



TURISMO
SECRETARÍA DE TURISMO



Dirección General de
Normas

02 Marzo 2022

Oficialía de Partes
RECIBIDO

Subsecretaría de Turismo

Oficio No. SST/176/2022

"2022, año de Ricardo Flores Magón"

Ciudad de México, a de 1 de marzo de 2022.

0861

Lic. Alfonso Guati Rojo Sánchez
Secretariado Ejecutivo de la Comisión
Nacional de Infraestructura de la Calidad
Presente

Con fundamento en lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley de Infraestructura de la Calidad, notifico a Usted el resultado del informe de la revisión sistemática de la norma oficial mexicana "**NOM-010-TUR-2001, De los requisitos que deben contener los contratos que celebren los prestadores de servicios turísticos con los usuarios-Turistas. (Cancela la Norma Oficial Mexicana NOM-010-TUR-1999)**", publicada en el Diario Oficial de la Federación el 2 de enero de 2002.

Sobre el particular, le comunico que el resultado del citado informe fue su **MODIFICACIÓN**, orientada a establecer las especificaciones y requisitos mínimos que debe cumplir el contrato que celebre el prestador de servicios turísticos con el turista o usuario a fin de otorgar seguridad jurídica y patrimonial en los servicios contratados.

Se anexa el informe en formato *Word*, aprobado en la primera sesión extraordinaria de 2022 del Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística, celebrada el 28 de febrero de 2022. Lo anterior, solicitando su valiosa intervención con el objeto de que sea publicado en la Plataforma Tecnológica Integral de Infraestructura de la Calidad.

Sin más por el momento, reciba un cordial saludo.

Atentamente

Humberto Hernández Haddad
Subsecretario de Turismo y
Presidente del CCNNT

Anexo: Informe de la revisión sistemática de la norma oficial mexicana "**NOM-010-TUR-2001, De los requisitos que deben contener los contratos que celebren los prestadores de servicios turísticos con los usuarios-Turistas. (Cancela la Norma Oficial Mexicana NOM-010-TUR-1999)**".

c.c.p. **Lic. César Garizurieta Vega**, Director General de Normalización y Verificación y Secretario Técnico del CCNNT. Para su atención.
Antrop. David Gerardo Noria Sánchez, Director de Normalización Turística y Coordinador del CCNNT. Mismo fin.
Control de Gestión de la Subsecretaría de Turismo. Archivo.

DCNS/TCM/LRG

Avenida Presidente Masaryk 172, Bosques de Chapultepec, CP 11580, Miguel Hidalgo, CDMX.
Tel: (55) 3002 6300 www.gob.mx/sectur





TURISMO
SECRETARÍA DE TURISMO

Secretaría de Turismo

Subsecretaría de Turismo
Dirección General de Normalización y Verificación

Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística (CCNNT)
Subcomité I. De Calidad y Servicios Turísticos
Febrero 2022

Avenida Presidente Masaryk 172, Bosques de Chapultepec, CP 11580, Miguel Hidalgo, CDMX.
Tel: (55) 3002 6300 www.gob.mx/sectur



2022 Ricardo
Flores
Año de
Magón
PRECURSOR DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA



TURISMO
SECRETARÍA DE TURISMO

Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística (CCNNT)
Subcomité I. De Calidad y Servicios Turísticos

Informe de Revisión Sistemática de la
Norma Oficial Mexicana NOM-010-TUR-2001, De los requisitos que
deben contener los contratos que celebren los prestadores de
servicios turísticos con los usuarios-Turistas. (Cancela la Norma
Oficial Mexicana NOM-010-TUR-1999).





ÍNDICE

| | | |
|-------|---|----|
| I. | Introducción | 4 |
| II. | Antecedentes..... | 5 |
| III. | Diagnóstico | 8 |
| IV. | Impacto o beneficios de la Norma Oficial Mexicana | 9 |
| V. | Datos cualitativos y cuantitativos | 11 |
| VI. | Resultado de la Revisión Sistemática | 18 |
| VII. | Propuesta de modificación | 20 |
| VIII. | Conclusiones..... | 21 |
| IX. | Bibliografía | 22 |





I. INTRODUCCIÓN

El 01 de julio de 2020, se publicó en el Diario Oficial de la Federación (DOF), la Ley de Infraestructura de la Calidad (LIC), que tiene por objeto fijar y desarrollar el Sistema Nacional de Infraestructura de la Calidad, a través de las actividades de normalización, estandarización, acreditación, evaluación de la conformidad y metrología. Lo anterior con el propósito de promover la calidad en la producción servicios y el mejoramiento continuo en las cadenas de valor y proteger los objetivos legítimos de interés público, entre los cuales se encuentran los servicios turísticos.

Asimismo, el artículo 3 de la LIC, establece que las Autoridades Normalizadoras están obligadas a procurar políticas públicas que contribuyan a la modernización del Sistema Nacional de Infraestructura de la Calidad e impulsar una adecuada infraestructura de la calidad que permita estimular el crecimiento y reiteradamente la consecución de los ya mencionados objetivos legítimos de interés público. Por su parte, el artículo 10 de este ordenamiento dispone que las Normas Oficiales Mexicanas tienen como finalidad atender las causas de los problemas identificados por las autoridades normalizadoras que afecten o que pongan en riesgo a esos objetivos nacionales estratégicos y dentro de éstos, como ya se mencionó, a los servicios turísticos.

