tipo de establecimiento mercantil del que se trate, y aplicará la normatividad de acuerdo a lo que establece el presente Protocolo de Verificación.

Las visitas de verificación deberán realizarse en los horarios de atención al cliente, y únicamente en las áreas habilitadas para la comercialización de bienes, productos y/o prestación de servicios de que se trate, y verificar el cumplimiento de la normatividad que en su caso aplique de acuerdo al tipo de Proveedor

Queda abierto el canal de comunicación, para cualquier consulta administrativa sobre la interpretación del presente protocolo de verificación por parte del sector distributivo automotor.

El verificador deberá observar lo siguiente:

- Identificarse plenamente ante quien atienda la diligencia, exhibiendo credencial para verificar vigente con fotografía y código QR¹, código QR sólo aplicable para verificadores(as) adscritos a la Dirección General de Verificación y Vigilancia.
- Mostrar y entregar original de la orden de verificación para desarrollar la diligencia.
- Informar claramente a quien atienda la diligencia, sobre el motivo de la visita y entregarle el original de la orden de verificación, habiendo constatado que los datos del Proveedor o establecimiento, coinciden con los que se encuentran consignados en la orden de visita.
- Debe requerir al Proveedor visitado para que designe dos testigos que estén presentes durante la diligencia, en caso de no hacerlo o de que los testigos que el visitado hubiera designado, no acepten servir como tales, puede designarlos sin que esta circunstancia invalide la verificación y los resultados de la visita.
- Desahogar la visita en estricto apego al presente Protocolo de Verificación, de acuerdo al establecimiento de que se trate.
- Conducirse con respeto y probidad ante el Proveedor de que se trate, observando puntualmente los aspectos que marca la ley.
- Respetar las acciones del Proveedor visitado, que tengan por objeto dejar evidencia en audio o video del desarrollo de la verificación y los hechos suscitados en la misma.
- El verificador se abstendrá de imponer medidas de seguridad, cuando se presente una controversia en la aplicación de un criterio de cumplimiento; en estos casos, el Verificador deberá someter a análisis de un superior jerárquico el criterio de revisión, quien deberá valorar las manifestaciones y evidencias que en su caso exhiba el Proveedor, a efecto de determinar la aplicación del criterio.
- En caso de que el Verificador encuentre un incumplimiento de los criterios de revisión, y que tenga como efecto la imposición de una medida de seguridad consistente en la colocación de sellos de suspensión de la comercialización y/o sellos de advertencia, deberá colocar estos sellos únicamente en el área en que se haya detectado el incumplimiento, y no así en todo el establecimiento o en otras áreas de la agencia.

¹Un **código QR** (Quick Response Barcode) es un sistema para almacenar información en una matriz de puntos o un código de barras bidimensional, que contienen un vínculo directo a la página web de la dependencia.

- Levantar el acta circunstanciada de los hechos constatados durante la diligencia, haciendo constar en el acta, la entrega de un tanto original de la orden de visita; asimismo deberá dar el uso de la palabra a quien atienda la diligencia, para que manifieste y asiente en el acta lo que a su derecho convenga.
- Hacer constar pormenorizadamente en el acta de visita, los aspectos que en materia de comportamiento comercial y/o normas oficiales mexicanas se verificaron y cuando sea el caso, las irregularidades, hechos u omisiones encontradas, informando de manera verbal y clara al visitado, las irregularidades que se hubieran detectado, a efecto de que el Proveedor esté en condiciones de proceder a su regularización.
- Abstenerse de anticipar al visitado sobre las consecuencias del procedimiento administrativo por infracciones a la Ley, en el entendido de que dicho procedimiento será desahogado por un servidor público distinto del verificador.
- No debe solicitar dádivas, propinas, o cualquier clase de gratificación por hacer las visitas de verificación, o por realizar omisiones en el mismo.

Motivo de la visita de verificación.

