

## SECRETARIA DE TURISMO

**NORMA Oficial Mexicana NOM-07-TUR-2002, De los elementos normativos del seguro de responsabilidad civil que deben contratar los prestadores de servicios turísticos de hospedaje para la protección y seguridad de los turistas o usuarios.**

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

NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-07-TUR-2002, DE LOS ELEMENTOS NORMATIVOS DEL SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL QUE DEBEN CONTRATAR LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS DE HOSPEDAJE PARA LA PROTECCION Y SEGURIDAD DE LOS TURISTAS O USUARIOS.

BERTHA LETICIA NAVARRO OCHOA, Secretaria de Turismo, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 42 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 34 y demás relativos de la Ley Federal de Turismo; 1o., 2o. fracción II, 3o. fracción XI, 38 fracción II, 40 fracción III, 41, 43, 45, 46, 47 y 51 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, y

### CONSIDERANDO

Que en cumplimiento a lo dispuesto en la fracción I del artículo 47 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el 19 de junio de 2002 se publicó en el **Diario Oficial de la Federación** el proyecto de modificación de la presente Norma, a fin de que los interesados, dentro de los 60 días naturales posteriores a la fecha señalada, presentaran sus comentarios al Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística.

Que durante el plazo a que se refiere el considerando anterior, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 45 del ordenamiento legal citado en el párrafo anterior, estuvieron a disposición del público los documentos a que se refiere dicho precepto.

Que dentro del mismo plazo los interesados presentaron sus comentarios al proyecto de modificación de esta Norma, los cuales fueron debidamente analizados y desahogados en el Comité Consultivo Nacional de Normalización, realizándose las modificaciones procedentes.

Que se publicaron las respuestas a los comentarios recibidos al proyecto de modificación de la citada Norma, en cumplimiento a lo dispuesto por la fracción III del artículo 47 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, y

Que habiéndose cumplido el procedimiento establecido en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización para la elaboración de normas oficiales mexicanas, el Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística, en sesión de fecha 4 de diciembre de 2002, aprobó la Norma Oficial Mexicana NOM-07-TUR-2002, De los elementos normativos del seguro de responsabilidad civil que deben contratar los prestadores de servicios turísticos de hospedaje para la protección y seguridad de los turistas o usuarios, por lo que con base en lo expuesto y fundado, he tenido a bien expedir la siguiente:

### **NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-07-TUR-2002, DE LOS ELEMENTOS NORMATIVOS DEL SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL QUE DEBEN CONTRATAR LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS DE HOSPEDAJE PARA LA PROTECCION Y SEGURIDAD DE LOS TURISTAS O USUARIOS**

Dado en la Ciudad de México, Distrito Federal, a los cuatro días del mes de diciembre de dos mil dos.- La Secretaria de Turismo, **Bertha Leticia Navarro Ochoa.**- Rúbrica.

#### **0. Introducción**

El seguro, como instrumento financiero de prevención y protección constituye un apoyo para la promoción del turismo nacional y extranjero, al proporcionar un valor agregado de seguridad a la oferta de hospedaje e incrementar la calidad global de los servicios, así como liberar a los prestadores de servicios de problemas derivados de acontecimientos contingentes, creando conciencia de prevención en el sector, y fomentando el ahorro interno.

Con objeto de dar debido cumplimiento al artículo 34 fracciones I, II y IV de la Ley Federal de Turismo, se expide la presente Norma Oficial Mexicana, que coadyuvará a garantizar y crear confianza en el mercado potencial que elige los destinos turísticos nacionales, brindándole seguridad y calidad.

#### **PREFACIO**

En la elaboración de esta Norma participaron los siguientes organismos e instituciones:

Secretaría de Economía

Procuraduría Federal del Consumidor

Fondo Nacional de Fomento al Turismo

Comisión Nacional de Seguros y Fianzas

Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros

Confederación de Cámaras Nacionales de Comercio, Servicios y Turismo  
Consejo Nacional Empresarial Turístico  
Confederación de Asociaciones de Agencias de Viajes  
Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de la Ciudad de México  
Asociación Mexicana de Hoteles y Moteles de la República Mexicana  
Asociación Nacional de Cadenas de Hoteles  
Asociación de Inversionistas en Hoteles y Empresas Turísticas  
Asociación Mexicana de Desarrolladores Turísticos  
Asociación Mexicana de Agencias de Viajes  
Asociación Nacional de Agencias de Viajes Profesionales  
Asociación Mexicana de Hoteles y Moteles de la Ciudad de México  
Asociación Mexicana de Operadores Mayoristas de Turismo Receptivo  
Asociación Metropolitana de Agencias de Viajes  
Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior  
Intercambios Internacionales de Vacaciones  
Reservaciones en Condominios Internacionales  
Escuela Superior de Turismo (IPN)  
Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica (CONALEP)

