

NOM-124-SCFI-1997

NORMA OFICIAL MEXICANA, ELEMENTOS INFORMATIVOS PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE VEHICULOS.

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- Secretaría de Comercio y Fomento Industrial.- Dirección General de Normas.- Dirección de Normalización.- Subdirección de Normalización.

La Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, por conducto de la Dirección General de Normas, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 34 fracciones XIII y XXX de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 1o., 39 fracción V, 40 fracciones III y XII, 47 fracción IV de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, y 24 fracciones I y XV del Reglamento Interior de la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, y

CONSIDERANDO

Que es responsabilidad del Gobierno Federal procurar las medidas que sean necesarias para garantizar que los productos y servicios que se comercialicen en territorio nacional sean seguros y no representen peligros al usuario y consumidores respecto a su integridad corporal;

Que habiéndose cumplido el procedimiento establecido en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización para la elaboración de proyectos de normas oficiales mexicanas, la Presidenta del Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad al Usuario, Información Comercial y Prácticas de Comercio ordenó la publicación del Proyecto de Norma Oficial Mexicana NOM-124-SCFI-1997, Elementos informativos para la contratación del servicio de arrendamiento de vehículos, lo que se realizó en el **Diario Oficial de la Federación** el 4 de agosto de 1997, con objeto de que los interesados presentaran sus comentarios al citado Comité Consultivo;

Que durante el plazo de 90 días naturales, contado 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 para su consulta; y que dentro del mismo plazo, los interesados presentaron sus comentarios al proyecto de norma, los cuales fueron analizados por el citado Comité Consultivo, realizándose las modificaciones procedentes;

Que con fecha 8 de diciembre de 1997 el Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad al Usuario, Información Comercial y Prácticas de Comercio, aprobó por unanimidad el referido proyecto de norma;

Que la Ley Federal sobre Metrología y Normalización establece que las normas oficiales mexicanas se constituyen como el instrumento idóneo para la prosecución de estos objetivos, se expide la siguiente:

NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-124-SCFI-1997, ELEMENTOS INFORMATIVOS PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE VEHICULOS.

Para efectos correspondientes, esta Norma Oficial Mexicana entrará en vigor 60 días naturales después de su publicación en el **Diario Oficial de la Federación**, con excepción del inciso 5.1, exclusivamente por lo que se refiere a la obligación de los proveedores de registrar sus contratos de adhesión ante la Procuraduría Federal del Consumidor, la cual entrará en vigor 90 días naturales después de dicha publicación.

México, D.F., a 19 de marzo de 1998.- La Directora General de Normas, **Carmen Quintanilla Madero**.- Rúbrica.

PREFACIO

En la elaboración de la presente Norma Oficial Mexicana participaron los siguientes organismos y dependencias:

- ALQUILADORA DE VEHICULOS AUTOMOTORES, S.A. DE C.V. (HERTZ)
- ASOCIACION MEXICANA DE INSTITUCIONES DE SEGUROS, A.C. (AMIS)
- ASOCIACION NACIONAL DE ARRENDADORAS DE VEHICULOS, A.C. (AONAVAC)
- CAMARA NACIONAL DE COMERCIO DE LA CIUDAD DE MEXICO (CANACO)
- COMERCIAL ARIETE, S.A. DE C.V. (AVIS DE MEXICO)
- OPERADORA DE AUTOS ALFIL, S.A. DE C.V. (DOLLAR RENT A CAR)
- PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR: Subprocuraduría de Servicios al Consumidor
Subprocuraduría de Verificación y Vigilancia Subprocuraduría Jurídica
- RENTE, S.A. DE C.V. (BUDGET)
- SECRETARIA DE COMERCIO Y FOMENTO INDUSTRIAL Dirección General de Asuntos Jurídicos
Dirección General de Normas Dirección General de Política de Comercio Interior
- SECRETARIA DE TURISMO: Unidad de Servicios Turísticos
- SISTEMA NATMEX, S.A. DE C.V. (NATIONAL INTER RENT)

1. Objetivo y campo de aplicación

La presente Norma Oficial Mexicana establece los elementos mínimos de información comercial y de contenido en los contratos de adhesión que deben cubrir las personas físicas o morales dedicadas a la prestación del servicio de arrendamiento de vehículos dentro de la República Mexicana.

2. Definiciones

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

2.1 Anticipo

Cantidad que el consumidor entrega al proveedor como adelanto por la prestación del servicio de arrendamiento de vehículos.

2.2 Consumidor

La persona física o moral que contrata como destinatario final un servicio de arrendamiento de vehículos.