Las órdenes de visitas se emitirán de **oficio** en el marco del Programa Nacional de Verificación y Vigilancia para la Comercialización y/o Consignación de Vehículos Nuevos y Usados y/o reparación y Mantenimiento de Vehículos, y **a petición de parte**, en atención a las denuncias presentadas por los Consumidores; debiendo estar debidamente motivadas y fundadas, así como practicarse en estricto apego al presente Protocolo de Verificación.

IV. ALCANCE DE LAS VISITAS DE VERIFICACIÓN.

A. LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

- **Capítulo X. De los contratos de adhesión.**
- **Artículo 7, 7 Bis, 10, 12, 32, 34, 38, 39, 40, 42, 48, 57, 59, 78, 79, 80, 85, 86, 86 BIS y 96 y 97.**

1. Disposiciones generales.

1.1. **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 la entrega del bien o prestación del servicio.

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.

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

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.

1.3. **Requisito.** Entregar al Consumidor factura, recibo o comprobante.

Evidencia. Acuse de recibido de la factura –carta factura tratándose de vehículos bajo el esquema de financiamiento o crédito-, recibo o comprobante, incluyendo el envío por medios electrónicos.

2. Información y publicidad.

- 2.1. **Requisito.** 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.

Evidencia. La información y/o publicidad ofertada al Consumidor tanto en soporte físico como electrónico y que reúna los requisitos del criterio, o bien, en una carpeta en formato físico y/o electrónico, disponible al Consumidor, que contenga la información o publicidad ofertada el Consumidor.

- 2.2. **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.

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.

- 2.3. **Requisito.** 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 en contrario o consentimiento escrito por el Consumidor.

Evidencia. 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.

- 2.4. **Requisito.** Hacer patentes en forma clara y veraz, las leyendas que restrinjan el uso del bien o producto, relativas a promociones y ofertas. En el uso de leyendas como “Aplican restricciones”, “Se aplican restricciones”, se deberá señalar claramente que restricciones se aplican.

Evidencia. Documento físico y/o electrónico en el que estén contenida la descripción de la restricción que en su caso aplique, o bien, en una carpeta en formato físico y/o electrónico, disponible al Consumidor, que contenga la información relativa a las restricciones que se apliquen.

3. Promociones y ofertas.

- 3.1. **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.

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.

- 4.1. **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.

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.

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

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

5. Contratos de adhesión.

5.1. **Requisito.** Mediante Normas Oficiales Mexicanas, se sujetará a registro los contratos de adhesión cuando impliquen o puedan implicar prestaciones desproporcionadas a cargo de los Consumidores, obligaciones inequitativas o abusivas, o altas probabilidades de incumplimiento.

Evidencia. Contratos de adhesión registrados ante PROFECO. Se deberán exhibir los últimos ejemplares de contratos de adhesión que acrediten la formalización de la operación con los Consumidores, debiendo contar con toda la información de la operación, sin espacios en blanco o bien con la leyenda, NA, No Aplica o líneas horizontales para cancelar el espacio; así mismo deberán contener la firma del Proveedor y Consumidor en el espacio asignado para tal efecto; no podrán tener alteraciones en cuanto a la información que se asienta en el contrato (sellos o inscripciones a mano).

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:

(i) 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,
(ii) 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,
(iii); 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.

Es importante mencionar que cuando PROFECO otorgue un número de registro sobre un modelo de contrato de adhesión a favor de un Proveedor con una determinada razón social, no es obligatorio que dicho Proveedor haga un trámite adicional por cada una de sus sucursales, en caso de que cuente con ellas, por lo que bastará con un solo registro. Sin embargo al utilizar el modelo de contrato aprobado, deberá asentar la razón social y el mismo número de registro que le proporcionó PROFECO, sin modificar el contenido del contrato, salvo el domicilio de la sucursal donde se esté llevando a cabo la comercialización del bien y/o producto y/o la prestación del servicio.