Es de considerar además que el artículo 32 de la LIC, prevé que las Normas Oficiales Mexicanas deberán ser revisadas por la autoridad normalizadora al menos cada cinco años posteriores a su publicación en el DOF o de aquélla de su última modificación, a través de un proceso de revisión sistemática, debiendo notificar el informe al Secretariado Ejecutivo de la Comisión Nacional de Infraestructura de la Calidad (CNIC), los resultados de esta revisión dentro de los sesenta días posteriores a la terminación del período quinquenal correspondiente, con la finalidad de evitar su cancelación, ante la falta de revisión y notificación.

En ese tenor, se precisa que la Norma Oficial Mexicana *NOM-010-TUR-2001, De los requisitos que deben contener los contratos que celebren los prestadores de servicios turísticos con los usuarios-Turistas. (Cancela la Norma Oficial Mexicana NOM-010-TUR-1999)*, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 02 de enero de 2002, con entrada en vigor el 03 de marzo de 2002, se encuentra en este supuesto. Es de resaltar que en su última revisión quinquenal, se notificó al Secretariado Técnico de la Comisión Nacional de Normalización, la modificación de esta norma.

Actualmente la modificación de la NOM-010-TUR-2002 se encuentra inscrita en el Programa Nacional de Infraestructura de la Calidad 2022 (PNIC 2022), bajo el número de tema 4, dentro del rubro II. Normas vigentes a ser modificadas y sub rubro B.I. Que han sido publicados para consulta pública.



TURISMO

SECRETARÍA DE TURISMO

Derivado de lo anterior y transcurrido el periodo que mandata la LIC para revisar las Normas Oficiales Mexicanas, esta Autoridad Normalizadora integró el presente estudio de revisión sistemática con base en la información disponible en la Secretaría de Turismo, la proporcionada por la Procuraduría Federal de Consumidor (PROFECO), y la obtenida en diversas mesas de trabajo. Es de destacar el interés mostrado por parte de especialistas y prestadores de servicios turísticos que directa o indirectamente están relacionados con la actividad turística y que utilizan para la comercialización de sus servicios, los contratos, lo cual es una clara muestra de la necesidad que se tiene por actualizar el marco normativo que regula a esta importante actividad.

Finalmente mencionar que el Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística (CCNNT) y la Dirección General de Normalización y Verificación, ratifican el compromiso permanente de revisar y actualizar las Normas Oficiales Mexicanas Turísticas para fortalecer la seguridad y certidumbre jurídica de los turistas y prestadores de servicios turísticos.

II. ANTECEDENTES

Corresponde a la Secretaría de Turismo expedir las Normas Oficiales Mexicanas relacionadas con la prestación de servicios turísticos.

El 02 de enero de 2002, en cumplimiento a lo previsto en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización (LFMN) y su Reglamento, se publicó en el Diario Oficial de la Federación la Norma Oficial Mexicana *NOM-010-TUR-2001, De los requisitos que deben contener los contratos que celebren los prestadores de servicios turísticos con los usuarios-Turistas. (Cancela la Norma Oficial Mexicana NOM-010-TUR-1999)*, con entrada en vigor el 03 de marzo de 2002.

El 17 de junio de 2009, se publicó en el DOF, la Ley General de Turismo (LGT), la cual establece que la Secretaría de Turismo tiene la facultad para formular y conducir la política turística nacional, así como emitir las Normas Oficiales Mexicanas para la prestación de los servicios turísticos. En ese sentido, se informó al Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística que, aunque en 2007 la NOM-010-TUR-2001 cumplió su revisión quinquenal y se ratificó su vigencia, la misma se revisaría al amparo de esta Ley, por lo que se aprobó su inclusión en el Programa Nacional de Normalización (PNN) de 2010, año en que se inscribió por primera vez para su modificación.

En 2012, esta norma llegó a su segunda Revisión Quinquenal, notificando el 1 de junio del 2012 al Secretariado Técnico de la Comisión Nacional de Normalización (CNN), su modificación. Proceso que venía en revisión al amparo de la LGT y su Reglamento



TURISMO

SECRETARÍA DE TURISMO

mediante trabajos de consulta nacional a los Secretarios Estatales de Turismo y miembros del CCNNT para su revisión al interior del Subcomité a cargo.

El 02 de mayo de 2017, a fin de dar cumplimiento a los artículos 51, párrafo cuarto de la LFMN y 39 de su Reglamento, y como tercera Revisión Quinquenal se notificó al Secretariado Técnico de la Comisión Nacional de Normalización, su modificación la cual se inscribió al Programa Nacional de Normalización (PNN) de 2017, para su debida actualización.

El 29 de mayo de 2018 se retomó su proceso de modificación al interior del Grupo de Trabajo, y se revisó el Anteproyecto de Norma Oficial Mexicana para retroalimentación y discusión durante tres sesiones, mismo que fue aprobado para su presentación ante el CCNNT.

El 05 de septiembre de 2018, en la Primera Sesión Ordinaria de 2018 del CCNNT, se aprobó la publicación para consulta pública del Proyecto de Norma Oficial Mexicana *PROY-NOM-010-TUR-2018, De los requisitos que deben contener los contratos que celebren los prestadores de servicios turísticos con los usuarios-Turistas*, para que dentro de los siguientes 60 días naturales posteriores a la fecha de su publicación en el DOF, los interesados presentasen sus comentarios ante dicho Comité de conformidad con lo previsto en el artículo 47, fracción I de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización. Proyecto de norma que fue publicado en el DOF el 20 de septiembre de 2018, y cuyo periodo para consulta pública concluyó el 19 de noviembre de 2018, recibándose un total de 116 comentarios de 7 promoventes.

