



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA



Asunto: Informe con los resultados de la revisión sistemática de la NOM-160-SCFI-2014.

Ciudad de México, a 29 de mayo de 2024

Secretariado Ejecutivo de la Comisión Nacional de Infraestructura de la Calidad

Pachuca 189, Colonia Condesa, Demarcación Territorial Cuauhtémoc,
C.P. 06140 Ciudad de México, México

Presente.

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos Tercero Transitorio del Decreto por el que se expide la Ley de Infraestructura de la Calidad y se abroga la Ley Federal sobre Metrología y Normalización; 32 de la Ley de Infraestructura de la Calidad, 39 del Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, 4, fracción II, 8, fracciones III, IV y XII de las Reglas de Operación del Comité Consultivo Nacional de Normalización de la Secretaría de Economía (CONNSE); 1 y 36, fracción I, y su último párrafo del Reglamento Interior de la Secretaría de Economía, se notifica el informe con los resultados de la revisión sistemática de la Norma Oficial Mexicana que se enuncia a continuación:

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

- Fecha de publicación en el DOF:** 02 de septiembre de 2014.
- Fecha de entrada en vigor:** 01 de noviembre de 2014.
- Fecha de la última notificación:** 11 de marzo de 2019.
- Fecha de inicio del periodo quinquenal:** 11 de marzo de 2024.
- Fecha límite para notificar al Secretariado Ejecutivo:** 05 de junio de 2024.
- Tipo de resolución:** Modificación de la NOM.

Justificación: Como resultado de lo expuesto en el informe anexo, se solicita la CONFIRMACIÓN de las disposiciones de la Norma Oficial Mexicana NOM-160-SCFI-2014, lo anterior en virtud de que con la información del presente escrito se cuenta con elementos suficientes que permiten establecer que la NOM-160 sigue resultando válida en sus términos para proteger la seguridad y la vida de las personas por lo que cumple con el objetivo legítimo de interés público para el que fue creada.

Se anexa al presente, el informe al que alude el artículo 32 de la Ley de Infraestructura de la Calidad con el detalle de la revisión sistemática para su notificación al Secretariado Ejecutivo de la Comisión con los resultados de la revisión.

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

Atentamente
Lic. Julio Eloy Páez Ramírez



ECONOMÍA DIRECCIÓN GENERAL DE NORMAS

05 JUN. 2024

Oficialía de Partes
OFICIO DESPACHADO

Director General de Normas y Presidente del Comité consultivo Nacional de Normalización de la Secretaría de Economía

IRAC/BJN

Vol. S/R

Of.1604

CDD 1S.51



05 JUN. 2024



Oficialía de Partes Anexo
**Informe de los resultados de la revisión sistemática de la Norma Oficial Mexicana
NOM-160-SCFI-2014, Prácticas comerciales. Elementos normativos para la
comercialización de vehículos nuevos.**

I. Antecedentes.

La NOM-160-SCFI-2014, *Prácticas comerciales Elementos normativos para la comercialización de vehículos nuevos* (NOM), se publicó en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 2 de septiembre de 2014, de acuerdo con el Transitorio Primero, entró en vigor 60 días después, el 01 de noviembre de 2014.

Su objetivo y campo de aplicación, es 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"*.

El presente documento se realiza en cumplimiento de lo previsto en el artículo 32 de la Ley de Infraestructura de la Calidad (LIC):

II. Análisis diagnóstico sobre la evaluación de medidas alternativas, en caso de haberlas.

La NOM-160 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.

Teniendo en cuenta lo anterior, para este rubro se analizaron las siguientes opciones como alternativas para regulación.

Esquemas de autorregulación.

Este tipo de alternativa no resulta viable, debido a que una posible autorregulación de la relación entre proveedor y consumidor podría prestarse a que los consumidores acepten cláusulas abusivas o desproporcionadas, en donde resulten inequitativas, ya que desconocerían sus derechos y en la cual podrían no tener una garantía sobre el producto que adquieren, a la vez que no existiría garantía de que siempre se cumplan las disposiciones normativas, por ende, no existe garantía en el cumplimiento de las disposiciones para proteger al consumidor.

Esquemas voluntarios.

Al evaluar esquemas voluntarios para atender la problemática que se atiende con la NOM vigente, se encuentra que se carecería de certeza de las obligaciones y derechos de los proveedores y consumidores, es decir, no se garantizarían las mejores prácticas en las relaciones de consumo en beneficio de ambas partes.

