



CONVENIO DE COLABORACIÓN QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR, A LA QUE EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "LA PROFECO", REPRESENTADA POR SU TITULAR, EL MTR. ANTONIO MORALES DE LA PEÑA Y, POR LA OTRA, EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL DE LA VIVIENDA PARA LOS TRABAJADORES, EN LO SUCESIVO "EL INFONAVIT", REPRESENTADO POR SU DIRECTOR GENERAL, EL C.P. VÍCTOR MANUEL BORRÁS SETIÉN, AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS.

D E C L A R A C I O N E S

I. "LA PROFECO" declara que:

- I.1.** De conformidad con el artículo 20 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, es un organismo descentralizado de servicio social con personalidad jurídica y patrimonio propio, con funciones de autoridad administrativa encargada de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.
- I.2.** De conformidad con lo dispuesto por el artículo 24, fracciones I, IV, V, XII, XIV y XV de la Ley Federal de Protección al Consumidor, dentro de sus atribuciones se encuentran, entre otras, la de promover y proteger los derechos del consumidor, así como aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores; recopilar, elaborar, procesar y divulgar información objetiva para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado; formular y realizar programas de educación para el consumo, así como de difusión y orientación respecto de las materias a que se refiere la Ley; celebrar convenios y acuerdos de colaboración con autoridades federales, estatales, municipales, del gobierno del Distrito Federal y entidades paraestatales en beneficio de los consumidores y procurar la solución de las diferencias entre consumidores y proveedores; vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en las Leyes Federales de Protección al Consumidor y Sobre Metrología y Normalización y en las normas oficiales mexicanas; registrar los contratos de adhesión que lo requieran, cuando cumplan con la normatividad aplicable, y organizar y llevar el registro público de contratos de adhesión.
- I.3.** El Mtro. Antonio Morales de la Peña, Procurador Federal del Consumidor, está facultado para suscribir el presente convenio, de conformidad con lo establecido en los artículos 27, fracción I de la Ley Federal de Protección al Consumidor y 8º del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.
- I.4.** Señala como domicilio el ubicado en Avenida José Vasconcelos número 208, Colonia Condesa, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06140 en la Ciudad de México, Distrito Federal.

II. "EL INFONAVIT" declara que:

- II.1.** Es un organismo de servicio social con personalidad jurídica y patrimonio propio que ha sido creado y es regido por la "Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda de los Trabajadores" (citada adelante como "*Ley del INFONAVIT*"), y que



tiene como objeto fundamental (i) administrar los recursos del "Fondo Nacional de la Vivienda" y (ii) operar un sistema de financiamiento que permita a los trabajadores derechohabientes obtener crédito barato y suficiente para la adquisición de viviendas cómodas e higiénicas.

- II.2. Su representante, el C.P. Víctor Manuel Borrás Setién, es el Director General del INFONAVIT, según consta en el acta de la sesión de la Asamblea General Ordinaria número 91 del INFONAVIT, celebrada con fecha 18 de diciembre de 2006, en la cual fue designado como Director General, a propuesta del C. Presidente Constitucional de los Estados Unidos Mexicanos, Licenciado Felipe de Jesús Calderón Hinojosa, y quien cuenta con las facultades necesarias para la celebración de este convenio.
- II.3. Para los efectos de este convenio, señala como su domicilio el ubicado en Barranca del Muerto No. 280, Col. Guadalupe Inn, Delegación Álvaro Obregón, C.P. 01029, México, Distrito Federal.

III. "LAS PARTES" declaran que:

III.1. Considerando que la vivienda constituye la base del patrimonio familiar y con la finalidad de proteger los derechos de los consumidores, es necesario que tanto "LA PROFECO" como "EL INFONAVIT", en sus respectivos ámbitos de competencia, implementen acciones encaminadas a reforzar el debido ejercicio de las prerrogativas derivadas de la adquisición de inmuebles destinados a casa habitación.