Concluido el término de consulta pública, conforme a lo previsto en los artículos 47, fracción II, de la LFMN y 33 de su Reglamento, se inició con el estudio de los comentarios recibidos en el Grupo de Trabajo a fin de que fueran sometidos a consideración del CCNNT, procedimiento que quedó detenido desde 2019.

El 30 de mayo de 2019, se obtuvo Dictamen Final Total emitido por la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria (CONAMER), con referencia CONAMER/19/2842 de su Análisis de Impacto Regulatorio (AIR) que permitiría a la Secretaría de Turismo continuar con las gestiones para su publicación en el DOF. En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 45, párrafo primero de la LFMN, AIR que estuvo a disposición del público para su consulta en el domicilio del Comité.

Con el propósito de dar continuidad al proceso de modificación de la citada Norma, el 09 de septiembre de 2021, en la Primera Sesión Ordinaria de 2021 del CCNNT, se aprobó la reposición de procedimiento a partir de la publicación del Proyecto *PROY-NOM-010-TUR-2021, Requisitos mínimos que deben contener los contratos que celebren los prestadores de servicios turísticos con los turistas o usuarios. (Cancela*



TURISMO

SECRETARÍA DE TURISMO

al PROY-NOM-010-TUR-2018, publicado el 20 de septiembre de 2018 y cancelará a la NOM-010-TUR-2001) para consulta pública, a efecto de que los interesados presentaran con el sustento técnico suficiente, dentro de los 60 días naturales siguientes a la fecha de su publicación en el DOF, los comentarios que estimaran pertinentes de conformidad con los artículos 47, fracción I de la LFMN, con relación al CUARTO Transitorio de la LIC.

El 13 de diciembre de 2021, se publicó en el DOF el Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-010-TUR-2021, *Requisitos mínimos que deben contener los contratos que celebren los prestadores de servicios turísticos con los turistas o usuarios. (Cancela al PROY-NOM-010-TUR-2018, publicado el 20 de septiembre de 2018 y cancelará a la NOM-010-TUR-2001)*, concluyendo su periodo de consulta pública el 11 de febrero de 2022.

El 17 y 19 de enero de 2022, como parte de la difusión del Proyecto publicado, se informó a los integrantes del CCNNT y a los Secretarios de Turismo Estatales la publicación de dicho proyecto a fin de que los interesados presentaran dentro del periodo de consulta pública, los comentarios ante el citado Comité.

Concluido el periodo de consulta pública, se recibieron un total de 23 comentarios de siete promoventes. Al respecto, se integrará el Grupo de Trabajo para dar respuesta a los comentarios recibidos, cuyo plazo fenecerá el 28 de marzo de 2022, a fin de publicar en el DOF la respuesta a los mismos y la adecuación que derive de éstos para la versión final de la Norma.

Es importante mencionar que, de acuerdo a la inscripción en el Programa Nacional de Infraestructura de la Calidad, la modificación de esta Norma cuenta con un grado de avance del 90%, de conformidad con el "mecanismo para determinar el grado de avance del cumplimiento del programa nacional de normalización".

Para la integración de este Informe, la Autoridad Normalizadora, el 16 de febrero de 2022, dio a conocer el resultado de la Revisión Sistemática por vía remota al Grupo de Trabajo de revisión de la NOM-010-TUR-2001, dependiente del Subcomité I, de Calidad y Servicios Turísticos, en virtud de las justificaciones vertidas de que la norma viene de un proceso de modificación con gran avance a efecto de que los integrantes del Grupo de Trabajo emitieran su **aprobación y visto bueno** a más tardar el 22 de febrero para ser presentado durante la Primera Sesión Extraordinaria de 2022 del CCNNT a celebrarse el próximo 28 de febrero de 2022, recibándose la misma por parte del Grupo de Trabajo.



III. DIAGNÓSTICO

La Norma Oficial Mexicana *NOM-010-TUR-2001, De los requisitos que deben contener los contratos que celebren los prestadores de servicios turísticos con los usuarios-Turistas. (Cancela la Norma Oficial Mexicana NOM-010-TUR-1999)*, tiene como objetivo establecer las características y condiciones mínimas que deben contener los contratos que celebren los prestadores de servicios turísticos con los usuarios-turistas. Para dimensionar la importancia del enunciado es de considerar que, hasta antes de la pandemia generada por el virus del SARS-CoV-2 (COVID-19), México ocupaba el 7° lugar a nivel mundial por llegada de turistas internacionales (45 millones) y el 16° por ingreso de divisas.

Considerando que la Ley General de Turismo establece en su artículo 61 que los turistas, con independencia de los derechos que les asisten como consumidores, tendrán en los términos previstos en esta Ley, los siguientes derechos:

1. Recibir información útil, precisa, veraz y detallada, con carácter previo, sobre todas y cada una de las condiciones de prestación de los servicios turísticos;
2. Obtener los bienes y servicios turísticos en las condiciones contratadas;
3. Obtener los documentos que acrediten los términos de su contratación, y en cualquier caso, las correspondientes facturas o comprobantes fiscales legalmente emitidas;
4. Recibir del prestador de servicios turísticos, los bienes y servicios de calidad, acordes con la naturaleza y cantidad de la categoría que ostente el establecimiento elegido;
5. Recibir los servicios sin ser discriminados en los términos del artículo 59 de la Ley General de Turismo;
6. Disfrutar el libre acceso y goce de todo el patrimonio turístico, así como su permanencia en las instalaciones de dichos servicios, sin más limitaciones que las derivadas de los reglamentos específicos de cada actividad, y
7. Contar con las condiciones de higiene y seguridad de sus personas y bienes en las instalaciones y servicios turísticos, en los términos establecidos en la legislación correspondiente.

