

Curso a tu medida

Confianza en tu  
arrendamiento

**“ NOM-247-SE-2021 ”**



Polizas Jurídicas



# INTRODUCCIÓN

La NOM-247-SE-2021 sobre la información comercial y la publicidad de bienes inmuebles destinados a casa habitación y elementos mínimos que deben contener los contratos relacionados, fue publicada el 22 de marzo de 2022 en el Diario Oficial de la Federación (DOF).

Todos los proveedores que sean fraccionadores, constructores, promotores y demás personas que intervengan en la asesoría y venta al público de inmuebles destinados a casa habitación tienen que cumplir la NOM-247, que desde el 18 de septiembre de 2022 es exigible, y Profeco verifica su cumplimiento.

# INTRODUCCIÓN

Es responsabilidad del Gobierno Federal procurar las medidas que sean necesarias para garantizar que los servicios de comercialización que realicen proveedores que tengan el carácter de fraccionadores, constructores, promotores y demás personas que intervengan en la asesoría y venta al público en territorio nacional de inmuebles destinados a casa habitación, así como los contratos relacionados con dichos servicios, cumplan con los requisitos informativos y demás elementos necesarios para garantizar los aspectos de información comercial para lograr una efectiva protección del consumidor. Lo anterior, procurando la equidad y la seguridad jurídica dentro de dichas relaciones comerciales y contractuales, evitando así posibles abusos en perjuicio de los consumidores.

# **NOM-247, LA NORMA QUE BRINDA PROTECCIÓN CONTRA FRAUDES INMOBILIARIOS**

En México, la Norma Oficial Mexicana de Vivienda (NOM-247-SE-2021) brinda protección contra fraudes inmobiliarios. Mediante dicha norma, los compradores están protegidos mientras se encuentran en el proceso de compra de una casa o departamento.

Por lo tanto, todos los participantes en la compraventa de un inmueble deben acatar la norma, es el caso de inmobiliarias, desarrolladoras, constructoras; así como figuras que brinden asesoría y venta al público.





# Ley Federal de Protección al Consumidor

SEÑALA QUE LOS CONTRATOS RELACIONADOS CON ACTOS QUE SE REFIERAN A INMUEBLES DEBEN REGISTRARSE DE FORMA OBLIGATORIA ANTE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR. LO ANTERIOR, PARA QUE DICHOS CONTRATOS DE ADHESIÓN NO IMPLIQUEN PRESTACIONES DESPROPORCIONADAS, OBLIGACIONES INEQUITATIVAS O ABUSIVAS A CARGO DE LOS CONSUMIDORES, O CON ALTAS PROBABILIDADES DE INCUMPLIMIENTO.

ESTABLECE QUE TODO PROVEEDOR ESTÁ OBLIGADO A INFORMAR Y A RESPETAR LOS PRECIOS, TARIFAS, GARANTÍAS, CANTIDADES, CALIDADES, MEDIDAS, INTERESES, CARGOS, TÉRMINOS, RESTRICCIONES, PLAZOS, FECHAS, MODALIDADES, RESERVACIONES Y DEMÁS CONDICIONES APLICABLES EN LA COMERCIALIZACIÓN DE BIENES, PRODUCTOS O SERVICIOS, SOBRE TODOS AQUELLOS QUE SE HUBIERA OFRECIDO, OBLIGADO O CONVENIDO CON EL CONSUMIDOR PARA LA ENTREGA DEL BIEN O PRESTACIÓN DEL SERVICIO, Y BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA SERÁN NEGADOS ESTOS BIENES.

SEÑALA QUE LA INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD DEBE SER VERAZ, COMPROBABLE, CLARA Y EXENTA DE DIÁLOGOS, SONIDOS, IMÁGENES, MARCAS, DENOMINACIONES DE ORIGEN, Y OTRAS DESCRIPCIONES QUE INDUZCAN O PUEDAN INDUCIR A ERROR O CONFUSIÓN POR ENGAÑOSAS O ABUSIVAS,

**LA ELABORACIÓN DE ESTA NORMA OFICIAL MEXICANA ES COMPETENCIA DEL COMITÉ CONSULTIVO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN DE LA SECRETARÍA DE ECONOMÍA (CCONNSE), EL GRUPO DE TRABAJO FUE INTEGRADO DE MANERA VOLUNTARIA, ALGUNOS SON:**

- ASOCIACIÓN MEXICANA DE PROFESIONALES INMOBILIARIOS A.C. (AMPI).

