



Oficio No. SELAP/300/2342/18  
Ciudad de México, a 20 de julio de 2018

**CC. INTEGRANTES DE LA MESA DIRECTIVA DE LA COMISIÓN  
PERMANENTE DEL H. CONGRESO DE LA UNIÓN**

Presentes

En respuesta al oficio No. CP2R3A.-1996 signado por el Sen. David Monreal Ávila, Vicepresidente de la Mesa Directiva de ese Órgano Legislativo, me permito remitir para los fines procedentes, copia del similar número 113.2018.DGVP.244 suscrito por el Lic. Edgar Alejandro Guerrero Flores, Director General de Vinculación Política de la Secretaría de Economía, mediante el cual responde el Punto de Acuerdo por el que se exhorta a la Procuraduría Federal del Consumidor a continuar realizando acciones en favor de los consumidores de productos y servicios de diversas marcas automotrices a través de agencias o concesionarios, ante las irregularidades señaladas.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para reiterarles la seguridad de mi consideración distinguida.

El Subsecretario

**LIC. FELIPE SOLÍS ACERO**

C.c.p. **Dr. Alfonso Navarrete Prida**, Secretario de Gobernación.- Para su superior conocimiento.

**Mtro. Valentín Martínez Garza**, Titular de la Unidad de Enlace Legislativo.- Presente.

**Lic. Edgar Alejandro Guerrero Flores**, Director General de Vinculación Política de la Secretaría de Economía.- Presente.

**Minutario**

UEL/311

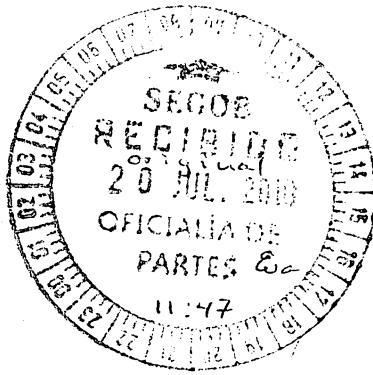
WMG/RCC

006287

CAMARA DE SENADORES  
SECRETARIA GENERAL DE  
SERVICIOS PARLAMENTARIOS

20 JUL 25 AM 10 37

RECIBIDO

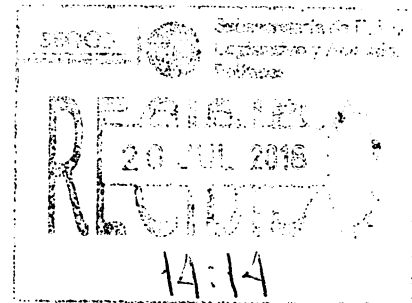


1530

Oficina del C. Secretario  
Dirección General de Vinculación Política

Oficio No.113.2018. DGVP.244  
Asunto: Respuesta a Punto de Acuerdo  
Ciudad de México, a 19 de julio de 2018

Lic. Felipe Solís Acero  
Subsecretario de Enlace Legislativo y Acuerdos Políticos  
Secretaría de Gobernación  
Presente.



Me refiero al Oficio No. SELAP/300/2188/18 de fecha 06 de julio de 2018, a través del cual se remitió el punto de acuerdo aprobado por la Comisión Permanente del H. Congreso de la Unión, cuyo resolutivo se transcribe a continuación:

*“Único.- La Comisión Permanente del H. Congreso de la Unión exhorta respetuosamente a la Procuraduría Federal del Consumidor, a continuar realizando acciones en favor de los consumidores de productos y servicios de diversas marcas automotrices a través de agencias o concesionarios, en particular en lo que hace a la posible programación de los vehículos para requerir servicios o reparaciones a través de códigos de tablero, señales y/o reacciones automecánicas, y que podrían recomendar al consumidor a la contratación periódica de servicios de agencia so pena de cancelar la garantía.”*

Al respecto, esta Secretaría de Economía (SE) informa lo siguiente:

El artículo 1° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos reconoce que toda persona gozará de los derechos humanos previstos en la Constitución y en los Tratados Internacionales en los que el Estado Mexicano es parte y de las garantías para protegerlos. Dicho precepto establece los principios de “interpretación conforme” y “pro persona” como parámetro para su interpretación.

