

Fuente :Diario Oficial de la Federación

Fecha de publicación: 31 de Enero del 2001

**NOM-068-SCFI-2000**

**NORMA OFICIAL MEXICANA, PRÁCTICAS COMERCIALES-REQUISITOS DE INFORMACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE REPARACIÓN Y/O MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS.**

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

La Secretaría de Economía, por conducto de la Dirección General de Normas, con fundamento en los artículos 34 fracciones XIII y XXX de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 39 fracción V, 40 fracciones III y XII, 47 fracción III y IV de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 23 fracciones I y XV del Reglamento Interior de esta Secretaría, y

**CONSIDERANDO**

Que es responsabilidad del Gobierno Federal procurar las medidas que sean necesarias para garantizar que los servicios que se comercializan en el territorio nacional contengan la información necesaria con el fin de lograr una efectiva protección de los derechos del consumidor;

Que con fecha 26 de mayo de 2000 el Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad al Usuario, Información Comercial y Prácticas de Comercio aprobó la publicación del Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-068-SCFI-2000, Prácticas comerciales-Requisitos de información para la prestación de servicios de reparación y/o mantenimiento de vehículos, lo cual se realizó en el **Diario Oficial de la Federación** el 18 de agosto de 2000, con objeto de que los interesados presentaran sus comentarios.

Que durante el plazo de 60 días naturales contados a partir de la fecha de publicación de dicho proyecto de norma oficial mexicana, la Manifestación de Impacto Regulatorio a que se refiere el artículo 45 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, estuvo a disposición del público en general para su consulta; y que dentro del mismo plazo, los interesados presentaran sus comentarios al proyecto de norma, los cuales fueron analizados por el citado Comité Consultivo, realizándose las modificaciones precedentes;

Que con fecha 24 de noviembre de 2000 el Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad al Usuario, Información Comercial y Prácticas de Comercio aprobó por unanimidad la norma referida;

Que la Ley Federal sobre Metrología y Normalización establece que las normas oficiales mexicanas se constituyen como el instrumento idóneo para la protección de los intereses del consumidor, se expide la siguiente: Norma Oficial Mexicana NOM-068-SCFI-2000, Prácticas comerciales-Requisitos de información para la prestación de servicios de reparación y/o mantenimiento de vehículos (cancela a la Norma Oficial Mexicana NOM-068-SCFI-1994, Requisitos de información en la prestación del servicio de reparación y mantenimiento de automóviles en agencias o locales establecidos, publicada en el **Diario Oficial de la Federación** el 24 de marzo de 1995.

México, D.F., a 24 de noviembre de 2000.- La Directora General de Normas, **Carmen Quintanilla Madero**.- Rúbrica.

**NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-068-SCFI-2000, PRACTICAS COMERCIALES-REQUISITOS DE INFORMACION PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE REPARACION Y/O MANTENIMIENTO DE VEHICULOS**

**PREFACIO**

En la elaboración de la presente NOM participaron las siguientes empresas e instituciones:

- ASOCIACION DE DISTRIBUIDORES DE AUTOMOTORES DE LOS ESTADOS DE PUEBLA Y TLAXCALA, A.C.
- ASOCIACION MEXICANA DE DISTRIBUIDORES CHRYSLER, A.C.
- ASOCIACION MEXICANA DE DISTRIBUIDORES DE AUTOMOTORES, A.C.
- ASOCIACION MEXICANA DE DISTRIBUIDORES GENERAL MOTORS, A.C.
- ASOCIACION MEXICANA DE LA INDUSTRIA AUTOMOTRIZ, A.C.
- ASOCIACION NACIONAL DE CONCESIONARIOS VOLKSWAGEN, A.C.
- ASOCIACION NACIONAL DE DISTRIBUIDORES DE AUTOMOVILES NISSAN, A.C.
- CAMARA NACIONAL DE LA INDUSTRIA DE LA TRANSFORMACION.
- FEDERACION NACIONAL DE ASOCIACIONES DE TALLERES AUTOMOTRICES, A.C.
- PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.
  - Subprocuraduría de Verificación y Vigilancia
  - Subprocuraduría de Servicios al Consumidor
  - Subprocuraduría Jurídica
- SECRETARIA DE COMERCIO Y FOMENTO INDUSTRIAL.
  - Dirección General de Normas
  - Dirección General de Política de Comercio Interior y Abasto
  - Dirección General de Normatividad Mercantil

