

The background features a large, stylized white letter 'A' on the right side. To the left of the 'A', there are several overlapping geometric shapes: a red circle at the top left, a light blue horizontal bar below it, and a dark blue shape that overlaps the bottom of the red circle and the left side of the 'A'.

B a n u e t / A r r a c h e



**Conversatorio sobre los aspectos más relevantes de la NOM-247-SE-2021 “Prácticas comerciales – Requisitos de la información comercial y la publicidad de bienes inmuebles destinados a casa habitación y elementos mínimos que deben contener los contratos relacionados”.**

CMIC / 27 de abril del 2022



## PROGRAMA

*11:00 - 11:10 registro y presentación.*

*11:10 - 11:30 Alcances generales de la NOM, sujetos y operaciones regulados y aspectos generales*

*11:30 - 11:45 Tipos de contratos, clausulado y registro ante las autoridades.*

*11:45 - 12:00 información comercial, publicidad, operaciones de marketing, Áreas "grises" de la NOM*



## PROGRAMA

*12:00 - 12:20 Carta de derechos a los consumidores, obligaciones en materia de privacidad de datos.*

*12:20 - 12:40 Plazos de implementación de la NOM*

*12:40 - 12:50 Presentación del taller empresarial "Conociendo y aplicando la NOM-247-SE-2021, riesgos y oprotunidades"*

*12:50 - 13:00 intervenciones y cierre.*



# Alcances generales de la NOM, sujetos y operaciones regulados y aspectos generales

# Objetivo de la Norma

Esta Norma Oficial Mexicana establece los requisitos informativos para la comercialización de bienes inmuebles destinados a casa habitación, así como los elementos mínimos que deben contener los contratos de compraventa de dichos bienes inmuebles, y tiene como finalidad garantizar la protección efectiva de los derechos de los consumidores de estos servicios.



# Campo de aplicación de la Norma

Es aplicable únicamente a 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.

La presente Norma Oficial Mexicana es de observancia general y obligatoria para todas las personas físicas o morales que de conformidad con el párrafo anterior se dediquen directa o indirectamente a comercializar al público en general inmuebles destinados a casa habitación en la República Mexicana.





Tipos de contratos,  
clausulado y registro  
ante las autoridades.



# Tipos de contratos

1. contrato de adhesión: documento elaborado unilateralmente por el proveedor para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la comercialización y adquisición de inmuebles destinados a casa habitación, en términos del artículo 85 de la LFPC.



# Tipos de contratos

2. contrato de adhesión de compraventa: acuerdo de voluntades celebrado entre las personas calificadas como proveedores, quienes se obligan a transmitir la propiedad de inmuebles destinados al uso de casa habitación y el consumidor, quien se obliga a pagar por ellas un precio cierto y en dinero. Asimismo, contempla todo lo estipulado respecto del contrato de adhesión.



# Tipos de contratos

3. contrato de adhesión de compraventa de terrenos: acuerdo de voluntades celebrado entre las personas calificadas como **proveedores**, quienes se obligan a transmitir la propiedad de terrenos destinados al uso de casa habitación, y el consumidor, quien se obliga a pagar por ellas un **precio cierto y en dinero**. Asimismo, contempla todo lo estipulado respecto del contrato de adhesión.



# Tipos de contratos

4. contrato de adhesión de intermediación para la adquisición de inmuebles destinados a casa habitación: acuerdo de voluntades celebrado entre las personas calificadas como **proveedores**, las cuales fungen como promotores y demás personas que intervienen en la asesoría y venta de inmuebles destinados a casa habitación, y el consumidor, quien se obliga a pagar precio cierto y en dinero por dicho servicio.



# Tipos de contratos

5. contrato de adhesión de promesa o preparatorio de compraventa: acuerdo de voluntades en el que las partes asumen contractualmente y por escrito la obligación de celebrar un contrato de compraventa futuro de un inmueble en una temporalidad y condiciones determinadas. Los contratos de promesa o preparatorios de compraventa de inmuebles deben de contener los elementos característicos del contrato de adhesión de compraventa definitivo.



# Tipos de contratos

6. contrato de adhesión de preventa de bienes inmuebles: modalidad de los contratos de compraventa de bienes inmuebles, sujeto a una condición suspensiva consistente en que el proveedor se obliga a construir un inmueble y el consumidor acuerda realizar un pago anticipado por concepto de contraprestación, generalmente a un precio preferente o en condiciones diferentes a las correspondientes a un inmueble construido. En ocasiones, se utiliza la modalidad del contrato de promesa de compraventa.