De igual forma, el artículo 1° constitucional mandata que es obligación del Estado Mexicano promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos, mediante los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad de tales derechos. Así, el artículo 1° constitucional señala que el Estado debe prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos, en los términos que establece la ley.

Conforme a lo anterior, el artículo 28, tercer párrafo constitucional reconoce la protección y el reconocimiento de los derechos de los consumidores como derechos fundamentales, razón por la cual, su protección deberá ser acorde con el principio *pro homine* (a fin de obtener el mayor beneficio posible, por la desigualdad del consumidor con el proveedor en la relación de consumo) y su interpretación debe ser conforme al artículo 1° constitucional y con los Tratados Internacionales suscritos por el Estado Mexicano en la materia.

En esa tesitura, la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) da contenido al derecho social previsto en el artículo 28 constitucional, ya que en aquélla se atribuyeron a la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) las facultades que se consideraron necesarias para que la protección del derecho de los consumidores sea eficaz y se establecieron los mecanismos para realizar dicha protección.

De conformidad a lo establecido en los artículos 20 y 24 de la LFPC, la PROFECO es un organismo descentralizado de servicio social con personalidad jurídica y patrimonio propio, es una autoridad administrativa encargada de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor.

De acuerdo con lo expuesto y con base en una interpretación conforme de los artículos 1° y 28, párrafo tercero constitucionales, la PROFECO, en su carácter de defensora de los derechos de los consumidores, se encuentra facultada para que, en el ámbito de su esfera de competencia, promueva, respete, proteja y garantice los derechos de los consumidores como Derechos Humanos, previniendo, investigando en su caso, sancionando y reparando sus violaciones.

Por otra parte, en los artículos 7, 10 segundo párrafo y 42 de la LFPC se establecen las obligaciones que tiene el proveedor acerca del respeto de sus obligaciones:

*“ARTÍCULO 7.- Todo proveedor está obligado a informar y a respetar los precios, tarifas, garantías, cantidades, calidades, medidas, intereses, cargos, términos, restricciones, plazos, fechas, modalidades, reservaciones y demás condiciones aplicables en la comercialización de bienes, productos o servicios, sobre todos aquellos que se hubiera ofrecido, obligado o convenido con el consumidor para la entrega del bien o prestación del servicio, y bajo ninguna circunstancia serán negados estos bienes, productos o servicios a persona alguna, así como la información de los mismos.*

*ARTÍCULO 10.-(...)*

*Los proveedores no podrán aplicar métodos o prácticas comerciales coercitivas y desleales, ni cláusulas o condiciones abusivas o impuestas en el abastecimiento de productos o servicios. Asimismo, tampoco podrán prestar servicios adicionales a los originalmente contratados que no hubieren sido solicitados o aceptados expresamente, por escrito o por vía electrónica, por el consumidor, ni podrán aplicar cargos sin previo consentimiento del consumidor o que no se deriven del contrato correspondiente.*

*ARTÍCULO 42.- El proveedor está obligado a entregar el bien o suministrar el servicio de acuerdo con los términos y condiciones ofrecidos o implícitos en la publicidad o información desplegados, salvo convenio en contrario o consentimiento escrito del consumidor.”*

## ACCIONES DE PROFECO

La PROFECO, de conformidad a sus atribuciones, realiza las acciones necesarias para promover, respetar, proteger y garantizar el respeto de los derechos de los consumidores, a través de la verificación y vigilancia del cumplimiento de las disposiciones legales de la materia.

En concordancia, de acuerdo a lo establecido en el artículo 24 fracciones IV, V, VII, VIII, XII, XIII, XIV, XIV bis y XVI de la LFPC, son atribuciones de la PROFECO, las relativas a:

- a) Recopilar, elaborar, procesar y divulgar información objetiva para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado (fracción IV).

