

21 de junio de 2022

**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.**



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA



2022 *Ricardo Flores*
Año de Magón
PRECURSOR DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA



Generalidades de la Norma Oficial Mexicana NOM-247-SE-2021



OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

- Establece los requisitos informativos para la comercialización de bienes inmuebles destinados a casa habitación, los elementos mínimos que deben contener los contratos de compraventa de dichos bienes inmuebles, y 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.
- Es de observancia general y obligatoria para todas las personas físicas o morales que se dediquen directa o indirectamente a la comercialización en la República Mexicana.



¿Por qué se debe implementar?

Para garantizar la protección de los objetivos legítimos de interés público relacionados con el derecho a la información de todos los consumidores, la cual generará certidumbre, confianza, congruencia y reglas claras entre los sujetos que prestan el servicio.



BENEFICIOS

- ✓ Homologar la información, publicidad y los contratos de adhesión en la compraventa de bienes inmuebles.
- ✓ Garantizar la protección del derecho a la información de los consumidores.
- ✓ La obligación del proveedor a informar y a respetar los precios, garantías, cantidades, calidades, medidas, intereses, cargos, términos, bonificaciones, plazos, fechas y demás condiciones aplicables en la comercialización de bienes inmuebles destinados a casa habitación.
- ✓ Incentivar al consumidor a ejercer el derecho de elegir y decidir con base a la información proporcionada por el proveedor.



¿Cuándo se publicó y cuándo entra en vigor?

Se publicó el 22 de marzo de 2022, en el Diario Oficial de la Federación

La NOM entrará en vigor y podrá ser exigible a partir del 18 de septiembre de 2022.





Disposiciones Generales



OBLIGACIONES

1. Contar con canales de atención de quejas y solicitudes. El proveedor debe contar con canales y mecanismos de atención al consumidor, gratuitos y accesibles en los que se proporcionará información y se recibirán comentarios, quejas y sugerencias.

2. Portal de internet. El proveedor que cuente con portal de internet, éste debe contener información actualizada, accesible y a la vista del consumidor.

3. 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.

4. En materia de anticipos. El proveedor debe entregar un comprobante, al consumidor, por el anticipo que le sea entregado. En caso de devolución, este se hará por el mismo medio en el que se realizó el pago, en el mismo número y monto de las exhibiciones.

5. En materia de enganches. En el caso de compraventas en abonos, en las que el consumidor realice un enganche en el momento de la celebración del contrato, debe estipularse que la cantidad pagada, forma parte del precio del bien inmueble adquirido.

6. En materia de preventas. El proveedor, durante la preventa, debe exhibir de manera notoria y visible el precio de venta y las características de las viviendas.

OBLIGACIONES

7. No discriminación. Los proveedores están obligados a no establecer preferencias o discriminación alguna respecto a los solicitantes del servicio como selección del clientela, condicionamiento del consumo, reserva del derecho de admisión, exclusión a personas con discapacidad, o algunas otras.

8. 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

9. En materia de promoción de los inmuebles. El proveedor debe proporcionar al consumidor de forma clara información real y actual y evitar la aplicación de métodos, conductas o prácticas comerciales abusivas o coercitivas.

10. Terrenos. Los contratos de adhesión para la compraventa de terrenos se registrarán ante la PROFECO.

11. Prohibición negativa de trato y ventas atadas. El proveedor no podrá negar al consumidor la venta de un inmueble que tenga disponible. Además de que no podrá condicionar la venta de un inmueble, incluyendo la condición de la contratación de un servicio adicional.

12. Entrega del inmueble. La identidad de la persona a la que se le entrega el inmueble debe ser la del consumidor, apoderado o causahabiente, debiendo cerciorarse el proveedor por medios indutables para tener certeza plena sobre su persona o personalidad y evitar posibles usurpaciones de identidad.



