

## SECRETARÍA DE ECONOMÍA

### **NORMA Oficial Mexicana NOM-160-SCFI-2014, Prácticas comerciales-Elementos normativos para la comercialización de vehículos nuevos.**

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- Secretaría de Economía.

NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-160-SCFI-2014, PRÁCTICAS COMERCIALES-ELEMENTOS NORMATIVOS PARA LA COMERCIALIZACIÓN DE VEHÍCULOS NUEVOS.

ALBERTO ULISES ESTEBAN MARINA, Director General de Normas y Presidente del Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad al Usuario, Información Comercial y Prácticas de Comercio (CCNNSUICPC), con fundamento en el artículo 34 fracciones II, VIII, y XXXII de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 4 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 39 fracción V, 40 fracciones III y XVIII, 46, 47 fracción IV de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, y 21 fracciones I, IV, IX y XXI del Reglamento Interior de esta Secretaría, y

#### CONSIDERANDO

Que es responsabilidad del Gobierno Federal procurar las medidas que sean necesarias para garantizar que los productos que se comercialicen en territorio nacional contengan los requisitos necesarios con el fin de garantizar los aspectos de información comercial para lograr una efectiva protección del consumidor;

Que con fecha 28 de febrero de 2013 el Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad al Usuario, Información Comercial y Prácticas de Comercio, aprobó la publicación del Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-160-SCFI-2013, Prácticas comerciales – Elementos normativos para la comercialización de vehículos nuevos, la cual se realizó en el Diario Oficial de la Federación el 7 de junio 2013, 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, la Manifestación 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 por el grupo de trabajo, realizándose las modificaciones conducentes al proyecto de norma oficial mexicana.

Que con fecha 25 de junio de 2014, el Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad al Usuario, Información Comercial y Prácticas de Comercio, aprobó por unanimidad la norma referida;

Que la Ley Federal sobre Metrología y Normalización establece que las normas oficiales mexicanas se constituyen como el instrumento idóneo para la protección de los intereses del consumidor, se expide la siguiente: Norma Oficial Mexicana NOM-160-SCFI-2014, Prácticas comerciales – Elementos normativos para la comercialización de vehículos nuevos.

México, D.F., a 18 de julio de 2014.- El Director General de Normas y Presidente del Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad al Usuario, Información Comercial y Prácticas de Comercio, **Alberto Ulises Esteban Marina**.- Rúbrica.

NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-160-SCFI-2014, PRÁCTICAS COMERCIALES-ELEMENTOS NORMATIVOS PARA LA COMERCIALIZACIÓN DE VEHÍCULOS NUEVOS.

#### PREFACIO

En la elaboración de la presente Norma Oficial Mexicana participaron las siguientes empresas e instituciones:

ASOCIACIÓN MEXICANA DE DISTRIBUIDORES DE AUTOMOTORES, A.C. (AMDA)

ASOCIACIÓN MEXICANA DE LA INDUSTRIA AUTOMOTRIZ, A.C. (AMIA)

GENERAL MOTORS DE MÉXICO, S. DE R.L. DE C.V., GM DE MÉXICO

MERCEDES-BENZ MÉXICO S. DE R.L. DE C.V.

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Subprocuraduría de Servicios.

Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento.

Dirección General de Verificación y Vigilancia.

## SECRETARÍA DE ECONOMÍA

Dirección General de Normas.

Dirección General de Innovación, Servicios y Comercio Interior.

Dirección General de Industrias Pesadas y de Alta Tecnología.

VOLKSWAGEN DE MÉXICO S.A. DE C.V.

## ÍNDICE

## Capítulo

1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN
2. REFERENCIAS
3. DEFINICIONES
4. DISPOSICIONES GENERALES
5. DE LA INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR
6. DEL CONTRATO DE ADHESIÓN
7. GARANTÍAS
8. EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD
9. VIGILANCIA
10. BIBLIOGRAFÍA
11. CONCORDANCIA CON NORMAS INTERNACIONALES

## TRANSITORIOS

**1. Objetivo y campo de aplicación**

**1.1** La presente Norma Oficial Mexicana establece los elementos normativos que los proveedores deben cumplir en la comercialización de vehículos nuevos dentro de la República Mexicana, a fin de que los consumidores cuenten con información clara, veraz y suficiente para tomar la decisión que más convenga a sus intereses.