- b) Formular y realizar programas de educación para el consumo, así como de difusión y orientación respecto de las materias a que se refiere esta ley (fracción V).
- c) Realizar y apoyar análisis, estudios e investigaciones en materia de protección al consumidor (fracción VII).
- d) Promover y realizar directamente, en su caso, programas educativos y de capacitación en las materias a que se refiere esta ley y prestar asesoría a consumidores y proveedores (fracción VIII).
- e) Celebrar convenios de colaboración con autoridades en beneficio de los consumidores (fracción XII).
- f) Vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones en materia de precios y tarifas; de las disposiciones contenidas en la LFPC, de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización (LFMN), así como de las normas oficiales mexicanas (fracciones XIII, XIV y XIV bis).
- g) Procurar la solución de las diferencias entre consumidores y proveedores y, en su caso, emitir dictámenes en donde se cuantifiquen las obligaciones contractuales del proveedor, conforme a los procedimientos establecidos en esta ley (fracción XVI)

A continuación, se describen las acciones llevadas a cabo para promover y proteger los derechos de los consumidores, atento a lo señalado en el Punto de Acuerdo:

## I. Verificación y Vigilancia

La PROFECO realiza acciones de verificación a fin de comprobar que el comportamiento comercial de los proveedores se ajuste a lo dispuesto por la LFPC y las Normas Oficiales Mexicanas (NOM's). Dichas atribuciones en materia de verificación y vigilancia tienen su fundamento en lo dispuesto en el artículo 13, Capítulo XII de la LFPC, en relación con las fracciones XIII, XIV y XIV Bis del artículo 24 de la LFPC:

*"ARTÍCULO 24. La Procuraduría tiene las siguientes atribuciones:*

*(...)*

*XIII. Vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones en materia de precios y tarifas establecidos o registrados por la autoridad competente y coordinarse con otras autoridades legalmente facultadas para inspeccionar precios para lograr la eficaz protección de los intereses del consumidor y, a la vez evitar duplicación de funciones;*

*XIV. Vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en esta ley y, en el ámbito de su competencia, las de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, así como de las normas oficiales mexicanas y demás disposiciones aplicables, y en su caso determinar los criterios para la verificación de su cumplimiento;*

*XIV Bis. Verificar que las pesas, medidas y los instrumentos de medición que se utilicen en transacciones comerciales, industriales o de servicios sean adecuados y, en su caso, realizar el ajuste de los instrumentos de medición en términos de lo dispuesto en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización;*

*(...)"*

Derivado de lo anterior, se advierte que uno de los derechos sustantivos que contiene la LFPC, es que toda la información que reciban los consumidores debe ser adecuada y clara, y que la publicidad no debe ser engañosa ni abusiva, y que los proveedores no apliquen métodos comerciales coercitivos y desleales. Por estas razones, la PROFECO, a fin de garantizar y promover el respeto a estos derechos, conforme a sus atribuciones instrumenta de manera permanente acciones de verificación y vigilancia, corroborando entre otros aspectos, el cumplimiento de las NOM's siguientes:

- **Norma Oficial Mexicana NOM-160-SCFI-2014, Prácticas comerciales-Elementos normativos para la comercialización de vehículos nuevos**, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 2 de septiembre de 2014, la cual tiene por objeto establecer 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.

Para mayor precisión, la NOM-160-SCFI-2014 dispone:

### *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.*

#### *3.6 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.*

#### *3.11 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.*

*4.6 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.

## 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.

6.1.4 No deben contener cláusulas que:

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.

## 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 reemplazar cualquier pieza o componente defectuoso sin costo adicional para el consumidor.

## 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.*

- **Norma Oficial Mexicana NOM-122-SCFI-2010, Prácticas comerciales-Elementos normativos para la comercialización y/o consignación de vehículos usados**, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 3 de mayo 2010, la cual tiene por objeto establecer los elementos normativos que los proveedores deben cumplir en la comercialización y/o la prestación de servicios de consignación de vehículos usados dentro de la República Mexicana, a fin de que los consumidores cuenten con la información suficiente para tomar la decisión que más convenga a sus intereses.

En la NOM-122-SCFI-2010 se refiere lo siguiente:

#### *2. Definiciones*

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

##### *2.1 Comercialización de vehículos usados*

*Acto jurídico mediante el cual el proveedor transmite la propiedad de un vehículo usado a favor del consumidor.*

##### *2.2 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.*

##### *2.13 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*

3.3 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.