- CADU INMOBILIARIA, S.A. DE C.V.

- CÁMARA MEXICANA DE LA INDUSTRIA DE LA CONSTRUCCIÓN (CMIC).

- COLEGIO NACIONAL DEL NOTARIADO MEXICANO A.C.

- CONFEDERACIÓN DE CÁMARAS NACIONALES DE COMERCIO, SERVICIOS Y TURISMO (CONCANACO-SERVYTUR).

- FONDO DE LA VIVIENDA DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO (FOVISSSTE)

- GRUPO SADASI S.A.P.I. DE C.V.

- INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL DE LA VIVIENDA PARA LOS TRABAJADORES (INFONAVIT).

- PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR (PROFECO).
  - o Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento.

- o Dirección General de Quejas y Conciliación.

- o Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza.

- SECRETARÍA DE ECONOMÍA.

- o Dirección General de Normas

# OBLIGACIÓN DE CONTAR CON CANALES DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y SOLICITUDES

El proveedor debe contar con canales y mecanismos de atención al consumidor, gratuitos y accesibles, tales como teléfonos, correo electrónico, formularios en sitios web o cualquier medio de contacto digital, debiendo estar estos habilitados por lo menos en días y horas hábiles, en los que se proporcionará información y se recibirán comentarios, quejas y sugerencias. Lo anterior, debe ser expresamente informado al consumidor, así como indicar el tratamiento de los datos personales que podrán ser recabados a través de dichos canales de comunicación.

El proveedor también debe recibir y atender quejas, solicitudes o sugerencias por parte de los consumidores, en cualquiera de los puntos de venta o atención a clientes, sin perjuicio de que las mismas pueden ser presentadas en el domicilio de la casa matriz del proveedor o de sus sucursales. Asimismo, el proveedor debe de contar y hacer público a los consumidores, un domicilio para oír y recibir notificaciones, así como señalar el horario de atención.



# OBLIGACIONES EN MATERIA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

Los datos personales que se obtengan por el proveedor respecto de sus titulares deben ser tratados conforme a los principios de licitud, consentimiento, información, calidad, finalidad, lealtad, proporcionalidad y responsabilidad, de acuerdo con la LFPDPPP y el RLFPDPPP.

El proveedor debe informar a los titulares de los datos personales, qué información recabará y con qué finalidades, mediante su Aviso de Privacidad, el cual debe poner a su disposición en el portal de internet, medios electrónicos en los que se recaben datos personales del titular de los mismos, así como a la vista en la oficina de atención física en caso de tenerla, de conformidad con la LFPDPPP y el RLFPDPPP.

El titular de los datos personales debe manifestar su consentimiento para su tratamiento, ya sea de manera escrita, verbal, por medios electrónicos o de forma tácita si no manifiesta su oposición al ponerse a su disposición el Aviso de Privacidad.

En caso de tratarse de datos personales sensibles, el proveedor debe obtener consentimiento expreso y por escrito del titular para su tratamiento.



# OBLIGACIONES EN MATERIA DE ANTICIPOS.

El proveedor debe entregar un comprobante al consumidor por el anticipo que le sea entregado. Es importante que el proveedor informe al consumidor previo a la entrega del anticipo, respecto a:

- (i) Que éste se abonará al pago del bien inmueble,
- (ii) Obligaciones y derechos generados para el proveedor y el consumidor derivadas del anticipo,
- (iii) Mecanismos, términos y condiciones para reclamar la devolución del anticipo, incluyendo el plazo y las posibles penalizaciones si se realiza fuera del plazo establecido.

La devolución del anticipo debe ser por el mismo medio en el que se realizó el pago, y en el mismo número y monto de las exhibiciones mediante las cuales el consumidor efectuó el pago del anticipo, o bien, pudiendo realizarse en forma distinta siempre que el proveedor lo ofrezca y el consumidor lo acepte, al momento de la devolución, y debe señalar el plazo en el que se realizará el mismo.

La devolución del anticipo será sin penalización alguna siempre y cuando se solicite en el plazo convenido entre el proveedor y el consumidor. En los demás casos, la devolución del anticipo estará sujeto a las penalizaciones que haya establecido el proveedor.