Resulta indispensable para asegurar estos derechos que exista un marco normativo que responda a las necesidades y exigencias que se demandan en la prestación de los servicios turísticos, que garantice su seguridad jurídica y patrimonial al momento de adquirir éstos, al mismo tiempo que sean prestados con calidad y oportunidad. Por ello la adecuada regulación del mercado de servicios turísticos es un imperativo a nivel global. Una revisión de las regulaciones existentes en las potencias turísticas, indica que el crecimiento y expansión del sector es complementario y no contrario a



TURISMO

SECRETARÍA DE TURISMO

una regulación apropiadamente diseñada y orientada a evitar las distorsiones del mercado.

A efecto de contextualizar apropiadamente las circunstancias en las que se realiza la presente revisión, es necesario referir algunos de los factores que dificultan el que la prestación de los servicios turísticos se proporcione en óptimas condiciones contractuales, entre éstas destaca la insuficiente disponibilidad de recursos humanos calificados, la falta de infraestructura, el crecimiento, expansión y la rápida diversificación del sector, así como las limitaciones operacionales de coyuntura generadas por el virus del SARS-CoV-2 (COVID-19).

De manera particular, ante un prolongado periodo de pandemia, la misma ha sido utilizada por pseudo prestadores de servicios turísticos, particularmente aquellos que ofrecen paquetes turísticos, para cometer prácticas que inducen a los turistas o usuarios al error o confusión, prácticas abusivas violatorias o arbitrarias e incumplimiento a los servicios contratados.

Por ello es urgente, implementar políticas públicas que otorguen certidumbre y seguridad jurídica a quienes contratan estos servicios turísticos, y que todos nuestros esfuerzos estén enfocados a la recuperación de sistema turístico nacional, con el propósito de reposicionar a la actividad turística como uno de los motores económicos más poderosos y sugerentes del país.

Por estas razones y las evidencias disponibles de la multiplicación de abusos, fraudes y otros ilícitos hay plena convicción de que esta regulación es de enorme utilidad para mantener al sector dentro de estándares de calidad necesarios y con ello sostener al sector en niveles de competitividad para otorgar soporte y viabilidad a las políticas turísticas establecidas en el Programa Sectorial de Turismo.

IV. IMPACTO O BENEFICIOS DE LA NORMA OFICIAL MEXICANA

El objetivo de esta Norma Oficial Mexicana es establecer las características y condiciones mínimas que debe cumplir el contrato que celebren los prestadores de servicios turísticos con los turistas o usuarios para garantizar los servicios al contratarse.

En este sentido, la norma es de vital importancia, toda vez que contiene las características y condiciones necesarias que deben contener los contratos que celebren los prestadores de servicios turísticos con el turista o usuario para brindar certeza jurídica a las transacciones comerciales de servicios.



TURISMO

SECRETARÍA DE TURISMO

Resulta imprescindible que la contratación de los servicios turísticos se lleve a cabo por empresas que operen cumpliendo con sus obligaciones regulatorias y fiscales, ya que además de garantizar los servicios contratados, generarán credibilidad, seguridad y confianza en quienes adquieren sus servicios, así como calidad y competitividad a las cadenas de valor reconocidas. Circunstancia que conllevará a una experiencia turística que, al ser segura y satisfactoria, posibilitará y generará una mayor pernocta y derrama económica en los destinos turísticos del país, generándose múltiples beneficios para las empresas, empleados, trabajadores, población local y turistas.

Aunado a lo anterior, se contribuirá con el Objetivo 2 del Programa Sectorial de Turismo “Impulsar el desarrollo equilibrado de los destinos turísticos de México”, ya que además de garantizar la vigencia de la regulación, se contará con un marco normativo que responda a las necesidades actuales para brindar certeza jurídica a los turistas o usuarios que contraten servicios turísticos en territorio nacional, así como a los prestadores de servicios, respecto de las obligaciones que deben observar en el desempeño de su actividad, lo que permitirá que todos los lugares del país tengan el mismo nivel de crecimiento y los beneficios sean de manera generalizada.

Asimismo, conforme a lo dictado por la CONAMER, se construyó el marco regulatorio del sector turístico, comprometido por la Ley General de Turismo, por lo que no resulta factible impedir, bajo razonamientos de sobrerregulación o simplificación, que concluya la emisión de su marco jurídico.

De no existir la regulación, implicaría el crecimiento desordenado, desmedido e irregular de empresas prestadoras de servicios que operarían al margen de la LGT; particulares que en su actividad diaria no tendrían la obligación de cumplir con los requisitos mínimos en la prestación de servicios o garantizar la vida, la seguridad o el patrimonio del turista, lo que pondría en riesgo sin duda los objetivos legítimos de interés público, así como la competitividad y el atractivo turístico de nuestro país.

Sin omitir, la enorme posibilidad de que, al no estar sujetos al cumplimiento de una norma de observancia general podrían cometer posibles delitos en contra de los turistas o usuarios ante la ausencia de una autoridad reguladora que vigile su cumplimiento.

