

ANÁLISIS DE LA NORMA OFICIAL MEXICANA 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”, PUBLICADA EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN (EN LO SUCESIVO DOF) EL 22 DE MARZO DE 2022 (EN LO SUCESIVO LA NOM).

I. Objetivo y campo de aplicación:

- Esta NOM 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.** Tiene como finalidad garantizar la protección efectiva de los derechos de los consumidores.
- 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 NOM es de observancia general y obligatoria para todas las **personas físicas o morales que se dediquen, directa o indirectamente, a comercializar inmuebles destinados a casa habitación en la República Mexicana.**

II. Disposiciones generales:

- **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, habilitados en días y horas hábiles, en los que se proporcionará información y se recibirán comentarios, quejas y sugerencias. A su vez, debe de contar y hacer público domicilio para oír y recibir notificaciones, señalando el horario de atención.
- **Obligaciones del portal de internet:** Si el proveedor cuenta con **portal de internet**, éste deberá contener la siguiente información mínima actualizada y accesible:
 - Precios totales en operaciones de contado y las características de los diferentes tipos de inmueble que comercializa.
 - 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 para presentar quejas, reclamaciones y horarios de atención.
 - **Modelo de contrato de adhesión registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor (en lo sucesivo PROFECO).**
 - Formas y planes de pago de los inmuebles.
 - **Si el proveedor financia el inmueble, deberá informar sobre la tasa de interés, el costo anual total, el monto de las comisiones, los seguros adheridos al financiamiento y sus coberturas que existieren.**
 - El Aviso de Privacidad.
 - Si no cuenta con un portal electrónico, pero cuenta con una oficina de atención física, debe poner a disposición de los consumidores la información anterior.
- **Obligaciones en materia de privacidad y protección de datos personales:**
 - El proveedor debe informar a los titulares de los datos personales que información recabará y con qué finalidades mediante su aviso de privacidad.
 - El titular de los datos personales debe manifestar su consentimiento para el tratamiento de estos de manera escrita, verbal, por medios electrónicos o de forma tácita si no se opone al aviso de privacidad.
 - Si los datos personales fueron obtenidos de manera indirecta por el proveedor, deberá informar a los titulares que así lo soliciten, como los obtuvo y deberá observar las siguientes reglas:
 - Señalar si los datos fueron obtenidos de una fuente de acceso público.
 - El aviso de privacidad se debe de dar a conocer al consumidor en el primer contacto que se tenga con él.
 - Cuando el proveedor pretenda utilizar los datos para una finalidad distinta a la consentida, el aviso de privacidad debe ser actualizado y darse a conocer al titular previo aprovechamiento de los datos personales.
 - No podrán crearse bases de datos que contengan datos personales sensibles sin que se justifique la creación de las mismas para finalidades legítimas y acordes con las actividades o fines que persigue el sujeto regulado.
 - El Instituto Nacional de Acceso la Información y Protección de Datos (en lo sucesivo INAI) podrá verificar que todo proveedor que trate datos personales establezca y mantenga medidas de seguridad administrativas, técnicas y físicas que permitan proteger los datos personales de los consumidores.
 - En cualquier momento el titular de los datos personales podrá solicitar al proveedor el acceso, rectificación, cancelación u oposición respecto a estos.
 - **Obligaciones en materia de anticipos y enganches:**

- El proveedor debe entregar un comprobante al consumidor por el anticipo o enganche que le sea entregado. Previo a la entrega del mismo, deberá informar al consumidor (i) que este se abonará al pago del bien inmueble, (ii) las obligaciones y derechos que se generan para las partes y, (iii) los mecanismos, términos y condiciones para reclamar la devolución del anticipo.
 - La devolución del anticipo debe ser por el mismo medio en el que se realizó y en el mismo número y monto de las exhibiciones efectuadas por el consumidor. Puede realizarse en forma distinta si el consumidor acepta. Dicha devolución se realizará sin penalización alguna siempre y cuando se solicite en el plazo convenido. En los demás casos la devolución estará sujeta a penalizaciones establecidas por el proveedor.
 - En relación con los enganches, deberá el proveedor informar los términos, condiciones y mecanismos para reclamar su devolución en caso de rescisión del contrato por causas imputables al proveedor. Ello sin menoscabo del pago de una indemnización, daño o perjuicio, penalización o posible bonificación.
 - No se considerará como causa imputable al proveedor (i) si no le es aprobado al consumidor el crédito hipotecario, (ii) si el crédito no alcanza a cubrir el importe de la vivienda o no puede el consumidor pagar la diferencia y/o, (iii) cualquier causa ajena a este que impida concretar la compra de la vivienda.
 - Si se hubiera entregado un enganche y posteriormente se hubiera rescindido el contrato, en la restitución al consumidor se incluirán las cantidades pagadas por concepto de enganche.
 - Si el proyecto ejecutivo del inmueble se modifica durante la obra, el proveedor debe notificar al consumidor y este deberá expresar por escrito su deseo de continuar con la compra del inmueble o si prefiere la devolución del anticipo o enganche. **En su caso podrá reclamar una indemnización, daños y perjuicios, una penalización o posible bonificación.**
- **Obligaciones en materia de preventas:** Durante la preventa el proveedor debe exhibir, de manera notoria y visible, el precio de venta y las características de las viviendas. A su vez, **deberá contar con la suficiente capacidad económica para (i) atender futuras reclamaciones en los casos de las viviendas en las que ya se había realizado una preventa o, (ii) la solicitud de una bonificación conforme a esta NOM. La preventa debe realizarse bajo la modalidad de un contrato de adhesión de preventa de bien inmueble destinado a casa habitación.**
 - **No discriminación y prohibición de negativa de trato:**
 - Los proveedores tienen prohibido discriminar a los solicitantes de sus servicios, **salvo por causas que afecten la seguridad o tranquilidad del**

- establecimiento, de sus clientes o se funde en otros ordenamientos legales.
- El **proveedor no podrá negar al consumidor la venta de un inmueble que tenga disponible**, sin perjuicio de la posterior revisión y cumplimiento de los requisitos que forman parte de la oferta, y en su caso, la operación crediticia de conformidad con el artículo 43 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en relación con el artículo 56 fracción V de la Ley Federal de Competencia Económica.
 - **Obligación de entregar carta de derechos a consumidores:** El proveedor está obligado a entregar a los consumidores una **carta de derechos** en medios físicos, impresos o electrónicos sobre la protección que otorga la Ley Federal de Protección al Consumidor (en lo sucesivo LFPC), su reglamento y la presente NOM al adquirir un inmueble en México. **Dicha carta se anexa como Apéndice A al final de esta NOM.**
 - **Obligación en materia de promoción de inmuebles:** Con el fin de garantizar que el consumidor tome una decisión libre e informada el proveedor debe (i) proporcionar de forma clara información real y actual y, (ii) evitar aplicar métodos, conductas o prácticas comerciales abusivas o coercitivas.
 - **Terrenos:** Al proveedor que comercialice terrenos le será aplicable la presente **NOM, salvo lo referente a viviendas y la construcción de estas**. Los contratos de adhesión para la compraventa de terrenos se registrarán ante la PROFECO, en los términos del artículo 86 de la LFPC.
 - **Prohibición de ventas atadas:** Queda estrictamente prohibida la venta o transacción de un inmueble condicionada a comprar, adquirir, vender o proporcionar otro bien o servicio distinto o distinguible o sobre bases de **reciprocidad**, en términos del artículo 56 fracción III de la Ley Federal de Competencia Económica.
 - **Entrega del inmueble:**
 - La entrega del inmueble se hará al consumidor, a su apoderado o a su causahabiente. El proveedor deberá cerciorarse, por medios indubitables, su personalidad para evitar posibles usurpaciones de identidad. Si la entrega de la vivienda se hace a un apoderado, éste debe acreditar su personalidad con un

poder notarial. Si la entrega se realiza a un causahabiente, éste debe demostrarlo con el documento idóneo conforme a la legislación civil.