Evaluación de la Conformidad



ESQUEMA DE EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD

Para demostrar el cumplimiento con la NOM, los fraccionadores, los constructores, promotores y demás personas que intervengan en la asesoría y venta al público de inmuebles destinados a casa o habitación, **podrán de manera VOLUNTARIA**, acudir a los servicios de una UI de su elección.



PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD

Para solicitar el servicio de inspección, los solicitantes presentarán ante la UI, la documentación de cumplimiento correspondiente con cada uno de los apartados de la NOM.



Solicitud de Cumplimiento con la NOM



Solicitante



**Envío de Paquete Informativo
(Solicitud y documentación)**



Unidades de Inspección



**Revisión documental del
Paquete Informativo**

**Dictamen de
Cumplimiento con la
NOM**



NO

SI



BENEFICIOS DEL DICTAMEN DE CUMPLIMIENTO

- ✓ Reconocido ante cualquier autoridad.
- ✓ Ante la evaluación de la conformidad de la NOM por una UI acreditada y aprobada, se cuenta con la certeza de cumplimiento con la NOM.
- ✓ Reconocimiento ante los consumidores del cumplimiento con la NOM.





Vigilancia de la NOM



VIGILANCIA DEL MERCADO



[Artículo 139](#) de la Ley de Infraestructura de la Calidad

VIGILANCIA

La **vigilancia del cumplimiento** de esta NOM está a cargo de la **Secretaría de Economía**, a través de la **Dirección General de Normas** de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Infraestructura de la Calidad y su Reglamento.

VERIFICACIÓN

La **verificación** corresponde a la **PROFECO**, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Federal de Protección al Consumidor y demás ordenamientos aplicables.





Preguntas y Respuestas



1. Si nosotros tenemos un vendedor o asesor interno o externo, tanto ellos como nosotros (desarrolladores) ¿tenemos que cumplir con la norma? Ellos como generadores de la venta y nosotros como desarrolladores solidarios.

Con base en lo que estipula la NOM-247-SE-2021, en el campo de aplicación señala que:

“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”.

Por lo tanto, también deben cumplir con la norma.

2. ¿Hasta que no se publique el reglamento y se defina la parte de las unidades de inspección, no puede iniciar la obligación de cumplimiento de la NOM y sus sanciones?

La obligatoriedad de la presente NOM iniciará una vez que esta entre en vigor, es decir, el 18 de septiembre de 2022.

3. ¿Cuáles son las sanciones en caso de no cumplir?

En primera instancia, con base en el [art. 147](#), f. I, de la LIC, en su primer párrafo señala que:

1. Si se trata de incumplimiento de especificaciones fijadas en Normas Oficiales Mexicanas o Estándares obligatorios, la autoridad competente prohibirá de inmediato su comercialización, inmovilizando los bienes, hasta en tanto se acondicionen, reprocesen, reparen o sustituyan. Si por la naturaleza del bien no es posible, se tomarán las providencias necesarias para que no se usen o presten para el fin a que se destinarían de cumplir dichas especificaciones. (...)

En tanto que las sanciones serán conforme al [art. 155](#) de la Ley Infraestructura de la Calidad.

4. ¿Las unidades de inspección emitirán certificados que acrediten que el desarrollador está cumpliendo? Y ¿este certificado podrá usarse ante la autoridad?

Las Unidades de Inspección emitirán dictámenes de cumplimiento y estos tendrán validez ante las Autoridades, Dependencias y Entidades de la Administración Pública de los distintos órdenes de gobierno, para los efectos que haya lugar.

5. ¿Cuál será el costo por dictaminación? ¿Será un costo fijo o dependerá de cada Unidad de Inspección?

Dado que la presente NOM señala que para demostrar el cumplimiento de la misma podrán acudir, de manera voluntaria, a los servicios de la UI de su elección, los costos dependerán de cada una.

6. ¿Dónde puedo consultar las Unidades de Inspección acreditadas y aprobadas para la NOM-247-SE-2021?