Incentivos económicos.

Handwritten blue ink marks on the right margin, including a large '6' and some illegible scribbles.





05 JUN. 2024



Oficialía de Partes

Esta alternativa no es viable, debido a que incluso con la NOM-160 vigente, se siguen señalando quejas por parte de los consumidores, debido a que desconocen los derechos y/o obligaciones que tienen para hacer efectiva la garantía, además de encontrarse que diversas empresas del sector podrían modificar cláusulas y/o términos que resultan abusivos y desproporcionados para los consumidores, pudiendo incluso incrementar la problemática que atiende la NOM.

Un ejemplo de ello, ocurrió recientemente en 2023, cuando se emitió la alerta de la Procuraduría de Federal del Consumidor (PROFECO), en donde una importante agencia automotriz no contaba con procesos dinámicos en cuanto a la atención al cliente, de forma que los usuarios se sometían a trámites muy largos, tediosos y además no ofrecían ninguna solución de manera satisfactoria a las quejas recibidas por defectos de fabricación, autopartes defectuosas, malas reparaciones o incluso incumplimiento de garantía o de contrato.

Además, se expuso que las quejas más frecuentes de los clientes ante PROFECO en torno a la compra de autos nuevos son a causa de que los proveedores incumplen en la entrega de los vehículos, cobros extra que no fueron advertidos al consumidor, errores de cálculo e incumplimientos de contrato.

Otro tipo de regulación.

Con respecto a la alternativa de implementar otro tipo de regulación, se tiene que no es una opción viable, debido a que no atendería la problemática de interés como lo hace la presente NOM, en donde se busca proteger a los consumidores de posibles prácticas injustas y engañosas y de esta manera puedan adquirir con mayor certeza y de manera segura un vehículo nuevo.

A su vez, es complicado establecer alguna regulación con la cual se busque que el proveedor informe las características y especificaciones del vehículo que ofrece de una manera clara, así como de los accesorios disponibles o el equipo adicional, atendiendo a las disposiciones obligatorias de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) de manera permanente.

III. Impacto o beneficio de la Norma Oficial Mexicana.

La regulación para la comercialización y/o consignación de vehículos nuevos, impacta a los vendedores al establecer requisitos para la comercialización de vehículos conforme al marco jurídico establecido en de la Ley Federal de Protección al Consumidor y su Reglamento.

Asimismo, la norma impacta a los consumidores por el establecimiento de un contrato de adhesión que permite que exista una protección en su favor a la vez que salvaguardan las prácticas comerciales.

En este sentido, el beneficio de la regulación versa en la implementación de requisitos que permitan el establecimiento de un mercado en equilibrio para la venta de vehículos nuevos, lo cual permitiría contar con condiciones de competencia para los vendedores y de seguridad para los compradores.

X
B
K



05 JUN. 2024



Es así que, el impacto que tiene para los vendedores es:

- El establecimiento de un contrato de adhesión y el costo de su registro ante la Procuraduría Federal del Consumidor.
- El cambio de las prácticas comerciales y de servicio.

Mientras que como beneficio se tiene para los vendedores:

- El establecimiento de prácticas comerciales similares para la venta de vehículos que impide una competencia desleal al establecer requisitos mínimos en la prestación del servicio.
- El establecimiento de requisitos claros para la comercialización de vehículos usados.
- El mejoramiento de las prácticas comerciales y del servicio.

Dichos aspectos a la vez impactan y benefician a los compradores ya que:

- Cuentan con información clara y precisa que les permiten realizar una compra informada.
- Gozan de un mejor servicio.
- Se protegen de prácticas comerciales engañosas.

IV. Datos cualitativos y cuantitativos.

La Norma Oficial Mexicana NOM-160-SCFI-2014, Prácticas comerciales. Elementos normativos para la comercialización de vehículos nuevos que se encuentra vigente desde el 01 de noviembre de 2014.

1. Sustento cualitativo.

Contexto Internacional.

Se reconoce la legitimidad de los Derechos del Consumidor a nivel internacional, debido a que la Asamblea General de Naciones Unidas proclamó el 15 de marzo como el Día Mundial de los Derechos del Consumidor, reconociendo su importancia como sector en el grupo económico que generalmente era ignorado; se estima que dos tercios del gasto total de la economía provienen de este sector.