B. COMERCIALIZACIÓN DE VEHÍCULOS NUEVOS.

1. Fundamento legal.

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

Establece los elementos normativos que los Proveedores deben de cumplir en la comercialización de vehículos nuevos, a fin de que los Consumidores cuenten con la información suficiente para tomar la decisión de compra que más convenga a sus intereses.

No aplica a las personas físicas y morales que comercialicen vehículos nuevos, con **peso bruto vehicular mayor a 3,857 kg** y los que no necesiten obtener autorizaciones o permisos de autoridad alguna (placas y tarjeta de circulación, entre otros) por no estar destinados al tránsito por vías públicas en términos de los ordenamientos de tránsito y vialidad aplicables.

2. Definiciones.

Comercialización de vehículos nuevos: Acto jurídico a través del cual el Proveedor transmite la propiedad de un vehículo nuevo a favor del Consumidor.

Consumidor: A la persona física o moral que adquiere la propiedad de un vehículo nuevo, como destinatario final.

Contrato de adhesión: El documento elaborado unilateralmente por el Proveedor para establecer en formatos uniformes, los términos y condiciones generales aplicables a la comercialización de vehículos nuevos, aun cuando dicho documento no contenga todas las cláusulas ordinarias de un contrato y sin importar el medio de celebración.

Fabricante: Persona física o moral que fabrica, ensambla o importa vehículos nuevos.

Distribuidor autorizado: Persona física o moral, que en el marco de un contrato mercantil celebrado con el fabricante, importador autorizado o representación de éste, promueve y/o realiza la distribución y comercialización de vehículos nuevos.

Proveedor: Es la persona física o moral fabricante, ensamblador, importador, distribuidor, distribuidor autorizado o cualquier otra denominación jurídica que habitual o periódicamente comercializa vehículos nuevos.

Garantía: Obligación que, en su caso, asume el Proveedor o tercero para proteger al Consumidor durante un plazo o uso determinado, en contra de las posibles deficiencias del vehículo nuevo, sus piezas, partes o sistemas específicos, de conformidad con las especificaciones de la propia garantía, así como lo dispuesto en la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Ley: Ley Federal de Protección al Consumidor.

Manual del Usuario: El documento o conjunto de documentos en los que se especifican las características técnicas, de funcionamiento, uso y mantenimiento del vehículo nuevo, independientemente de la denominación que ostenten.

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

Procuraduría o PROFECO: La Procuraduría Federal del Consumidor.

Vehículo nuevo: Al automotor de procedencia nacional o extranjera, destinado al transporte terrestre de personas y/o de bienes que el Proveedor comercializa al Consumidor por primera vez, con no más de 1,000 kilómetros recorridos y que sea del año modelo en curso o siguiente.

3. Disposiciones generales.

3.1. **Requisito.** La información que se exhiba respecto de los vehículos nuevos que se ofrecen en venta, debe estar escrita en idioma español y el precio en moneda nacional, sin perjuicio de que se exprese en adición en otro idioma.

Evidencia. Ficha técnica en formato físico y/o electrónico.