## INDICE

1. Objetivo
2. Campo de Aplicación
3. Referencias
4. Definiciones
5. Disposiciones generales
6. De la información al consumidor
7. De la orden de servicio y/o contrato de adhesión
8. Verificación
9. Bibliografía
10. Concordancia con normas internacionales
11. Transitorio

**1. Objetivo**

La presente Norma Oficial Mexicana establece los requisitos de información comercial y de contenido en los contratos de adhesión que deben cumplir los prestadores de servicios 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.

**2. Campo de aplicación**

Esta Norma Oficial Mexicana es de observancia general y obligatoria, dentro del territorio nacional, para todas las personas físicas y morales dedicadas a la prestación del servicio de reparación y/o mantenimiento de vehículos.

**3. Referencias**

La presente Norma se complementa con la siguiente Norma Oficial Mexicana, o la que la sustituya:  
NOM-131-SCFI-1998 Determinación, asignación e instalación del número de identificación vehicular-Especificaciones, publicada en el **Diario Oficial de la Federación** el 6 de julio de 1998.

**4. Definiciones**

Para efectos de esta Norma Oficial Mexicana, se entiende por:

**4.1 Consumidor**

A la persona física o moral que contrata como destinatario final el servicio de reparación y/o mantenimiento de vehículos.

**4.2 Contrato de adhesión**

Al documento elaborado por el prestador del servicio para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la prestación del servicio de reparación y/o mantenimiento de vehículos.

**4.3 Diagnóstico**

Al proceso de revisión de un vehículo que lleva a cabo el prestador del servicio, para determinar el estado que guarda la carrocería y/o el funcionamiento mecánico, eléctrico o electrónico u otras partes o componentes de dicho vehículo y proponer su reparación o, en su caso, el mantenimiento correspondiente.

**4.4 Establecimiento**

Al local, taller o agencia automotriz, en donde se lleva a cabo la reparación y/o mantenimiento de vehículos.

**4.5 Garantía**

Al documento mediante el cual el prestador del servicio se compromete a respaldar contra cualquier defecto y por un tiempo determinado, los trabajos de reparación y/o mantenimiento efectuados al vehículo.

**4.6 Ley**

A la Ley Federal de Protección al Consumidor.

**4.7 NOM**

A la presente Norma Oficial Mexicana.

**4.8 Orden de servicio**

Al documento elaborado por el prestador del servicio para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables tanto para la recepción del vehículo para fines de diagnóstico y/o presupuesto, como para la prestación del servicio de reparación y/o mantenimiento del mismo, en los términos que indique el consumidor, los cuales pueden cubrir total o parcialmente las recomendaciones que formule el prestador del servicio en el diagnóstico y presupuesto realizado.

La orden de servicio puede tomar la forma de un contrato de adhesión y ser considerada como tal siempre que cumpla con las disposiciones del capítulo 7 de la presente NOM.

**4.9 Presupuesto**

Al documento que elabora el prestador del servicio en el cual se señalan las características del servicio de reparación y/o mantenimiento del vehículo, el costo de la mano de obra y, en su caso, el de las refacciones, partes u

otros materiales necesarios, así como su vigencia, independientemente de que se fijen mecanismos de variación de precios en rubros específicos que se encuentran fuera del control del prestador del servicio.

**4.10** Procuraduría

A la Procuraduría Federal del Consumidor.