- **Al entregar la vivienda, el promotor debe informar al consumidor sobre la(s) póliza(s) de garantía** (indicando el procedimiento y datos para hacerlas valer), **acta de entrega, accesorios** (especificando que estos estén completos y funcionando de acuerdo con lo pactado en el contrato firmado) **y las llaves.**
- El proveedor está obligado a entregar el inmueble de acuerdo con los términos y condiciones ofrecidas o implícitas en la publicidad o información desplegada y/o entregada al consumidor, salvo convenio en contrario o consentimiento por escrito del consumidor.

III. Información y publicidad:

- La información y publicidad del proveedor debe realizarse en español. Podrá estar en otros idiomas, sin embargo, en caso de diferencias en el texto o redacción, prevalecerá la del idioma español.
- Queda prohibido incluir en la información o publicidad del proveedor cualquier leyenda que indique que ha sido avalado, aprobado, recomendado o certificado por sociedades o asociaciones profesionales cuando carezcan de evidencia científica, objetiva y fehaciente que soporte las cualidades o propiedades del producto o servicio.
- Previo a su difusión, **el proveedor de manera voluntaria podrá someter su publicidad a revisión de la PROFECO**, para que ésta emita una opinión no vinculante de conformidad con el artículo 32 de la LFPC. **La falta de veracidad en la información y publicidad del proveedor respecto a las condiciones prometidas y características del inmueble dará lugar al cumplimiento de lo ofrecido por parte del proveedor. Cuando esto no sea posible, el consumidor podrá solicitar el pago de una bonificación o compensación** cuando se actualice alguno de los supuestos previstos en términos del artículo 92 TER de la LFPC¹.

¹ **ARTÍCULO 92 TER.** La bonificación a que se refieren los artículos 92 y 92 Bis no podrá ser menor al veinte por ciento del precio pagado. El pago de dicha bonificación se efectuará sin perjuicio de la indemnización que en su caso corresponda por daños y perjuicios.

Para la determinación del pago de daños y perjuicios la autoridad judicial considerará el pago de la bonificación que en su caso hubiese hecho el proveedor.

La bonificación que corresponda tratándose del incumplimiento a que se refiere al artículo 92, fracción I, podrá hacerla efectiva el consumidor directamente al proveedor presentando su comprobante o recibo de pago del día en que se hubiere detectado la violación por la Procuraduría y no podrá ser menor al veinte por ciento del precio pagado.

- 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.
 - Datos de contacto (domicilio, teléfono y/o dirección electrónica).
 - Información que acredite la propiedad del inmueble, derecho o facultad para comercializar o enajenarla y los gravámenes con los que cuenta (excepto los derivados del crédito utilizado por el proveedor para su construcción).
 - Precio del inmueble en operaciones de contado. En operaciones de crédito el precio total se determinará en función de los montos variables de conceptos de crédito y notariales que deben ser consultados con los promotores.
 - Métodos de pago disponibles por unidad privativa, señalando las que podrán ser adquiridas con créditos INFONAVIT, FOVISSSTE, bancarios, del mismo proveedor, de organismos públicos, privados o de sindicatos.
 - Licencias y/o permisos del inmueble otorgados por las autoridades.
 - Especificaciones generales del inmueble (ubicación, colindancias, medidas, instalaciones de servicios, acabados y sistema constructivo)
 - Número de registro ante PROFECO del contrato de comercialización del inmueble.
 - Aviso de privacidad.
 - La información que deba proporcionar al consumidor conforme al artículo 73 BIS de la LFPC.

- **Requisitos de la información utilizada por los proveedores:**
 - La información relativa a servicios que brindan los proveedores debe ser veraz, comprobable, clara y exenta de diálogos, imágenes etc. que puedan inducir a los consumidores a error/confusión respecto de los/las:
 - Características, ubicación, naturaleza y/o composición del inmueble.
 - Precio del inmueble.
 - Términos y condiciones del anticipo, enganche y pago del inmueble.
 - Condiciones de la garantía y formas de hacerla valer.
 - Términos y condiciones de entrega y escrituración.
 - Requisitos de reparación por desperfectos, fallas o vicios ocultos.
 - Términos, duración, restricciones y condiciones para hacer valer las ofertas o promociones respecto del inmueble comercializado.

 - El proveedor está obligado a respetar los precios, tarifas, garantías, cantidades, calidades, medidas, intereses, cargos, términos, restricciones, plazos, fechas, modalidades, reservaciones y demás condiciones a que se obligado o convenido con el consumidor.

- **Requisitos de la publicidad utilizada por el proveedor:** En la publicidad del proveedor siempre debe establecer su nombre, domicilio, teléfono y dirección electrónica. En dicha publicidad no debe:
 - Presentar atribuciones o cualidades de los inmuebles ofrecidas que no correspondan a su función o uso.
 - Utilizar mensajes que sugieran que adquirir el inmueble hace al consumidor tener cualidades personales superiores a aquellos que no lo compran.
 - Presentar información inexacta de la adquisición de los inmuebles.
 - Inducir a creer que el inmueble cuenta con materiales, servicios, acabados o características que no tiene y/o no pueda comprobar.
 - Inducir al consumidor a cometer actos ilícitos, contrarios al orden público o que atenten contra la dignidad humana.
 - Evitar utilizar términos categóricos o superlativos que induzcan al error/confusión a los consumidores respecto del desempeño, características o condiciones del inmueble anunciado.
 - Provocar descrédito, denigración o menosprecio, directo o indirecto, de una persona o empresa, de sus inmuebles, actividades o circunstancias.
 - Utilizar frases para obtener una ventaja indebida sobre algún competidor.

- **Requisitos de proyecto ejecutivo, maqueta y, en su caso, inmueble muestra:**
 - El **proveedor debe poner a disposición del consumidor, física o digitalmente, el proyecto ejecutivo de construcción. El proveedor debe asegurarse que el comprador pueda visualizar todos los prototipos de vivienda disponibles del desarrollo que comercializa.**
 - En caso de **preventa**, el **proveedor debe exhibir el proyecto ejecutivo de construcción completo, la maqueta respectiva y, en su caso, el inmueble muestra.** La maqueta debe exhibirse desde la promoción del inmueble y hasta que el proveedor entregue el mismo al consumidor.
 - A solicitud del consumidor el **proveedor debe explicar**, mediante personal calificado, el **proyecto ejecutivo de construcción** incluyendo:
 - Plano del terreno (plano de terracerías o topografías).
 - Planos de ubicación y localización.
 - Planos de cortes, fachadas y alzados.
 - Planos de detalles arquitectónicos.
 - Planos estructurales (cimentación, columnas, travesaños y losas).
 - Planos instalaciones (hidrosanitaria, eléctricas, contra incendio, mecánicas, especiales, voz y datos, etc.).
 - Planos de acabados (pisos, muros, techos, entre otros).