- 3.2. **Requisito.** 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 tratándose de vehículos bajo el esquema de financiamiento o crédito-, comprobante o recibo de pago, contrato de adhesión.
- 3.3. **Requisito.** El Proveedor deberá entregar al Consumidor la factura o carta factura tratándose de vehículos bajo el esquema de financiamiento o crédito-, recibo o comprobante, en el que consten los datos específicos de la comercialización del vehículo.
Evidencia. Acuse de entrega de factura, comprobante o recibo de pago, incluyendo el envío por medios electrónicos.
- 3.4. **Requisito.** En las promociones y ofertas se debe observar las condiciones, el plazo de duración o el volumen de los bienes y servicios ofrecidos; asimismo a ningún Consumidor se le negará la adquisición dentro del plazo determinado o en tanto exista disponibilidad.
Evidencia. Promociones y ofertas presentadas en soporte físico y/o electrónico y que reúnan las condiciones señaladas en el criterio.
- 3.5. **Requisito.** El Proveedor deberá contar con las licencias, permisos, avisos o autorizaciones necesarias para llevar a cabo sus actividades.
Evidencia. En la ficha técnica en formato físico y/o electrónico se deberá establecer la siguiente leyenda: “Este establecimiento cuenta con las licencias, permisos y autorizaciones necesarias para llevar a cabo sus actividades”.
- 3.6. **Requisito.** El distribuidor autorizado debe asegurar la infraestructura y la capacidad técnica en equipo y mano de obra para proporcionar, los servicios de reparación, mantenimiento y garantía, cuando ésta se ofrezca, de los vehículos nuevos, así como el acceso a refacciones y accesorios necesarios
Evidencia. Contrato de adhesión para la comercialización de vehículos nuevos.
- 3.7. **Requisito.** 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.
Evidencia. Tablero informativo a la vista del Consumidor.
- 3.8. **Requisito.** El Proveedor deberá tener a disposición el modelo de contrato de adhesión registrado ante PROFECO.
Evidencia. Copia simple y legible del oficio de registro ante PROFECO, del modelo de contrato de adhesión.

4. De la información al consumidor.

- 4.1. **Requisito.** El Proveedor deberá poner a disposición del Consumidor por cualquier medio, los precios y características relativas a los vehículos nuevos que se ofrecen en venta, especificando en todos los casos, al menos, la marca y modelo del mismo.
Evidencia. Ficha técnica en formato físico y/o electrónico de los vehículos en exhibición, o bien, en una carpeta en formato físico y/o electrónico, disponible al Consumidor, y que contenga la información relativa a los precios de los diferentes modelos y versiones que se comercializan.
- 4.2. **Requisito.** Una leyenda en la que se indique que, conforme con las disposiciones aplicables, el proveedor y el vehículo nuevo cumplen con todas las especificaciones legales y comerciales para poder realizar la venta de vehículos nuevos.
Evidencia. Tablero informativo y/o ficha técnica en formato físico y/o electrónico.
- 4.3. **Requisito.** Las especificaciones técnicas de los vehículos nuevos que se comercialicen, el consumo de combustible y el señalamiento de que estos cumplen con la demás normatividad aplicable.
Evidencia. Ficha técnica en formato físico y/o electrónico de los vehículos en exhibición, o bien, en una carpeta en formato físico y/o electrónico, disponible al Consumidor, y que contenga la información relativa a las especificaciones técnicas, consumo de combustible

señalamiento de que se cumple con la normatividad aplicable de los diferentes modelos y versiones que se comercializan.

5. Del contrato de adhesión.

5.1. **Requisito.** El contrato de adhesión relativo a la comercialización de vehículos nuevos que sea utilizado por el Proveedor para formalizar sus operaciones, debe estar registrado ante PROFECO.

Evidencia. Contratos de adhesión registrados ante PROFECO. Se deberán exhibir los últimos ejemplares de contratos de adhesión que acrediten la formalización de la comercialización de vehículos nuevos con los Consumidores, debiendo contar con toda la información de la operación, sin espacios en blanco o bien con la leyenda, NA, No Aplica o líneas horizontales para cancelar el espacio; así mismo deberán contener la firma del Proveedor y Consumidor en el espacio asignado para tal efecto; no podrán tener alteraciones en cuanto a la información que se asienta en el contrato (sellos o inscripciones a mano).

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:

(i) 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,
(ii) 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,
(iii); 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.

Es importante mencionar que cuando PROFECO otorgue un número de registro sobre un modelo de contrato de adhesión a favor de un Proveedor con una determinada razón social, no es obligatorio el que dicho Proveedor haga un trámite adicional por cada una de sus sucursales, en caso de que cuente con ellas, por lo que bastará con un solo registro. Sin embargo al utilizar el modelo de contrato aprobado, deberá asentar la razón social y el mismo número de registro que le proporcionó PROFECO, sin modificar el contenido del contrato, salvo el domicilio de la sucursal donde se esté llevando a cabo la comercialización del bien, producto y/o servicio.