**4.11** Prestador del servicio

A la persona física o moral que proporciona el servicio de reparación y/o mantenimiento de vehículos en un establecimiento.

**4.12** Servicio de reparación y/o mantenimiento

A las operaciones y/o composturas que realiza el prestador del servicio para conservar o restablecer las condiciones y funcionamiento del vehículo.

**4.13** Vehículo

Al automotor autorizado para circular por las vías públicas destinado al transporte de personas y bienes.

**5. Disposiciones generales**

**5.1** El prestador del servicio no debe condicionar la prestación de los servicios de reparación y/o mantenimiento de vehículos a la adquisición o renta de otros productos o servicios en el establecimiento o en otro taller o agencia predeterminado.

**5.2** El presupuesto que elabore el prestador del servicio para ofrecer la prestación del servicio de reparación y/o mantenimiento de vehículos, debe señalar, al menos, lo siguiente:

**5.2.1** Diagnóstico del vehículo.

**5.2.2** Trabajos a realizar, así como partes, refacciones u otros materiales necesarios para llevarlos a cabo.

**5.2.3** Precio total, desglosando los diversos conceptos que lo integran.

**5.2.4** Vigencia del presupuesto y, en su caso, costo del mismo.

**5.2.5** Nombre y firma de quien elaboró el presupuesto y fecha de expedición.

**5.3** Una vez que el consumidor firme la orden de servicio y/o el contrato de adhesión correspondientes, el prestador del servicio debe llevar a cabo la reparación y/o mantenimiento del vehículo, para lo cual debe cumplir con los siguientes requisitos:

**5.3.1** Respetar los términos y condiciones contratados, los cuales deben corresponder a la información o publicidad que proporcione o difunda el prestador del servicio por cualquier medio.

**5.3.2** Utilizar partes, refacciones u otros materiales nuevos y apropiados al modelo y marca del vehículo, salvo que el consumidor autorice expresamente que se utilicen partes o refacciones usadas o reconstruidas.

**5.3.3** Utilizar el vehículo únicamente para realizar recorridos de prueba en las zonas aledañas al establecimiento.

**5.3.4** Cuando el consumidor no acepte el presupuesto, el prestador del servicio debe devolverle el vehículo en las mismas condiciones en las que le fue entregado para su revisión y diagnóstico, si ello es posible técnicamente.

**5.4** El consumidor puede desistirse en cualquier momento de la contratación del servicio de reparación y/o mantenimiento del vehículo, en cuyo caso deberá cubrir, en lugar del precio contratado, el importe de los trabajos realizados hasta el retiro del vehículo, incluidas las partes, refacciones u otros materiales utilizados.

**5.5** El prestador del servicio es responsable ante el consumidor por el incumplimiento de los servicios contratados, aun cuando subcontrate con terceros dicha prestación.

**5.6** Cuando se preste el servicio a domicilio, el personal del prestador debe identificarse plenamente ante el consumidor, mediante la presentación del documento que lo acredite para ese propósito.

**5.7** En materia de garantías, el prestador del servicio debe sujetarse a lo siguiente:

**5.7.1** Garantizar al consumidor el servicio de reparación y/o mantenimiento que realice, en cuanto a la mano de obra y, en su caso, a las partes, refacciones u otros materiales que él suministre para dicha prestación.

**5.7.2** Responder por la garantía del servicio prestado, sin cargo alguno para el consumidor, salvo el caso de partes, refacciones u otros materiales utilizados correctamente y que por sus características no tengan garantía del fabricante, los cuales deben señalarse en la orden de servicio y/o contrato de adhesión.

**5.7.3** El periodo de garantía que otorgue el prestador del servicio debe contar, cuando menos, a partir de la fecha en que se entregue el vehículo al consumidor y tendrá validez siempre que el vehículo no sea reparado por terceros no autorizados por el prestador del servicio. No debe computarse dentro del plazo de garantía, el tiempo que lleve la reparación y/o mantenimiento del vehículo por el cumplimiento de la misma.