# Clausulas obligatorias

En cuanto al clausulado que deberán seguir los contratos de adhesión, es el siguiente:

- Lugar y fecha de celebración del contrato;
- Datos de contacto del proveedor y del consumidor;
- Documentos que faculten al proveedor para comercializar los bienes que sean objeto del contrato correspondiente;
- Precio de la vivienda en moneda nacional,
- Tipo de crédito de que se trata, así como una proyección del monto a pagar;
- Objeto del contrato, identificación del inmueble y de sus accesorios;
- Montos, medios de pago ya sea de contado, a plazos o con crédito, y cantidades a pagar;
- Relación de los derechos y obligaciones, tanto del proveedor como del consumidor;
- La pena convencional por el incumplimiento de sus obligaciones; la cual debe ser recíproca y equivalente
- Términos de la garantía y las condiciones y mecanismos para hacerla efectiva;
- El procedimiento para la cancelación del contrato de adhesión y las implicaciones que se deriven para el proveedor y el consumidor;



# Clausulas obligatorias

- Condiciones y fecha de entrega del inmueble.
- Autorizaciones, licencias o permisos expedidos por las autoridades correspondientes para la construcción
- Manifiestar, que el proveedor cuenta con los planos estructurales, arquitectónicos y de instalaciones o, en su defecto, un dictamen de las condiciones estructurales del inmueble.
- Información sobre las características del inmueble
- Los términos bajo los cuales habrá de otorgarse su escrituración,
- En caso de fallecimiento del consumidor, se aplicarán las disposiciones legales correspondientes;
- Medios de comunicación que tendrán las partes del contrato;





# Clausulas obligatorias

- Derecho del consumidor de cancelar el contrato de adhesión dentro de los 5 días hábiles siguientes a su firma,
- Establecer la competencia de la PROFECO en la vía administrativa sobre la interpretación o cumplimiento del contrato, junto con la fecha y número de registro de contrato de adhesión otorgado por dicha Procuraduría;
- Plazos de prescripción de las acciones civiles derivadas de responsabilidad civil, vicios ocultos del inmueble y en caso de evicción, los cuales se aplicarán conforme a la legislación civil aplicable;
- Listado de servicios adicionales, especiales o conexos, que pudiera solicitar el consumidor
- Estipulación que informe a los consumidores la existencia del Registro Público de Consumidores, a efecto de que determinen si es su deseo o no comunicar a la Procuraduría su solicitud de inscripción a dicho registro,



# Clausulas prohibidas

La NOM establece que dentro del contrato de adhesión no se puede contener cláusulas que:

- Modifiquen de manera unilateral los términos y condiciones de la contratación; salvo cuando implique una reducción del precio o un beneficio al consumidor;
- Trasladen la responsabilidad civil del proveedor a terceros que no formen parte del contrato;
- Liberen al proveedor de su responsabilidad civil, de la responsabilidad derivada por la existencia de vicios ocultos o en caso de evicción;
- Previengan términos de prescripción menores a los legales;
- Prescriban el cumplimiento de ciertas formalidades para la procedencia de las acciones que se promuevan contra el proveedor;
- Prevean cargos adicionales a los originalmente pactados;
- Condicionen la venta de una vivienda a la adquisición de un servicio adicional, salvo los requisitos establecidos por los organismos de vivienda,
- Realicen prácticas abusivas, desleales o discriminatorias por parte del proveedor en contra del consumidor; y
- Contravengan las disposiciones de la LFPC y otros ordenamientos aplicables.



# Registro ante las autoridades.

En cuanto al registro ante las autoridades, resaltamos lo siguiente:

Es aquel donde los proveedores registran ante la PROFECO en su portal de internet, los modelos de contrato de adhesión obligatorios, a efecto de que éstos no cuenten con cláusulas abusivas, lesivas o inequitativas para los intereses de los consumidores, protegiendo la actividad comercial de la sociedad.



# Cuestión interpretativa

¿Existe la posibilidad de incluir cuestiones adicionales a lo establecido en la NOM?