III.2. Para efectos del presente instrumento, acuerdan la utilización de las siguientes definiciones:

Comportamiento comercial: Información sobre número de quejas, porcentaje de conciliación, motivos de reclamación, número de procedimientos por infracciones a la ley (PIL), monto de las multas impuestas, por sector o por desarrollador de vivienda por cierto periodo de tiempo, así como el cumplimiento de la Ley Federal de Protección al Consumidor respecto del registro del modelo de contrato de adhesión.

Derechohabiente-consumidor: El derechohabiente de "EL INFONAVIT" que mediante un crédito otorgado por éste adquiere como destinatario final un inmueble para casa habitación.

Desarrolladores de vivienda: De conformidad con lo establecido en el artículo 73 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, a los fraccionadores, constructores, promotores y demás personas que intervengan en la asesoría y venta al público de viviendas destinadas a casa habitación.

Monitoreo: Actividad que realiza "LA PROFECO" respecto de aquellas materias de su competencia, a fin de determinar el cumplimiento, por parte de los proveedores, de las disposiciones relativas de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

III.3. Es su voluntad celebrar el presente convenio de colaboración y sujetarse a las siguientes:



CLÁUSULAS

PRIMERA.- OBJETO. El presente convenio tiene por objeto establecer las bases de colaboración a fin de que, en el ámbito de sus respectivas competencias, **"EL INFONAVIT"** apoye a la **"LA PROFECO"** en: (i) la protección a los consumidores que, siendo derechohabientes de **"EI INFONAVIT"**, tengan interés de adquirir inmuebles destinados a casa habitación; (ii) la vigilancia de los desarrolladores de vivienda; (iii) el fortalecimiento de la difusión de información a los derechohabientes-consumidores y (iv) el reforzamiento de 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.

SEGUNDA.- VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA. A fin de apoyar a **"LA PROFECO"** en el ejercicio de sus facultades de verificación respecto al cumplimiento por parte de los desarrolladores de vivienda de lo previsto en el artículo 73 y demás relativos de la Ley Federal de Protección al Consumidor, **"EL INFONAVIT"** se compromete a establecer, de conformidad con las disposiciones legales, reglamentarias y normativas de operación interna que lo rigen, como requisito para la inscripción de viviendas en el Registro Único de Vivienda, que los desarrolladores de vivienda sólo celebren con los derechohabientes-consumidores contratos de compra-venta de vivienda que se ajusten a los modelos de contratos de adhesión que hayan sido inscritos en el Registro Público de Contratos de Adhesión de **"LA PROFECO"**.

Para tales efectos, **"LA PROFECO"** se compromete a enviar a **"EL INFONAVIT"** el listado de los desarrolladores de vivienda que cuentan con modelos de contratos de adhesión debidamente inscritos.

Como resultado de lo anterior, **"EL INFONAVIT"**, se compromete a proporcionar a **"LA PROFECO"** los datos de aquellos desarrolladores de vivienda registrados en el Registro Único de Vivienda para que **"LA PROFECO"** pueda ejercer las atribuciones de verificación y vigilancia que en la materia le otorga la Ley Federal de Protección al Consumidor.

TERCERA.- INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN. **"LA PROFECO"** y **"EL INFONAVIT"** se comprometen a intercambiar información institucional referente a las condiciones que los desarrolladores de vivienda deben cumplir en los actos relacionados con inmuebles destinados a casa habitación; las prerrogativas y obligaciones de los derechohabientes-consumidores al momento de realizar dichos actos; datos y desempeño comercial de los desarrolladores de vivienda y otros actores del sector inmobiliario; información relativa a las condiciones de los créditos que otorga **"EL INFONAVIT"** y cualquier otra información relevante que **"LAS PARTES"** se soliciten, observando siempre lo dispuesto en las leyes que respectivamente las rigen en materia de resguardo y confidencialidad de la información y datos personales que tengan en sus bases de datos.