#### 4. Elementos informativos

4.1 El proveedor debe informar por escrito al consumidor, antes de formalizar la comercialización del vehículo usado, si éste se ofrece con garantía en cuyo caso se debe observar lo dispuesto en la Ley y en el numeral 6 de esta Norma Oficial Mexicana.

En caso de no otorgar garantía, debe de 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.

#### 5. De los contratos de adhesión

5.1 El consumidor podrá exigir a proveedores y a empresas que utilicen información con fines mercadotécnicos o publicitarios que la información relativa a él mismo no sea cedida o transmitida a terceros, ni que se le envíe publicidad sobre bienes o servicios; su manifestación deberá estar firmada o rubricada en la cláusula visible a simple vista en el anverso del contrato de adhesión, o en un documento para tal efecto.

5.2 Los contratos de adhesión que utilicen los proveedores ante los consumidores o consumidores del servicio de consignación en territorio nacional deben estar escritos en idioma español y ser legibles a simple vista, asimismo, deben estar registrados ante la PROFECO y contener, cuando menos, lo siguiente:

##### 5.2.1 Para la comercialización:

e) Especificar las condiciones generales en las que se encuentra el vehículo usado, en aspectos: Físicos-mecánicos y de dispositivos de seguridad, tales como sistema de iluminación, indicadores de peligro (para carga sobresaliente), limpiaparabrisas, parabrisas, llantas, ruedas y rines, bastidor, larguero o chasis (camión o tractocamión), sistemas de: combustible, escape, dirección, suspensión, frenos, instrumentos e interior; y de control de emisión de contaminantes, en caso de que en el Estado o Municipio de que se trate tenga implementado el programa de verificación de emisión de contaminantes, conforme a las siguientes normas: Normas Oficiales Mexicanas; NOM-041-SEMARNAT-2006, Que establece los límites máximos permisibles de emisión de gases contaminantes provenientes del escape de los vehículos automotores en circulación que usan gasolina como combustible, NOM-045-SEMARNAT-2006, Niveles máximos

*permisibles de opacidad del humo proveniente del escape de vehículos automotores en circulación que usan diesel o mezclas que incluyan diesel, y la NOM-050-SEMARNAT-1993, Niveles máximos permisibles de emisión de gases contaminantes provenientes del escape de los vehículos automotores en circulación que usan gas licuado de petróleo, gas natural u otros combustibles alternos como combustible, que deben estar instalados en los vehículos usados que se comercialicen dentro del territorio nacional.*

*5.2.2 Para la prestación del servicio de consignación:*

*f) Especificar las condiciones generales en las que se encuentra el vehículo usado, en aspectos: Físicos-mecánicos y de dispositivos de seguridad, tales como sistema de iluminación, indicadores de peligro (para carga sobresaliente), limpiaparabrisas, parabrisas, llantas, ruedas y rines, bastidor, largueros o chasis (camión o tractocamión), sistemas de: combustible, escape, dirección, suspensión, frenos, instrumentos e interior; y de control de emisión de contaminantes, en caso de que en el Estado o Municipio de que se trate tenga implementado el programa de verificación de emisión de contaminantes, conforme a las siguientes normas: Normas Oficiales Mexicanas: NOM-041-SEMARNAT-2006, Que establece los límites máximos permisibles de emisión de gases contaminantes provenientes del escape de los vehículos automotores en circulación que usan gasolina como combustible, NOM-045-SEMARNAT-2006, Niveles máximos permisibles de opacidad del humo proveniente del escape de vehículos automotores en circulación que usan diesel o mezclas que incluyan diesel, y la NOM-050-SEMARNAT-1993, Niveles máximos permisibles de emisión de gases contaminantes provenientes del escape de los vehículos automotores en circulación que usan gas licuado de petróleo, gas natural u otros combustibles alternos como combustible, que deben estar instalados en los vehículos usados que se comercialicen dentro del territorio nacional.*

## **6. Garantías**

*6.1 Sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley, las garantías que en su caso ofrezca el proveedor deben expedirse por escrito de manera clara y precisa, con el sello y firma correspondientes al momento de la entrega del vehículo y deberán cumplir con lo siguiente:*

*6.2 Estar escrita en idioma español en términos comprensibles y legibles, sin perjuicio de que además se exprese en otro idioma, en caso de controversia o diferencia prevalecerá la versión en idioma español.*

