

Comunicado a medios 081

COLABORAN PROFECO Y EL INFONAVIT PARA ORIENTAR Y PROTEGER A LOS DERECHOHABIENTES-CONSUMIDORES EN LA COMPRA DE SU VIVIENDA

- Se protegerá al consumidor durante el proceso comercial de compra-venta y la entrega de la casa-habitación.
- Para inscribir oferta de vivienda susceptible de ser adquirida por derechohabientes de Infonavit, los desarrolladores deberán tener sus modelos de contratos de adhesión registrados y actualizados ante Profeco.

México, D.F., a 24 de junio de 2010.- La Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) y el Infonavit suscribieron un convenio de colaboración para establecer las bases, a fin de que, en el ámbito de sus respectivas competencias, se mejore el proceso comercial de la compra-venta de una vivienda y se proteja al derechohabiente-consumidor en caso de cualquier incumplimiento.

El convenio, suscrito por Antonio Morales de la Peña, Procurador Federal del Consumidor, y por Víctor M. Borrás Setién, Director General del Infonavit, busca:

1. Garantizar la protección al consumidor en los diferentes momentos del proceso comercial de las operaciones de compra-venta de vivienda vinculadas a un crédito del Instituto.
2. La supervisión y vigilancia de los desarrolladores de vivienda.

Como una medida a favor de la protección del derechohabiente-consumidor, el Instituto establecerá como requisito indispensable a los desarrolladores y constructores que registren oferta de vivienda en el Registro Único de Vivienda, contar con los modelos de contratos de adhesión registrados de acuerdo a lo establecido por la Ley Federal de Protección al Consumidor. Para hacerlo las empresas contarán con un plazo máximo de 90 días. Estos modelos de contrato de adhesión garantizan la inclusión de cláusulas de protección al consumidor a lo largo del proceso de adquisición y entrega de la vivienda. Existirá un contrato de gestión e investigación de crédito que aplicará para la regulación y establecimiento de las tareas que deben realizar los asesores certificados registrados en el sistema del Instituto.

Un punto relevante consiste en la estandarización del proceso de entrega de vivienda, estableciendo un periodo máximo para la entrega del bien inmueble al derechohabiente-consumidor. En caso de que se incumpla con este punto, se aplicará una pena convencional en contra del desarrollador o vendedor de la vivienda. Adicionalmente se incorpora un listado de referencia que contienen la información, documentos y garantías que el desarrollador de vivienda deberá acompañar en la entrega de la vivienda que incluyen planos, garantías de equipos, seguros, así como regímenes de condóminos y temas de sustentabilidad y comunidad, entre otros. De esta forma el derechohabiente-

Comunicado a medios 081

consumidor contará con una herramienta útil para exigir una entrega completa y estandarizada.

3. Se impulsará el Índice de Satisfacción al Acreditado (ISA), desarrollado por el Infonavit y que contiene información proporcionada por Profeco, como un indicador de referencia para que los consumidores conozcan la calificación que le dan los acreditados a las empresas desarrolladoras sobre su experiencia de compra.

A la fecha, el ISA refleja la opinión de más de 31 mil acreditados, los cuales, han calificado a 101 empresas a nivel nacional; 118 municipios (incluyendo las delegaciones del DF); y 136 conjuntos habitacionales en todo el país.

4. Se reforzará la procuración de una pronta solución de las controversias que pudieran surgir entre los derechohabientes-consumidores y los desarrolladores de vivienda en toda la República Mexicana. Para lograrlo el Infonavit canalizará a Profeco las quejas de los derechohabientes-consumidores respecto a la vivienda adquirida. Asimismo se impulsará que los desarrolladores de vivienda se incorporen a los mecanismos de conciliación que ofrece Profeco, a través de la conciliación telefónica y de Concilianet.
5. Ambas instituciones unirán esfuerzos para fortalecer la difusión de información, orientación y asesoría a los derechohabientes-consumidores, aprovechando las herramientas de promoción de ambos organismos, como los 88 Centros de Servicio (CESI) en todo el país, las 51 delegaciones y subdelegaciones de Profeco en toda la República Mexicana, los centros telefónicos con los que actualmente cuentan, kioscos, portales, Revista del Consumidor, bolsa inmobiliaria Contacto Infonavit, entre otros.

Borrás Setián destacó que con estas acciones, ambas instituciones dan un paso adelante en la construcción progresiva de una estructura de información, orientación y asesoría a favor de los derechohabientes-consumidores.

“Este convenio es un eslabón más de esta estrategia de fomentar compradores cada vez más exigentes y una mayor competencia por producir viviendas con mayores atributos de calidad, con el propósito de mejorar su calidad de vida y la de sus familias, así como ayudar a fortalecer su patrimonio”, resaltó durante el evento realizado en las instalaciones del Infonavit.

Por su parte el Procurador Antonio Morales de la peña dijo: “Con la firma de este convenio de colaboración, Profeco e Infonavit conjuntamos esfuerzos para que los consumidores gocen de certeza y seguridad jurídica en la adquisición de su vivienda”.

-o0o-