**5.8** El prestador del servicio debe contar con un seguro que proteja el vehículo mientras está bajo su resguardo.

**5.9** Sin perjuicio de lo dispuesto por la legislación fiscal, el prestador del servicio debe expedir al consumidor factura, recibo o comprobante por cada pago que éste realice. En dicho comprobante, el prestador del servicio debe:

**5.9.1** Desglosar los conceptos y precios por mano de obra, partes, refacciones u otros materiales utilizados en el servicio prestado, y

**5.9.2** Señalar las condiciones y vigencia de la garantía.

**6. De la información al consumidor**

**6.1** La información o publicidad que el prestador del servicio proporcione, exhiba o difunda por cualquier medio, debe ser clara, verídica, comprobable y libre de descripciones gráficas o distintivos que provoquen confusión, engaño o desconcierto en el consumidor, o que lo inciten a contratar servicios de reparación y/o mantenimiento de vehículos bajo declaraciones falsas del prestador del servicio.

**6.2** El prestador del servicio debe exhibir en el establecimiento, a la vista del consumidor, al menos, la siguiente información:

**6.2.1** Principales servicios que presta y las tarifas vigentes que correspondan, indicando si las partes, refacciones u otros materiales están incluidos.

**6.2.2** En su caso, tipos especiales de servicio, especificando las características del mismo en cuanto a precio y tiempo de entrega del vehículo.

**6.2.3** En su caso, las promociones que se ofrezcan, incluyendo los paquetes de servicios, señalando los términos y condiciones, vigencia y procedimiento para que el consumidor pueda contratarlos.

**6.2.4** Días y horario de atención al público.

**6.2.5** El aviso siguiente: "El prestador del servicio no se hace responsable por la pérdida de objetos dejados en el interior del vehículo, aun con la cajuela cerrada, salvo que éstos hayan sido notificados y puestos bajo su resguardo al momento de la recepción del vehículo."

**6.3** El prestador del servicio debe poner a disposición del consumidor una lista o catálogo actualizado de los diferentes servicios que ofrece, así como los precios o tarifas correspondientes.

**6.4** Antes de contratar, el prestador del servicio debe proporcionar al consumidor la siguiente información:

**6.4.1** Cuando se requiera realizar el diagnóstico del vehículo para elaborar el presupuesto correspondiente:

- a) Las características y propósitos del diagnóstico y, en su caso, el costo del mismo.
- b) El plazo máximo para realizar el diagnóstico.
- c) Posibles riesgos a los que, en su caso, se expone el vehículo con el diagnóstico.

Una vez realizado el presupuesto, el prestador del servicio debe proporcionarlo por escrito al consumidor y explicarle claramente su contenido.

**6.4.2** Cuando no se requiera realizar el diagnóstico del vehículo, el prestador debe informar al consumidor el presupuesto máximo del servicio solicitado, especificando los conceptos que comprende.

**6.4.3** La indicación de que las partes, refacciones u otros materiales necesarios para la reparación y/o mantenimiento del vehículo puede suministrarlas el consumidor. En este caso, el prestador del servicio debe realizar los ajustes en el presupuesto y en los términos de la garantía correspondiente.

**6.4.4** La indicación de que el prestador del servicio debe informar al consumidor de cualquier incremento en precios de las partes, refacciones u otros materiales presupuestados, a fin de que éste autorice la continuación del trabajo.

**6.4.5** Lugar y plazo para la prestación del servicio, señalando la fecha y hora para la entrega del vehículo.

Cuando el consumidor proporcione las partes, refacciones u otros materiales, debe señalarse el plazo para la entrega del vehículo, contado a partir de que éstas se proporcionen.