**1.2** No es aplicable la presente Norma Oficial Mexicana 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 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. Referencias**

Para la correcta aplicación de esta Norma Oficial Mexicana, deben consultarse las siguientes Normas Oficiales Mexicanas vigentes o las que las sustituyan:

NOM-042-SEMARNAT-2003, Que establece los límites máximos permisibles de emisión de hidrocarburos totales o no metano, monóxido de carbono, óxidos de nitrógeno y partículas provenientes del escape de los vehículos automotores nuevos cuyo peso bruto vehicular no exceda los 3,857 kilogramos, que usan gasolina, gas licuado de petróleo, gas natural y diesel, así como de las emisiones de hidrocarburos evaporativos provenientes del sistema de combustible de dichos vehículos. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 7 de septiembre de 2005.

NOM-163-SEMARNAT-ENER-SCFI-2013, Emisiones de bióxido de carbono (CO<sub>2</sub>) provenientes del escape y su equivalencia en términos de rendimiento de combustible, aplicable a vehículos automotores nuevos de peso bruto vehicular de hasta 3,857 kilogramos. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 21 de junio de 2013.

**3. Definiciones**

Para efectos de esta Norma Oficial Mexicana se entiende por:

**3.1 Comercialización de vehículos nuevos:**

Acto jurídico a través del cual el proveedor transmite la propiedad de un vehículo nuevo a favor del consumidor.

**3.2 Consumidor:**

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

**3.3 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.

**3.4 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.

**3.5 Fabricante:**

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

**3.6 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 y el numeral 7 de esta norma.

**3.7 Ley:**

La Ley Federal de Protección al Consumidor.

**3.8 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.

**3.9 NOM:**

La presente Norma Oficial Mexicana.

**3.10 Procuraduría o PROFECO:**

La Procuraduría Federal del Consumidor.

**3.11 Proveedor:**

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

**3.12 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.

**4. Disposiciones generales**

**4.1** La información y publicidad que utilicen los proveedores para la comercialización de vehículos nuevos que se difunda por cualquier medio o forma, deberá ser veraz, comprobable y exenta de textos, diálogos, sonidos, imágenes, marcas, y otras descripciones que induzcan o puedan inducir a error o confusión. Además, la información que exhiban respecto de los vehículos nuevos que ofrecen en venta debe estar escrita en idioma español y el precio de éstos en moneda nacional, sin perjuicio de que se expresen en adición en otro idioma, en cuyo caso, prevalecerá la versión en idioma español.

**4.2** Las obligaciones de pago en moneda extranjera contraídas dentro o fuera de la República Mexicana para ser cumplidas en ésta, deben solventarse 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.

**4.3** El proveedor, sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación fiscal, tiene obligación de entregar al consumidor la factura, recibo o comprobante, en el que consten los datos específicos de la comercialización del vehículo nuevo.

**4.4** Las promociones que el proveedor lleve a cabo en la comercialización de vehículos nuevos, deben apegarse a lo dispuesto para tal efecto por la Ley.

**4.5** El proveedor que comercialice vehículos nuevos dentro del territorio nacional, debe contar con las licencias, permisos, avisos o autorizaciones necesarias para llevar a cabo sus actividades.

**4.6** Tener a disposición el modelo de contrato de adhesión registrado ante la PROFECO en tamaño y letra uniforme de al menos 9 puntos.

**4.7** El proveedor debe informar por escrito al consumidor, antes de formalizar la compraventa del vehículo nuevo, si éste no se ofrece con garantía, de lo contrario, se entenderá que sí se ofrece. La garantía debe atender a lo dispuesto en el numeral 7 y sus subincisos, de la presente NOM.

En caso de no otorgar la garantía, debe informar por la misma vía las consecuencias e implicaciones por no otorgarla, precisando que es el consumidor quien asumirá los costos por reparación, suministro de refacciones, mano de obra calificada y otros elementos.

**4.8** El distribuidor autorizado debe asegurar la infraestructura y la capacidad técnica en equipo y mano de obra para proporcionar, en un establecimiento, los servicios de reparación, mantenimiento y garantía, cuando ésta se ofrezca, de los vehículos nuevos, así como el acceso a refacciones y accesorios necesarios.