## INDICE

0. Introducción
1. Objetivo
2. Campo de aplicación
3. Definiciones
4. Disposiciones generales
5. Requisitos mínimos de cobertura y suma asegurada
6. Exclusiones
7. Vigilancia de la Norma
8. Bibliografía
9. Concordancia con normas internacionales
- 1. Objetivo**

Establecer los lineamientos mínimos que en materia del seguro de responsabilidad civil deben cumplir los prestadores de servicios turísticos de hospedaje, para que respondan en forma oportuna y adecuada por las responsabilidades en que puedan incurrir derivadas de la prestación de sus servicios a turistas o usuarios.

### **2. Campo de aplicación**

Esta Norma es obligatoria para todos los prestadores de servicios turísticos mencionados en el artículo 4o. fracción I de la Ley Federal de Turismo, que operen dentro del territorio nacional, a excepción de los campamentos y paradores de casas rodantes.

### **3. Definiciones**

Para los efectos de esta Norma se entiende por:

#### **3.1 Ley:**

La Ley Federal de Turismo.

#### **3.2 Reglamento:**

El Reglamento de la Ley Federal de Turismo.

**3.3 Secretaría:**

La Secretaría de Turismo.

**3.4 Establecimiento de hospedaje:**

El inmueble en el que se ofrece al público el servicio de alojamiento en habitación, conforme lo establece el artículo 2o. fracción VII del Reglamento de la Ley, referente a hoteles, moteles, albergues y demás establecimientos de hospedaje.

**3.5 Turista o usuario:**

Toda aquella persona que contrata los servicios de hospedaje con el establecimiento.

**3.6 Prestador del servicio turístico:**

La persona física o moral que proporcione o contrate con el turista o usuario, la prestación de los servicios turísticos a que se refiere la fracción I del artículo 4o. de la ley.

**3.7 Contrato de seguro:**

Aquel por el cual la compañía aseguradora se obliga, mediante el pago de una prima, a resarcir un daño o a pagar una suma de dinero, al verificarse la eventualidad prevista en el mismo.

**3.8 Póliza:**

Documento en el que se establece en forma pormenorizada los derechos y obligaciones de la empresa aseguradora y del asegurado, así como de los terceros o beneficiarios, en su caso, incluyendo la suma asegurada de acuerdo con el objeto del contrato de seguro, contra el pago regular de las primas establecidas.

**3.9 Compañía aseguradora:**

Empresa establecida y autorizada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público para operar como institución de seguros dentro del territorio nacional, con la que el prestador de servicios turísticos contrate los seguros a los que se refiere la presente Norma.

**3.10 Responsabilidad civil:**

Los daños, perjuicios y el daño moral consecuencial que el asegurado cause a los turistas o usuarios en sus personas o en sus bienes y por los que éste deba responder, conforme a la legislación aplicable vigente en los Estados Unidos Mexicanos.

**3.11 Estancia:**

Periodo durante el cual el turista o usuario se encuentra registrado como huésped comprendido entre su registro de entrada e ingreso al establecimiento de hospedaje, hasta su registro de salida.

**4. Disposiciones generales**

**4.1** Los prestadores de servicios turísticos están obligados a celebrar un contrato de seguro de responsabilidad civil con una compañía aseguradora que esté debidamente autorizada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, cubriendo los requisitos mínimos establecidos en la presente Norma, el cual debe ser no cancelable durante su vigencia y se debe conservar en todo momento el comprobante único que demuestre el pago oportuno del contrato.

**4.2** Al celebrar el contrato de seguro, los prestadores de servicios turísticos deben cerciorarse de que en la póliza se establezca con claridad las coberturas y montos de las sumas aseguradas, conforme lo previene la presente Norma.

**4.3** El contrato debe celebrarse en idioma español, sin perjuicio en la utilización de otros idiomas.

**4.4** El prestador del servicio turístico debe informar al turista o usuario mediante avisos colocados en la recepción o en la habitación, o bien, en el reglamento interior del establecimiento de hospedaje.