**6.4.6** Garantías que ofrece el prestador del servicio.

**6.4.7** Costo de servicios o conceptos adicionales, tales como los correspondientes a:

- Recoger, entregar y/o arrastrar el vehículo, y/o
- Prestar el servicio en el domicilio que indique el consumidor.

**6.4.8** Forma de pago, especificando, en su caso, el monto del anticipo requerido para iniciar la prestación del servicio. Las operaciones de crédito están sujetas a lo dispuesto en el capítulo correspondiente de la Ley.

## **7. De la orden de servicio y/o contrato de adhesión**

**7.1** Toda operación comercial relacionada con la prestación de servicios de reparación y/o mantenimiento de vehículos debe hacerse constar en una orden de servicio y/o contrato de adhesión, el cual para su validez debe:

**7.1.1** Registrarse en la Procuraduría.

**7.1.2** Escribirse en idioma español, con caracteres legibles a simple vista, sin perjuicio de que también pueda estar escrito en otro idioma. En caso de controversia prevalecerá la versión en idioma español.

**7.1.3** Celebrarse en moneda nacional, sin menoscabo de que también pueda hacerse en moneda extranjera, conforme a la Ley Monetaria de los Estados Unidos Mexicanos.

**7.1.4** Contener cláusulas descritas clara y objetivamente, conforme a lo establecido en esta NOM, en la Ley y en las demás disposiciones aplicables.

**7.2** La orden de servicio y/o contrato de adhesión debe contener, al menos, la siguiente información:

**7.2.1** Número de folio y, en su caso, clave de identificación del vehículo objeto del servicio contratado.

**7.2.2** Nombre o razón social, domicilio, teléfono y Registro Federal de Contribuyentes del prestador del servicio.

**7.2.3** Nombre y domicilio del consumidor.

**7.2.4** Objeto del servicio.

**7.2.5** Precio y forma de pago así como, en su caso, monto del anticipo, el cual se aplicará al costo total del servicio.

**7.2.6** Características generales del vehículo, tales como: marca, modelo, color, placas, número de kilómetros recorridos y, en su caso, número de identificación vehicular del vehículo objeto del servicio contratado, conforme a lo dispuesto por la Norma Oficial Mexicana NOM-131-SCFI-1998 (ver 3 Referencias).

**7.2.7** Condiciones generales del vehículo, especificando el estado del mismo respecto a carrocería, vestidura, accesorios, cantidad de combustible, cristales, herramienta y otros aditamentos, incluidos los especiales.

**7.2.8** En su caso, la indicación de que el consumidor suministrará las partes, refacciones u otros materiales necesarios para la reparación y/o mantenimiento del vehículo.

**7.2.9** Fecha y hora de recepción del vehículo.

**7.2.10** Fecha y hora compromiso para la entrega del vehículo, las cuales deben estimarse a partir de la aceptación del presupuesto y/o de que el consumidor entregue las partes, refacciones u otros materiales necesarios para llevar a cabo la reparación y/o mantenimiento del vehículo y, en su caso, el domicilio para la entrega del vehículo.

**7.2.11** Responsabilidad del prestador del servicio, respecto a daños parciales o pérdida total del vehículo bajo su custodia, por causas que son atribuibles a él, durante la vigencia del contrato de adhesión.

**7.2.12** Otras responsabilidades del prestador del servicio, conforme a lo señalado en el numeral 5.2.5 de esta NOM.

**7.2.13** Indicación de que el prestador del servicio debe proporcionar al consumidor, al momento de entregar el vehículo, las partes o refacciones que reemplace por el servicio de reparación y/o mantenimiento efectuado al mismo, salvo que:

**7.2.13.1** El consumidor exprese lo contrario.

**7.2.13.2** Las partes, refacciones u otros materiales sean cambiados en uso de garantía.

**7.2.13.3** Se trate de residuos considerados peligrosos de acuerdo con las disposiciones legales aplicables.

**7.2.14** Garantías que ofrece el prestador del servicio una vez entregado el vehículo, señalando sus términos, condiciones y procedimientos para hacerlas efectivas, así como el o los establecimientos en los que puede exigirse el cumplimiento de las mismas. Debe señalarse que el tiempo de la reparación y/o mantenimiento del vehículo bajo el uso de la garantía, no es computable dentro del plazo de la misma.