La información a que hace referencia el presente convenio, se proporcionará por escrito o vía electrónica, en los formatos y con la periodicidad que acuerden **"LAS PARTES"**, en los anexos de ejecución correspondientes.



CUARTA.- CANALIZACIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS. “EL INFONAVIT” apoyará a “LA PROFECO” canalizándole las quejas o denuncias que presenten los derechohabientes-consumidores en relación con las viviendas que para casa habitación adquieran con los créditos que “EL INFONAVIT” les otorgue.

De igual forma, “LAS PARTES” acuerdan que impulsarán, en el respectivo ámbito de sus atribuciones, que los desarrolladores de vivienda se incorporen a los mecanismos de conciliación que ofrece “LA PROFECO” para la pronta solución de reclamaciones interpuestas por los derechohabientes-consumidores, como es el caso de establecimiento de líneas 01 800 para efectuar conciliaciones telefónicas, o bien, la utilización, para la substanciación del procedimiento conciliatorio, de la plataforma informática vía internet denominada Concilianet.

QUINTA.- MONITOREO Y ANÁLISIS EN MATERIA DE PUBLICIDAD. “LA PROFECO” efectuará el monitoreo y análisis de la publicidad que realicen los desarrolladores de vivienda en la comercialización de inmuebles destinados a casa habitación, con la finalidad de cumplir con sus atribuciones; dicha información podrá ser proporcionada a “EL INFONAVIT” a fin de que se realicen las acciones que conforme a su competencia correspondan.

“LA PROFECO” elaborará un manual que contenga los criterios que en materia de publicidad inmobiliaria deban imperar, el cual será analizado por “EL INFONAVIT” a fin de que emita los comentarios o sugerencias que estime pertinentes. Las acciones a realizar respecto de la elaboración y opinión de dicho manual, así como los plazos para cada una de ellas, se establecerán en el anexo de ejecución correspondiente.

SEXTA.- DIFUSIÓN Y PUBLICACIÓN. “LA PROFECO” y “EL INFONAVIT”, de conformidad con su disponibilidad presupuestal, se comprometen a difundir información relativa a recomendaciones que los derechohabientes-consumidores, deben tomar en cuenta para la adquisición de viviendas destinadas a casa habitación, tales como el Índice de Satisfacción del Acreditado (ISA); sus derechos al respecto; las instancias a las que pueden acudir cuando sean vulnerados, así como las obligaciones y condiciones que deben cumplir cualquiera de los desarrolladores de vivienda, procurando también que dicha difusión sea realizada a través de los propios desarrolladores.

“LAS PARTES” realizarán dicha difusión a través de trípticos, volantes, carteles, páginas de internet y demás medios que tengan a su alcance.

SÉPTIMA.- CAPACITACIÓN. “LAS PARTES” acuerdan la realización de cursos de capacitación en materia inmobiliaria y derechos del consumidor. Los temas específicos, lugares, fechas y personas a quienes dichos cursos vayan dirigidos, serán acordados oportunamente por “LAS PARTES”, a través de anexos de ejecución.

OCTAVA.- ANEXOS DE EJECUCIÓN. “LAS PARTES” se comprometen a suscribir, a través de los servidores públicos que sean competentes, anexos de ejecución para el cumplimiento de los compromisos asumidos en las cláusulas segunda a séptima de este instrumento, los cuales serán parte integrante del presente convenio. En los mismos, se describirán los lineamientos, condiciones y especificaciones de las acciones a realizarse.

“LAS PARTES” se comprometen a elaborar y suscribir los anexos de ejecución dentro de los 120 días naturales siguientes a la fecha de firma de este convenio.



