



Por este conducto se hace del conocimiento de la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria (CONAMER) y del público en general, la atención y respuesta a los comentarios que se recibieron a través del portal electrónico de la CONAMER al Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-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”, como parte del proceso de mejora regulatoria establecido en el artículo 73 de Ley General de Mejora Regulatoria publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de mayo de 2018.

Identificador	Remitente	Fecha	Respuesta
B000212816	Enrique Nahum Vainer Girs, representante legal de Grupo SADASI, S.A. de C.V.	05/10/2021	<p>Con respecto al señalamiento del particular referente a los sitios web. Esta obligación se encuentra contemplada solo para aquéllos sujetos regulados que cuenten con un sitio web. Los canales digitales de información corporativa permiten contar con un medio de difusión para los posibles consumidores.</p> <p>Bajo este tenor, los sujetos regulados, en caso de contar con un sitio web, son responsables del contenido del mismo, así como de las actualizaciones a que haya lugar. Más allá de los objetivos que para cada particular tenga un sitio web, esto es, de si se encuentra alineado a la web, el mero hecho de contar con este canal supone que lo eligieron libremente y que es responsabilidad de aquéllos mantener la información actualizada. En este sentido, el señalamiento del particular referente a “rehacer los sitios web para la parte de información, publicidad, quejas y solicitudes”, es necesario señalar que la información que se debe incorporar como, parte de las responsabilidades que otorgaría la regulación propuesta, sería exigible, si y solo si, se cuenta con un sitio web, en los términos que dispone el numeral 4.2, en sus incisos i al vii, y se trata de información que se refiere a precios, operaciones a crédito, direcciones, formas y planes de pago, tasas de interés, costo anual total, aviso de privacidad, entre otras, que en conjunto se relacionan con la forma que se realizan las operaciones comerciales, información con la que ya cuentan los sujetos regulados (con excepción del modelo de contrato de adhesión que se podrá incorporar una vez se haya realizado). Por ello, no se prevé que se tengan que “rehacer” los sitios web, solo incorporar esta información para los casos en que sea aplicable. Si una unidad económica sujeta al cumplimiento de la regulación no cuenta con este canal digital, no le implicará ninguna obligación.</p> <p>Con relación a los espacios de atención de quejas y solicitudes. Los sujetos regulados, como parte de su operación habitual cuentan con áreas comerciales encargadas de brindar información sobre solicitudes, planes, tipos de contratación, precios, montos, formas de pago, etc. Sin embargo, también es común que cualquier entidad encargada de comercializar bienes y servicios se encuentre preparada para recibir reclamaciones. En caso contrario, podría comprometer su operación, su reputación, disminución de sus ventas, entre otros factores, lo que podría poner en riesgo sus operaciones. En este sentido, más allá de imponer una obligación, la regulación contiene buenas prácticas para que las unidades económicas puedan contar con procesos eficientes que les permitirán evitar tales riesgos. Dentro del Análisis de Impacto Regulatorio se incluyó la evaluación de los efectos que se esperan de la regulación sobre los sujetos regulados y cómo se traduce en beneficios que son superiores a los costos, es decir, existe un costo de oportunidad positivo para dicho sector.</p> <p>Con respecto a contratación y capacitación del personal para la elaboración y registro de los nuevos contratos de adhesión y escrituración. Los costos referentes a los contratos de adhesión ya fueron contemplados en el Análisis de Impacto Regulatorio. No se prevén nuevos costos toda vez que dichos contratos de adhesión pueden ser contratos tipo, es decir, un contrato que no requiere un proceso de elaboración debido a que ya se encuentra redactado y validado por parte de la Procuraduría Federal del Consumidor, así como disponible de forma gratuita para que pueda ser utilizado por parte de los sujetos regulados. Adicional a lo anterior, la Ley Federal de Protección al Consumidor constituye un ordenamiento</p>