- Planos de urbanización (exteriores, aceras, jardines, instalaciones).
- Sistema constructivo y acabados.
- **Documentos válidos para que el proveedor acredite la propiedad del inmueble:**
 - Debe informar al consumidor sobre el **estado legal de la propiedad y/o posesión del inmueble**, así como la **existencia de cualquier gravamen, limitación de dominio, adeudo fiscal o de servicios que pueda afectar la enajenación de dicho inmueble**.
 - Debe poner a disposición del consumidor los siguientes documentos:
 - Escritura pública otorgada por notario público debidamente inscrita en el Registro Público de la Propiedad. Tratándose de bienes inmuebles sujetos al régimen de propiedad en condominio, escritura pública donde conste la constitución de este régimen.
 - En los casos que proceda, mediante contrato privado, una vez que las firmas hayan sido ratificadas ante un fedatario o autoridad administrativa y esté debidamente inscrito en el Registro Público de la Propiedad.
 - Al momento de la escrituración, el inmueble estará libre de todo gravamen.
- **Información que debe presentar el promotor autorizado que debe acreditarse:**
 - El **promotor debe contar con una credencial expedida por el proveedor**, o por el concesionario de ventas, que contenga de manera visible su nombre, logo del concesionario, logo del proveedor, cargo, vigencia de la identificación y un número telefónico de atención de quejas.
 - La información y publicidad que proporcione el promotor al consumidor se entenderá que está autorizada por el proveedor, por lo cual éste debe asegurarse de su cumplimiento y se obliga con la misma.
 - Lo ofrecido por el promotor debe ser cumplido al consumidor, en virtud de la responsabilidad administrativa que tiene el personal contratado o subcontratado por el proveedor de conformidad con el artículo 9 de la LFPC.
- **Información sobre el inmueble:**
 - El **precio de venta del inmueble debe ofertarse en moneda nacional, sin perjuicio de que puedan ser expresado también en moneda extranjera. Se estará al tipo de cambio del lugar y fecha en que se realice su pago.**
 - Si el **proveedor oferta un inmueble usado, reconstruido o con alguna deficiencia lo advertirá al consumidor y constará en el contrato de adhesión.**
 - El **proveedor debe notificar al consumidor, por escrito, si debe cubrir honorarios, comisiones o gastos adicionales al precio del inmueble.**

- **Servicios que deben estar cubiertos:**
 - Las instalaciones y condiciones de los servicios básicos con los que debe contar la vivienda y debe garantizar el proveedor son: energía eléctrica, abastecimiento de agua potable y desalojo de aguas residuales, aprovechamiento de gas l.p., gas natural, electricidad o cualquier otro combustible, sistema o tecnología para cocinar alimentos y para calentar agua. Estos servicios ya deben estar incluidos en el precio de venta de la vivienda. El consumidor no pagará ningún costo adicional por los conceptos enunciados, salvo cuando se trate de su contratación, conexión y correspondiente consumo.
 - El proveedor puede sustituir, ofrecer o complementar las instalaciones, infraestructura y condiciones indicadas con el uso de otras tecnologías.
 - Si el proveedor entrega la vivienda sin la provisión de las instalaciones y condiciones necesarias para la contratación de estos servicios básicos, el consumidor podrá no aceptarla o solicitar una bonificación o compensación.

- **Licencias, permisos y autorizaciones vigentes:** El proveedor debe contar con las licencias, permisos y autorizaciones que de acuerdo con la legislación local requieran las diferentes acciones urbanísticas como uso de suelo, construcción, edificaciones, fraccionamientos, subdivisiones, fusiones, relotificaciones y/o condominios. Se deben poner a disposición del consumidor dichos documentos, de manera impresa o digital.

- **Protección civil:** El proveedor debe poner a disposición del consumidor el **Programa Interno de Protección Civil**, impreso o digital, para informar al consumidor sobre los posibles riesgos a los que se encuentra expuesto el inmueble, así como las condiciones para atender la eventualidad de alguna emergencia o desastre. En caso de que los inmuebles usados no cuenten con una licencia de construcción, el proveedor debe poner a disposición del consumidor el dictamen estructural emitido de acuerdo a la normatividad aplicable.

- **Requisitos de los planos o del dictamen de condiciones estructurales:** El proveedor debe poner a disposición del consumidor los **planos estructurales, arquitectónicos y de instalaciones**, o, en su defecto, un dictamen de las condiciones estructurales del mismo avalado por perito responsable o DRO y corresponsables, en físico, electrónicamente o por cualquier medio óptico. Debe

señalar las causas por las que no cuenta con dichos documentos y el plazo en el que los tendrá.

- **Transparencia y veracidad sobre características del inmueble:** La información proporcionada por el proveedor sobre los materiales de construcción utilizados, la distribución de la vivienda, las colindancias, los acabados, las instalaciones de servicios y todos los datos que puedan ser de utilidad para el consumidor al momento de comprar una vivienda deben ser veraces.
- **Acabados:** El proveedor está obligado a cumplir con los **acabados que se encuentren en el inmueble muestra o con los pactados con el consumidor**, los cuales deben estar **descritos en el contrato respectivo**. El consumidor podrá exigir los acabados previstos en la información o publicidad del proveedor, con independencia de que no estén establecidos en el contrato de adhesión formalizado.
- **Requisitos de la información sobre opciones de pago, créditos y renegociaciones:** El proveedor es responsable de indicar las **opciones de pago** que acepta del consumidor por unidad privativa **y si acepta o no créditos y de qué instituciones**.
- **Información cuando el proveedor financie las viviendas:** El proveedor debe informar al consumidor:
 - El **precio de contado del inmueble y el monto de cualquier otro cargo**.
 - El **número de pagos a realizar, su periodicidad y el derecho que tiene a liquidar anticipadamente el crédito –con la consiguiente reducción de intereses–** en cuyo caso se le informará que **no se le podrán hacer más cargos que aquellos de renegociación del crédito, si la hubiere**.
 - La **forma de calcular los intereses, incluidos los moratorios**.
 - Explicar, en caso de existir **descuentos, bonificaciones o cualquier otro motivo por el cual sean diferentes los pagos a crédito y de contado**.
 - De utilizarse una **tasa fija, informar el monto de los intereses a pagar en cada periodo**. De utilizarse una **tasa variable**, informar sobre la **regla de ajuste de la tasa**. **Esta no podrá depender de decisiones unilaterales del proveedor, sino de las variaciones que registre una tasa de interés representativa del costo del crédito al consumidor**, la cual debe ser fácilmente verificable por este último.
 - Un **desglose del monto total a pagar por el inmueble, incluyendo número y monto de pagos individuales, intereses, comisiones y cargos correspondientes** (incluidos los fijados por pagos anticipados o por cancelación).