NOVENA.- USO DE LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA. "LAS PARTES" acuerdan que la información proporcionada podrá ser empleada únicamente para el cumplimiento del objeto del presente convenio, por lo que la misma no podrá ser utilizada con fines publicitarios, comerciales, de certificación o reconocimiento para un determinado desarrollador de vivienda en relación con el cumplimiento de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

DÉCIMA.- APORTACIÓN DE RECURSOS.- Las partes convienen (i) en que las acciones y ejercicio de recursos que realicen para cumplir los compromisos que adquieren en este instrumento, se harán conforme a lo dispuesto en las disposiciones jurídicas y administrativas que a cada una le son aplicables y (ii) en que las responsabilidades derivadas de dichas acciones y ejercicio serán única y exclusivamente de quien las genere.

DÉCIMA PRIMERA.- PROPIEDAD INTELECTUAL. "LAS PARTES" aceptan que la propiedad intelectual derivada de los trabajos realizados con motivo de este convenio (publicaciones de diversas categorías, artículos, folletos, etc., así como la difusión que, en su caso, se realice a través de radio y televisión), estarán sujetos a las disposiciones legales aplicables, otorgando el reconocimiento correspondiente a quienes hayan intervenido en la elaboración y ejecución de dichos trabajos.

DÉCIMA SEGUNDA.- CUMPLIMIENTO Y SEGUIMIENTO. "LAS PARTES" acuerdan que para la interpretación, cumplimiento y seguimiento del presente convenio, designan a los siguientes representantes:

Por "LA PROFECO", a la licenciada Noreli Domínguez Acosta, Subprocuradora de Servicios, con correo electrónico ndominqueza@profeco.gob.mx

Por "EL INFONAVIT", el licenciado Luis Martín del Campo Covarrubias, Gerente de Colocación de Crédito, con correo electrónico lmartin@infonavit.org.mx

DÉCIMA TERCERA.- COMITÉ INTERINSTITUCIONAL. "LAS PARTES" acuerdan en establecer un comité interinstitucional que será responsable de evaluar y dar seguimiento a la ejecución y cumplimiento de este convenio y sus anexos.

La integración del comité y las condiciones de su funcionamiento se detallarán en el anexo de ejecución correspondiente; las acciones, acuerdos y compromisos se establecerán en las minutas de trabajo de cada una de las sesiones.

DÉCIMA CUARTA.- VIGENCIA. La vigencia del presente convenio será a partir de la fecha de su firma y hasta el 30 de noviembre de 2012, acordando "LAS PARTES" que el mismo puede ser revisado, modificado o adicionado de común acuerdo, debiendo hacer tales enmiendas por escrito, las cuales surtirán efectos a partir de su suscripción y, por consecuencia, formarán parte integrante de este instrumento legal.

DÉCIMA QUINTA.- TERMINACIÓN ANTICIPADA. "LAS PARTES" podrán dar por terminado el presente convenio, notificándolo por escrito a la otra con una anticipación de treinta días naturales antes de la fecha en que se pretenda darlo por terminado, en el entendido de que deberán continuar hasta su conclusión las acciones específicas que hayan iniciado su trámite.



DÉCIMA SEXTA.- RELACIÓN LABORAL. "LAS PARTES" convienen que el personal designado por cada una para la realización del objeto del presente convenio, se entenderá relacionado laboralmente sólo con aquella que lo empleó, por tanto, cada una de las partes asume todo tipo de responsabilidad laboral, y en ningún caso serán consideradas como patrones solidarios o sustitutos.

DÉCIMA SÉPTIMA.- CONTROVERSIAS. El presente convenio es producto de la buena fe, en razón de lo cual las controversias que llegaran a presentarse en cuanto a su interpretación y cumplimiento, serán resueltas de común acuerdo por ambas partes.

Leído que fue el presente convenio y enteradas las partes de su contenido, alcance y fuerza legal, lo firman por duplicado, en la Ciudad de México, Distrito Federal, el día veinticuatro de junio del año dos mil diez.

POR "LA PROFECO"

POR "EL INFONAVIT"



MTRO. ANTONIO MORALES DE LA PEÑA
PROCURADOR FEDERAL DEL
CONSUMIDOR



C.P. VÍCTOR MANUEL BORRÁS SETIÉN
DIRECTOR GENERAL