Por consiguiente, se desprende que esta norma es esencial, ya que atiende una necesidad específica, brindar certeza jurídica a los turistas o usuarios respecto de los contratos de prestación de servicios, que no puede ser sustituida por otro instrumento, aunado a que las regulaciones en materia turística atienden otras actividades específicas, por lo que el derogar alguna de ellas implicaría invariablemente dejar sin regulación alguna de las actividades establecidas en el





TURISMO

SECRETARÍA DE TURISMO

“Acuerdo por el que se emite el catálogo de los diferentes servicios turísticos cuyos prestadores de servicios turísticos deberán inscribirse en el Registro Nacional de Turismo”, publicado en el DOF el 30 de marzo de 2016, a las cuales la Secretaría de Turismo se encuentra obligada a regular, de conformidad con lo previsto en el artículo 56 de la LGT, el cual es del tenor literal siguiente:

“Corresponde a la Secretaría expedir las Normas Oficiales Mexicanas relacionadas con la prestación de los servicios turísticos”.

Bajo tales razonamientos, se justifican los impactos o beneficios de la norma, ya que además de cumplir con la Ley General de Turismo y su Reglamento, se garantiza la seguridad jurídica y patrimonial de los turistas o usuarios por cuanto hace al establecimiento de las condiciones mínimas de contratación de los servicios que otorgan los prestadores de servicios turísticos.

V. DATOS CUALITATIVOS Y CUANTITATIVOS

En este apartado se procede al análisis de los datos cuantitativos y cualitativos disponibles para posteriormente proceder al ejercicio interpretativo. El periodo de referencia es de tres a cinco años. Lo anterior, con el propósito de disponer de una línea de tiempo que permita identificar tendencias generales e inferir algunas aproximaciones interpretativas para dar sustento y argumentar sobre la importancia de contar con la Norma aquí revisada y la necesidad de su actualización y modificación.

Cabe advertir que las cifras anuales reportadas en este apartado son bajas con relación a los 47, 501 prestadores de servicios turísticos inscritos en el Registro Nacional de Turismo al 2022, lo que puede indicar un sub registro y en consecuencia la necesidad de revisar el sistema de recolección y ordenamiento de datos.

En el cuadro que a continuación se presenta se pueden observar dos datos indicativos relevantes. El primero es la moderada tendencia al alza de las quejas presentadas por los turistas o usuarios derivadas de la prestación de servicios turísticos, mismas que se encuentran segmentadas por tipo de prestador, en cuyo supuesto se encuentran las agencias u operadora de viajes. La segunda, es también moderada, con tendencia a la baja en dos segmentos de prestadores de servicios: hoteles, hostales y líneas aéreas.

El concentrado dos refiere a la recuperación monetaria a favor de los turistas o usuarios, derivado de la intervención de la autoridad competente, en este caso, de la Dirección General de Normalización y Verificación a través de las acciones implementadas, datos que a continuación se presentan:



Tabla 1. QUEJAS RECIBIDAS (2017 – 2021)

| TIPO DE PRESTADOR | QUEJAS RECIBIDAS (2017 – 2021) | | | | |
|---|--------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
| Agencia de Viajes u Operadora de Viajes | 382 | 369 | 487 | 736 | 607 |
| Hoteles u Hostales | 300 | 246 | 270 | 226 | 234 |
| Tiempos Compartidos | 3 | 0 | 31 | 17 | 66 |
| Líneas Aéreas | 70 | 37 | 57 | 34 | 15 |
| Restaurantes | 4 | 8 | 5 | 0 | 6 |
| Otros: Consultas, información del RNT, distintivos y sanidad. | 112 | 121 | 126 | 64 | 135 |
| Prevenir para viajar | 91 | 79 | 24 | 0 | 0 |
| TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS | 962 | 860 | 1000 | 1077 | 1063 |
| Recuperación Monetaria para el | \$172,260.00 | \$ 490,399.71 | \$ 425,753.75 | \$ 414,942.36 | \$ 206,459.38 |





| | | | | | |
|--|-------------|-------------|--------------|-------------|--------------|
| Usuario - Turista Moneda Nacional | | | | | |
| Recuperación Monetaria para el Usuario - Turista en Dólares | \$ 2,428.00 | \$ 3,934.00 | \$ 16,635.73 | \$ 8,431.50 | \$ 15,024.17 |

Fuente: Información y elaboración propia de la Dirección General de Normalización y Verificación 2022.

En el siguiente cuadro puede apreciarse la relación entre los procedimientos administrativos de sanción y las resoluciones condenatorias. Antes de pasar a su análisis, es de considerar que la relación entre turistas y empresas prestadoras de servicios turísticos, es por definición contractual, por ello, las cifras reflejan la persistencia de posibles irregularidades.

El dato a considerar en la siguiente tabla es el diferencial entre el procedimiento administrativo de sanción y las mínimas resoluciones condenatorias.

Tabla 2. PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE SANCIÓN Y RESOLUCIONES CONDENATORIAS

| AÑO | PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE SANCIÓN | RESOLUCIONES CONDENATORIAS |
|------|---|----------------------------|
| 2017 | 90 | 15 |
| 2018 | 47 | 7 |
| 2019 | 83 | 18 |





| | |
|-------------|--|
| 2020 y 2021 | No se cuenta con información (Ver: Acuerdos publicados en el Diario Oficial de la Federación, mediante el cual se decretó que a partir del 23 de marzo de 2020, se suspendieron los términos y plazos para cualquier acto y procedimiento administrativo seguido por la Secretaría de Turismo y sus Órganos Administrativos Desconcentrados) |
|-------------|--|

Fuente: Información y elaboración propia de la Dirección General de Normalización y Verificación 2022.

Una primera correlación probabilística se establece entre el mayor o menor número de turistas y el mayor o menor número de quejas. La clara tendencia en México ha sido, hasta la irrupción del fenómeno pandémico, al crecimiento sostenido, con una cifra registrada por la Secretaría de Turismo para el año 2019 de 45 millones de turistas internacionales que ingresaron al país ubicándolo como uno de los 10 destinos más visitados del mundo.