- Debe **enviar al consumidor al menos un estado de cuenta bimestral, por el medio que este último elija, que contenga la información relativa a cargos, pagos, intereses y comisiones.**
- En caso de que el proveedor utilice **despachos de cobranza**, este debe, virtual o físicamente, informar al consumidor sobre:
 - El **alcance y contenido de las disposiciones de carácter general en materia de despachos de cobranza emitidas por la PROFECO.**
 - Los **datos de identificación actualizada de los despachos externos que lo representen** (como mínimo nombre del despacho, dirección, teléfonos, y nombre de los socios).
 - El **estado de los reclamos presentados para que les den seguimiento.**
- Si se **rescinde el contrato, se debe informar al consumidor que:**
 - El vendedor y el comprador se **restituirán mutuamente las prestaciones realizadas.**
 - El **vendedor que hubiera entregado el inmueble tendrá derecho a exigir, por el uso de este, el pago de un alquiler o renta y, en su caso, una compensación por el demerito que haya sufrido.**
 - **Si hubiere pagado parte del precio tiene derecho a recibir los intereses computados conforme a la tasa que se haya aplicado a su pago.**
 - **Cuando se haya pagado más de la tercera parte del precio o del número total de los pagos convenidos y el proveedor exija la rescisión o cumplimiento del contrato por mora, el consumidor tendrá derecho a optar por la rescisión o por el pago del adeudo vencido, más las prestaciones que legalmente procedan.**
 - Los pagos que realice el consumidor, **aún extemporáneos que sean aceptados por el proveedor, lo liberan de las obligaciones inherentes a dichos pagos.**
- **Información sobre la garantía:** La garantía debe describir de forma clara y precisa las obligaciones del proveedor y del consumidor, sus alcances, vigencia, cláusulas de exclusión, mecanismos para hacerla efectiva y el domicilio para reclamarla. No puede reducir los derechos que legalmente corresponden al consumidor.
- **Información sobre el entorno urbano:** **Previo a la contratación y al firmar el contrato el proveedor debe informar al consumidor sobre el equipamiento urbano existente en la localidad y los sistemas y medios de transporte existentes para llegar al inmueble.**

IV. Contrato de adhesión:

- **Cualquier acuerdo que se sostenga entre el proveedor y consumidor respecto a la comercialización del inmueble debe ser registrado ante la PROFECO y estar a disposición para consulta de los consumidores. No podrán incluirse prestaciones desproporcionadas a cargo de los consumidores, obligaciones inequitativas o abusivas.** Los contratos de adhesión deben estar divididos en capítulos, apartados, incisos o cualquier método que facilite su comprensión y la identificación de los términos y condiciones convenidas. Cualquier diferencia entre el texto del contrato de adhesión registrado ante la PROFECO y el utilizado en perjuicio de los consumidores se tendrá por no puesta.
- Para la **validez de los contratos de adhesión relacionados con bienes inmuebles destinados a casa habitación** deben estar escritos en **español en términos comprensibles**, con un **tamaño de letra mínimo de 3 mm o 10 puntos y con un tipo de letra uniforme**. Puede expresarse también en otros idiomas, sin embargo, en caso de diferencias en el texto o redacción, se estará a lo manifestado en español.
- El proveedor está obligado a cumplir con el Capítulo VIII de la LFPC² y la presente NOM, cuando los Proveedores **comercialicen bienes inmuebles**, en alguno de los siguientes esquemas:
 - Contrato de adhesión de promesa o preparatorio de compraventa de bien inmueble habitacional.
 - Contrato de adhesión de preventa en la compraventa de bien inmueble habitacional.
 - Contrato de adhesión de compraventa de bien inmueble habitacional.
 - Contrato de adhesión de compraventa de terrenos.
 - Contrato de adhesión **de intermediación** para la compraventa de inmuebles habitacionales.
- Una vez firmado el contrato, el proveedor otorgará al consumidor el contrato original con **firmas autógrafas**, incluidos los anexos. Estos deben contener cuando menos:
 - Lugar y fecha de celebración del contrato.
 - Nombre, denominación o razón social, domicilio y RFC del proveedor.
 - Nombre, domicilio y, en su caso, RFC del consumidor.

² Capítulo VIII - De las operaciones con inmuebles.

- Señalar y poner a disposición del consumidor los documentos que acrediten la propiedad del inmueble a ser comercializado.
- Señalar y poner a disposición del consumidor los documentos que faculten al proveedor para comercializar los bienes objeto del contrato correspondiente.
- Precio de la vivienda **en moneda nacional**, indicando lo que corresponda al monto que se haya entregado como anticipo.
- En las operaciones en las que el proveedor financie los inmuebles, señalar el **tipo de crédito** de que se trata, una **proyección del monto a pagar que incluya la tasa de interés a utilizarse, comisiones y cargos y el costo anual total**.
- **Descripción del objeto del contrato e identificar el inmueble y sus accesorios.**
- **Montos y medios de pago (de contado, a plazos o con crédito).**
- **Derechos y obligaciones del proveedor y del consumidor.**
- **La pena convencional que se aplicaría al proveedor y al consumidor por incumplir sus obligaciones.**
- **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.**
- **Condiciones y fecha de entrega del inmueble.** Se aplicará la pena convencional si se retrasa la fecha de entrega acordada o el reclamo de daños y perjuicios, **salvo causas debidamente justificadas e inimputables al proveedor, caso en que las partes podrían pactar una nueva fecha de entrega.**
- El proveedor debe contar con las autorizaciones, licencias o permisos expedidos por las autoridades correspondientes para la construcción. En el caso de **inmuebles usados que no cuenten con dicha documentación se debe indicar expresamente en el contrato la carencia de éstos.**
- **Manifestar que el proveedor cuenta con los planos estructurales, arquitectónicos y de instalaciones del inmueble o, en su defecto, un dictamen de las condiciones estructurales del mismo. Si no cuenta con ellos, señalar las causas y el plazo en el que tendrá dicha documentación.**
- Información sobre las **características del inmueble.**
- **Los términos bajo los cuales se otorgará la escritura del inmueble e informar sobre los gastos de escrituración, contribuciones, avalúo, gastos de administración, de apertura de crédito y gastos de investigación que no formen parte del precio del inmueble. Dichos costos serán pagados directamente a los prestadores de servicios. También pagará el**