5.2. **Requisito.** El domicilio que se establezca en el contrato de adhesión, deberá ser el mismo en el que se lleve a cabo la comercialización de los vehículos nuevos, no obstante que se trate de una Agencia, Punto de venta y sus sucursales.

Evidencia. Contrato de adhesión registrado ante PROFECO.

6. Garantías.

6.1. **Requisito.** 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.

Evidencia. Acuse de entrega de Póliza de Garantía y Manual de Usuario otorgado por el Fabricante; Contrato de Adhesión.

6.2. **Requisito.** El Proveedor informará 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.

Evidencia. Comunicación emitida por el Proveedor por medios físicos y/o electrónicos.

C. COMERCIALIZACIÓN Y/O CONSIGNACIÓN DE VEHÍCULOS USADOS.

1. Fundamento legal.

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

Establece los elementos normativos que los Proveedores deben de cumplir en 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 más convenga a sus intereses.

No es aplicable esta Norma Oficial Mexicana a las personas físicas y morales que comercialicen vehículos usados que no necesiten obtener autorizaciones o permisos de autoridad alguna (placas y tarjetas de circulación, entre otros) por no estar destinados al tránsito por vías públicas en términos de los ordenamientos de tránsito y vialidad aplicables.

2. Definiciones.

Comercialización de vehículos usados. Acto jurídico mediante el cual el Proveedor transmite la propiedad de un vehículo usado a favor del Consumidor.

Consignación. Acto mediante el cual el Proveedor ofrece los servicios para promover, ofrecer y, en su caso, comercializar, en nombre del Consumidor un vehículo usado de su propiedad que le es dejado por éste en depósito para tal efecto.

Contrato de adhesión. Es el documento elaborado unilateralmente por el Proveedor para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la comercialización y/o a la prestación del servicio de consignación de vehículos usados.

Dispositivos de seguridad. Conjunto de elementos que por medio de mecanismos completos o por sí solos, disminuyen el riesgo de que los Consumidores del vehículo usado, sufran daños en su integridad física.

Establecimiento. El lugar, donde habitualmente el Proveedor realiza actos relacionados con la comercialización, y/o prestación de servicios de consignación de vehículos usados, de conformidad con lo dispuesto en las legislaciones locales en la materia.

Garantía. Obligación que asume el Proveedor para proteger al Consumidor durante un plazo o uso determinado, en contra de las posibles deficiencias del vehículo usado, sus piezas, partes o sistemas específicos, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Federal de Protección al Consumidor y el numeral 6 de la NOM.

Ley. Ley Federal de Protección al Consumidor.

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

Procuraduría o Profeco. La Procuraduría Federal del Consumidor.

Proveedor. La persona física o moral que habitual o periódicamente ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de bienes, productos y servicios.

Vehículo usado. El automotor de procedencia nacional o extranjera destinado al transporte terrestre de personas y/o de bienes que:

a) Ha sido vendido, arrendado o prestado;

b) Ha sido manejado por más de: 1,000 kilómetros, para vehículos de peso bruto vehicular menor a cinco toneladas métricas; o 5,000 kilómetros, para vehículos de peso bruto vehicular igual o mayor a cinco toneladas métricas.