En la Dirección General de Normas, o bien, directamente con las Unidades de Inspección acreditadas se pueden consultar en la Entidad Mexicana de Acreditación (EMA), en la Sociedad Internacional de Acreditación AC (SIAAC) y Mexicana de Acreditación A.C (MAAC) .

7. El dictamen de cumplimiento, ¿debe estar a la vista?

No es necesario.



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

¡GRACIAS!

Lic. Mónica Paola Mostalac Cecilia.

Dirección de Normalización para Industrias Diversas
y Servicios

monica.mostalac@economia.gob.mx

5229 6100 Ext. 13229



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA



2022 *Ricardo Flores*
Año de *Magón*
PRECURSOR DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA

Art. 154, Ley de Infraestructura de la Calidad

Sin perjuicio de las sanciones establecidas en otros ordenamientos legales, las sanciones aplicables por los incumplimientos a esta Ley y a las disposiciones que emanen de ella serán las siguientes:

- I. Apercibimiento;
- II. Multa;
- III. Clausura temporal o definitiva, que podrá ser parcial o total;
- IV. Arresto administrativo hasta por treinta y seis horas;
- V. Suspensión, cancelación o revocación de la autorización, aprobación, acreditación, registro o designación, según corresponda;
- VI. Suspensión o cancelación del documento donde consten los resultados de la Evaluación de la Conformidad, y
- VII. Suspensión o prohibición de la comercialización de bienes, productos y servicios, incluyendo la inmovilización de los mismos para impedir su comercialización.



Art. 139, Ley de Infraestructura de la Calidad

Las Autoridades Normalizadoras y demás autoridades competentes llevarán a cabo la vigilancia permanente del mercado en los términos previstos en esta Ley, en su Reglamento y en las demás disposiciones legales aplicables, y cumpliendo los objetivos y los principios que persigue esta Ley a través de:

- I. Los actos de Verificación de los bienes, productos, procesos y servicios;
- II. Los actos de Vigilancia;
- III. La supervisión de la auto declaración de conformidad por parte de los sujetos obligados por las Normas Oficiales Mexicanas y, en su caso, los Estándares;
- IV. La revisión sistemática de las Normas Oficiales Mexicanas y los Estándares;
- V. La protección a los derechos de los consumidores, y
- VI. La adecuada coordinación entre las distintas autoridades competentes, para el adecuado funcionamiento y desarrollo del Sistema Nacional de Infraestructura de la Calidad.



Artículo 147, F. I, Ley de Infraestructura de la Calidad

I. Si se trata de incumplimiento de especificaciones fijadas en Normas Oficiales Mexicanas o Estándares obligatorios, la autoridad competente prohibirá de inmediato su comercialización, inmovilizando los bienes, hasta en tanto se acondicionen, reprocesen, reparen o sustituyan. Si por la naturaleza del bien no es posible, se tomarán las providencias necesarias para que no se usen o presten para el fin a que se destinarían de cumplir dichas especificaciones.

Adicionalmente, si el bien se encuentra en el comercio, los comerciantes o prestadores de servicios tendrán la obligación de abstenerse de su enajenación o prestación a partir de la fecha en que se les notifique la resolución, se publique en el Diario Oficial de la Federación, en la Plataforma Tecnológica Integral de Infraestructura de la Calidad o en cualquier otro medio masivo de comunicación.

Cuando el incumplimiento pueda afectar los objetivos legítimos de interés público tutelados por la Norma Oficial Mexicana, los comerciantes o prestadores se abstendrán de enajenar los bienes desde el momento en que se haga de su conocimiento. Los medios de comunicación masiva deberán difundir tales hechos de manera inmediata a solicitud de la autoridad competente.

En el caso previsto en esta fracción, los productores, fabricantes, importadores y sus distribuidores serán responsables de recuperar de inmediato los bienes.