Al recuperar a la brevedad posible el crecimiento y expansión del sector, se logrará continuar esa tendencia y con ello estar en un escenario de correlación positiva como el arriba mencionado. Otro fenómeno incidente a considerar en la lectura de los datos, es el efecto operacional que tuvo a partir de 2020 la actividad turística con motivo de la pandemia generada por el virus del SARS-CoV-2 (COVID-19).

Otros criterios aunque con dimensiones mayores a los datos presentados por la Secretaría de Turismo, son los del Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP), de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), respecto al comportamiento comercial a nivel nacional de distintos giros en el sector turístico, entre los que destacan las agencias de viajes y servicios de reservaciones, hoteles, moteles y similares, el cual señala que, entre los años de 2020 y 2021 se registró un aumento en las quejas recibidas de 9,113 a 10,123 y al 04 de febrero de 2022 se han recibido 796 quejas, para un total de 20, 032 quejas recibidas.

Entre los principales motivos de reclamación de estos años, se destacan los siguientes:





| No. | Principales Motivos de Reclamación - 2020 | Núm. Quejas |
|-----|---|-------------|
| 1 | Negativa a la rescisión del contrato | 1,692 |
| 2 | Cancelación de vuelo | 1,326 |
| 3 | Negativa a la devolución de depósito | 1,102 |
| 4 | Negativa a cambio o devolución | 995 |
| 5 | Negativa a la entrega del producto o servicio | 945 |

| No. | Principales Motivos de Reclamación - 2021 | Núm. Quejas |
|-----|---|-------------|
| 1 | Negativa a la rescisión del contrato | 1,903 |
| 2 | Negativa a la devolución de depósito | 1,888 |
| 3 | Negativa a cambio o devolución | 1,685 |
| 4 | Negativa a la entrega del producto o servicio | 1,646 |
| 5 | Cancelación de vuelo | 860 |

| No. | Principales Motivos de Reclamación - 2022* | Núm. Quejas |
|-----|--|-------------|
| 1 | Negativa a la entrega del producto o servicio | 218 |
| 2 | Negativa a cambio o devolución | 194 |
| 3 | Negativa a la rescisión del contrato | 133 |
| 4 | Negativa a la devolución de depósito | 127 |
| 5 | Incumplimiento de plazos para la entrega del prod. o serv. | 20 |

Fuente: Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP)
Estados procesales actualizados al 04 de febrero del 2022.

Otro dato relevante es el comportamiento comercial a nivel nacional de las agencias de viajes y servicios de reservaciones, en el cual hay un alza importante en el número de quejas recibidas en 2020 (2,829 quejas) en 2021 (4,151 quejas), contabilizándose hasta el 04 de febrero de 2022 un total de 259 quejas recibidas.





Entre los principales motivos de reclamación de estos años se observan los siguientes:

| No. | Principales Motivos de Reclamación - 2020 | Núm. Quejas |
|-----|--|-------------|
| 1 | Negativa a la devolución de depósito | 686 |
| 2 | Negativa a la rescisión del contrato | 591 |
| 3 | Negativa a cambio o devolución | 579 |
| 4 | Negativa a la entrega del producto o servicio | 520 |
| 5 | Incumplimiento de plazos para la entrega del prod. o serv. | 66 |

| No. | Principales Motivos de Reclamación - 2021 | Núm. Quejas |
|-----|--|-------------|
| 1 | Negativa a la devolución de depósito | 987 |
| 2 | Negativa a la entrega del producto o servicio | 921 |
| 3 | Negativa a cambio o devolución | 913 |
| 4 | Negativa a la rescisión del contrato | 731 |
| 5 | Incumplimiento de plazos para la entrega del prod. o serv. | 91 |

| No. | Principales Motivos de Reclamación - 2022* | Núm. Quejas |
|-----|---|-------------|
| 1 | Negativa a la entrega del producto o servicio | 83 |
| 2 | Negativa a la devolución de depósito | 61 |
| 3 | Negativa a cambio o devolución | 49 |
| 4 | Negativa a la rescisión del contrato | 41 |

Fuente: Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP)
Estados procesales actualizados al 04 de febrero del 2022.

Respecto a la modalidad de hoteles, moteles y similares, se tiene que en el año de 2020, se recibieron 184 quejas, en 2021 (235 quejas) y hasta el 04 de febrero de 2022 (25 quejas).



Asimismo, se presentan los principales motivos de reclamación de estos años:

| No. | Principales Motivos de Reclamación - 2020 | Núm. Quejas |
|-----|---|-------------|
| 1 | Negativa a la devolución de depósito | 54 |
| 2 | Negativa a la rescisión del contrato | 34 |
| 3 | Negativa a cambio o devolución | 23 |
| 4 | Negativa a la entrega del producto o servicio | 18 |
| 5 | Negativa a corregir errores de cobro | 9 |

| No. | Principales Motivos de Reclamación - 2021 | Núm. Quejas |
|-----|---|-------------|
| 1 | Negativa a la devolución de depósito | 63 |
| 2 | Negativa a cambio o devolución | 46 |
| 3 | Negativa a la entrega del producto o servicio | 41 |
| 4 | Negativa a la rescisión del contrato | 35 |
| 5 | No respetó acuerdo previo | 7 |

| No. | Principales Motivos de Reclamación - 2022* | Núm. Quejas |
|-----|--|-------------|
| 1 | Negativa a la devolución de depósito | 6 |
| 2 | Descripción del producto o servicio-Info no clara | 5 |
| 3 | Negativa a la entrega del producto o servicio | 3 |
| 4 | Negativa a cambio o devolución | 3 |
| 5 | Incumplimiento de plazos para la entrega del prod. o serv. | 2 |

Fuente: Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP).
Estados procesales actualizados al 04 de febrero del 2022.