En este sentido, se reconocen como objetivos los siguientes:

- Ayudar a los países a lograr o mantener una protección adecuada de sus habitantes en calidad de consumidores.
- Facilitar modalidades de producción y distribución que respondan a las necesidades y los deseos de los consumidores.
- Alentar a quienes se ocupan de la producción de bienes y servicios y de su distribución a los consumidores a que adopten estrictas normas éticas de conducta.
- Ayudar a los países a poner freno a las prácticas comerciales abusivas de todas las empresas a nivel internacional que perjudiquen a los consumidores.

Handwritten blue marks: a vertical line, a checkmark, and a large 'X'.





05 JUN. 2024



Marco normativo nacional.

En México se promulgó en 1976 la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), surgiendo a su vez la PROFECO como la institución encargada de defender los derechos de los consumidores, prevenir abusos y garantizar relaciones de consumo justas. De forma que México representó un papel importante a nivel internacional, debido a que fue el primer país en Latinoamérica en crear una procuraduría y el segundo con una ley en la materia.

En relación con ello, se tiene que la NOM-160 tiene como objetivo 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.

Asimismo, los contratos de adhesión han sido indispensables en distintos sectores en la actualidad ya que ha resultado más eficiente, ágil y rápido al momento de que los consumidores adquirieren bienes y/o servicios, de forma, que estos contratos establecen derechos y obligaciones entre consumidores y proveedores.

Sin embargo, al momento de ser contratos ya pre-redactados, en donde ya están establecidas las cláusulas de ambas partes, limitan la capacidad de negociación a los consumidores, por ende, se han encontrado diversos casos en los que los proveedores imponen términos y/o condiciones en donde no se respetan los derechos de los consumidores y que van en contra de la LFPC, en donde no se respeta el pago acordado, la garantía, el tiempo acordado de entrega del producto y/o servicio, entre otros.

Si bien, es cierto que el consumidor ante estas situaciones puede emitir denuncias a Profeco o al proveedor directamente, la realidad es que en pocas ocasiones se atiende de manera satisfactoria dichas solicitudes debido al desconocimiento de los consumidores de sus derechos.

Por otro lado, existen diversos contratos de adhesión que resultan ininteligibles para una gran mayoría de la población, debido a que el contenido resulta excesivamente técnico-jurídico y complica el entendimiento de los consumidores o, por el contrario, tiene como efecto la evasión de su lectura.

Es de suma importancia mencionar que los consumidores tienen derecho a:

1. La información. Toda la información debe ser oportuna, completa, clara y veraz.
2. A elegir. Se hace referencia a la importancia de que los consumidores conozcan sus derechos, aprendan a consumir mejor y de una manera inteligente, así como a escoger el producto y/o servicio de una manera libre de presiones o exigencias de pagos o anticipos, sin antes haber firmado un contrato.
3. La seguridad y calidad. Los bienes y/o servicios deben de cumplir con las normas en materia de seguridad y calidad.
4. No ser discriminado. No puede ser negado a los consumidores algún producto y/o servicio por la condición económica, nacionalidad, sexo, etc.



05 JUN. 2024



Oficialía de Partes

OFICIO DESPACHADO

5. Derecho a la compensación. En caso de que el consumidor reciba un producto y/o servicio con una calidad inferior a lo acordado, puede exigir una devolución o una bonificación no menor al 20% del precio pagado.
6. Derecho a la protección. En caso de que los consumidores sean víctimas de algún abuso, Profeco salvaguarda los derechos y los defiende.

De forma que la NOM-160 tiene como objetivo garantizar que se cumplan los objetivos en materia de política públicas y cumple con el artículo 86 de la LFPC al solicitar el registro del contrato ante la PROFECO, cuando impliquen o puedan implicar prestaciones desproporcionadas a cargo de los consumidores, obligaciones inequitativas o abusivas, con altas probabilidades de incumplimiento.

Por otra parte, para una aplicación eficiente de la NOM-160 se requiere de la aplicación de los documentos establecidos en capítulo 2 de la norma. No obstante, cada una de dichas regulaciones por si solas resultan insuficientes para atender de forma eficiente el objetivo planteado en la NOM-160.

En este sentido, se destaca que la NOM-160 cumple con lo dispuesto en la Ley Federal de Protección al consumidor al brindar claridad en sus disposiciones normativas para la elaboración de los contratos de adhesión.