- consumidor por añadir accesorios o complementos que solicite y que el proveedor acepte proporcionar de manera adicional al mencionado precio.**
 - Debe manifestarse que al momento de escriturar el inmueble debe estar libre de todo gravamen.
 - La forma y medios de comunicación que tendrán las partes del contrato.
 - El derecho del consumidor de cancelar el contrato de adhesión dentro de los 5 días hábiles siguientes a su firma sin menoscabo de los pagos realizados, así como la obligación del proveedor de devolver las cantidades que el consumidor le haya entregado. Deducirá de las mismas el monto de los gastos operativos comprobables en que haya incurrido en ese lapso. Dicha devolución debe darse en un plazo de 5 a 15 días hábiles siguientes a la fecha en que se notifique al proveedor por escrito.
 - Establecer la competencia de la PROFECO, en la vía administrativa, sobre la interpretación o cumplimiento del contrato.
 - Fecha y número de registro del contrato otorgado por la PROFECO.
 - En su caso, **términos del seguro de calidad y mecanismo para poder ejercerlo.**
 - **Plazos de prescripción de las acciones derivadas de responsabilidad civil, vicios ocultos y evicción.**
 - **Listado de servicios adicionales, especiales o conexos que pudiera solicitar el consumidor por conducto y mediante la compra de la vivienda.**
 - Informar a los consumidores de la existencia del Registro Público de Consumidores previsto en el artículo 18 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, su finalidad y que es gratuito para que determinen si es su deseo comunicar a la Procuraduría su solicitud de inscripción a dicho registro.
 - Las demás que se exijan conforme a la legislación aplicable.
- **De los contratos de adhesión de promesa de compraventa de bien inmueble destinado a casa habitación: Deben registrarse en la PROFECO.** Para ello, además de lo establecido sobre contratos de adhesión en esta NOM y a lo previsto en el artículo 2243 y siguientes del Código Civil Federal relativos al contrato de promesa, deben contener como mínimo, lo siguiente:
 - La manifestación de que éstos **sólo dan origen a obligaciones de hacer.**
 - La fecha de firma del contrato definitivo.
 - El **procedimiento para la firma del contrato definitivo y las consecuencias de su incumplimiento.**
 - **De los actos jurídicos previos a la formalización de la compraventa de inmuebles destinados a casa habitación:** Cuando las partes celebren **actos jurídicos, sin**

denominación para la compraventa de los inmuebles destinados a vivienda, estos deben registrarse en la PROFECO. Además de ser aplicable lo establecido sobre contratos de adhesión en esta NOM, deben contener como mínimo:

- Que el proveedor exhibió el proyecto ejecutivo de construcción completo, la maqueta respectiva y, en su caso, el inmueble muestra.
- Indicar la existencia y constitución de garantía hipotecaria, fiduciaria o de cualquier otro tipo, así como su instrumentación.
- Información sobre los beneficios que de forma adicional ofrezca el proveedor, (descuentos, acabados especiales, encortinados, azulejos, cocina integral, etc.)
- Establecer que el anticipo es un pago monetario que funge como garantía del cumplimiento, mismo que formará parte del precio pactado.

- **Del contrato de adhesión de preventa de bien inmueble destinado a casa habitación:** Además de lo previsto sobre contratos de adhesión en esta NOM, debe contener:

- El proveedor debe acreditar que exhibió al consumidor el proyecto ejecutivo de construcción completo.
- Los planos arquitectónicos, descripción del inmueble y, en su caso, los accesorios y fotos de áreas según maqueta.
- Información sobre los beneficios que de forma adicional ofrezca el proveedor.
- La existencia y constitución de garantía hipotecaria, fiduciaria o de cualquier tipo y su instrumentación cuando éstas corren a cargo del proveedor.

- **Del contrato de adhesión de compraventa de terrenos:** Además de lo establecido sobre contratos de adhesión en esta NOM, exceptuando lo que refiere a la construcción de una vivienda, el contrato de adhesión de compraventa de terrenos debe contener:

- Copia de la licencia de uso de suelo del terreno conforme al plan de desarrollo urbano vigente con su respectiva interpretación.
- Estudio de factibilidad técnica oficial o avalado por alguna autoridad competente para la instalación de servicios básicos.
- Señalar que el terreno no se encuentra sujeto algún régimen especial, que se puede escriturar de inmediato y no está sujeto a régimen ejidal o comunal.
- Reglamento de adecuaciones o construcción aplicable al fraccionamiento, condominio o conjunto habitacional. Deberá indicarse en el contrato y en la escritura pública de compraventa respectiva si no existe dicho reglamento.

- **Restricciones oficiales de construcción en los terrenos** como (i) restricciones ambientales, (ii) colindancias con zonas ecológicas, reservas forestales y reservas federales y, (iii) cualquier otra limitación decretada por las autoridades competentes y/o previstas en la legislación aplicable. **Estas limitaciones deben señalarse en la escritura pública de compraventa.**
- **Cláusulas que no pueden ser incluidas en los contratos de adhesión y que pudiera afectar su validez:** El contrato de adhesión **no** debe contener cláusulas que:
 - **Modifiquen unilateralmente 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 ajenos al 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.
 - **Señalen prácticas abusivas, desleales o discriminatorias por parte del proveedor en contra del consumidor.**
 - **Contravengan los ordenamientos aplicables.**

V. Garantías:

- **Disposiciones generales y plazos aplicables:**
 - Para toda transacción inmobiliaria que aplique a esta NOM, **el proveedor debe ofrecerlo al consumidor con la garantía correspondiente.**
 - La **garantía ofrecida no puede ser inferior a 5 años para cuestiones estructurales y 3 años para impermeabilización. Para los demás elementos, la garantía mínima debe ser de 1 año. Estos plazos son irrenunciables.**
 - **Todos los plazos para el ejercicio de las garantías deben ser contados a partir de la entrega real del bien inmueble al consumidor.**
- **Reparaciones derivadas de la garantía:**

- Durante el tiempo que dure la garantía, el proveedor tiene la obligación de realizar, sin costo alguno, cualquier acto de reparación de los defectos o fallas presentados por el inmueble objeto del contrato.
- El tiempo que duren las reparaciones al inmueble no es computable dentro del plazo de la garantía.
- Una vez que el inmueble haya sido reparado, se inicia la garantía correspondiente a las reparaciones realizadas de forma independiente a la garantía que opera y que continúa respecto al resto del inmueble.
- **Persistencia de defectos o fallas y bonificación respecto de estos:**
 - En caso de que el consumidor haga valer la garantía establecida y, no obstante, persistan en el inmueble los defectos o fallas imputables al proveedor, este último está obligado de nueva cuenta a realizar todas las reparaciones necesarias para corregirlas de inmediato.
 - En caso de que **persistan los defectos o fallas**, el proveedor deberá otorgar al consumidor una bonificación atendiendo a lo siguiente:
 - En caso de defectos o fallas graves del inmueble, el proveedor debe realizar una **bonificación del 20% del precio del inmueble** señalado en el contrato. Son “defectos o fallas graves” aquellos que afecten la estructura o las instalaciones del inmueble, comprometiendo su uso, goce y disfrute conforme a su naturaleza o la seguridad del mismo.
 - En el caso de defectos o fallas leves, el proveedor debe realizar una **bonificación del 5% sobre el valor de la reparación**. Son “defectos o fallas leves” todos los que no sean graves.
- **Defectos o fallas graves de imposible reparación:**
 - Si los defectos o fallas graves son determinados por el proveedor como de imposible reparación, éste podrá optar, desde el momento en que se le exija el cumplimiento de la garantía, por sustituir el inmueble, asumiendo los gastos de dicha sustitución, sin que haya lugar a la bonificación.
 - En caso de que el proveedor decida no optar por la sustitución del inmueble y decida reparar los defectos o fallas graves y no lo haga, quedará sujeto a:
 - la bonificación prevista en esta NOM.
 - Si aun después de ejercer la garantía y bonificación el proveedor no opta por la sustitución del inmueble y no haya corregido los defectos o fallas graves, el consumidor podrá solicitar (i) la sustitución del inmueble y el proveedor asumirá todos los gastos relacionados con la misma o, (ii) la rescisión del contrato, en cuyo caso el proveedor

tendrá la obligación de reintegrarle el monto pagado, así como los intereses que correspondan.