**7.2.15** Penas convencionales aplicables al prestador del servicio o al consumidor, por el incumplimiento del contrato de adhesión, sin menoscabo de lo dispuesto en los ordenamientos legales aplicables.

**7.2.16** Instancias, procedimiento y mecanismos para la atención y resolución de quejas y reclamaciones, señalando los lugares, días y horarios de atención al consumidor.

**7.2.17** La leyenda siguiente:

“El consumidor libera al prestador del servicio de cualquier responsabilidad que hubiere surgido o pudiese surgir con relación al origen, propiedad, posesión o cualquier otro derecho inherente al vehículo o partes o componentes del mismo, obligándose asimismo a responder por el saneamiento para el caso de evicción”.

**7.2.18** Firma del prestador del servicio y del consumidor.

## **8. Verificación**

El incumplimiento a lo dispuesto en la presente NOM será sancionado por la Procuraduría, conforme a lo dispuesto en la Ley y en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, sin perjuicio de lo dispuesto en otros ordenamientos jurídicos aplicables.

## **9. Bibliografía**

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

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

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

**9.4** Norma Oficial Mexicana NOM-052-ECOL-1993, Que establece las características de los residuos peligrosos, el listado de los mismos y los límites que hacen a un residuo peligroso por su toxicidad al ambiente, publicada en el **Diario Oficial de la Federación** el 22 de octubre de 1993.

**9.5** Norma Oficial Mexicana NOM-068-SCFI-1994, Requisitos de información en la prestación del servicio de reparación y mantenimiento de automóviles en agencias o locales establecidos, publicada en el **Diario Oficial de la Federación** el 24 de marzo de 1995.

**9.6** Norma Oficial Mexicana NOM-050-SCFI-1994, Información comercial. Disposiciones generales para productos, publicada en el **Diario Oficial de la Federación** el 24 de enero de 1996.

**9.7** Norma Oficial Mexicana NOM-131-SCFI-1998, Determinación, asignación e instalación del número de identificación vehicular. Especificaciones, publicada en el **Diario Oficial de la Federación** el 6 de julio de 1998.

**9.8** Resolución que establece para 1994 Reglas Fiscales de carácter general relacionadas con el Comercio Exterior, publicada en el **Diario Oficial de la Federación** el 28 de marzo de 1994.

**9.9** NMX-Z-13-1997, Guía para la redacción, estructuración y presentación de las normas oficiales mexicanas. Declaratoria de vigencia publicada en el **Diario Oficial de la Federación** el 31 de octubre de 1977.

**9.10** Real Decreto del 10 de enero de 1986, publicado por el Ministerio de Sanidad y Consumo de España.

**9.11** Revista del Consumidor No. 178, correspondiente al mes de diciembre de 1991.

**9.12** Revista del Consumidor No. 255, correspondiente al mes de mayo de 1998.

**10. Concordancia con normas internacionales**

Esta Norma Oficial Mexicana no es equivalente con ninguna norma internacional por no existir referencia alguna al momento de su elaboración.

**TRANSITORIO**

**UNICO.-** La presente Norma Oficial Mexicana entrará en vigor 60 días después de su publicación en el **Diario Oficial de la Federación** y cancela a la NOM-068-SCFI-1994, Requisitos de información en la prestación del servicio de reparación y mantenimiento de automóviles en agencias o locales establecidos, publicada en el **Diario Oficial de la Federación** el 24 de marzo de 1995.

México, D.F., a 24 de noviembre de 2000.- La Directora General de Normas, **Carmen Quintanilla Madero**.- Rúbrica.