*6.3 Establecer el procedimiento y ubicación de los lugares para que el consumidor solicite su cumplimiento, así como el horario y teléfonos de atención.*

*6.4 Debe especificar claramente por lo menos, su alcance, vigencia (fecha de inicio y conclusión), duración, cobertura (las partes del vehículo usado que cuentan con la misma) y condiciones de conformidad con lo dispuesto en los artículos del 77 al 84 de la Ley.*

*6.5 El proveedor debe ser responsable por las descomposturas, daños o pérdidas parciales o totales, imputables a él, que sufran los vehículos usados mientras se encuentren bajo su responsabilidad para llevar a cabo el cumplimiento de la garantía otorgada.*

#### **7. Verificación**

*Corresponde a la PROFECO verificar y vigilar el cumplimiento de esta Norma Oficial Mexicana, así como de sancionar el incumplimiento a sus disposiciones, de conformidad con lo dispuesto en la Ley y demás ordenamientos legales aplicables."*

Cabe precisar, que en las citadas NOM's: NOM-122-SCFI-2010 y NOM-160-SCFI-2014, 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.

Con base a las atribuciones expuestas, la PROFECO promueve el respeto al derecho a recibir información adecuada, a través de la verificación y vigilancia en la comercialización de vehículos nuevos y en la comercialización y/o consignación de vehículos usados, 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.

Por ello, la PROFECO en concordancia con lo anterior, como cada año, puso en marcha desde el 1 de enero y hasta el 31 de diciembre del presente año, el "Programa Nacional de Verificación y Vigilancia de Normas Oficiales Mexicanas 2018", cuyo objetivo es vigilar y verificar de manera permanente que las y los proveedores de bienes, productos y servicios cumplan con lo establecido en las NOM's, que son competencia de esta procuraduría, así como ajusten su operación comercial a lo dispuesto en la LFPC.

Dicho programa contempla la verificación de la NOM-122-SCFI-2010, Prácticas comerciales-Elementos normativos para la comercialización y/o consignación de vehículos usados; la NOM-160-SCFI-2014,

Prácticas comerciales-Elementos normativos para la comercialización de vehículos nuevos, así como la NOM-174-SCFI-2007, Prácticas comerciales-Elementos de información para la prestación de servicios en general, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1 de noviembre de 2007, cuyo objetivo y campo de aplicación es establecer los elementos y requisitos mínimos de información comercial; y, el contenido mínimo de los contratos de adhesión, en caso de que se utilicen, y garantías, en caso de que se ofrezcan, a que deben apegarse diversos proveedores, entre los que se encuentran los de reparación y/o mantenimiento de vehículos, a fin de que los consumidores cuenten con información clara y suficiente para tomar la decisión más adecuada a sus necesidades.

A continuación, se exponen los resultados de las acciones de verificación a nivel nacional durante el periodo comprendido del 1 de junio de 2017 al 08 de junio de 2018:

<b>Visitas de verificación a establecimientos comerciales : 1,597</b>				
Número de verificaciones realizadas a proveedores que comercializan vehículos nuevos	Número de verificaciones realizadas a proveedores que comercializan y/o consignan vehículos usados	Número de verificaciones realizadas a proveedores que efectúan reparación y/o mantenimiento de vehículos	Inicio de procedimientos por infracciones a la LFPC, y por incumplimiento a las NOM's aplicables	Colocación de sellos de suspensión de la comercialización a establecimientos*
251	344	1,002	591	536
*Con la finalidad de evitar que se afecten o puedan seguir afectando los derechos y/o la economía de las y los consumidores.				

La LFPC en su Capítulo IX establece lo relativo a las garantías, entendida esta como la obligación que, en su caso, asume el proveedor o un tercero (productos, importador, distribuidor) para proteger al consumidor durante un plazo determinado, en contra de posibles deficiencias de fabricación en la operación y buen

funcionamiento que se puedan presentar en el vehículo nuevo o usado, sus piezas, partes o sistemas específicos, de conformidad con los términos, condiciones y restricciones de la propia garantía.

