

Obligaciones y derechos en materia de comercialización de bienes inmuebles dedicados a casa habitación que se focalizan en los siguientes aspectos: Definir los sujetos obligados a su cumplimiento establecer obligaciones en materia de Información y Publicidad, establecer obligaciones y requisitos en actos de preventa y actos de venta, establecer obligaciones en materia de garantías y establecer análogamente a las obligaciones anteriores una serie de derechos al consumidor de este tipo de bienes inmuebles, conforme a lo siguiente:

<p>1. Objetivo y campo de aplicación:</p>	<p>Establecer requisitos informativos para la comercialización de inmuebles destinados a casa habitación, establecer los elementos mínimos que deben prever los contratos de compraventa respectivos y garantizar la protección de los consumidores de estos bienes y servicios.</p> <p>Las disposiciones de la NOM son únicamente aplicables a fraccionadores, constructores, promotores y demás personas que se dediquen a comercializar bienes inmuebles destinados a casa habitación.</p>
<p>3. Términos, definiciones y términos abreviados:</p>	<p><b>3.8 Contrato de adhesión</b>  <b>3.9 * de compraventa</b>  <b>3.10 * de compraventa de terrenos</b>  <b>3.11 * de intermediación para la adquisición de inmuebles</b>  <b>3.12 * de promesa o preparatorio de compraventa</b>  <b>3.13 * de preventa de bienes inmuebles</b></p> <p>Este apartado únicamente completa definiciones, sin embargo es importante señalar que de ser un sujeto obligado al cumplimiento de dicha NOM, tendría que registrar todos los contratos que utilice para la celebración de sus operaciones de los enumerados anteriormente.</p>
<p>4. Disposiciones generales:</p>	<p><b>4.1 Canales de atención a quejas y solicitudes:</b>  Lo cuales deben de estar habilitados por lo menos días y horas hábiles en los que se brindará información y atenderán quejas, los cuales deben de estar disponibles en todas las sucursales o puntos de venta, así como en la matriz de operaciones y en su caso por medio de vía telefónica o cualquier medio de contacto digital.</p> <p><b>4.2 Portales de internet:</b>  Deben contener de forma actualizada por lo menos:  - Precios totales de operaciones de contado.  - Características de los inmuebles comercializados.  - Leyenda en donde se indique que el precio total en las operaciones a crédito se determinará en función de los montos variables.  - Dirección física y electrónica para canales de atención a quejas.  -Modelo de contrato de adhesión registrado ante PROFECO.  -Forma y planes de pago.  -En caso de financiamiento por el proveedor, tasas de interés, CAT, comisiones y seguros adheridos.</p>

	<p>La misma información prevista en la página también deberá de estar disponible en la oficina física de atención a clientes.</p> <p><b>4.3 Protección de datos personales:</b>          Contar con el aviso de privacidad correspondiente y demás obligaciones en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.</p> <p><b>4.4 Anticipos:</b>          Obligación de entregar el comprobante respectivo, así como informar que el mismo se abonará al precio del inmueble, derechos y obligaciones que su pago genera, forma y plazo de devolución, incluyendo posibles penalizaciones.</p> <p>Obliga que la devolución sea por el mismo medio en la que se realizó el pago, salvo autorización del consumidor al momento de la misma.</p> <p>Obligación de informar cualquier cambio al proyecto ejecutivo después de entregado el anticipo para la autorización del consumidor, o en su caso devolver el anticipo más la bonificación que proceda.</p> <p><b>4.5 Enganches:</b>          En caso de compraventa en abonos debe informar que la cantidad pagada en enganche forma parte precio del inmueble adquirido, forma y plazo de devolución, incluyendo penalizaciones o en su caso bonificaciones.</p> <p>Obligación de informar cualquier cambio al proyecto ejecutivo después de entregado el anticipo para la autorización del consumidor, o en su caso devolver el anticipo más la bonificación que proceda.</p> <p><b>4.6 Preventas:</b>          Exhibir la información de las características del inmueble y su precio de venta, y contar con el contrato adhesivo correspondiente debidamente registrado.</p> <p><b>4.8 Carta de derechos:</b>          Entregar a todo posible consumidor una carta con todos los derechos que tiene conforme a la Ley Federal de Protección al Consumidor, su reglamento y la NOM.</p> <p><b>4.11 Prohibición de ventas atadas.</b></p> <p><b>4.12 Entrega del inmueble:</b>          La entrega del inmueble debe de realizarse al propio consumidor, apoderado o causahabiente, en su caso teniendo que acreditar la personalidad con un poder notarial o el documento correspondiente conforme a la legislación civil aplicable.</p>
5. Información y publicidad:	<p>Toda la información debe de estar en español, cualquier certificación o acreditación tiene que ser objetivamente acreditable.</p>

El proveedor debe de poner la siguiente información disponible al consumidor:

- Nombre comercial y razón social.
- Datos de contacto.
- Documento que acredite la propiedad del inmueble debidamente registrado y gravámenes con la cuenta.
- Precio del inmueble en operaciones de contado y en operaciones de crédito la leyenda que se determinará en función de en función de montos variables.
- Métodos de pago disponibles.
- Licencias, permisos o autorizaciones del inmueble otorgadas por las autoridades competentes.
- Especificaciones del inmueble, ubicación, colindancias, datos de medidas, instalaciones de servicios, acabados y sistema constructivo.
- Canales de atención a quejas.
- Números de registro de los contratos respectivos ante PROFECO.

La falta de veracidad podrá dar lugar al pago de una bonificación conforme a la Ley Federal de Protección al consumidor.