- **Mecanismos coadyuvantes para hacer frente a las garantías:** El proveedor podrá contratar o contar con mecanismos coadyuvantes para hacer frente a las garantías, sin entenderse que deja de ser responsable de las mismas ante el consumidor. El proveedor debe informar al consumidor sobre los mecanismos con los que cuenta para hacer frente a sus obligaciones derivadas de las garantías y la forma en que estos coadyuvarán.

VI. Servicios adicionales:

- Los servicios adicionales que ofrezca el proveedor al consumidor deben estar sujetos a las disposiciones de los artículos 10³, 86 BIS⁴ y 86 TER⁵ de la LFPC. El proveedor sólo podrá prestar un servicio adicional, especial o conexo no previsto en el contrato original si cuenta con el consentimiento expreso del consumidor por escrito.

³ **ARTÍCULO 10.-** Queda prohibido a cualquier proveedor de bienes o servicios llevar a cabo acciones que atenten contra la libertad o seguridad o integridad personales de los consumidores bajo pretexto de registro o averiguación. En el caso de que alguien sea sorprendido en la comisión flagrante de un delito, los proveedores, sus agentes o empleados se limitarán, bajo su responsabilidad, a poner sin demora al presunto infractor a disposición de la autoridad competente. La infracción de esta disposición se sancionará de acuerdo con lo previsto en esta ley, independientemente de la reparación del daño moral y la indemnización por los daños y perjuicios ocasionados en caso de no comprobarse el delito imputado.

Los proveedores no podrán aplicar métodos o prácticas comerciales coercitivas y desleales, ni cláusulas o condiciones abusivas o impuestas en el abastecimiento de productos o servicios. **Asimismo, tampoco podrán prestar servicios adicionales a los originalmente contratados que no hubieren sido solicitados o aceptados expresamente, por escrito o por vía electrónica, por el consumidor, ni podrán aplicar cargos sin previo consentimiento del consumidor o que no se deriven del contrato correspondiente.**

⁴ **ARTÍCULO 86 BIS.-** En los contratos de adhesión de prestación de servicios deben incluirse por escrito o por vía electrónica los **servicios adicionales, especiales, o conexos, que pueda solicitar el consumidor** de forma opcional por conducto y medio del servicio básico.

El proveedor sólo podrá prestar un servicio adicional o conexo no previsto en el contrato original si cuenta con el consentimiento expreso del consumidor, ya sea por escrito o por vía electrónica.

⁵ **ARTÍCULO 86 TER.-** En los contratos de adhesión de prestación de servicios, el consumidor gozará de las siguientes prerrogativas:

- I. Adquirir o no la prestación de servicios adicionales, especiales o conexos al servicio básico;
- II. Contratar la prestación de los servicios adicionales, especiales o conexos con el proveedor que elija;
- III. Dar por terminada la prestación de los servicios adicionales, especiales o conexos al servicio básico en el momento que lo manifieste de manera expresa al proveedor, sin que ello implique que proceda la suspensión o la cancelación de la prestación del servicio básico. El consumidor sólo podrá hacer uso de esta prerrogativa si se encontrare al corriente en el cumplimiento de todas sus obligaciones contractuales y se hubiese vencido el plazo mínimo pactado; y
- IV. Las demás prerrogativas que señalen ésta y otras leyes o reglamentos.

El consumidor gozará de las anteriores prerrogativas aun cuando no hubieren sido incluidas de manera expresa en el clausulado del contrato de adhesión de que se trate.

- El **consumidor en cualquier momento podrá solicitar dar por terminada la prestación de servicios adicionales, especiales o conexos a la vivienda.** Deberá manifestarlo por escrito al proveedor, **sin que ello implique que proceda la suspensión o terminación de los términos y condiciones establecidos en el contrato de adhesión principal.** Para hacer uso de esta prerrogativa, el **consumidor debe estar al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones contractuales y sólo esté vencido el plazo mínimo pactado.** El consumidor podrá hacer uso de estas prerrogativas con independencia de que se hayan incluido expresamente en el contrato de adhesión.

VII. Escrituración y notarios públicos:

- El **consumidor en todo momento tendrá el derecho de elegir al notario público.** Para el caso de **operaciones con crédito hipotecario, el consumidor podrá elegir al notario público siempre y cuando esté registrado en el padrón de notarios de los organismos nacionales de vivienda e instituciones crediticias correspondientes.** El proveedor debe proporcionar la información y documentos necesarios para la escrituración del inmueble.
- Los notarios tendrán a su cargo el cumplimiento de las disposiciones que corresponda conforme a la legislación estatal que rija su actuar, así como aquellas señaladas en la legislación federal o municipal aplicable. **Las partes firmantes de la escritura tienen derecho a incluir como antecedente las evidencias publicitarias del inmueble.** Los **notarios públicos deberán informar oportunamente al consumidor los costos de escrituración, así como la presentación de los testimonios al Registro Público de la Propiedad y realizar la entrega a las partes de los mismos una vez inscritos.**

VIII. Bonificación:

- En caso de que el consumidor haya hecho valer la garantía y, no obstante, persistan los defectos o fallas imputables al proveedor, éste se verá obligado a otorgarle al consumidor las bonificaciones a que se refiere el artículo 73 QUINTUS⁶ de la LFPC conforme a lo siguiente:

⁶ **ARTÍCULO 73 QUINTUS.-** En caso de que el consumidor haya hecho valer la garantía establecida en el artículo 73 QUÁTER, y no obstante, persistan los defectos o fallas imputables al proveedor, éste se verá obligado de nueva cuenta a realizar todas

- El 5% sobre el valor de la reparación para el caso de defectos o fallas leves.
- El 20% del precio del inmueble señalado en el contrato para el caso de defectos o fallas graves.

- Para los casos no previstos en el artículo 73 Quintus citado, aplicarán las reglas generales de la bonificación establecidas en el artículo 92 BIS⁷ del mismo ordenamiento. La falta de veracidad en las condiciones prometidas dará lugar al cumplimiento de lo ofrecido. Cuando esto no sea posible se repondrán los gastos necesarios que pruebe haber efectuado el adquirente y, en su caso, al pago de la bonificación o compensación a que se refiere el artículo 92 TER mencionado.

- Para determinar si la **falla o el defecto afecta la estructura, las instalaciones o el uso pleno o la seguridad del inmueble se deberá atender al dictamen emitido por perito en la materia. El proveedor y el consumidor podrán designar a sus respectivos peritos. En caso de discrepancia en los peritajes, la PROFECO designará un perito tercero en discordia. Los gastos de dichos peritajes correrán a cargo de la parte que los hubiere solicitado y, en el caso de un tercero en discordia, sus honorarios serán cubiertos por ambas partes. Dichos honorarios serán restituidos, conforme a lo dispuesto por la legislación procesal civil aplicable.**

IX. Viviendas de interés social:

las reparaciones necesarias para corregirlas de inmediato, así como a otorgarle, en el caso de defectos o fallas leves, una bonificación del cinco por ciento sobre el valor de la reparación; en caso de defectos o fallas graves, el proveedor deberá realizar una bonificación del veinte por ciento de la cantidad señalada en el contrato como precio del bien.