Motivos de reclamación que tienen relación directa e indirecta con la Norma Oficial Mexicana *NOM-010-TUR-2001, De los requisitos que deben contener los contratos que celebren los prestadores de servicios turísticos con los usuarios-Turistas. (Cancela la Norma Oficial Mexicana NOM-010-TUR-1999)*. Acotando entonces el análisis de datos a lo disponible, se concluye que su modificación es necesaria.



VI. RESULTADO DE LA REVISIÓN SISTEMÁTICA

La Norma Oficial Mexicana *NOM-010-TUR-2001, De los requisitos que deben contener los contratos que celebren los prestadores de servicios turísticos con los usuarios-Turistas. (Cancela la Norma Oficial Mexicana NOM-010-TUR-1999)*, fue publicada en el Diario Oficial de la Federación en 2001 y desde entonces, las circunstancias sociales, jurídicas, institucionales y de infraestructura turística, así como el mismo comportamiento del turismo nacional y mundial se han modificado, lo que hace necesario un proceso de revisión y actualización de la regulación, que atienda las necesidades de los turistas.

Es importante precisar, que esta norma ha pasado por diversas revisiones sistemáticas (quinquenales), las cuales han sido notificadas oportunamente al Secretariado Ejecutivo de la Comisión Nacional de Infraestructura de la Calidad. Su ratificación en 2007 y su modificación en 2012 y 2017, aunque fue prevista su modificación desde el año 2010 al amparo de la publicación de la Ley General de Turismo, son datos ilustrativos que demuestran la evolución de esta norma.

El 17 de junio de 2009 se expidió la LGT ante la necesidad de integrar nuevas líneas de acción, de tal forma que la actividad turística sea estratégica para el país, pudiendo orientar su desarrollo futuro, aprovechando los recursos existentes, vocaciones, ventajas competitivas y oportunidades a escala local, nacional y global.

De manera general puede decirse que se plasmó en esta Ley un marco jurídico que dota de derechos y obligaciones, tanto a prestadores de servicios turísticos como a turistas o usuarios, a fin de promover la sustentabilidad y la competitividad que requiere el sector turístico.

En este orden de ideas, una de esas líneas de acción es la relativa al cumplimiento, por parte de los prestadores de servicios turísticos, de los elementos y requisitos que determine la Secretaría de Turismo, mediante las disposiciones reglamentarias y las Normas Oficiales Mexicanas.

En adición a lo anterior, el 6 de julio de 2015 se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Reglamento de la Ley General de Turismo que incorpora en su texto los objetivos planteados por la Ley.

Como resultado, con la emisión de la Ley General de Turismo y su Reglamento, se establecieron las bases para el desarrollo del sector del turístico y por ello resulta necesario armonizar con éstos, y con aquellas directrices, especificaciones, atributos, características, o prescripciones aplicables a los servicios turísticos.



TURISMO

SECRETARÍA DE TURISMO

Para la Secretaría de Turismo es imprescindible actualizar las acciones regulatorias orientadas para garantizar la seguridad jurídica y patrimonial tanto de los turistas o usuarios que contraten servicios de turismo, como de los prestadores de servicios turísticos y con ello evitar que los contratos sean una fuente de disputa. En tal virtud, resulta imperante no solo establecer elementos mínimos de información que deben contener los contratos, sino particularmente su relación con los elementos esenciales.

Asimismo, el turismo es un sector que tiende a integrar las grandes demandas de la sociedad, como son: el respeto al medio ambiente, una oferta diversificada, el acceso a un turismo accesible y la prestación de un servicio de calidad con certidumbre jurídica e información suficiente para tomar las mejores decisiones posibles en cuanto a los servicios y destinos turísticos que se desean disfrutar, entre otros.

Como consecuencia de las tendencias turísticas a escala mundial y la valoración del turismo como sector prioritario de la economía nacional, las empresas turísticas están obligadas a aumentar su competitividad, como vía para que la actividad turística conserve su dinamismo. La competitividad difícilmente puede lograrse en una actividad económica que no esté inmersa en un proceso de mejora continua, el cual tienda a elevar la calidad y la información disponible de los servicios en el sector turístico que, en el caso de los contratos, por tener fuerza de Ley entre las partes intervinientes, deben evitar deficiencias o carencias como fuente de disputas que hagan ineficaces, ineficientes y por ende poco competitivos a los prestadores de servicios turísticos.

La Norma Oficial Mexicana *NOM-010-TUR-2001, De los requisitos que deben contener los contratos que celebren los prestadores de servicios turísticos con los usuarios-Turistas. (Cancela la Norma Oficial Mexicana NOM-010-TUR-1999)*, no prevé las necesidades actuales y riesgos que implica la asimetría en la información de contratos, así como su falta de alineación a los ordenamientos jurídicos del sector.

Además, se justifica la necesidad de desarrollar e implementar una regulación que induzca a los prestadores de servicios turísticos a cumplir con las condiciones suficientes de información que deben proveer al turista o usuario en los contratos, para que éstos no sean vistos como una imposición leonina de contenido que les obligue a tomarlos o dejarlos, máxime que el turista está fuera de toda posibilidad, incluida la negociación que brevemente se abordará en el esquema de autorregulación para perfeccionarlos en su contenido y de que no existe regulación alguna en el sector turístico que revierta esta situación.