**4.5** La información que se proporcione sobre el seguro debe ser suficientemente clara y explícita, debiendo siempre citar la presente Norma.

**4.6** La póliza debe señalar los riesgos no amparados, así como las instrucciones e indicaciones para la presentación formal de reclamaciones en caso de que ocurra alguno de los riesgos establecidos en el contrato de seguro.

**4.7** En el texto de la póliza se debe mencionar que los términos y condiciones del seguro contratado, cumplen con los requisitos mínimos establecidos en la presente Norma, para lo cual el prestador de servicios debe cerciorarse que la póliza cubra los aspectos mencionados en la misma.

**4.8** El periodo de cobertura del turista o usuario tendrá aplicación mientras dure su estancia en el establecimiento de hospedaje.

**5. Requisitos mínimos de cobertura y suma asegurada**

**5.1 La cobertura debe incluir:**

**5.1.1** Los hechos u omisiones que en términos de la legislación civil federal vigente causen la muerte o el menoscabo de la salud de los turistas o usuarios, el deterioro, pérdida o la destrucción de bienes propiedad de los mismos, derivados de las actividades propias del prestador de servicios turísticos; incluyendo su responsabilidad como propietario, arrendatario o usufructuario de terrenos, edificios o locales que sean utilizados para su actividad, así como las instalaciones comprendidas dentro de los mismos, o por la prestación de servicios básicos y complementarios que suministre a terceros, y la responsabilidad civil legal personal de sus empleados y trabajadores derivada del desempeño de sus funciones.

**5.2 Suma asegurada:**

**5.2.1** El monto mínimo de la suma asegurada debe ser el que resulte de multiplicar el 25% del total del número de habitaciones instaladas por establecimiento por 790 días de salario mínimo general vigente en el Distrito Federal, mismo que debe ser reinstalable para eventos subsecuentes.

**5.2.2** Para el caso de establecimientos que cuenten con capacidad menor a 40 habitaciones, no es aplicable el punto anterior y se establece como base 10 habitaciones por 790 días de salario mínimo general vigente en el Distrito Federal como mínimo de suma asegurada.

**5.2.3** El deducible y el coaseguro lo debe pagar el prestador de servicios turísticos y no debe trasladarse al turista o usuario que haga uso de los servicios.

**6. Exclusiones**

**6.1** El prestador de servicios turísticos, debe cerciorarse de que en el seguro contratado se establezcan las condiciones por las cuales no se responde al turista o usuario por los daños que sufra en sus bienes o en su persona, siempre y cuando no contravengan a lo previsto en el numeral 5.1.1.

**7. Vigilancia de la Norma**

**7.1** La Secretaría tendrá a su cargo la vigilancia y verificación de las disposiciones contenidas en la presente Norma, independientemente de la competencia que tenga la Procuraduría Federal del Consumidor en los términos de los acuerdos de coordinación que se suscriban.

**7.2** En caso de incumplimiento de la presente Norma, el prestador de servicios turísticos se hará acreedor a las sanciones previstas en la ley, y en su Reglamento, así como a las demás disposiciones aplicables.

**8. Bibliografía**

LEY FEDERAL DE TURISMO.  
(D.O.F. 31/12/1992)

LEY FEDERAL SOBRE METROLOGIA Y NORMALIZACION.  
(D.O.F. 1/07/1992)

LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR.  
(D.O.F. 24/12/1992)

LEY SOBRE EL CONTRATO DE SEGURO.  
(D.O.F. 31/05/1935)

REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL DE TURISMO.  
(D.O.F. 2/05/1994)

NMX-Z-13-1981

GUIA PARA LA REDACCION, ESTRUCTURACION Y PRESENTACION DE LAS NORMAS OFICIALES MEXICANAS.  
(D.O.F. 14/05/1981)

**9. Relación con normas internacionales**

No puede establecerse concordancia con otras normas por no existir referencia al momento de la elaboración de la presente.

**Transitorio**

**UNICO.-** La presente Norma entrará en vigor a los 60 días siguientes de su publicación en el **Diario Oficial de la Federación**.

México, D.F., a 4 de diciembre de 2002.- La Secretaria de Turismo, **Bertha Leticia Navarro Ochoa**.- Rúbrica.