Para efectos de esta Ley, se entiende por defectos o fallas graves, aquellos que afecten la estructura o las instalaciones del inmueble y comprometan el uso pleno o la seguridad del inmueble, o bien, impidan que el consumidor lo use, goce y disfrute conforme a la naturaleza o destino del mismo. Se entenderá por defectos o fallas leves, todos aquellos que no sean graves.

En caso de que los defectos o fallas graves sean determinados por el proveedor como de imposible reparación, éste podrá optar desde el momento en que se le exija el cumplimiento de la garantía, por sustituir el inmueble, en cuyo caso se estará a lo dispuesto por la fracción I siguiente, sin que haya lugar a la bonificación. En caso de que en cumplimiento de la garantía decida repararlas y no lo haga, quedará sujeto a la bonificación y a lo dispuesto en el párrafo siguiente.

Para el supuesto de que, aún después del ejercicio de la garantía y bonificación antes señaladas, el proveedor no haya corregido los defectos o fallas graves, el consumidor podrá optar por cualquiera de las dos acciones que se señalan a continuación:

- I. Solicitar la sustitución del bien inmueble, en cuyo caso el proveedor asumirá todos los gastos relacionados con la misma, o
- II. Solicitar la rescisión del contrato, en cuyo caso el proveedor tendrá la obligación de reintegrarle el monto pagado, así como los intereses que correspondan, conforme lo previsto en el segundo párrafo del artículo 91 de esta ley.

⁷ **ARTÍCULO 92 BIS.-** Los consumidores tendrán derecho a la bonificación o compensación cuando la prestación de un servicio sea deficiente, no se preste o proporcione por causas imputables al proveedor, o por los demás casos previstos por la ley.

- **Provisiones adicionales aplicables al tema de viviendas mediante créditos otorgados por los Organismos Nacionales de Vivienda:** Los Organismos Nacionales de Vivienda deben publicar en el Diario Oficial de la Federación sus reglas para el otorgamiento de créditos, de manera anual o cuando haya una modificación a las mismas. Dichas reglas deben establecer cuando menos (i) las características de la vivienda, (ii) los tipos de créditos y sus requisitos, (iii) las condiciones generales de la contratación, (iv) los montos de los créditos, (v) la información sobre la precalificación de los créditos.

- **Información sobre créditos otorgados por los Organismos Nacionales de Vivienda y los Organismos Estatales de Vivienda:**
 - El proveedor sólo puede utilizar las imágenes y marcas de los Organismos Nacionales de Vivienda si cuenta con su autorización expresa o que si se expiden reglas generales al respecto.
 - El uso de las marcas e imágenes de los Organismos Estatales de Vivienda no implica que las mismas respalden al desarrollo en sí mismo. No se considera incumplimiento cuando la alusión autorizada a los Organismos Estatales de Vivienda se haga especificando que se puede acceder al financiamiento o esquema crediticio de los mismos.
 - Para los créditos expedidos por el INFONAVIT, FOVISSSTE o algún otro organismo público, el proveedor podrá (i) proporcionar a los consumidores información cierta y veraz para que el trabajador pueda tramitar su crédito directamente en dichas instituciones o, (ii) podrá proporcionar ayuda o asesoría al consumidor para la obtención de uno de estos créditos de manera gratuita y opcional para el consumidor.
 - El INFONAVIT, FOVISSSTE y otros organismos públicos que otorguen créditos para inmuebles de vivienda de interés social deben dar a conocer los medios de comunicación disponibles, los mecanismos de consulta y la metodología de la precalificación de los derechohabientes de forma permanente. En caso de que dichos créditos cuenten con un seguro de calidad o análogo, cuya prima deba ser cubierta por el consumidor, se debe hacer referencia a este en el contrato de adhesión. Además, las citadas instituciones se asegurarán de informar y entregar una póliza al consumidor con las coberturas del seguro y los mecanismos para hacerlo válido, informándole además cuáles son los avisos que debe de presentar y la temporalidad que tiene para hacerlos efectivos.

X. Procedimiento para la evaluación de conformidad:

- **Objetivo y campo de aplicación:** Este procedimiento tiene por objeto definir las directrices que deben observarse por las **unidades de inspección acreditadas y aprobadas conforme a la legislación aplicable para obtener un dictamen de cumplimiento con la presente NOM, así como por los solicitantes de dichos servicios de evaluación.** Este procedimiento contempla el uso de tecnologías de la información para constatar el cumplimiento de la NOM. El procedimiento comprende:
 - La descripción de los requisitos y datos que deben cumplir los sujetos obligados o responsables.
 - El esquema de Evaluación de la Conformidad, incluyendo la forma en que se documentarán sus resultados.
 - Las fases o etapas aplicables, incluyendo su duración.
 - Las consideraciones técnicas y administrativas.
 - El plazo de prevención y de respuesta del resultado de la Evaluación de la Conformidad, así como su vigencia.
 - Los formatos relacionados con la evaluación de la conformidad que deban aplicarse.
 - La mención de si la demostración del cumplimiento es obligatoria o voluntaria y quien puede llevar a cabo la de la conformidad.
- La **NMX-EC-17020-IMNC-2014**, Evaluación de la Conformidad, Requisitos para el Funcionamiento de Diferentes Tipos de Unidades (Organismos) que realizan la Verificación (Inspección) (cancela a la NMX-EC-17020-IMNC-2000), publicada en el DOF el 6 de junio de 2014, es indispensable para la aplicación de este procedimiento.
- **Términos, definiciones y abreviaturas:**
 - Aprobación: Acto por el cual la Dirección General de Normas de la Secretaría de Economía autoriza a las personas acreditadas para evaluar la conformidad respecto de la presente NOM.
 - Dictamen de cumplimiento: Documento emitido por la unidad de inspección que demuestra el cumplimiento con la presente NOM.
 - Unidad de inspección: Persona moral acreditada y aprobada que tiene por objeto realizar funciones para emitir dictámenes de cumplimiento con lo previsto en el procedimiento aludido.
 - Inspección: Constatación o comprobación visual mediante examen de documentos que se realiza para evaluar la conformidad con lo dispuesto en la presente NOM y el procedimiento aludido.

- **Disposiciones generales:**
 - El presente procedimiento se llevará a cabo por las **unidades de inspección acreditadas por una entidad de acreditación y aprobadas por la Dirección General de Normas de la Secretaría de Economía.**
 - Los dictámenes de cumplimiento que emitan las unidades de inspección tendrán validez ante las autoridades, dependencias y entidades de la administración pública de los tres órdenes de gobierno.
 - Los **solicitantes pueden ser los proveedores que sean fraccionadores, constructores, promotores, propietarios, poseedores o tenedores y demás personas físicas o morales que intervengan en la asesoría y venta al público de inmuebles destinados a casa habitación que opten por acudir a los servicios de las unidades de inspección.**
 - La unidad de inspección debe conducirsus actuaciones conforme a la legislación en materia de infraestructura de la calidad y la NMX-EC-17020-IMNC-2014.
 - Se debe privilegiar el uso de tecnologías de la información para la remisión y revisión documental necesarias para la evaluación de la conformidad prevista en este procedimiento.