**4.9** 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 proporcionarse de manera gratuita al consumidor.

## **5. DE LA INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR**

**5.1** El proveedor que comercialice vehículos nuevos pondrá a disposición y a la vista del consumidor por cualquier medio, cuando menos, la siguiente información:

**5.1.1** Los precios y características relativos a los vehículos nuevos que se ofrecen en venta, especificando en todos los casos, al menos, la marca y modelo del mismo.

**5.1.2** 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.

**5.1.3** Las especificaciones técnicas de los vehículos nuevos que se comercializan, el consumo de combustible (calculado conforme a la metodología de la NOM-042-SEMARNAT-2003, hasta los vehículos automotores del año modelo 2014 y, conforme a la metodología de la NOM-163-SEMARNAT-ENER-SCFI-2013, a partir de los vehículos automotores del año modelo 2015), véase 2. Referencias, y el señalamiento de que éstos cumplen con la demás normatividad aplicable.

## **6. DEL CONTRATO DE ADHESIÓN**

**6.1** Los contratos de adhesión relativos a la comercialización de vehículos nuevos que sean utilizados por los proveedores con los consumidores deben:

**6.1.1** Estar escritos en idioma español y ser indelebles; sus caracteres tendrán que ser legibles a simple vista, en un tamaño y tipo de letra uniforme, de al menos 9 puntos, sin perjuicio de que puedan estar escritos en otro idioma. En este último caso, prevalecerá la versión en español.

**6.1.2** Establecer que el proveedor ha dado a conocer su aviso de privacidad en los términos que señala la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares, donde se establece que los clientes podrán ejercer sus derechos ARCO.

**6.1.3** Dividirse en capítulos, apartados, incisos o cualquier otro método que facilite su comprensión y

**6.1.4** No deben contener cláusulas que:

- a) Prevengan términos de prescripción inferiores a los legales;
- b) Prescriban el cumplimiento de ciertas formalidades para la procedencia de las acciones que se promuevan contra el proveedor;
- c) Condicionen la comercialización del vehículo nuevo a la adquisición de algún bien, producto o servicio; y
- d) Realicen prácticas desleales, abusivas o discriminatorias por parte del proveedor.

**6.2** Estar registrados ante la Procuraduría y contener, cuando menos, lo siguiente:**6.2.1** Lugar y fecha de celebración del contrato.

**6.2.2** Nombre, denominación, razón social, Registro Federal de Contribuyentes, domicilio, teléfono y dirección de correo electrónico tanto del proveedor como del consumidor, salvo en el caso de que este último no cuente con correo electrónico.

**6.2.3** Características específicas del vehículo nuevo comercializado: número de identificación vehicular, marca, submarca, versión o tipo, modelo, año, color y cualquier otro dato de identificación exigido por disposiciones legales o normatividad aplicable.

**6.2.4** Especificación del equipo opcional y accesorios adicionales, en su caso.**6.2.5** Lugar y fecha de entrega del vehículo nuevo.

**6.2.6** Cuando el proveedor efectúe la venta a plazos, el contrato respectivo deberá contener el precio total del vehículo nuevo, los pagos, la fecha y lugar donde deban hacerse éstos.

**6.2.6.1** Para operaciones a crédito, se estará a lo establecido en la Ley y demás disposiciones legales aplicables.

**6.2.7** El mecanismo y procedimiento en caso de rescisión, así como los términos para las restituciones que procedan y el plazo para su devolución.

**6.3** El proveedor debe entregar al consumidor el manual del usuario en idioma español, a la entrega del vehículo nuevo.

**6.4** Son causas de rescisión:**6.4.1** El incumplimiento de los términos del contrato.

**6.4.2** Que el proveedor no esté en posibilidad de cumplir los compromisos establecidos en la garantía que otorgó, por no contar con las refacciones necesarias en un plazo máximo de 60 días naturales a partir de la fecha en la que el consumidor requirió su cumplimiento.