Información comercial,  
publicidad,  
operaciones de marketing,  
áreas "grises" de la  
NOM

# El proveedor debe poner a disposición del consumidor la siguiente información, de él y del inmueble que comercializa:

- Nombre comercial y razón social del proveedor, así como los datos de contacto.
- Acreditación de la propiedad del inmueble, o en su caso, derecho o facultad para comercializarla o enajenarla,
- Precio del inmueble en operaciones de contado y en operaciones de crédito,
- Métodos de pago disponibles por unidad privativa a comercializar,
- Licencias, permisos o autorizaciones del inmueble otorgados por las autoridades competentes;



# El proveedor debe poner a disposición del consumidor la siguiente información, de él y del inmueble que comercializa:

- Especificaciones generales del inmueble
- Datos de los medios disponibles del proveedor para realizar una queja o una reclamación
- Número de registro ante PROFECO del contrato con el que comercializan los inmuebles;
- Aviso de privacidad; y cualquier otra información que sea de utilidad al consumidor para poder ejercer sus derechos.
- El proveedor debe poner a disposición del consumidor de manera física o digital el proyecto ejecutivo de construcción.



# El proveedor debe poner a disposición del consumidor la siguiente información, de él y del inmueble que comercializa:

**Nota:** La Norma no establece si dicha información debe de ser presentada de forma digital o física. Por lo cual, atendiendo a que donde la Norma no distingue el intérprete no debe distinguir, se puede argumentar que puede ser por cualquier medio (con una salvedad para el caso del aviso de privacidad que se verá más adelante)





# En caso de que el proveedor cuente con portal de Internet, éste debe contener la siguiente información mínima actualizada, accesible y a la vista para el consumidor:

- Precios totales en operaciones de contado y las características de los diferentes tipos de inmueble que comercializa a través de un vínculo;
- Leyenda que indique que en las operaciones de crédito el precio total se determinará en función de los montos variables de conceptos de crédito y gastos notariales que deben ser consultados con los promotores;
- Dirección física y electrónica en la que se podrá presentar una queja o reclamación,
- Modelo de contrato de adhesión registrado ante la PROFECO;
- Formas y planes de pago de los inmuebles;
- En caso de que el inmueble esté financiado por el proveedor, éste debe informar sobre el porcentaje de la tasa de interés, el costo anual total, el monto de las comisiones,
- El Aviso de Privacidad



# Requisitos de la publicidad utilizada por el proveedor.

La publicidad que utilice el proveedor, debe ser veraz, comprobable, clara y exenta de diálogos, imágenes y otras descripciones que induzcan o puedan inducir a los consumidores a error o confusión, para lo cual debe cumplir con lo siguiente:

- No presentar atribuciones o cualidades de los inmuebles ofrecidas que no correspondan a su función o uso;
- No sugerir que la adquisición del inmueble hace tener características personales superiores de aquel que no lo compra;
- No utilizar mensajes que sugieran o presenten información inexacta relacionada con la adquisición de los inmuebles,
- No induzca a creer que el inmueble cuenta con características de las cuales carezca y/o no pueda comprobar;
- No inducir al consumidor a cometer actos ilícitos o contrarios al orden público, o se atente contra la dignidad o integridad del ser humano,
- Evitar utilizar términos categóricos o superlativos que induzcan al error o confusión a los consumidores respecto al desempeño, características o condiciones del inmueble anunciado.



# Requisitos que se pueden demostrar de forma física en las oficinas de atención:

- Precios totales en operaciones de contado y las características de los diferentes tipos de inmueble que comercializa a través de un vínculo;
- Leyenda que indique que en las operaciones de crédito el precio total se determinará en función a de los montos variables de conceptos de crédito y notariales
- Dirección física y electrónica en la que se podrá presentar una queja o reclamación, y horarios de atención;
- Modelo de contrato de adhesión registrado ante la PROFECO;
- Formas y planes de pago de los inmuebles, y
- Informar sobre el porcentaje de la tasa de interés, el costo anual total, el monto de las comisiones.



# Requisito que se deben demostrar de forma física:

- El proveedor debe presentar el **aviso de privacidad**, legible y visible para los consumidores en su establecimiento físico y, en su caso, a través de cualquier otro medio físico, impreso o digital



# Cuestiones interpretativas

## ALGUNAS ÁREAS “GRISES” DE LA NOM.

- Alcances de la libertad de contratación ¿Existe la posibilidad de términos adicionales a lo establecido en la NOM?
- Marketing en redes sociales, *influencers*, etc.
- Discrepancia entre la definición de “vivienda” en Ley y NOM





Carta de derechos a los  
consumidores,  
obligaciones en materia de  
privacidad de datos.