- **Esquemas de evaluación de la solicitud: Para demostrar el cumplimiento con la NOM, los fraccionadores, constructores, promotores y demás personas que intervengan en la asesoría y venta al público de inmuebles destinados a casa habitación, podrán de manera voluntaria, acudir a los servicios de las unidades de inspección de su elección.**

- **Procedimiento para la obtención del dictamen de cumplimiento:** Para obtener el dictamen de conformidad, los interesados deben considerar lo siguiente:
 - La unidad de inspección debe entregar al solicitante el paquete informativo (o tenerlo a disposición a través de publicaciones, medios electrónicos u otros) que contendrá:
 - Formato de solicitud de servicio de inspección.
 - La relación de documentos, información o requisitos que se requieran para comprobar el cumplimiento con esta NOM.
 - **Contrato de prestación de servicios que se firmará con la unidad de inspección.**

- El contrato de prestación de servicios firmado por duplicado, el cual debe estar signado por el representante legal o mandatario acreditado con carta poder del solicitante. Se puede presentar copia simple del acta constitutiva en donde conste el poder otorgado a su nombre o el poder notarial de dicho representante y copia de la identificación oficial o bien con carta poder ante dos testigos con las copias de las identificaciones oficiales de todos los signantes.
- El **solicitante tiene derecho a solicitar a la unidad de inspección que le informe sobre los requisitos necesarios para iniciar el trámite.**
- Los solicitantes presentarán ante la unidad de inspección la **solicitud debidamente llenada y firmada en original por duplicado** que incluirá documentación de cumplimiento, tanto técnica como documental, establecida en el Apéndice B de esta NOM.
- Una vez integrada la solicitud, la unidad de inspección revisará que la misma se encuentre completa y debidamente formulada. Deberá formar un expediente de servicio y asignarle un folio de atención para que pueda dar seguimiento al servicio solicitado.
- La **unidad de inspección establecerá internamente fecha y hora para la realización de la visita de inspección documental en un plazo máximo de 5 días hábiles a partir de la asignación del folio de atención.**
- La **unidad de inspección debe responder en un plazo máximo de 7 días hábiles a partir del día siguiente de recibir la solicitud.**
- Si existe alguna deficiencia, la unidad de inspección requerirá al solicitante que realice las correcciones respectivas en un plazo que no exceda de 5 días hábiles después de recibir la solicitud. En caso contrario, no podrá argumentar que la solicitud es incompleta.
- El **solicitante debe realizar las correcciones de las deficiencias/omisiones en un plazo que no exceda de 20 días hábiles a partir del día siguiente a haber recibido la notificación de la unidad de inspección.** Una vez que subsane las omisiones, la unidad de inspección tiene un plazo de 10 días hábiles para revisar y resolver el trámite correspondiente.
- Si el solicitante no realiza las correcciones solicitadas, se entenderá como rechazada la solicitud y deberá realizar un nuevo trámite.
- **Si la unidad de inspección no otorga respuesta al trámite promovido por el solicitante en el plazo de 10 días hábiles que tiene para revisar y resolver el trámite, se entenderá que la resolución es aprobatoria.**

- **Criterios de dictaminación: consideraciones técnicas y administrativas:** La unidad de inspección decidirá sobre la inspección conforme a lo siguiente:
 - **Si el solicitante presenta la evidencia donde se haga constar que están acreditados los requisitos de la NOM** conforme a lo dispuesto en el Apéndice B, la unidad de inspección debe emitir el dictamen de cumplimiento con la NOM.
 - **Si se determina incumplimiento con la NOM, la unidad de inspección generará un documento mediante el cual se dé a conocer al solicitante que la documentación y evidencias proporcionadas no fue conforme con los requisitos.** La unidad de inspección debe ser clara y específica respecto a la documentación que no acredita el cumplimiento de algún requisito y al motivo de dicho incumplimiento.
 - La resolución debe estar firmada por la persona autorizada en la unidad de inspección, lo cual debe quedar acreditado en el mismo documento.
 - **Concluida la inspección, la unidad de inspección integrará un expediente con todos los documentos y registros que soporten el proceso de inspección; el cual custodiará por cinco años como mínimo,** en cumplimiento con lo establecido en los estándares y guías internacionales aplicables a la actuación de la unidad de inspección. La unidad de inspección deberá informar al solicitante su decisión al término del plazo previsto, lo cual debe contemplarse en el contrato de prestación de servicios correspondiente.

- Los dictámenes de cumplimiento emitidos por la unidad de inspección, deben expedirse en hoja membretada y deben contener al menos la siguiente información:
 - Nombre y cargo de quien emite el dictamen.
 - Fecha y lugar de expedición.
 - Nombre o razón social del solicitante;
 - Domicilio del Solicitante.
 - Citar el cumplimiento con la NOM.
 - Firma del personal autorizado.

- **Los dictámenes de cumplimiento que expidan la unidad de inspección tendrán vigencia indefinida y permanecerán en vigor mientras no se incorpore cambio o modificación en las condiciones o evidencias que les dieron origen.** De haber cambios en las condiciones o evidencias, el solicitante solicitará la ampliación y actualización del dictamen

de cumplimiento previo, complementando la solicitud con la documentación técnica o evidencias que soporte el cambio del alcance del dictamen obtenido.

- **Suspensión o cancelación de los dictámenes de cumplimiento:** La unidad de inspección, sin perjuicio de las condiciones contractuales de la prestación del servicio de inspección, **podrá suspender o cancelar el dictamen de cumplimiento cuando:**
 - No se cumplan las condiciones establecidas en el dictamen de cumplimiento.
 - Se modifiquen o dejen de existir las circunstancias que dieron origen al mismo sin haber solicitado la ampliación y actualización del dictamen de cumplimiento previo.
 - Se demuestre que haya sido otorgado con base en documentación o evidencias falsificadas o alteradas.
 - Se actualice el supuesto establecido en el artículo 154, fracción VI, de la Ley de Infraestructura de la Calidad por mandato de la autoridad normalizadora competente, a través de resolución firme.

XI. **Vigilancia y verificación:** **La vigilancia del cumplimiento de esta NOM está a cargo de la Dirección General de Normas de la Secretaría de Economía y la verificación del cumplimiento de esta NOM corresponde a la PROFECO, así como sancionar el incumplimiento de sus disposiciones.**

XII. **Concordancia con normas internacionales:** Esta NOM no es equivalente a alguna norma internacional al no existir referencia alguna en el momento de su elaboración.

XIII. **Transitorios:**

- **Entrará en vigor a los 180 días naturales a partir del día siguiente de su publicación en el DOF (es decir, el 23 de septiembre de 2022).**
- **Los sujetos obligados deberán ingresar a la PROFECO el trámite de Registro de Contrato de Adhesión dentro de los 90 días naturales contados a partir del día siguiente de su publicación en el DOF.**
- **Dentro de los 120 días naturales contados a partir del día siguiente de su publicación en el DOF los sujetos obligados deberán ingresar al INFONAVIT, FOVISSSTE o cualquier 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.