Cabe señalar, que dentro de la garantía se establece vigencia, cobertura, mecanismos, términos y condiciones, procedimientos y establecimientos en el país para hacerla efectiva, así como la información del vehículo y fecha de recibo del mismo. Se debe destacar, que tal como lo establece la LFPC en su artículo 77, la garantía es el resultado de lo pactado entre el proveedor y el consumidor ante una relación de consumo, es decir, existen limitaciones, alcances y condiciones para hacerlas efectivas, incluida la temporalidad, es decir, fecha de inicio y fecha de término, misma que llegada ésta las condiciones cambian y será opción, en muchos de los casos por parte del consumidor, a efectuar reparaciones o mantenimientos del vehículo en el establecimiento que mejor convenga a sus intereses y necesidades, Lo anterior, es así ya que el consumidor ya no es sujeto obligado para presentarse en talleres de reparación o de servicio administrados o en propiedad en las agencias automotrices de las distintas marcas de automóviles.

En ese sentido, la LFPC establece lo conducente en materia de garantías:

*“ARTÍCULO 77.- Todo bien o servicio que se ofrezca con garantía deberá sujetarse a lo dispuesto por esta ley y a lo pactado entre proveedor y consumidor. Para los efectos del párrafo anterior la garantía no podrá ser inferior a noventa días contados a partir de la entrega del bien o la prestación del servicio.*

*ARTÍCULO 78.- La póliza de garantía deberá expedirse por el proveedor por escrito, de manera clara y precisa expresando, por lo menos, su alcance, duración, condiciones, mecanismos para hacerlas efectivas, domicilio para reclamaciones y establecimientos o talleres de servicio. La póliza debe ser entregada al consumidor al momento de recibir éste el bien o servicio de que se trate.”*

Con relación a la posibilidad de la realización de prácticas desleales y coercitivas en la comercialización de productos o servicios por parte de diversas agencias automotrices, o a través de sus concesionarios, se informa

que la PROFECO reforzará y llevará a cabo visitas de verificación a establecimientos comerciales que comercialicen vehículos nuevos y usados, así como a prestadores de servicios de reparación y/o mantenimiento de vehículos, con objeto de constatar el cumplimiento de las disposiciones de la LFPC, la LFMN, NOM's y demás disposiciones aplicables, con la finalidad de evitar prácticas que puedan afectar los derechos y la economía de las y los consumidores.

Asimismo, es importante mencionar que cualquier persona puede denunciar ante la PROFECO las violaciones a las leyes, NOM's y disposiciones citadas, de conformidad a lo establecido en el artículo 97 de la LFPC.

## II. Educación, estudios, investigaciones y encuestas sobre consumo

### a) Educación para el consumo responsable e inteligente

El programa de Educación para un Consumo Responsable que se imparte en sesiones educativas dirigidas a grupos de consumidores, tiene como fin ofrecer consejos sencillos a través de guías y folletos para que la población consumidora esté informada sobre temas relativos a la canasta básica.

La PROFECO realiza dichas sesiones a grupos de consumidores, a través de estrategias educativas que imparten los promotores del Departamento de Educación y Divulgación en las 56 Delegaciones, Subdelegaciones y Unidades de Servicio impartiendo temas de mayor interés para las y los consumidores, la forma en que esta la Procuraduría protege a los consumidores, los derechos básicos y cómo hacer una denuncia o queja en contra de proveedores que incumplan la normatividad vigente. En el referido programa, se abordan los tópicos siguientes en las ligas de internet que se mencionan:

**“Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) y Derechos del Consumidor”;**



<https://promotores.profeco.gob.mx/wp-content/uploads/2013/10/VI-Ley-Federal-de-Proteccion-al-Consumidor-y-derechos-del-Consumidor.pdf>

#### **“Profeco y sus servicios”**

<https://promotores.profeco.gob.mx/wp-content/uploads/2013/10/VII-Profeco-y-sus-servicios.pdf>

#### **Tríptico “Profeco 7 Derechos Básicos del Consumidor”**

[https://www.profeco.gob.mx/educ\\_div/educ\\_y\\_org\\_cons/documentos/poliptico%207%20derechos%202016%20SIN%20MOVER%20MEX.pdf](https://www.profeco.gob.mx/educ_div/educ_y_org_cons/documentos/poliptico%207%20derechos%202016%20SIN%20MOVER%20MEX.pdf)

