Of. No. DGN.312.01.2014.503

Asunto: Respuesta al Dictamen Total (No Final) del PROY-NOM-160-SCFI-2013.

Naucalpan, México, a 26 de junio de 2014

DIRECCIÓN GENERAL DE NORMAS
SE
OFICIALÍA DE PARTES
OFICIO DESPACHADO

Lic. Paulo Esteban Alcaraz Arias
Coordinador General de Mejora Regulatoria de Servicios y de Asuntos Jurídicos.
Comisión Federal de Mejora Regulatoria (COFEMER)
Secretaría de Economía (SE)
Presente

Me refiero al oficio No. COFEME/13/1400 remitido al Lic. Octavio Rangel Frausto, Oficial Mayor de la Secretaría de Economía, recibido con fecha 17 de abril de 2013 en Oficialía Mayor, mediante el cual formula el Dictamen Total (No Final) sobre el anteproyecto denominado "Proyecto de Norma Oficial Mexicana "PROY-NOM-160-SCFI-2013, Prácticas comerciales - Elementos normativos para la comercialización de vehículos nuevos". Al respecto y con fundamento en los artículos 34 fracciones II, XIII y XXXI de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 2 inciso B fracción VII y 21 fracciones IX y XXI del Reglamento Interior de la Secretaría de Economía; 39 fracción V y 45 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización (LFMN), Título Tercero A capítulos primero, segundo y tercero de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo y como respuesta al dictamen mencionado, me permito hacer algunas observaciones sobre el dictamen emitido por la Comisión Federal de Mejora Regulatoria, para lo cual retomo las observaciones que la COFEMER solicita sean respondidas por esta dependencia:

En el apartado de definición del problema y objetivos generales la Manifestación de Impacto Regulatorio (MIR), la COFEMER solicita a esta dependencia dar respuesta a los comentarios vertidos por el Dr. Eduardo J. Solís Sánchez, representante legal y presidente ejecutivo de la Asociación Mexicana de la Industria Automotriz, A.C. (AMIA), el cual observa lo siguiente:

Of. No. DGN.312.01.2014.503

OFICIALÍA DE PARTES
OFICIO DESPACHADO

Asunto: Respuesta al Dictamen Total (No Final) del PROY-NOM-160-SCFI-2013.

a) El número de quejas que aparece en el Anexo IV, no coincide con las 3,548 quejas mencionadas por la Secretaría; la información de PROFECO a que se hace referencia, muestra en el renglón de "quejas ingresadas": 2,313 en 2011 y 1,424 en 2012 para una suma total de 3,737. Solicitamos la aclaración a esta diferencia.

b) El monto reclamado para 2011 y el periodo de enero a julio de 2012, suponemos corresponde al costo total del total de las reclamaciones, es decir: 3,548 según la Secretaría y 3,737 según los datos de PROFECO. Sin embargo, la información de PROFECO en el Anexo IV, muestra que del total de quejas ingresadas, 1,033 en 2011 y 559 en el periodo enero a julio 2012, fueron conciliadas. La duda a aclarar por la Secretaría es, si éstas debieran considerarse como parte del costo o restarse del mismo dado que fueron conciliadas.

c) Si el criterio a aclarar es que debieran restarse del total del monto reclamado, entonces los montos mencionados por la propia Secretaría debieran ajustarse a la baja.

d) También es necesario que la Secretaría aclare porqué considera que esta problemática ha generado 'un gran impacto en los consumidores, en virtud que la adquisición de un vehículo representan el segundo activo en el patrimonio de la mayoría de la población" si consideramos que: i) en el periodo enero 2011 a julio 2012 se vendieron 1,444,501 unidades y solo se presentaron quejas por 3,548 operaciones, es decir, el 0.24 por ciento del total, ni siquiera un cuarto de punto porcentual; ii) la población total en el país, según el Censo de Población del1NEG1, entre los 20 y los 70 años de edad es de 64.6 millones de personas, las 3,548 quejas representan el 0.005 por ciento de la población susceptible de comprar un vehículo nuevo, por lo que es conveniente que la Secretaria aclare ¿ cómo es que éstas cifras afectan a la mayoría de la población?"

