

Carta de Derechos del Consumidor de un Bien Inmueble

Conforme a la NOM-247-SE-2021

En **Casanova Property Management**, nos comprometemos plenamente con la transparencia, la legalidad y el respeto a nuestros clientes. En cumplimiento con lo dispuesto por la **Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC)** y 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), reconocemos que nuestros consumidores cuentan con los siguientes derechos fundamentales en toda transacción de compraventa de vivienda:

15 Derechos Fundamentales del Consumidor

- **1. Información y publicidad veraz:** Recibir, respecto de los bienes inmuebles ofertados, información y publicidad veraz, clara y actualizada, sin importar el medio por el que se comunique (incluyendo nuestros canales digitales y sitio web), permitiéndole tomar la mejor decisión de compra.
- **2. Claridad en las características del inmueble:** Conocer a detalle toda la información técnica y física del inmueble, incluyendo: extensión del terreno, superficie construida, tipo de estructura, instalaciones, acabados, accesorios, lugar de estacionamiento, áreas de uso común, servicios con que cuenta y el estado general físico de la propiedad.
- **3. Libertad de elección:** Elegir libremente el inmueble que mejor satisfaga sus necesidades y se ajuste por completo a su capacidad de compra.
- **4. Certeza contractual sin pagos anticipados forzosos:** No realizar pago alguno hasta que conste por escrito la relación contractual mediante el documento correspondiente, exceptuando los referentes a apartados, anticipos o gastos operativos, bajo los términos previstos por la LFPC.
- **5. Contrato de adhesión oficial:** Firmar un contrato de adhesión bajo el modelo aprobado e inscrito ante la **Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO)**. Posterior a su firma, el proveedor tiene la obligación estricta de entregar una copia fiel del contrato firmado al consumidor.
- **6. Garantía de seguridad y calidad:** Adquirir un inmueble que cuente de origen con las características de seguridad y calidad contenidas en la normatividad aplicable, así como con todo lo prometido en la publicidad o folletos recibidos.
- **7. Cumplimiento de plazos y condiciones:** Recibir el bien inmueble exactamente en el plazo, fecha y condiciones acordadas mutuamente en el contrato de adhesión respectivo.

- **8. Ejercicio del derecho de garantía:** Ejercer plenamente las garantías sobre los bienes inmuebles en los periodos y términos previstos por la LFPC y el contrato de adhesión celebrado.
- **9. Bonificación, reparación o rescisión:** Recibir una bonificación o compensación correspondiente en los 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, optar por la sustitución del inmueble o solicitar la rescisión del contrato cuando legalmente proceda.
- **10. Canales de atención accesibles y gratuitos:** Contar con canales, medios digitales y mecanismos de atención totalmente gratuitos para la recepción de consultas, solicitudes, reclamaciones y sugerencias, así como conocer el domicilio físico oficial del proveedor para oír y recibir notificaciones.
- **11. Protección de las autoridades:** Derecho a la protección de las autoridades competentes y conforme a las leyes aplicables, incluyendo la facultad de presentar denuncias y reclamaciones ante la PROFECO.
- **12. Confidencialidad y Derechos ARCO:** Tener siempre a su disposición el **Aviso de Privacidad** para conocer el tratamiento que se dará a sus datos personales; que estos sean tratados bajo la normatividad aplicable y conocer los mecanismos para ejercer sus Derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición (ARCO).
- **13. Trato equitativo y no discriminación:** Recibir un trato digno y libre de cualquier tipo de discriminación. No se podrá negar o condicionar la atención o la venta de una vivienda por razones de género, nacionalidad, etnia, preferencia sexual, religión o cualquier otra particularidad análoga.
- **14. Libre elección notarial:** Elegir con total libertad al Notario Público de su confianza para realizar el trámite final de escrituración del inmueble.

Marco Jurídico y Bibliografía de Referencia

Para garantizar el apego estricto a la legislación mexicana, este documento se fundamenta en los siguientes ordenamientos legales vigentes:

1. **Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos** (Últimas reformas aplicables).
2. **Ley Federal de Protección al Consumidor** y su Reglamento.
3. **Norma Oficial Mexicana NOM-247-SE-2021.**
4. **Código Civil Federal.**
5. **Ley de Infraestructura de la Calidad.**
6. **Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares** y su Reglamento.
7. Modelos y Lineamientos de Contratos de Adhesión autorizados por la **Procuraduría Federal del Consumidor.**

Canales Oficiales de Atención - Casanova Property Management

- **Sitio Web:**
[www.casanovapm.com](<https://www.casanovapm.com>)
- **Contacto Digital:** contacto@casanovapm.com / [@casanovapm.mx](https://www.instagram.com/casanovapm)
- **Línea de Atención:** +52 999 160 8322
- *Mérida, Yucatán, México.*