Tal panorama, nos obliga a emprender un análisis minucioso de *la Norma Oficial Mexicana NOM-010-TUR-2001* desde el campo del Derecho, para encontrar el marco





jurídico que sustente la existencia y validez de los contratos, celebrados tanto en forma tradicional, o por medios electrónicos, que a raíz de la pandemia generada por el virus del SARS-CoV-2 (COVID-19), han sido el principal mecanismo de contratación.

VII. PROPUESTA DE MODIFICACIÓN

Con base en los argumentos vertidos en el presente informe, se identificaron áreas de mejora, las cuales deben ser atendidas a la brevedad, entre ellas se destacan las siguientes:

Si bien es cierto, la Norma Oficial Mexicana NOM-010-TUR-2001, prevé las características y condiciones mínimas que deben contener los contratos que celebren los prestadores de servicios turísticos con los usuarios-turistas, es necesario precisar las especificaciones y requisitos mínimos que debe cumplir el contrato que celebren los prestadores de servicios con los turistas o usuarios y con ello garantizar la prestación de los servicios conforme han sido pactados con el objeto de garantizar la seguridad jurídica y patrimonial de éstos respecto de los servicios turísticos contratados y así terminar, entre otros puntos, con la unilateralidad o asimetría de la información al momento de adquirir un servicio turístico.

Armonizar las disposiciones que regulan la prestación de servicios turísticos con la Ley General de Turismo y su Reglamento, así como a otros instrumentos de observancia general.

Actualizar las especificaciones de información sobre las características de la prestación del servicio y añadir el procedimiento para el pago de daños y perjuicios que pudieran ser causados al turista o usuario, ante un incumplimiento imputable al prestador de servicios turísticos.

Fortalecer el desempeño del segmento turístico al establecer las condiciones en relación con la interacción comercial de los turistas o usuarios con los prestadores de servicios turísticos, lo cual incluye a los intermediarios de servicios turísticos que también integran la cadena de comercialización y con ello proteger de manera íntegra al turista o usuario como consumidor final.

Establecer el Procedimiento de Evaluación de la Conformidad.

Por lo anterior, se estima necesaria la modificación de la Norma Oficial Mexicana *NOM-010-TUR-2001, De los requisitos que deben contener los contratos que celebren los prestadores de servicios turísticos con los usuarios-Turistas. (Cancela la Norma Oficial Mexicana NOM-010-TUR-1999).*



VIII. CONCLUSIONES

Considerando que los servicios turísticos, son un Objetivo Legítimo de Interés Público de conformidad con el artículo 10, fracción VI, de la Ley de Infraestructura de la Calidad.

Considerando que la Norma Oficial Mexicana sujeta a revisión sistemática tiene un papel regulador central entre las empresas prestadoras de servicios y los turistas, y que tiene por objetivo proporcionar seguridad y certidumbre jurídica a las partes.

Considerando que se trata de un instrumento normativo más al servicio de la autoridad a efecto de estar en posibilidad de realizar una adecuada vigilancia de un mercado turístico cada vez más complejo, diversificado y con tendencia al crecimiento y expansión.

Considerando que la revisión sistemática es condición necesaria de funcionalidad y aplicabilidad, atendiendo a las necesidades del mercado y para la protección de turistas y prestadores de servicios turísticos.

Destacando que a la fecha en que se presenta este Informe de Revisión Sistemática, la Dirección General de Normalización y Verificación se encuentra revisando los comentarios de consulta pública para la norma definitiva con homoclave NOM-010-TUR-2022, informando que la Norma Oficial Mexicana NOM-010-TUR-2001 continúa su proceso de modificación notificado en su última revisión quinquenal de 2017.

Por lo expuesto en el presente informe de revisión sistemática que incluye la validación del grupo de trabajo correspondiente y los comentarios del periodo de consulta pública, procedente de la publicación en el DOF del Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-010-TUR-2021, esta Autoridad Normalizadora estima viable, pertinente y necesaria que la Norma Oficial Mexicana *NOM-010-TUR-2001, De los requisitos que deben contener los contratos que celebren los prestadores de servicios turísticos con los usuarios-Turistas. (Cancela la Norma Oficial Mexicana NOM-010-TUR-1999)*, **debe ser modificada** para darle actualidad, vigencia y aplicabilidad en beneficio del sistema nacional turístico.

En consideración a lo anterior, se solicita que este informe sea entregado en tiempo y forma al Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística, a efecto de que se atienda la propuesta de modificación. Asimismo, se notifique al Secretariado Ejecutivo de la Comisión Nacional de Infraestructura de la Calidad y se cumpla con la solicitud de publicación en la Plataforma Tecnológica Integral de Infraestructura de la Calidad, en los términos previstos por la LIC con la finalidad de garantizar su vigencia, en tanto se publica su actualización en el Diario Oficial de la Federación.



IX. BIBLIOGRAFÍA

Ley General de Turismo

https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGT_310719.pdf

Ley de Infraestructura de la Calidad

https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LICaI_010720.pdf

Ley Federal de Protección al Consumidor

<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFPC.pdf>

Ley Federal Sobre Metrología y Normalización y Reglamento

https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/abro/lfmn/LFMN_abro.pdf

Reglamento de la Ley General de Turismo

https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regley/Reg_LGT_160817.pdf

Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización

https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regley/Reg_LFMN.pdf

Dictamen Final Total emitido por la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria (CONAMER), con referencia CONAMER/19/2842

https://cofemersimir.gob.mx/expediente/22216/emitido/52206/CONAMER_19_2842