Por otra parte, la NOM-160 establece en sus disposiciones la obligación de brindar al consumidor diversa información, es por lo anterior que la regulación adicionalmente a lo anterior, cumple con el Objetivo Legítimo de Interés Público de la fracción XIII del artículo 10 de la Ley de Infraestructura de la Calidad referente a la protección del derecho a la información, lo cual permite tener un impacto positivo en el consumidor al establecer e informar sus derechos y brindar un piso parejo para la competencia en el sector.

2. Sustento cuantitativo.

Se ha reconocido a la industria automotriz como una de las más importantes en México y de acuerdo con un informe de PROFECO, se anunció que el sector automotriz en 2014 ocupó a nivel nacional el séptimo lugar con 4,312 quejas ante PROFECO, lo que representó el 3.2% de las quejas recibidas a nivel nacional. Y para julio de 2015, se posicionó en el quinto lugar con 2,998 quejas, es decir, representó el 58.8% en 2014 y el 41% en 2015. (ver Gráfica 1).

En donde se especificó que el 82% de los casos se ha logrado la satisfacción por parte del consumidor. Además de que se encontró que el porcentaje corresponde al 29% de hacer efectiva la garantía, el 17% es a causa de defectos de fabricación y el 13% se relaciona a la negativa en torno a la entrega del producto y/o servicio. (ver Gráfica 2).

B
N
A





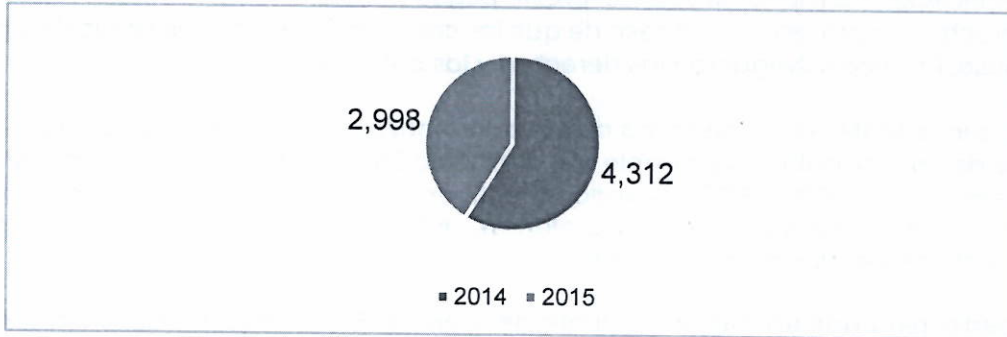
05 JUN. 2024



2024
 AÑO DE

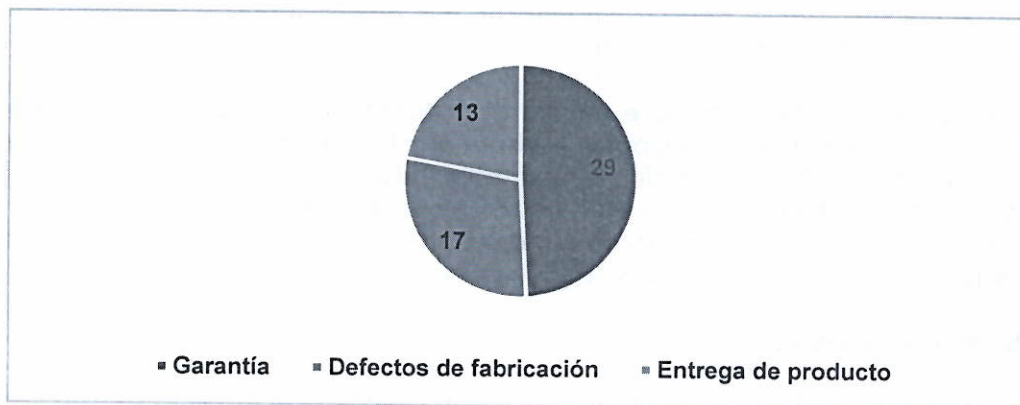
Felipe Carrillo
 PUERTO
 GOBIERNO DEL PROLETARIADO,
 REVOLUCIONARIO Y DEFENSOR
 DEL MAYA

Gráfica 1 Quejas recibidas ante Profeco del sector automotriz



Fuente elaboración propia con datos de Profeco

Gráfica 2 Causas de quejas recibidas ante Profeco



Fuente elaboración propia con datos de Profeco

De forma que, si bien se indica que en el año 2014 (año de emisión de la NOM) hubo un total de 4,312 quejas por parte del sector automotriz, ante PROFECO, se muestra que posteriormente hubo un impacto de la NOM en 2015, con un total de 2,998 quejas. Es decir, hubo una disminución del 69.5% en torno a las quejas relacionadas a no hacer efectiva la garantía, defectos de fabricación y a la negativa en torno a la entrega del producto y/o servicio.