3. Disposiciones generales.

- 3.1. **Requisito.** La información que se exhiba respecto de los vehículos usados que se ofrecen en venta, debe estar escrita en idioma español y el precio en moneda nacional, sin perjuicio de que se exprese en adición en otro idioma.
Evidencia. Ficha técnica en formato físico y/o electrónico.
- 3.2. **Requisito.** 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, comprobante de pago y contrato de adhesión.
- 3.3. **Requisito.** El Proveedor debe contar con mecanismos de atención al Consumidor o Consumidor del servicio de consignación, tales como: número telefónico, fax, correo electrónico o algún otro medio accesible para plantear dudas, aclaraciones, reclamaciones u obtenga servicios de orientación. Estos servicios deben proporcionarse de manera gratuita.
Evidencia. Tablero informativo a la vista del Consumidor.
- 3.4. **Requisito.** El Proveedor debe colocar en el interior del establecimiento, a la vista del Consumidor, el horario de atención, los precios y las formas de pago.
Evidencia. Tableros informativos y ficha técnica en formato físico y/o electrónico a la vista del Consumidor.
- 3.5. **Requisito.** El Proveedor debe asegurar la infraestructura y la capacidad técnica en equipo y mano de obra para proporcionar, en un establecimiento, los servicios de garantía, cuando ésta se ofrezca, de los vehículos usados.
Evidencia. Contrato de adhesión de compra-venta de vehículo usado.
- 3.6. **Requisito.** El Proveedor tiene obligación de entregar al Consumidor factura, recibo o comprobante en el que consten los datos específicos de la comercialización y que acredite la propiedad del vehículo usado, así como la demás documentación necesaria para su libre tránsito en territorio nacional.
Evidencia. Acuse de recibo de factura y/o comprobante o recibo de pago, incluyendo el envío por medios electrónicos; así como acuse de recibo de comprobante de verificación ambiental; tarjeta de circulación y Manual del Usuario.

4. Elementos informativos.

- 4.1. **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.
Evidencia. Ficha técnica en formato físico y/o electrónico.
- 4.2. **Requisito.** La información y publicidad relativa a la comercialización y/o prestación del servicio de consignación de vehículos usados que se difunda por cualquier medio o forma, deberá 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.
Evidencia. Promociones y ofertas presentadas en soporte físico y/o electrónico y que reúnan las condiciones señaladas en el criterio, pueden estar contenidas en una carpeta en formato físico y/o electrónico disponible al Consumidor.
- 4.3. **Requisito.** El Proveedor debe exhibir a la vista del Consumidor, el precio y características relativos a los vehículos usados que se ofrecen en venta, especificando en todos los casos, al menos, la marca y modelo del mismo, así como los costos por la prestación del servicio de consignación, y la garantía correspondiente, en caso de que ésta sea ofrecida.

Evidencia. Ficha técnica en formato físico y/o electrónico de los vehículos en exhibición, o bien, en una carpeta en formato físico y/o electrónico, disponible al Consumidor, y que contenga la información relativa a los precios de los diferentes modelos y versiones que se comercializan.

- 4.4. **Requisito.** El Proveedor debe colocar a la vista del Consumidor, una leyenda en la que se indique que el Proveedor cuenta con las licencias, permisos, avisos o autorizaciones necesarias para llevar a cabo sus actividades, y que el vehículo usado cumple con todas las especificaciones legales y comerciales para poder ser comercializado.

Evidencia. Tablero informativo a la vista del Consumidor.

- 4.5. **Requisito.** El Proveedor debe exhibir a la vista del Consumidor, las especificaciones técnicas de los vehículos usados que se comercializan, el consumo de combustible y el señalamiento de que éstos cumplen con los lineamientos en materia de: control de emisiones de contaminantes; de protección al medio ambiente; de seguridad para los Consumidores; de condiciones físico mecánicas y de registro vehicular que autoricen la circulación del mismo, conforme lo disponen las leyes y demás ordenamientos, tanto locales como federales.

Evidencia. Ficha técnica en formato físico y/o electrónico de los vehículos en exhibición, o bien, en una carpeta en formato físico y/o electrónico, disponible al Consumidor, y que contenga la información relativa a las especificaciones técnicas de los diferentes modelos y versiones que se comercializan.

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

5. De los contratos de adhesión.

- 5.1. **Requisito.** El contrato de adhesión relativo a la comercialización de vehículos usados y/o prestación del servicio de consignación de vehículos usados que sea utilizado por el Proveedor para formalizar sus operaciones, debe estar registrado ante PROFECO.