		<p>actualmente vigente que regula este tema. Por ello, no se contemplan nuevos costos a los ya estimados. El proceso de escrituración queda al margen del alcance de la propuesta regulatoria.</p> <p>Con respecto a capacitación en materia de privacidad y protección de datos personales, así como en garantías y los servicios adicionales. La privacidad y la protección de datos personales ya se encuentra regulada por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, así como por su reglamento, situación que se enuncia en el numeral 4.3 de la propuesta regulatoria. Al respecto, no se considera que se generen nuevos costos por tal concepto. Por último, las garantías y servicios adicionales forman parte del conocimiento fundamental que deben tener los agentes o personas responsables de la comercialización con el consumidor final, en este sentido, no se considera que la propuesta regulatoria pueda imponer una obligación al respecto; además estos rubros se encuentran contemplados en la Ley Federal de Protección al Consumidor, por lo que no se considera que generen nuevos costos de cumplimiento.</p> <p>Con respecto a la capacitación sobre la NOM y el proceso de evaluación de la conformidad. Uno de los objetivos de la regulación propuesta consiste en contar con información clara y homogénea para que las transacciones comerciales que se realicen en el sector regulado se lleven a cabo en condiciones de equidad y evitar el riesgo de diferencias entre las partes involucradas. La propia regulación no contiene ninguna disposición referente a la capacitación del personal. No obstante, los asesores de ventas o agentes, como parte fundamental de sus labores deben contar con información adecuada con respecto a las ventas de los bienes inmuebles. En este sentido, dado el nivel de conocimiento que deben tener sobre los inmuebles, las disposiciones de la propuesta regulatoria pueden servir de base para guiar el resto de conocimientos que dichos asesores o agentes por lo que los procesos que ellos llevan pueden ser más eficientes, es decir, menos onerosos. Por esta razón, se considera que no se generarán nuevos costos de cumplimiento para los sujetos regulados. Por último, con respecto al procedimiento para la evaluación de la conformidad, los costos ya fueron estimados en el Análisis de Impacto Regulatorio correspondiente; este procedimiento se encuentra claramente definido en el numeral 12 de la propuesta regulatoria y permitirá que la lectura del mismo sea suficiente para que los sujetos obligados al cumplimiento no incurran en mayores costos que los ya estimados. Dicho procedimiento, así como el resto del documento que conforma la propuesta regulatoria, fueron consensuados por el grupo de trabajo conformado con la representación de diferentes actores especialistas en el tema y que contó con la participación de diferentes asociaciones y representaciones por parte del sector regulado (incluyendo el promovente del presente comentario), el sector público, representación de entidades de evaluación de la conformidad, así como por representación de los consumidores. En este sentido, el conocimiento que se tenga de la propuesta regulatoria, constituirá un proceso de comercialización homogéneo que derivada en buenas prácticas para que los sujetos regulados puedan contar con mejores condiciones en términos de competitividad.</p> <p>Con respecto al comentario referente a que “en el documento del proyecto de NOM no se establece el plazo en que entrará en vigor. Se informa que es facultad de las autoridades normalizadoras determinar la fecha en que la propuesta regulatoria entrará en vigor, además de vigilar su cumplimiento. Dicha fecha, no podrá ser inferior a ciento ochenta días naturales después de la fecha de su publicación en el Diario Oficial de la Federación, de acuerdo con lo estipulado por el artículo 39 de la Ley de Infraestructura de la Calidad.</p>
--	--	--





Unidad de Normatividad
Competitividad y Competencia
Dirección General de Normas

B000212848 B000212853	Gonzalo E. Méndez Dávalos, presidente de la Cámara Nacional de la Industria de Desarrollo y Promoción de la Vivienda	07/10/2021	<p>Con respecto al señalamiento del particular referente a los sitios web. Esta obligación se encuentra contemplada solo para aquéllos sujetos regulados que cuenten con un sitio web. Los canales digitales de información corporativa permiten contar con un medio de difusión para los posibles consumidores. Estos pueden ser de diversos tipos y para numerosos fines, ello en función de los objetivos que se persigan por tales medios. la práctica señala que se requiere de mantener la información actualizada a fin de garantizar los propósitos para la que fue creada.</p> <p>Bajo este tenor, los sujetos regulados, en caso de contar con un sitio web, son responsables del contenido del mismo, así como de las actualizaciones a que haya lugar. Más allá de los objetivos que para cada particular tenga un sitio web, esto es, de si se encuentra alineado a la web 1, el mero hecho de contar con este canal supone que lo eligieron libremente y que es responsabilidad de aquéllos mantener la información actualizada. En este sentido, el señalamiento del particular referente a “rehacer los sitios web para la parte de información, publicidad, quejas y solicitudes”, es necesario señalar que la información que se debe incorporar como, parte de las responsabilidades que otorgaría la regulación propuesta, sería exigible, si y solo si, se cuenta con un sitio web, en los términos que dispone el numeral 4.2, en sus incisos i al vii, y se trata de información que se refiere a precios, operaciones a crédito, direcciones, formas y planes de pago, tasas de interés, costo anual total, aviso de privacidad, entre otras, que en conjunto se relacionan con la forma que se realizan las operaciones comerciales, información con la que ya cuentan los sujetos regulados (con excepción del modelo de contrato de adhesión que se podrá incorporar una vez se haya realizado). Por ello, no se prevé que se tengan que “rehacer” los sitios web, solo incorporar esta información para los casos en que sea aplicable. Si una unidad económica sujeta al cumplimiento de la regulación no cuenta con este canal digital, no le implicará ninguna obligación.</p> <p>Con relación a los espacios de atención de quejas y solicitudes. Los sujetos regulados, como parte de su operación habitual cuentan con áreas comerciales encargadas de brindar información sobre solicitudes, planes, tipos de contratación, precios, montos, formas de pago, etc. Sin embargo, también es común que cualquier entidad encargada de comercializar bienes y servicios se encuentre preparada para recibir reclamaciones. En caso contrario, podría comprometer su operación, su reputación, disminución de sus ventas, entre otros factores, lo que podría poner en riesgo sus operaciones. En este sentido, más allá de imponer una obligación, la regulación contiene buenas prácticas para que las unidades económicas puedan contar con procesos eficientes que les permitirán evitar tales riesgos. Dentro del Análisis de Impacto Regulatorio se incluyó la evaluación de los efectos que se esperan de la regulación sobre los sujetos regulados y cómo se traduce en beneficios que son superiores a los costos, es decir, existe un costo de oportunidad positivo para dicho sector.</p> <p>Con respecto a contratación y capacitación del personal para la elaboración y registro de los nuevos contratos de adhesión y escrituración. Los costos referentes a los contratos de adhesión ya fueron contemplados en el Análisis de Impacto Regulatorio. No se prevén nuevos costos toda vez que dichos contratos de adhesión pueden ser contratos tipo, es decir, un contrato que no requiere un proceso de elaboración debido a que ya se encuentra redactado y validado por parte de la Procuraduría Federal del Consumidor, así como disponible de forma gratuita para que pueda ser utilizado por parte de los sujetos regulados. Adicional a lo anterior, la Ley Federal de Protección al Consumidor constituye un ordenamiento actualmente vigente que regula este tema. Por ello, no se contemplan nuevos costos a los ya estimados. El proceso de escrituración queda al margen del alcance de la propuesta regulatoria.</p> <p>Con respecto a capacitación en materia de privacidad y protección de datos personales, así como en garantías y los servicios adicionales. La privacidad y la protección de datos personales ya se encuentra regulada por la Ley Federal de</p>
--------------------------	--	------------	--