En lo relativo al comentario establecido en el inciso a), esta dependencia aclara que las 1,424 quejas que ingresaron a la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) en el año 2012 relativas a las agencias automotrices y concesionarias de automóviles y camionetas nuevas, se contabilizaron únicamente hasta el mes de agosto. Ahora bien, las 3,548 quejas que menciona la Secretaría de Economía (SE) en la Manifestación de Impacto Regulatorio (MIR) por el mismo concepto, contemplan el periodo de enero de 2011 a julio de 2012, es decir, no se consideraron las quejas que ingresaron a PROFECO en el mes de agosto, las cuales ascienden aún total de 189 quejas (agosto). Por ende, del número de quejas para el

Of. No. DGN.312.01.2014.503

OFICIALÍA DE PARTES
OFICIO DESPACHADO

Asunto: Respuesta al Dictamen Total (No Final) del PROY-NOM-160-SCFI-2013.

periodo de 2011 a 2012 que aparece en la tabla del Anexo IV, las cuales ascienden a 3,737, es necesario restar las quejas correspondientes al mes de agosto (189 quejas), dando un total de 3,548 quejas. Cabe destacar, que al momento de referir el número total de quejas al 2012, sólo se contaba con información actualizada al mes de julio, posteriormente se actualizó el número de quejas correspondientes al mes de agosto.

Con relación al comentario vertido en el inciso b) y c), el concepto de monto reclamado refleja un estimado del menos cabo que sufren los consumidores de vehículos automotores nuevos por concepto de un incumplimiento por parte de agencias automotrices y concesionarias de automóviles y camionetas nuevas. En este sentido, a partir del monto reclamado es posible evaluar el impacto que genera la falta de un marco jurídico solido en materia de información comercial, el cual otorgue las mejores condiciones de compra a los consumidores, a fin de que sus derechos no sean vulnerados exante y expost a la adquisición del bien.

De acuerdo a lo anterior, la determinación del monto reclamado se estimó a partir del número total de quejas ingresadas ante la PROFECO y mediante un monto promedio estimado de la pérdida causada al consumidor. Por ende, esta Secretaría considera que la determinación del impacto en el cual el consumidor ve vulnerado sus derechos a causa de que la información comercial proporcionada por el distribuidor sea insuficiente, se mide a partir de las quejas ingresadas formalmente ante PROFECO, ya que dicha variable es un indicador que representa la inconformidad del usuario independientemente si su queja es posteriormente conciliada. Aunado a lo anterior, el mecanismo de conciliación es un procedimiento alterno e independiente, el cual no permite calcular el verdadero impacto que sufre el consumidor al no contar con los instrumentos jurídicos necesarios que obliguen al proveedor a responder por los posibles daños o defectos que presente el vehículo adquirido.

En consecuencia, esta dependencia considera que si al monto reclamado se le resta el monto de quejas conciliadas, se estaría subestimando el impacto real de la problemática, ya que la conciliación no debe considerarse el medio óptimo para atender las inconformidades del consumidor.

Of. No. DGN.312.01.2014.503

OFICIALÍA DE PARTES
OFICIO DESPACHADO

Asunto: Respuesta al Dictamen Total (No Final) del PROY-NOM-160-SCFI-2013.

Con relación al comentario del inciso d), esta Secretaría hizo hincapié en que la problemática que se pretende resolver con la presente norma *"ha generado un gran impacto en los consumidores, en virtud que la adquisición de un vehículo representa el segundo activo en el patrimonio de la mayoría de la población"*. A fin de dar sustento económico a lo anteriormente citado, el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) publicó en el año 2010 la Encuesta Nacional de Ingreso y Gasto de los Hogares (ENIGH), la cual da a conocer el monto, procedencia y distribución de los ingresos y gastos de los hogares que residen en el territorio nacional.

En este sentido, si se considera que los hogares que captan un ingreso mensual entre los deciles VI, VII, VIII y IX, representan aproximadamente el 45.5% de la distribución porcentual del ingreso trimestral por decil, es decir, un 45.5% del total de los hogares tiene un ingreso mensual que oscila entre $9,622 pesos y $20,342 pesos (Ver tabla 1y gráfica 1, Anexo VII). (Nota: El gasto del hogar es el desembolso que un hogar tiene que realizar para atender sus necesidades y cumplir con sus compromisos 2) Los hogares están ordenados en deciles de acuerdo con su ingreso corriente total trimestral. Los hogares que tuvieron cero ingreso corriente total, se clasifican en el primer decil). En consecuencia, los hogares que se encuentran con un ingreso clasificado dentro del rango del decil VI al IX, destinan al rubro de alimentos, bebidas y tabaco un 35%, un 20% en transporte: adquisición de un vehículo, mantenimiento, accesorios y servicios, y en tercer lugar se encuentra el servicio de educación, artículos educativos, artículos de esparcimiento y otros gastos de esparcimiento con un 13%. De acuerdo con lo anterior, a medida en que incrementa el ingreso en los hogares, incrementa el gasto asignado a transporte, el cual contempla el gasto destinado a la adquisición de un vehículo, además de ser el segundo rubro más importante del presupuesto de gasto.