Evidencia. Contratos de adhesión registrados ante PROFECO. Se deberán exhibir los últimos ejemplares de contratos de adhesión que acrediten la formalización de la comercialización de vehículos usados y/o la prestación del servicio de consignación de vehículos usados con los Consumidores, debiendo contar con toda la información de la operación, sin espacios en blanco o bien con la leyenda, NA, No Aplica o líneas horizontales para cancelar el espacio; así mismo deberán contener la firma del Proveedor y Consumidor en el espacio asignado para tal efecto; no podrán tener alteraciones en cuanto a la información que se asienta en el contrato (sellos o inscripciones a mano).

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:

- (i) 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,
- (ii) 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,
- (iii); 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.

Es importante mencionar que cuando PROFECO otorgue un número de registro sobre un modelo de contrato de adhesión a favor de un Proveedor con una determinada razón social, no es obligatorio el que dicho Proveedor haga un trámite adicional por cada una de sus sucursales, en caso de que cuente con ellas, por lo que bastará con un solo registro. Sin embargo al utilizar el modelo de contrato aprobado, deberá asentar la razón social y el mismo número de registro que le proporcionó PROFECO, sin modificar el contenido del contrato, salvo el domicilio de la sucursal donde se esté llevando a cabo la comercialización del bien, producto y/o servicio.

5.2. **Requisito.** El domicilio que se establezca en el contrato de adhesión, deberá ser el mismo en el que se lleve a cabo la comercialización de los vehículos usados y/o prestación del servicio de consignación, no obstante que se trate de una Agencia, Punto de venta y sus sucursales.

Evidencia. Contrato de adhesión registrado ante PROFECO.

6. Garantías.

6.1. **Requisito.** Las garantías que en su caso ofrezca el Proveedor, deben expedirse por escrito en idioma español.

Evidencia. Contrato de adhesión.

6.2. **Requisito.** Se deberá señalar el procedimiento y ubicación de los lugares en donde se puede hacer efectiva, horario y teléfonos.

Evidencia. Contrato de adhesión.

6.3. **Requisito.** Se debe señalar alcance, vigencia o duración –no menor a 60 días, cobertura y condiciones.

Evidencia. Contrato de adhesión.

6.4. **Requisito.** Se deberá señalar la responsabilidad del Proveedor por daños, descomposturas o pérdidas parciales o totales, durante el cumplimiento de la garantía.

Evidencia. Contrato de adhesión.

D. PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE REPARACIÓN Y /O MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS.

1. Fundamento legal.

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

Establece los elementos y requisitos mínimos de información comercial y, el contenido mínimo de los contratos de adhesión a que deben apegarse los Proveedores.

2. Definiciones.

Anticipo. A la cantidad de dinero que el Consumidor entrega al Proveedor como adelanto del monto total a pagar por la prestación del servicio.

Diagnóstico. El proceso de revisión que lleva a cabo el Proveedor, en el caso de reparación y mantenimiento, para determinar el estado que guarda el bien y su funcionamiento mecánico, eléctrico o electrónico u otras partes o componentes de dicho bien y proponer su reparación o, en su caso, el mantenimiento correspondiente.

Establecimiento. Al local comercial abierto al público en general, en donde el Proveedor ofrece o proporciona servicios al Consumidor.

Garantía. Es la obligación que asume el Proveedor para proteger al Consumidor durante un plazo determinado en contra de deficiencias derivadas del servicio prestado.

Ley. Ley Federal de Protección al Consumidor.

Servicios de reparación y/o mantenimiento. A las operaciones de mantenimiento y/o composturas que requieren del uso de materiales, partes y/o refacciones y mano de obra, que realiza el Proveedor para conservar o restablecer las condiciones y funcionamiento de un bien a cambio de un precio determinado.

3. De la información al consumidor.

3.1. **Requisito.** Las características, especificaciones y duración del servicio.

Evidencia. Contrato de adhesión.