**7. Garantías**

**7.1** Las garantías que, en su caso ofrezcan el proveedor sobre los vehículos nuevos, deben expedirse por escrito en idioma español en términos comprensibles y en documento legible a simple vista, sin perjuicio de que además se exprese en otro idioma, en caso de controversia o diferencia prevalecerá la versión en idioma español, al momento de la entrega del vehículo nuevo y cumplir con lo siguiente:

- a) Nombre, denominación o razón social, domicilio del proveedor que la haya otorgado, así como identificación del vehículo nuevo y la fecha en la que el consumidor recibió el vehículo nuevo.
- b) La garantía del vehículo nuevo debe especificar claramente, su vigencia, cobertura, mecanismos para hacerla efectiva, así como demás términos y condiciones aplicables.
- c) Establecer el procedimiento y los establecimientos ubicados en la República Mexicana donde el consumidor pueda hacer efectiva la garantía, así como el horario, teléfonos de atención así como la dirección electrónica para consultarlo. Asimismo especificará que el consumidor puede solicitar el cumplimiento de la garantía, indistintamente en cualquiera de los lugares señalados en el documento que contiene la garantía.
- d) Señalar que para hacer efectiva la garantía únicamente se exigirán los requisitos establecidos en la póliza correspondiente.

**7.2** El tiempo que transcurra desde el momento en que el consumidor solicite el cumplimiento de la garantía hasta el momento en que le sea entregado el vehículo nuevo reparado, no será computado dentro de la vigencia de la garantía.

**7.3** El distribuidor autorizado deberá informar por escrito, a través de cualquier medio, al consumidor el tiempo probable en el que se llevará la reparación del vehículo.

**7.4** Dentro del periodo y condiciones de la garantía, en los casos que el vehículo nuevo no pueda circular debido a una falla o descompostura que requiera trasladarlo a alguno de los lugares señalados en la misma para su atención, el proveedor o tercero que asuma la obligación debe por sí o a través de terceros responder, además, por el costo del traslado correspondiente.

**7.5** El distribuidor autorizado o tercero que asuma la obligación, deberá informar por escrito, a través de cualquier medio, al consumidor sobre la procedencia o no de la reparación en garantía en un plazo no mayor de 10 días naturales, de proceder la reparación en garantía el proveedor o tercero que asuma la obligación está obligado a remplazar cualquier pieza o componente defectuoso sin costo adicional para el consumidor.

## **8. Evaluación de la conformidad**

Esta Norma Oficial Mexicana no es certificable, la evaluación de la conformidad se efectuará a través de la vigilancia de la autoridad competente.

## **9. Vigilancia**

**9.1** La Procuraduría es la responsable de vigilar el cumplimiento de la presente NOM, y de sancionar el incumplimiento a sus disposiciones, de conformidad con lo dispuesto en la Ley, la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y demás ordenamientos legales aplicables.

## **10. Bibliografía**

**10.1** Ley Aduanera, publicada en el Diario Oficial de la Federación del 15 de diciembre de 1995.

**10.2** Ley de Comercio Exterior, publicada en el Diario Oficial de la Federación del 27 de julio de 1993.

**10.3** Ley Federal de Protección al Consumidor, publicada en el Diario Oficial de la Federación del 24 de diciembre de 1992.

**10.4** Ley Federal sobre Metrología y Normalización, publicada en el Diario Oficial de la Federación del 1 de julio de 1992.

**10.5** Reglamento de la Ley Aduanera, publicado en el Diario Oficial de la Federación del 6 de junio de 1996.

**10.6** Reglamento de la Ley de Comercio Exterior, publicado en el Diario Oficial de la Federación del 30 de diciembre de 1993.

**10.7** Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, publicado en el Diario Oficial de la Federación del 14 de enero de 1999.

## **11. Concordancia con normas internacionales**

Esta NOM no coincide con norma internacional alguna por no existir referencia al momento de su elaboración.

## **TRANSITORIOS**

**PRIMERO.-** La presente Norma Oficial Mexicana, entrará en vigor a los 60 días naturales después de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

**SEGUNDO.-** La obligación de los proveedores para registrar sus modelos de contrato de adhesión ante PROFECO establecida en el numeral 6.2 de la presente Norma Oficial Mexicana entrará en vigor 60 días naturales posteriores a la entrada en vigor de la presente norma.

México, D.F., a 18 de julio de 2014.- El Director General de Normas y Presidente del Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad al Usuario, Información Comercial y Prácticas de Comercio, **Alberto Ulises Esteban Marina**.- Rúbrica.