Por ende, se infiere que un 45.5% de los hogares que están en la posibilidad de adquirir un vehículo nuevo, designan el 20% de su ingreso a dicho fin y por lo tanto, se encuentran en la posibilidad de que no dispongan de toda la información comercial necesaria al momento de adquirir un automóvil nuevo. Cabe destacar que dentro del riesgo planteado, no es posible considerar al total de la población con capacidad jurídica para comprar un automóvil, ya que de acuerdo con la Distribución del Ingreso en los Hogares que

Of. No. DGN.312.01.2014.503

OFICIALÍA DE PARTES
OFICIO DESPACHADO

Asunto: Respuesta al Dictamen Total (No Final) del PROY-NOM-160-SCFI-2013.

realiza el INEGI, los deciles del I al V (los cuales captan un ingreso que oscila de 0 a 7,973 pesos mensuales), difícilmente estarían en la posibilidad de adquirir un vehículo nuevo, además de que la mayor proporción de su ingreso es destinado a cubrir necesidades básicas.

Aunado a los comentarios anteriores, la COFEMER solicita a esta secretaría considerar los comentarios expresados por la Asociación Mexicana de distribuidores de Automotores (AMDA) y la Asociación Mexicana de la Industria Automotriz, A.C. (AMIA), a este respecto, esta dependencia informa que dichos comentarios fueron evaluados y tomados en cuenta, quedando asentados en la respuesta a comentarios así como en la norma definitiva "NOM-160-SCFI-2013, Prácticas comerciales - Elementos normativos para la comercialización de vehículos nuevos", aprobados por unanimidad en la segunda sesión ordinaria de 2014 del Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad al Usuario, Información Comercial y Prácticas Comerciales (CCNNSUICPC), la cual se llevó a cabo el pasado 25 de junio de 2014.

Respecto del análisis realizado por la COFEMER del numeral 8 de la MIR, en el cual se recomienda incorporar mayor información sobre el proceso que se deberá seguir para hacer el registro del contrato de adhesión al que se refiere el artículo 5.2 del presente proyecto, se detalla lo siguiente:

- La Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) establece en su artículo 86 la obligación de realizar el registro de los contratos de adhesión ante la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor (PROFECO) cuando así lo establezca la Norma Oficial Mexicana correspondiente.
- El registro de Contratos de Adhesión ante PROFECO, se podrá realizar vía electrónica a través del siguiente portal electrónico: http://rcal.profeco.gob.mx
- En cuanto al procedimiento de registro de contratos de adhesión ante PROFECO, el día 21 de diciembre de 2009 se publicó en el DOF el "Acuerdo por el que se establecen los lineamientos que regulan la organización y funcionamiento del Registro Público de Contratos de Adhesión", en dicho acuerdo se establece el procedimiento que se deberá seguir para inscribir un contrato de adhesión ante PROFECO, además de incluir los formatos de registro.

Of. No. DGN.312.01.2014.503

Asunto: Respuesta al Dictamen Total (No Final) del PROY-NOM-160-SCFI-2013.

Por último, la COFEMER sugiere a esta dependencia considerar los comentarios vertidos por el C. José Elías Alcántara Donnadieu. En este sentido, es menester hacer hincapié que en el cuerpo del presente proyecto de norma ya se incorporaron aquellos aspectos técnicos a los que se hace alusión en los comentarios (Información al consumidor y garantías). Respecto de los elementos que abarcan cuestiones del ámbito financiero, el Comité Consultivo Nacional de Normalización que preside la Secretaría de Economía sólo tiene competencia sobre cuestiones relativas a la seguridad del usuario, información comercial y prácticas comerciales, por ende, los comentarios referidos exceden el alcance del presente proyecto.

Con base en lo anterior se espera que la Comisión esté en posición de emitir un pronunciamiento definitivo sobre el proyecto.

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

Atentamente

Director General de Normas

LIC. ALBERTO ESTEBAN MARINA

SE
SECRETARÍA DE ECONOMÍA
DIRECCIÓN GENERAL DE NORMAS
OFICIALÍA DE PARTES
OFICIO DESPACHADO

DARG/ROA Sin volante C.D.D. 5S.3