- 3.2. **Requisito.** Días y horarios de atención al público.
Evidencia. Tablero informativo a la vista del Consumidor.
- 3.3. **Requisito.** Indicar los requisitos, condiciones y vigencia de promociones, ofertas o descuentos.
Evidencia. Mecanismos en soporte físico y/o electrónico que reúnan los requisitos del criterio.
- 3.4. **Requisito.** Forma y medio de pago de los servicios.
Evidencia. Tablero informativo a la vista del Consumidor.
- 3.5. **Requisito.** La indicación si el consumidor requiere de un anticipo y en su caso, el mecanismo de reembolso.
Evidencia. Tablero informativo a la vista del Consumidor.
- 3.6. **Requisito.** La 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.
Evidencia. Tablero informativo a la vista del Consumidor.
- 3.7. **Requisito.** Cuando se requiera realizar un diagnóstico del vehículo, el Proveedor deberá proporcionar la siguiente información: las características y propósito del diagnóstico y, en su caso, el costo del mismo; el plazo máximo para la realización del diagnóstico, fecha de expedición, nombre y firma de quien elaboró el diagnóstico; los riesgos, en su caso, a los que se expone el bien, y el grado de responsabilidad de cada una de las partes.
Evidencia. Contrato de adhesión.

4. De los contratos de adhesión.

- 4.1. **Requisito.** El contrato de adhesión relativo a la prestación del servicio de reparación y/o mantenimiento de vehículos que sea utilizado por el Proveedor para formalizar sus operaciones, debe estar registrado ante PROFECO.
Evidencia. Contratos de adhesión registrados ante PROFECO. Se deberán exhibir los últimos ejemplares de contratos de adhesión que acrediten la formalización de la prestación del servicio de reparación y/o mantenimiento de vehículos con los Consumidores, debiendo contar con toda la información de la operación, sin espacios en blanco o bien con la leyenda, NA, No Aplica o líneas horizontales para cancelar el espacio; así mismo deberán contener la firma del Proveedor y Consumidor en el espacio asignado para tal efecto; no podrán tener alteraciones en cuanto a la información que se asienta en el contrato (sellos o inscripciones a mano).
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:
- (i) 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,
 - (ii) 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,
 - (iii) 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.
- Es importante mencionar que cuando PROFECO otorgue un número de registro sobre un modelo de contrato de adhesión a favor de un Proveedor con una determinada razón social, no es obligatorio el que dicho Proveedor haga un trámite adicional por cada una de sus sucursales, en caso de que cuente con ellas, por lo que bastará con un solo registro. Sin embargo al utilizar el modelo de contrato aprobado, deberá asentar la razón social y el mismo número de registro que le proporcionó PROFECO, sin modificar el contenido del contrato, salvo el domicilio de la sucursal donde se esté llevando a cabo la comercialización del bien, producto y/o servicio.

- 4.2. **Requisito.** El domicilio que se establezca en el contrato de adhesión, deberá ser el mismo en el que se lleve a cabo la prestación del servicio de reparación y/o mantenimiento de vehículos, no obstante que se trate de una Agencia, Punto de venta y sus sucursales.
Evidencia. Contrato de adhesión registrado ante PROFECO.

5. **Garantías.**

- 5.1. **Requisito.** En idioma español, en términos comprensibles y legibles.
Evidencia. Contrato de adhesión.
- 5.2. **Requisito.** Términos, condiciones, cobertura, vigencia o duración –no menor a 60 días- y procedimientos para su validez.
Evidencia. Contrato de adhesión.
- 5.3. **Requisito.** Mencionar los establecimientos en donde se hará efectiva.
Evidencia. Contrato de adhesión.
- 5.4. **Requisito.** Cubrir los gastos del Consumidor para su cumplimiento en domicilio diverso al señalado.
Evidencia. Contrato de adhesión.
- 5.5. **Requisito.** Señalar que el tiempo que dure la reparación y/o mantenimiento del vehículo, no es computable dentro del plazo de garantía.
Evidencia. Contrato de adhesión.
- 5.6. **Requisito.** 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.
Evidencia. Contrato de adhesión.