2.3 Contrato de adhesión

Documento elaborado unilateralmente por el proveedor para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la prestación del servicio de arrendamiento de vehículos.

2.4 Depósito en garantía

Cantidad de dinero que el consumidor entrega al proveedor o título de crédito que suscribe a favor de éste para asegurar el cumplimiento del pago de la renta.

2.5 Garantía

La responsabilidad que asume el proveedor ante el consumidor del buen estado o funcionamiento del vehículo durante el tiempo en que se encuentra en renta de acuerdo con el contrato de adhesión, así como de la sustitución del mismo en caso de siniestro y de la seguridad de que le será entregado al consumidor otro vehículo similar al que eligió en el momento de la contratación.

2.6 Ley

Ley Federal de Protección al Consumidor.

2.7 NOM

Norma Oficial Mexicana.

2.8 PROFECO

Procuraduría Federal del Consumidor.

2.9 Proveedor

Toda persona física o moral que, siendo propietaria de vehículos o poseedora legal de los mismos, transmite habitualmente su uso o goce temporal mediante el pago de una renta.

2.10 Renta

Precio cierto en dinero que establece el proveedor por la prestación del servicio de arrendamiento de vehículos.

2.11 Vehículo

Automotor capaz de circular por vías terrestres destinado al transporte.

3. Disposiciones generales

3.1 La presente NOM es de interés y observancia general para todos los proveedores dedicados a la prestación del servicio de arrendamiento de vehículos.

3.2 De conformidad con la Ley Monetaria de los Estados Unidos Mexicanos, el consumidor debe pagar en moneda nacional. Las obligaciones de pago contraídas en moneda extranjera se solventan entregando el equivalente en moneda nacional al tipo de cambio que rija en la fecha en que se haga el pago.

3.3 Los proveedores deben proporcionar la información de manera clara, oportuna y veraz para evitar inducir a error o confusión al consumidor.

3.4 Todos aquellos medios utilizados para informar, promover o realizar publicidad relacionada con la prestación del servicio de arrendamiento de vehículos, deben observar lo que en este sentido marca la Ley.

3.5 En caso de que el proveedor requiera del consumidor un anticipo o depósito en garantía para la prestación del servicio debe hacer tal aclaración al consumidor y, en su caso, expedir comprobante respectivo, el cual debe señalar cuando menos: el nombre o razón social del proveedor, fecha, importe del depósito y la firma de la persona que lo recibe.

3.6 Al finalizar el arrendamiento, el proveedor debe devolver al consumidor la cantidad de dinero o el título de crédito que hubiera dejado en garantía, previo pago de la renta estipulada acreditando, de ser el caso, el anticipo realizado.

4. Requisitos de información preliminar

Los proveedores del servicio de arrendamiento a que se refiere esta NOM deben:

4.1 Colocar en el interior de los establecimientos, a la vista del consumidor, los días y horarios de atención así como las formas de pago.

4.2 Indicar al consumidor las marcas, modelos y tipo de vehículos que ofrecen en renta dentro de su establecimiento.

4.3 Tener a la vista del consumidor las tarifas con las cuales operan.

4.4 Informar al consumidor cuál es la renta mínima que manejan en la prestación del servicio de arrendamiento de vehículos.

4.5 En caso de existir promociones, indicar al consumidor en qué consisten y la forma en que puede hacer uso de ellas.

4.6 Cuando se manejen paquetes de servicios, informar al consumidor el detalle de cada uno de los servicios que lo integran, así como el costo de los mismos.

4.7 De ser el caso, informar al consumidor las tarifas especiales y la manera de ser aplicadas.

4.8 En caso de que se contemplen dentro de los servicios, cobros por concepto de seguros de protección al consumidor, manifestarle en forma clara y explícita su cobertura y sumas aseguradas.

4.9 En caso de existir, hacer del conocimiento del consumidor que el vehículo cuenta con la póliza vigente del seguro obligatorio.

5. Elementos informativos del contrato de adhesión

5.1 Sin menoscabo de lo dispuesto en los ordenamientos legales correspondientes, los contratos de adhesión que utilicen los proveedores del servicio deben estar registrados ante la PROFECO y contener al menos los siguientes puntos:

- a) Estar escritos en idioma español y ser legibles a simple vista, sin perjuicio de que también puedan estar escritos en otro idioma.
- b) Nombre o razón social del proveedor, así como su domicilio y Registro Federal de Contribuyentes.
- c) Nombre, domicilio, teléfono y, en su caso, el Registro Federal de Contribuyentes del consumidor.
- d) Características generales en las que se entrega el vehículo, tales como número de identificación vehicular, marca, modelo, versión o tipo, número de placas y kilometraje registrado en el odómetro.
- e) Condiciones generales en las que se encuentra el vehículo, tanto en aspectos mecánicos como de carrocería.
- f) Fecha y hora de inicio y término del contrato.
- g) Objeto del contrato.
- h) Penas convencionales equitativas a las que se hacen acreedoras las partes por incumplimiento y el procedimiento para hacerlas efectivas.
- i) Costo total por el servicio de arrendamiento del vehículo, así como de todos y cada uno de los servicios complementarios, en caso de existir.
- j) Opciones de pago disponibles (contado o crédito) y lugar donde debe pagar la renta el consumidor.
- k) Descripción de la documentación que se entrega al consumidor y que avala la legalidad del vehículo.
- l) Fecha y lugar en donde se hace entrega del vehículo.
- m) Causas de rescisión del contrato.

5.2 En adición a lo anterior, los contratos de adhesión para la prestación del servicio de arrendamiento de vehículos deben especificar, cuando menos, las siguientes obligaciones:

5.2.1 Para el proveedor

- a) Entregar el vehículo al consumidor en estado de servir para su uso.
- b) Efectuar por su cuenta las reparaciones que sean necesarias, derivadas de un hecho no imputable al consumidor.
- c) Señalar si existe para el consumidor alguna restricción de uso del vehículo arrendado.
- d) Hacer llegar al consumidor un duplicado de las llaves del vehículo dentro de las dos horas siguientes al momento de ser informado del extravío de las mismas, o de que se cerró el vehículo con las llaves dentro, siempre que el vehículo se encuentre en la misma localidad donde se ubica el domicilio del proveedor y especificar el cargo respectivo, si lo hubiere.
- e) Sustituir al consumidor el vehículo arrendado por otro en buen estado de uso dentro de las dos horas posteriores al momento que el consumidor haya hecho saber de su descompostura y bonificar en el cobro por la renta, el tiempo que el consumidor no haya podido utilizar el vehículo por la descompostura no imputable a

él, siempre y cuando el vehículo se encuentre en la misma localidad donde se ubica el domicilio del proveedor.

- f) Establecer los medios por los cuales el consumidor puede presentar su queja, reclamación o inconformidad.
- g) Establecer la existencia de un seguro contra daños y responsabilidad civil.

5.2.2 Para el consumidor

- a) Hacer del conocimiento del proveedor, la necesidad de efectuar reparaciones al vehículo arrendado, así como comunicarle cualquier accidente o novedad que sufriera el mismo dentro de las dos horas siguientes de ocurrido el hecho y presentar la denuncia de hechos correspondientes, en caso de siniestro, ante autoridad competente.
- b) Realizar los pagos en la forma convenida.
- c) Utilizar el vehículo arrendado exclusivamente para el uso convenido.
- d) Devolver el vehículo al finalizar el arrendamiento en las condiciones en que lo recibió y sólo con el desgaste normal de su uso.
- e) No realizar reparación alguna del vehículo salvo autorización previa expresa del proveedor.
- f) Efectuar el pago de las infracciones reglamentarias que cometiera durante el periodo del arrendamiento.
- g) Exhibir la licencia vigente para conducir.

6. Verificación

El cumplimiento de lo dispuesto en la presente NOM debe ser verificado por la PROFECO, conforme a lo dispuesto en la Ley.

7. Bibliografía

Ley Monetaria de los Estados Unidos Mexicanos, **Diario Oficial de la Federación**, 6 de marzo de 1985.

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

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

Código Civil para el Distrito Federal en materia común y para toda la República en materia federal, **Diario Oficial de la Federación**, 26 de marzo de 1928.

Código Penal para el Distrito Federal en materia de fuero común y para toda la República en materia de fuero federal, **Diario Oficial de la Federación**, 14 de agosto de 1931.

NMX-Z-13, Guía para la Redacción, Estructuración y Presentación de las Normas Oficiales Mexicanas.

XII Censo de Transportes y Comunicaciones. Censos Económicos 1994, INEGI.

Manual de Administración en Arrendadoras de Vehículos. SECTUR. Editorial Limusa Noriega, 1990.

Manual de Reservaciones y Ventas de Arrendadoras de Vehículos. SECTUR. Editorial Limusa Noriega, 1990.

Final Guidelines of the Task Force on Car Rental Industry Advertising and Practices. National Association of Attorneys General.

8. Concordancia con normas internacionales

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

México, D.F., a 19 de marzo de 1998.- La Directora General de Normas, **Carmen Quintanilla Madero**.- Rúbrica.