



Carta de Derechos del Consumidor

En todas las transacciones comerciales de compraventa de casa habitación, el proveedor se compromete a que éstas se lleven a cabo conforme lo dispuesto en la LFPC, su Reglamento y a esta NOM, por lo cual reconoce que los consumidores cuentan con los siguientes derechos:

1. Recibir, respecto de los bienes inmuebles ofertados, información y publicidad veraz, clara y actualizada, sin importar el medio por el que se comunique, incluyendo los medios digitales, de forma tal que le permita al consumidor tomar la mejor decisión de compra conociendo de manera veraz las características del inmueble que está adquiriendo, conforme a lo dispuesto por la Ley.
2. Conocer la información sobre las características del inmueble, entre éstas: la extensión del terreno, superficie construida, tipo de estructura, instalaciones, acabados, accesorios, lugar de estacionamiento, áreas de uso común, servicios con que cuenta y estado general físico 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, en los términos previstos por la LFPC.
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. Posterior a su firma, el proveedor tiene la obligación de entregar una copia del contrato firmado al consumidor.
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 con el proveedor en el contrato de adhesión respectivo.
8. En su caso, ejercer las garantías sobre bienes inmuebles previstas en la LFPC, considerando las especificaciones previstas en el contrato de adhesión respectivo.
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. Asimismo, a que se realicen las reparaciones necesarias en caso de defectos o fallas imputables al proveedor, u optar por la sustitución del inmueble o rescisión del contrato cuando proceda.



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, incluyendo el derecho a presentar denuncias y reclamaciones ante las mismas.

12. Tener a su disposición un Aviso de Privacidad para conocer el tratamiento que se dará a los datos personales que proporcione y consentirlo, en su caso; que sus datos personales sean tratados conforme a la normatividad aplicable y, conocer los mecanismos disponibles para realizar el ejercicio de sus Derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición.

13. Recibir un trato libre de discriminación, sin que se le pueda negar o condicionar la atención o venta de una vivienda por razones de género, nacionalidad, étnicas, preferencia sexual, religiosas o cualquiera otra particularidad en los términos de la legislación aplicable.

14. Elegir libremente al notario público para realizar el trámite de escrituración.

15. Bibliografía. 15.1 Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 5 de febrero de 1917, última reforma publicada el 28 de mayo de 2021. 15.2 Código Civil Federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 26 de mayo de 1928, última reforma publicada el 11 de enero de 2021. 15.3 Ley Monetaria de los Estados Unidos Mexicanos, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 27 de julio de 1931, última reforma publicada el 20 de enero de 2009. 15.4 Ley Federal Protección a la Propiedad Industrial, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1 de julio de 2020, sin reformas. 15.5 Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24 de abril de 1972, última reforma publicada el 31 de julio de 2021. 15.6 Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 31 de marzo de 2007, última reforma publicada el 20 de mayo de 2021. 15.7 Ley Federal de Competencia Económica, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 23 de mayo de 2014, última reforma publicada el 20 de mayo de 2021. 15.8 Ley Federal de Protección al Consumidor, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24 de diciembre de 1992, última reforma publicada el 24 de diciembre de 2020. 15.9 Ley Federal sobre Metrología y Normalización, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1 de julio de 1992, abrogada. 15.10 Ley de Infraestructura de la Calidad, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 01 de julio de 2020, sin reformas. 15.11 Ley General de Asentamientos Humanos, Ordenamiento Territorial y Desarrollo Urbano, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 28 de noviembre de 2016, última reforma publicada el 01 de junio de 2021. 15.12 Ley General de Protección Civil, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 6 de junio de 2012, última reforma publicada el 20 de mayo de 2021. 15.13 Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 5 de julio de 2010, sin reformas. 15.14 Reglamento de la Ley General de Protección Civil, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 13 mayo de 2014, última reforma publicada



el 09 de diciembre de 2015. 15.15 Reglamento de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 21 de diciembre de 2011, sin reformas. 15.16 Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 3 de agosto del 2006. 15.17 Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 19 de diciembre del 2019. 15.18 Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de enero de 1999, última reforma publicada el 28 de noviembre de 2012. 15.19 Acuerdo emitido por la Procuraduría Federal del Consumidor por el cual se dan a conocer los modelos de contrato de adhesión en materia inmobiliaria, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 24 de noviembre de 2004. 15.20 Acuerdo emitido por la Procuraduría Federal del Consumidor por el que se sustituyen los anexos 1 y 2 del diverso por el cual se dan a conocer los modelos de contrato de adhesión en materia inmobiliaria, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 25 de mayo de 2010. 15.21 Acuerdo emitido por la Procuraduría Federal del Consumidor por el que se establecen los Lineamientos para el Análisis y Verificación de la Información y Publicidad, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 24 de julio de 2012. 15.22 Reglas para el Otorgamiento de Créditos a los Trabajadores Derechohabientes del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 4 de mayo de 2020. 15.23 Housing Developers Rules, Gobierno de Singapur, hipervínculo: <https://sso.agc.gov.sg/SL/130-R1?DocDate=20171101>, fecha de consulta: 16 de junio de 2020.

TRANSITORIOS PRIMERO. La presente Norma Oficial Mexicana entrará en vigor a los 180 días naturales contados a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

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.

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.

CUARTO. Al día siguiente de la publicación en el Diario Oficial de la Federación se podrán iniciar y tramitar las acreditaciones y aprobaciones para Evaluar la Conformidad de la presente Norma Oficial Mexicana. Ciudad de México, a 16 de febrero de 2022.- El Director



General de Normas y Presidente del Comité Consultivo Nacional de Normalización de la Secretaría de Economía, Lic. Alfonso Guati Rojo Sánchez.- Rúbric