# Carta de derechos a los consumidores

1. Recibir, respecto de los bienes inmuebles ofertados, información y publicidad veraz, clara y actualizada,
2. Conocer la información sobre las características del inmueble,.
3. Elegir libremente el inmueble que mejor satisfaga sus necesidades y se ajuste a su capacidad de compra.
4. No realizar pago alguno hasta que conste por escrito la relación contractual, exceptuando los referentes a anticipos y gastos operativos,
5. Firmar un contrato de adhesión bajo el modelo inscrito en la Procuraduría Federal del Consumidor, en el que consten los términos y condiciones de la compraventa del bien inmueble.



# Carta de derechos a los consumidores

6. Adquirir un inmueble que cuente con las características de seguridad y calidad que estén contenidas en la normatividad aplicable y plasmadas en la información y publicidad que haya recibido.
7. Recibir el bien inmueble en el plazo y condiciones acordados
8. Ejercer las garantías sobre bienes inmuebles previstas en la LFPC,
9. Recibir la bonificación o compensación correspondiente en términos de la LFPC, en caso de que una vez ejercida la garantía, persistan defectos o fallas en el inmueble.





# Carta de derechos a los consumidores

10. Contar con canales y mecanismos de atención gratuitos y accesibles para consultas, solicitudes, reclamaciones y sugerencias al proveedor, y conocer el domicilio señalado por el proveedor para oír y recibir notificaciones.
11. Derecho a la protección por parte de las autoridades competentes y conforme a las leyes aplicables,
12. Tener a su disposición un Aviso de Privacidad
13. Recibir un trato libre de discriminación,
14. Elegir libremente al notario público para realizar el trámite de escrituración. (siempre y cuando se encuentre registrado en el padrón de notarios de los organismos nacionales de vivienda e instituciones crediticias correspondientes).



# Obligaciones en materia de privacidad de datos.

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 Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP) y el Reglamento de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (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.





# Plazos de implementación de la NOM-247

# Plazos de implementación de la NOM

La NOM-247-SE-2021, fue publicada en el Diario Oficial de la Federación el 22 de marzo de 2022, y con base en lo establecido en el Transitorio PRIMERO de la misma publicación, dicha Norma entrará en vigor 180 días naturales contados a partir del día siguiente de la publicación, **siendo esta fecha el 19 de septiembre de 2022.**



# Plazos de implementación de la NOM

**TRANSITORIO SEGUNDO.** Los sujetos obligados conforme al capítulo 6 deberán ingresar a la Procuraduría Federal del Consumidor el trámite de Registro del Contrato de Adhesión, dentro de los 90 días naturales contados a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

**TRANSITORIO TERCERO.** Dentro de los 120 días naturales contados a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación los sujetos obligados conforme al numeral 11.2 deberán ingresar al Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT), Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (FOVISSSTE) o algún otro organismo público que otorgue créditos para inmuebles de vivienda de interés social el trámite de Autorización para el uso de imágenes y marcas de los Organismos Nacionales de Vivienda.





# Presentación del taller empresarial “Conociendo y aplicando la NOM-247-SE- 2021, riesgos y oportunidades”

# Presentación del taller empresarial “Conociendo y aplicando la NOM247-SE-2021, riesgos y oportunidades”

Temario de taller:

- I. alcance de las obligaciones de la NOM, sujetos y operaciones obligadas. principios generales de cumplimiento
- II. información y publicidad. información física y digital. carta de derechos. practicas de marketing
- III. enganches y anticipos
- IV. contratos de adhesión
- V. prohibiciones de contratación y servicios adicionales ofertados.
- VI. garantías y bonificación



# Presentación del taller empresarial “Conociendo y aplicando la NOM247-SE-2021, riesgos y oportunidades”

Temario de taller:

- I. operaciones a crédito (papel de institutos de vivienda e interés social)
- II. escrituración pública
- III. procedimiento de evaluación de la conformidad ¿cómo demostrar el cumplimiento con la norma?
- IV. Actos de autoridad. medios de defensa
- V. Preguntas y respuestas al final de cada módulo







CONTACTO

BRENDA TOLEDO

btoledo@banuet.net T. (55) 7100 0940 (55) 7100 0780