Para los años 2019 a 2023, con datos de la PROFECO sobre las *Quejas recibidas a nivel nacional en materia de Servicios* se contó con el número de quejas de la tabla 1 que se muestra a continuación:

Tabla 1. – Quejas presentadas ante PROFECO a las agencias automotrices y concesionarios de automóviles y camionetas nuevos.

Año	Quejas
2019	2,844

Handwritten signature/initials in blue ink.



05 JUN. 2024



Oficialía de Partes
OFICIO DESPACHADO

2020	1,243
2021	1,512
2022	1,890
2023	2,661

Como se observa, para la regulación se ha tenido un descenso constante en las quejas presentadas ante la PROFECO en comparación con el número de quejas que existían en el año 2014.

Asimismo, del total de quejas en el año 2023, 819 habían sido resueltas con conciliación, 571 con desistimiento, cancelación o no conciliación, mientras que el resto de las quejas quedaron en trámite.

Con lo anterior, podemos decir que la regulación ha ayudado a disminuir las quejas presentadas ante PROFECO, pero también ha ayudado con su resolución.

V. Conclusiones.

Con la revisión de la NOM-160 a través del presente documento, se resaltan los siguientes puntos:

- La creación de la NOM-160 logró minimizar los riesgos asociados a malas prácticas o abusos en los derechos de los consumidores.
- La vigencia de la NOM-160 resulta relevante, ya que la problemática asociada a su emisión sigue existiendo.

En este sentido, se considera pertinente mantener la obligación de registrar los contratos de adhesión por parte de los proveedores, ya que al ser los vehículos un producto de alto consumo y alto costo, requieren de un marco normativo sólido.

Asimismo, con la presente NOM, se atiende el objeto de garantizar derechos a los consumidores, para que puedan tomar una decisión de manera clara e informada, en torno a la compra de un automóvil nuevo.

VI. Confirmación o en su caso la propuesta de modificación o cancelación.

Por lo anterior, prevalece la necesidad de que la regulación continúe vigente en virtud de que los vehículos son un producto de alto consumo y alto costo, requieren de un marco normativo sólido y que representan una de las inversiones más importantes de la población en el país.

Como resultado de lo anteriormente expuesto, así como de lo establecido en el presente informe, se solicita la CONFIRMACIÓN de la NOM-160-SCFI-2014, *Prácticas comerciales-Elementos normativos para la comercialización de vehículos nuevos.*

Lo anterior en virtud de que con la información del presente escrito se cuenta con elementos suficientes que permiten establecer que la NOM-160 sigue resultando válida en sus términos para proteger la seguridad y la vida de las personas por lo que cumple con el objetivo legítimo de interés público para el que fue creada.

Handwritten blue ink marks: a circle, a checkmark, and a large 'A'.





Se solicita proceder a notificar el presente informe en los términos que se señalan en el artículo 32 de la Ley de la Infraestructura de la Calidad.

VII. Referencias.

- Cámara de Diputados, (2012), Ley Federal de Protección al Consumidor, Obtenido de: [Ley Federal de Protección al Consumidor \(profeco.gob.mx\)](http://profeco.gob.mx)
- Cámara de Diputados, (2019), Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, Obtenido de: [Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor \(diputados.gob.mx\)](http://diputados.gob.mx)
- CNDH, (2018), Día Mundial de los Derechos del Consumidor, Obtenido de: [Día Mundial de los Derechos del Consumidor | Comisión Nacional de los Derechos Humanos - México \(cndh.org.mx\)](http://cndh.org.mx)
- PROFECO, (2023), ¿Quieres comprar un automóvil nuevo?. Obtenido de: [¿Quieres comprar un automóvil nuevo? | Procuraduría Federal del Consumidor | Gobierno | gob.mx \(www.gob.mx\)](http://www.gob.mx)
- PROFECO, (2024), Quejas recibidas a nivel nacional en materia de Servicios. Obtenido de: https://datos.profeco.gob.mx/datos_abiertos/quejas.php

Handwritten blue ink marks, possibly initials or a signature, located in the bottom right corner of the page.