Con independencia de las demás responsabilidades civiles aplicables, quienes resulten responsables de los incumplimientos a que hace referencia esta fracción, tendrán la obligación de reponer a los comerciantes los bienes cuya venta o prestación se prohíba, por otros que cumplan las especificaciones correspondientes o, en su caso, reintegrarles o bonificarles su valor, así como cubrir los gastos en que se incurra para el tratamiento, reciclaje o disposición final, conforme a los ordenamientos legales aplicables y las recomendaciones de expertos reconocidos en la materia de que se trate.



Art. 155 Ley de Infraestructura de la Calidad

Artículo 155. Se sancionarán con multa las siguientes acciones u omisiones:

I. De treinta a cuatro mil veces el equivalente en Unidades de Medida y Actualización, cuando:

- a) No se proporcione a la autoridad competente, dentro del plazo señalado, la información o documentación que requiera, en apego a las facultades y atribuciones previstas en esta Ley;
- b) No se exhiba el documento que compruebe el cumplimiento con las Normas Oficiales Mexicanas que sea requerido;**
- c) No se permita el acceso o no se proporcione las facilidades necesarias a las personas autorizadas por las autoridades competentes para realizar actos de Verificación, o
- d) Cualquier otro incumplimiento a la presente Ley y su Reglamento que no tenga una sanción expresamente aplicable al mismo.

II. De seiscientas a nueve mil veces el equivalente en Unidades de Medida y Actualización, cuando:

- a) Sin haber dado aviso a la autoridad competente, así como al Organismo de Evaluación de la Conformidad que la hubiere evaluado, modifique un bien, producto, proceso o servicio sujeto al cumplimiento de Normas Oficiales Mexicanas;**
- b) No se efectúe el acondicionamiento, reprocesamiento, reparación, sustitución o modificación de bienes, productos, procesos y servicios sujetos al cumplimiento de Normas Oficiales Mexicanas, en los términos señalados por la autoridad competente;**
- c) Se utilice cualquier información o documentación en la que consten los resultados de la Evaluación de la Conformidad o que compruebe el cumplimiento con esta Ley y las disposiciones que de ella derivan, para un fin distinto del que motivó su expedición;
- d) Se contravengan disposiciones contenidas en las Normas Oficiales Mexicanas y Estándares que resulten obligatorios, o**

III. De cuatro mil a quince mil veces el equivalente en Unidades de Medida y Actualización, cuando:

- a) **Se incurra en acciones u omisiones que impliquen engaño al consumidor o constituyan una práctica que pueda inducir a error, incluyendo cuando se haya auto declarado o manifestado indebidamente el cumplimiento con una Norma Oficial Mexicana o Estándar;**
- b) b) Se ostenten contraseñas oficiales o algún otro distintivo sin la autorización correspondiente; o
- c) c) Se disponga de bienes, productos, procesos y servicios inmovilizados por la autoridad competente.

IV. De seis mil a treinta mil veces el equivalente en Unidades de Medida y Actualización, cuando:

- a) **Se cometan acciones u omisiones que implique grave riesgo a alguno de los objetivos legítimos de interés público tutelados por las Normas Oficiales Mexicanas;**
- b) Se importen bienes que estén sujetos al cumplimiento de las Normas Oficiales Mexicanas, sin demostrar su cumplimiento en los términos previstos en esta Ley, o
- c) **Cuando se utilicen, entreguen u ostenten los resultados de la Evaluación de la Conformidad sin haberla realizado o esos resultados sean falsos o alterados.**

V. De cuarenta y ocho mil a noventa y seis mil veces el equivalente en Unidades de Medida y Actualización a las personas que por sí o a través de otra persona o por medio de alguna denominación o razón social, se ostenten, por cualquier medio, frente al público como persona autorizada, aprobada, acreditada, registrada o designada, sin contar con las mismas. La misma sanción será aplicable a aquéllos que continúen operando una vez suspendidas sus actividades o clausurados sus establecimientos.

