



## CARTA DE DERECHOS DE “EL CONSUMIDOR”

### CUSTOMER’S LETTER OF RIGHTS

Todas las transacciones comerciales de compraventa de inmuebles destinados a casa habitación en las que intervenga “**EL ASESOR INMOBILIARIO**” se llevarán a cabo conforme lo dispuesto en la Ley Federal de Protección al Consumidor, su Reglamento y la **NOM-247-SE-2021**, por lo cual reconoce que “**EL CONSUMIDOR**” cuenta con los siguientes derechos:

All commercial transactions involving the purchase and sale of real estate for residential use in which “**THE REAL ESTATE AGENT**” is involved shall be carried out in accordance with the provisions of the Federal Consumer Protection Law, its Regulations and **NOM-247-SE-2021**, and therefore acknowledges that “**THE CUSTOMER**” has the following rights:

1. Recibir, respecto de los servicios 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 a “**EL CONSUMIDOR**” tomar la mejor decisión respecto de los servicios que contrate a “**EL ASESOR INMOBILIARIO**”.

1. To receive, with respect to the services offered, truthful, clear and updated information and advertising, regardless of the means by which it is communicated, including digital media, in such a way that allows “**THE CUSTOMER**” to make the best decision with respect to the services contracted from “**THE REAL ESTATE AGENT**”.

2. Acceder a la lectura, ser informado y resolver las dudas que presente respecto del contenido y alcance del Contrato de Adhesión registrado en el Registro Público de Contratos de Adhesión de la Procuraduría Federal del Consumidor, bajo el número \_\_\_\_\_, de fecha \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, de conformidad con el segundo párrafo del artículo 73 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, así como ser informado acerca de que cualquier variación del presente anexo del Contrato en perjuicio del Consumidor o Consumidores, frente al contrato de adhesión registrado, se tendrá por no puesta.

2. Access to read, be informed and resolve any doubts regarding the content and scope of the Contract of Adhesion registered in the Public Registry of Contracts of Adhesion of the Federal Consumer Protection Agency, under the number \_\_\_\_\_, dated \_\_\_\_\_ of \_\_\_\_\_ of \_\_\_\_\_, in accordance with the second paragraph of Article 73 of the Federal Consumer Protection Law, and be informed that any variation of this Annex to the Contract to the detriment of the Consumer or Consumers, compared to the registered contract of adhesion, will be deemed not to have been made.

3. En caso de que se trate de un comprador, podrá conocer la información sobre las características del inmueble destinado a casa habitación, 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. In buyer’s case, he/she will be able to know the information about the characteristics of the property destined to a dwelling house, among these: the extension of the land, constructed surface, type of structure, installations, finishes, accessories, parking place, common use areas, services and general physical condition of the property.

4. En caso de que se trate de un comprador, elegir libremente el inmueble que mejor satisfaga sus necesidades y se ajuste a su capacidad de compra.

4. In buyer’s case, freely choose the property that best meets his needs and fits his purchasing capacity.

5. En caso de que se trate de un comprador, 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 Ley Federal de Protección al Consumidor.

5. In buyer’s case, not to make any payment until the contractual relationship is recorded in writing, except for those relating to advances and operating expenses, in the terms provided by the Federal Consumer Protection Law.

6. 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 ASESOR INMOBILIARIO**” tiene la obligación de entregarle una copia del contrato firmado.



6. To sign a contract of adhesion under the model registered in the Federal Consumer's Office, in which the terms and conditions of the sale and purchase of the real estate are stated. After signing it, **"THE REAL ESTATE AGENT"** is obligated to deliver a copy of the signed contract.

7. En caso de que se trate de un comprador, 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. In buyer's case, to acquire a property that has the safety and quality characteristics contained in the applicable regulations and reflected in the information and publicity that he/she has received.

8. En caso de que se trate de un comprador, recibir **EL INMUEBLE** en el plazo y condiciones acordados con el vendedor.

8. In buyer's case, to receive **THE PROPERTY** in the term and conditions agreed with the seller.

9. En caso de inmuebles de primer uso, ejercer las garantías sobre bienes inmuebles previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor, su reglamento y en el numeral 7 de la **NOM-247-SE-2021**, considerando adicionalmente las especificaciones previstas en el contrato de adhesión respectivo, siempre que en el contrato no se establezcan plazos, condiciones o requisitos para hacerlas valer mayores o contrarios a los establecidos en la legislación señalada.

9. In the case of first use real estate, exercise the guarantees on real estate provided for in the Federal Consumer Protection Law, its regulations and in number 7 of **NOM-247-SE-2021**, considering additionally the specifications set forth in the respective adhesion contract, provided that the contract does not establish terms, conditions or requirements to enforce them greater or contrary to those established in the aforementioned legislation.

10. En caso de inmuebles de primer uso, recibir la bonificación o compensación correspondiente en términos de la Ley Federal de Protección al Consumidor, su reglamento y en el numeral 7 de la **NOM-247-SE-2021**, 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. In the case of properties of first use, to receive the corresponding bonus or compensation in terms of the Federal Consumer Protection Law, its regulations and numeral 7 of **NOM-247-SE-2021**, in the event that, once the warranty has been exercised, defects or faults persist in the property. Likewise, to carry out the necessary repairs in case of defects or failures attributable to the supplier, or to opt for the replacement of the property or rescission of the contract when appropriate.

11. Contar con canales y mecanismos de atención gratuitos y accesibles para consultas, solicitudes, reclamaciones y sugerencias a **"EL ASESOR INMOBILIARIO"**, y conocer el domicilio señalado por éste para recibir notificaciones.

11. To have free and accessible channels and mechanisms of attention for inquiries, requests, claims and suggestions to **"THE REAL ESTATE AGENT"**, and to know the address indicated by the latter to receive notifications.

12. 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. To have the Right to protection by competent authorities and in accordance with applicable laws, including the right to file complaints and claims before them.

13. 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. Have at your disposal a Privacy Notice to know the treatment that will be given to the personal data you provide and consent, if applicable; that your personal data will be treated in accordance with the applicable regulations and know the mechanisms available to exercise your Rights of Access, Rectification, Cancellation and Opposition.



**14.** 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.** Receive treatment of no-discrimination, without being denied or conditioned the attention or sale of a dwelling for reasons of gender, nationality, ethnicity, sexual preference, religion or any other particularity under the terms of the applicable legislation.

**15.** Elegir libremente al notario público para realizar el trámite de escrituración del inmueble destinado a casa habitación que adquiera a través de los servicios prestados por **“EL ASESOR INMOBILIARIO”**.

**15.** To freely choose the notary public to carry out the deed process of the property destined to a dwelling house acquired through the services provided by **"THE REAL ESTATE AGENT"**.

**16.** Conocer, por tratarse de información pública, el Código de Ética de la Asociación Mexicana de Profesionales Inmobiliarios, A.C. aprobado el 03 de junio de 2022 en Asamblea Extraordinaria celebrada en Guaymas, Sonora el cual orienta la conducta ética de **“EL ASESOR INMOBILIARIO”**.

**16.** To know, for being public information, the Code of Ethics of the Mexican Association of Real Estate Professionals, A.C. approved on June 03, 2022 in Extraordinary Assembly celebrated in Guaymas, Sonora which guides the ethical conduct of **"THE REAL ESTATE AGENT"**.