		<p>Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, así como por su reglamento, situación que se enuncia en el numeral 4.3 de la propuesta regulatoria. Al respecto, no se considera que se generen nuevos costos por tal concepto. Por último, las garantías y servicios adicionales forman parte del conocimiento fundamental que deben tener los agentes o personas responsables de la comercialización con el consumidor final, en este sentido, no se considera que la propuesta regulatoria pueda imponer una obligación al respecto; además estos rubros se encuentran contemplados en la Ley Federal de Protección al Consumidor, por lo que no se considera que generen nuevos costos de cumplimiento.</p> <p>Con respecto a la capacitación sobre la NOM y el proceso de evaluación de la conformidad. Uno de los objetivos de la regulación propuesta consiste en contar con información clara y homogénea para que las transacciones comerciales que se realicen en el sector regulado se lleven a cabo en condiciones de equidad y evitar el riesgo de diferencias entre las partes involucradas. La propia regulación no contiene ninguna disposición referente a la capacitación del personal. No obstante, los asesores de ventas o agentes, como parte fundamental de sus labores deben contar con información adecuada con respecto a las ventas de los bienes inmuebles. En este sentido, dado el nivel de conocimiento que deben tener sobre los inmuebles, las disposiciones de la propuesta regulatoria pueden servir de base para guiar el resto de conocimientos que dichos asesores o agentes por lo que los procesos que ellos llevan pueden ser más eficientes, es decir, menos onerosos. Por esta razón, se considera que no se generarán nuevos costos de cumplimiento para los sujetos regulados. Por último, con respecto al procedimiento para la evaluación de la conformidad, los costos ya fueron estimados en el Análisis de Impacto Regulatorio correspondiente; este procedimiento se encuentra claramente definido en el numeral 12 de la propuesta regulatoria y permitirá que la lectura del mismo sea suficiente para que los sujetos obligados al cumplimiento no incurran en mayores costos que los ya estimados. Dicho procedimiento, así como el resto del documento que conforma la propuesta regulatoria, fueron consensuados por el grupo de trabajo conformado con la representación de diferentes actores especialistas en el tema y que contó con la participación de diferentes asociaciones y representaciones por parte del sector regulado (incluyendo el promoviente del presente comentario), el sector público, representación de entidades de evaluación de la conformidad, así como por representación de los consumidores. En este sentido, el conocimiento que se tenga de la propuesta regulatoria, constituirá un proceso de comercialización homogéneo que derivada en buenas prácticas para que los sujetos regulados puedan contar con mejores condiciones en términos de competitividad.</p> <p>Con respecto al comentario referente a que “en el documento del proyecto de NOM no se establece el plazo en que entrará en vigor. Se informa que es facultad de las autoridades normalizadoras determinar la fecha en que la propuesta regulatoria entrará en vigor, además de vigilar su cumplimiento. Dicha fecha, no podrá ser inferior a ciento ochenta días naturales después de la fecha de su publicación en el Diario Oficial de la Federación, de acuerdo con lo estipulado por el artículo 39 de la Ley de Infraestructura de la Calidad.</p>
--	--	---