**5.1 Requisitos de la información:**

- Establecer términos y condiciones de anticipos, enganches y en general del pago del inmueble.
- Garantía y formas de hacerla valer y su periodo de vigencia.
- Términos y condiciones de entrega y escrituración.
- Términos y condiciones de ofertas y promociones.

**5.2 Requisitos de publicidad:**

- No presentar atribuciones que no correspondan con su uso.
- No inducir a creer que el inmueble presenta acabados que no tenga o que no se puedan comprobar.
- No usar términos categóricos no comprobables (afirmaciones absolutas).
- No provocar descrito a la competencia.

**5.3 Requisitos proyecto ejecutivo, maqueta e inmueble muestra:**

Poner a disposición del consumidor:

- Plano del terreno
- Plano de ubicación
- Plano de cortes y fachadas
- Planos arquitectónicos
- Planos estructurales
- Planos de instalaciones
- Planos de acabados
- Planos de urbanización.
- Tipo de sistema constructivo

**5.5 Información del promotor:**

Tendrá que presentarse con una tarjeta expedida por el proveedor, con información mínima de identificación de ambos y datos de contacto.

Lo ofrecido por el promotor vincula al proveedor.

**5.6 Información del Inmueble:**

Adicional a lo ya mencionado, se agrega que el precio del inmueble debe de estar en moneda nacional, sin perjuicio de que también se anuncie en moneda extranjera.

Se deberá de informar de inmuebles que presente una deficiencia, hayan sido usados, o reconstruidos.

Se deberá de informar de las comisiones, honorarios y gastos adicionales en los que se pueda incurrir y que sean determinados por terceros.

**SERVICIOS**

El inmueble deberá de contar como mínimo servicios y/o infraestructura para la conexión de los mismos para el abastecimiento de agua potable, energía eléctrica, drenaje, y aprovechamiento de gas lp o electricidad para cocinar alimentos y calentar agua.

**LICENCIAS.**

Se debe de poner a disposición del consumidor las licencias de uso de suelo, de construcción, de edificación fraccionamiento, subdivisiones, fusiones, relotificaciones y condominio de manera impresa o digital.

**PROTECCIÓN CIVIL.**

Se debe de contar con Programa Interno de Protección Civil y dictamen estructural en caso de inmuebles usados.

**ACABADOS.**

Se debe de cumplir con los acabados que se encuentren en la información y publicidad del inmueble y en su caso en la inmueble muestra.

**OPCIONES DE PAGO.**

Créditos e instituciones financieras.

**FINANCIAMIENTO.**

Cuando el proveedor otorgue el crédito para el financiamiento del inmueble, deberá de informar:

- Precio de contado
- Número de pagos, periodicidad
- Derecho a liquidar anticipadamente, reducción de intereses.
- Forma de calcular los intereses
- Descuentos y bonificaciones aplicables
- Tasa fija y variable y la manera de su calculo
- Monto total a pagar, intereses, comisiones y cargos desglosados.
- Enviar un estado de cuenta por lo menos cada bimestre.

	<p>GARANTIA. Describir de manera clara y precisa la garantía sin condicionar o limitar la misma más allá de los mínimos establecidos en la ley .</p> <p>ENTORNO URBANO. Informar Del equipamiento urbano y de los sistemas de transporte que existan en la zona.</p>
6. Contrato de adhesión	Todos los contratos que utilicen los proveedores en materia inmobiliaria para compraventa de bienes destinados a casa habitación deben estar registrados ante la PROFECO, en idioma español, legibles con una tipografía mínima de 3milímetros y no podrán contener obligaciones desproporcionadas .
7. Garantías	<p><b>7.1 Disposiciones generales:</b> Todo inmueble ofertado por el proveedor debe de tener una garantía mínima de 5 años en cuestiones estructurales, 3 años en temas de impermeabilización, y para los demás acabados una garantía mínima de 1 año.</p> <p><b>7.2 Reparaciones:</b> El tiempo que duren las reparaciones no será computable en el plazo de la garantía, y una vez efectuadas las mismas operara una nueva garantía sobre las mismas de forma independiente.</p> <p><b>7.3 Persistencia de fallas:</b> En caso de que una vez reparadas las fallas, las mismas vuelvan aparecer o subsistan, el consumidor tendrá derecho a una bonificación del 20% en caso de fallas graves y un 5% en caso de fallas leves, respecto del valor del inmueble.</p> <p><b>7.4 Fallas de imposible reparación:</b> En el caso que el proveedor no repare las fallas correspondientes en adición a la bonificación mencionada tendrá la obligación de sustituir el inmueble o en su caso rescindir el contrato y reintegrar los montos pagados con los intereses correspondientes, asumiendo todos los gastos relacionados con dicha operación.</p>
8. Servicios adicionales	El proveedor para prestar servicios adicionales o conexos fuera de la referente a la compraventa del inmueble necesitará del consentimiento expreso del consumidor, el cual los podrá cancelar en cualquier momento
9.- Escrituración	<p>En caso de operaciones con crédito hipotecario, el proveedor debe de proponer un notario que sea parte del padrón de los organismos nacionales de vivienda.</p> <p>En caso de operaciones de contado, el proveedor propondrá el notario público correspondiente, si el consumidor tienen alguna objeción, se elegirá el notario de común acuerdo a propuesta del consumidor.</p>
10. Bonificación	<p>5% fallas leves</p> <p>20% fallas graves</p> <p>Demás casos conforme a lo establecido en la Ley Federal de Protección al Consumidor</p>
11. Viviendas de Interés social	Los organismos nacionales y estatales de vivienda tendrán la obligación de expedir y publicar en el Diario Oficial de la Federación sus reglas generales para el otorgamiento de créditos.