Así como los cursos especializados: “Consumo responsable y derecho del consumidor”, “Tecnología doméstica”, “Queja y denuncia”. Estos documentos se encuentran publicados en el sitio web portal de promotores Profeco, en la siguiente liga de internet <https://promotores.profeco.gob.mx/index.php/que-hacemos/cursos-especializados/>

#### **b) Revista del Consumidor**

La Revista del Consumidor lleva más de cuatro décadas refrendando un compromiso con los consumidores: brindar información de calidad, veraz y oportuna que reditúe de manera positiva tanto en la vida económica como familiar, y que equilibre la disparidad de las relaciones comerciales entre proveedores y los consumidores desinformados.

Con más de 40 años de circulación en puestos de periódicos y locales cerrados de todo el país, esa publicación informa sobre temas actuales de consumo, el resultado de los estudios de calidad, los comparativos de precios y sobre los derechos de los consumidores.

Es relevante mencionar, que la dirección electrónica de la Revista del Consumidor en línea es <https://www.gob.mx/profeco/articulos/revista-del-consumidor?idiom=es>; ésta opción se puede obtener también en su versión impresa, programa de radio y televisión.

La Revista del Consumidor cuenta con un canal en YouTube <https://www.youtube.com/user/profecotv> donde se encuentran los programas de la Revista del Consumidor TV. Además de las ediciones de la Revista del Consumidor Webcast; así como los programas del Platillo Sabio Profeco, la Tecnología Doméstica Profeco y los Estudios de Calidad.

A través de la “Revista del Consumidor” con un tiraje de 40 mil ejemplares a nivel nacional, la PROFECO difunde mensualmente Estudios de Calidad que realiza el Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor, dedicado a elaborar evaluaciones de productos de consumo generalizado y de impacto en la nutrición, seguridad y economía. Con esta información, el consumidor puede hacer mejores elecciones de compra, ya que en dichos estudios se evalúan distintos productos y se constata que cumplan con los requerimientos establecidos para considerarse seguros, que proporcionen información veraz, que no sean un riesgo para la salud y que contengan la cantidad e ingredientes que ostentan, entre otras variables.

En la Revista del Consumidor durante este año, se han publicado los siguientes artículos relacionados con el tema de vehículos:

Fecha	Páginas	Sección	Título	Contenido
Edición Especial “Energía” Profeco- Conuee <b>Diciembre</b> <b>2014</b> (Edición Gratuita)	54-57	Automóvil	Manual del perfecto derrochador de gasolina	Recomendaciones para ahorro de combustible.
	58-59	Autos eficientes	Protege tu bolsillo y el ambiente	Recomendaciones para ahorro de gasolina.
	60-63	Infografía	Eléctrico vs Híbrido	Información sobre las ventajas y consideraciones de los autos eléctricos y los híbridos, así como de los utilizan gas, diésel y gasolina.
<b>Septiembre</b> <b>2016</b> Núm. 475	28-31	Radiografía	Servicio de alquiler de automóvil “Sólo por un ratito”	Información sobre las ventajas y recomendaciones en el servicio de alquiler de

				automóvil.
<b>Marzo 2017</b> Núm. 481	8-9	Guía de compra	Pequeños detalles para ahorrar gasolina	Recomendaciones para el vehículo y ahorro de gasolina
	28-31	Radiografía	Autonomía sobre ruedas	Información sobre las arrendadoras de autos.

### c) Brújula de Compra

Es un boletín electrónico gratuito que se difunde con la finalidad de ofrecer a los consumidores artículos sobre conceptos económicos de uso común, finanzas personales, comparativo de precios y descripción de distintos sectores, con el fin de orientar a los consumidores a tomar mejores decisiones de compra. En “Brújula de Compra”, cuya difusión se realiza vía internet, se publicaron los siguientes análisis:

TEMA	DIRECCIÓN ELECTRÓNICA
<b>Boletín 261</b> <b>Cómo comprar un automóvil</b> (09 de agosto de 2013)	<a href="https://www.gob.mx/profeco/documentos/como-comprar-un-automovil?state=published">https://www.gob.mx/profeco/documentos/como-comprar-un-automovil?state=published</a>
<b>Boletín 191</b> <b>En la compra de un auto nuevo compara más allá del precio</b> (11 de abril de 2011)	<a href="http://www.profeco.gob.mx/encuesta/brujula/bruj_2011/bol191_automante.asp">http://www.profeco.gob.mx/encuesta/brujula/bruj_2011/bol191_automante.asp</a>
<b>Boletín 118</b> <b>El mantenimiento de un automóvil</b> (6 de abril de 2009)	<a href="https://www.profeco.gob.mx/encuesta/brujula/bruj_2009/bol118_mantenimiento_vehiculo.asp">https://www.profeco.gob.mx/encuesta/brujula/bruj_2009/bol118_mantenimiento_vehiculo.asp</a>

### d) Boletín “¡Entérate!”

A través de este boletín los consumidores pueden consultar información relevante antes de realizar alguna compra, sobre las obligaciones de los proveedores al momento de brindar un bien o servicio, así como los derechos que tienen los consumidores.

TEMA	DIRECCIÓN ELECTRÓNICA
<b>Boletín 02</b> <b>¿Quieres comprar un automóvil nuevo?</b>	<a href="https://www.profeco.gob.mx/prensa/enterate2.asp">https://www.profeco.gob.mx/prensa/enterate2.asp</a>
<b>Boletín 03</b> <b>¿Quieres adquirir un vehículo usado?</b>	<a href="https://www.profeco.gob.mx/prensa/enterate3.asp">https://www.profeco.gob.mx/prensa/enterate3.asp</a>

### III. Mecanismos de información, orientación, asesoría y solución de consultas

La PROFECO tiene mecanismos de información, orientación, asesoría y solución de consultas a través del Teléfono del Consumidor relacionada con los derechos de las y los consumidores.

Asimismo, en la página oficial también se encuentra un enlace al Teléfono del Consumidor en línea, que ofrece orientación, asesoría y solución de consultas en tiempo real, en el que se dispone de tres opciones de acercamiento con los asesores: (i) envío de correo electrónico, (ii) hablar con un asesor, (iii) chatear con un asesor; también puede accederse directamente en la dirección: <http://telefonodelconsumidor.gob.mx/> En las redes sociales, mediante las cuentas de Twitter: @profeco y Facebook: /ProfecoOficial.

A su vez, las y los consumidores pueden presentarse en una Delegación o Subdelegación para recibir información, orientación o asesoría respecto a sus derechos en materia de consumo, así como para, en su caso, presentar una queja. Para conocer el domicilio de las Delegaciones y Subdelegaciones, los consumidores pueden visitar la página de internet: <https://www.gob.mx/profeco/acciones-y-programas/delegaciones-y-subdelegaciones>.

Otro medio de información y orientación se encuentra el sitio de internet o página oficial al que puede accederse en la dirección electrónica: <http://www.gob.mx/profeco>, donde los consumidores pueden encontrar diversa información que resulta de utilidad en sus relaciones de consumo.

Finalmente, con esas acciones la PROFECO refrenda el compromiso de promover y proteger los derechos de los consumidores, fomentar el consumo responsable e inteligente y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.

Por lo anterior, y con fundamento en los artículos 27 y 34 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; la fracción II del artículo 49 del Reglamento Interior de la Secretaría de Economía; así como el Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos para la conducción y coordinación de las relaciones del Poder Ejecutivo Federal con el Poder Legislativo de la Unión, publicado el 1 de octubre de 2003 en el Diario Oficial de la Federación, le solicito atentamente haga del conocimiento de la Comisión Permanente del H. Congreso de la Unión, la información contenida en el presente, en la forma que usted estime conveniente.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para enviarle un saludo cordial.

Atentamente

Lic. Edgar Alejandro Guerrero Flores  
Director General de Vinculación Política

- C.c.p. Mtro. Valentín Martínez Garza. – Titular de la Unidad de Enlace Legislativo. – Secretaría de Gobernación.  
Dr. Rogelio Cerda Pérez. – Procurador Federal del Consumidor. – Para su conocimiento.  
Lic. Regina Gándara Mendoza. – Secretaria Particular del C. Secretario. – Secretaría de Economía. (100OCS-2018-2650-01)

MDRL