



HAZLO COMO SE DEBE

La protección al consumidor en operaciones inmobiliarias.

www.zarateabogados.com
Marcelo Sepúlveda Ferrer



Antecedentes.

1. 1917. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
2. 1975. Ley Federal de Protección al Consumidor.
3. 1983. Reforma artículo 28 Constitucional.
4. 1985. Directrices para la Protección al Consumidor. Asamblea General de las Naciones Unidas.
5. 1992. Ley Federal de Protección al Consumidor.
6. 2004. Reforma Ley Federal de Protección al Consumidor.



Antecedentes.

5 de febrero de 1917. Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

En su artículo 28 se estableció la prohibición de monopolios, además en su segundo párrafo:



En consecuencia, la ley castigará severamente, y las autoridades perseguirán con eficacia, toda concentración oacaparamiento en una o pocas manos, de artículos de consumo necesario, y que tenga por objeto obtener el alza de precios; todo acto o procedimiento que evite o tienda a evitar la libre concurrencia en la producción, industria o comercio, o servicios al público; todo acuerdo o combinación, de cualquiera manera que se haga, de productores, industriales, comerciantes y empresarios de transportes o de alguno otro servicio, para evitar la competencia entre sí y obligar a los consumidores a pagar precios exagerados; y, en general, todo lo que constituya una ventaja exclusiva indebida a favor de una o varias personas determinadas y con perjuicio del público en general o de alguna clase social.



Antecedentes.

22 de diciembre de 1975. Ley Federal de Protección al Consumidor.

Entró en vigor el 5 de febrero de 1976.

Creación de:

Procuraduría Federal del Consumidor.

Instituto Nacional del Consumidor.



Antecedentes.

3 de febrero de 1983.

Publicación en Diario Oficial de la Federación de reformas artículos 25, 26, 27, 28 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.



Antecedentes.

Última parte de tercer párrafo del artículo 28:

“...La ley protegerá a los consumidores y propiciará su organización para el mejor cuidado de sus intereses.

...”
...



Derecho elevado rango Constitucional. Bloque económico.

Artículos 25 al 28.

Rectoría económica del Estado

Planeación democrática

Propiedad originaria y

Reconocimiento de propiedad privada

Prohibición de monopolios

Establecimiento de banca central

Áreas estratégicas

Áreas prioritarias.

Economía de Estado mixta



Antecedentes.

16 de abril de 1985.

Resolución 39/248.

Organización de las Naciones Unidas aprobó las Directrices para la Protección al Consumidor.

Contiene principios y características que deben incluir los Estados en su normativa interna, con el fin de propiciar la más adecuada protección a los consumidores.



Antecedentes.

24 de diciembre 1992.

Publicación en Diario Oficial de la Federación de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Adopta Directrices para la Protección al Consumidor de la Organización de las Naciones Unidas.

“Fusión” Profeco-INCO.



Antecedentes.

4 de febrero de 2004.

Publicación en Diario Oficial de la Federación de decreto legislativo que reforma, adiciona y deroga disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor.



SE REFORMAN, ADICIONAN Y DEROGAN DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

ARTÍCULO ÚNICO.- SE REFORMAN el primero y segundo párrafos y las fracciones I, V, VI, y VIII del artículo 1; las fracciones I, III y IV del artículo 2; el primer párrafo del artículo 5; el artículo 6; el artículo 7; el primer párrafo del artículo 8; el artículo 9; el artículo 13; el artículo 16; el artículo 17; el artículo 18; el primer párrafo del artículo 19; el artículo 21; la fracción III del artículo 23; las fracciones V, VIII, XII, XIII, XIV, XVI, XVIII, XIX, XX y XXI del artículo 24; el primer párrafo y las fracciones I y II del artículo 25; la fracción I y el segundo párrafo que pasa a ser tercero del artículo 26; las fracciones I, IV, VII y X del artículo 27; el artículo 31; el artículo 32; las fracciones I, II y el segundo párrafo del artículo 35; el artículo 37; el artículo 41; el primer párrafo del artículo 47; la fracción I del artículo 48; el artículo 49; el artículo 50; el artículo 56; el primer párrafo que pasa a ser segundo del artículo 58; el artículo 60; el artículo 61; el artículo 63; el primer párrafo del artículo 65; las fracciones III y IV del artículo 66; el primer párrafo del artículo 73; el artículo 75; la fracción VII del artículo 76 BIS; el segundo párrafo del artículo 79; el primer párrafo del artículo 82; el artículo 85; el artículo 86 BIS; el artículo 87; el primer párrafo y las fracciones I, II y III del artículo 92; el artículo 93; el artículo 94; el primer párrafo del artículo 95; el primer párrafo del artículo 96; el primer párrafo del artículo 97; el primer párrafo del artículo 98; el primer párrafo y la fracción III del artículo 99; el primer párrafo del artículo 100; el artículo 103; la fracción IV y el segundo párrafo del artículo 104; el primer párrafo y los incisos b) y c) de la fracción I del artículo 105; el último párrafo del artículo 106; el segundo párrafo del artículo 111; el primer párrafo del artículo 113; el artículo 114; el primer párrafo del artículo 116; el primer párrafo del artículo 117; el artículo 120; el segundo párrafo, pasando a ser primero del artículo 122; el primer y último párrafos del artículo 123; el artículo 126; el artículo 127; el artículo 128; el artículo 129; el artículo 132; el primer párrafo del artículo 134 y el artículo 135. SE ADICIONAN la fracción IX al artículo 1; un segundo párrafo a la fracción I del artículo 2; el párrafo segundo del artículo 5; el artículo 7 BIS; el segundo párrafo del artículo 8; el artículo 8 BIS; el segundo párrafo del artículo 10; un primer párrafo, pasando el primero a ser segundo del artículo 13; un segundo párrafo al artículo 16; un segundo párrafo al artículo 17; el artículo 18 BIS; el segundo y el último párrafos del artículo 19; las fracciones XIV bis y XXII del artículo 24; las fracciones III y IV al artículo 25; el artículo 25 BIS; el segundo y cuarto párrafos del artículo 26; un segundo y tercer párrafos al artículo 32; un tercer párrafo del artículo 35; un segundo párrafo, pasando el segundo a ser tercero del artículo 43; el segundo párrafo del artículo 44; el primer párrafo del artículo 58; el segundo, tercero, cuarto con las fracciones de la I a la VI, quinto y sexto párrafos del artículo 63; el artículo 63 BIS; el artículo 63 TER; el artículo 63 QUATER; el artículo 63 QUINTUS; la fracción V al artículo 66; el segundo párrafo del artículo 73; el artículo 73 BIS; el artículo 73 TER; el segundo párrafo del artículo 77; el segundo y tercer párrafos del artículo 82; el tercer párrafo del artículo 86; el segundo párrafo del artículo 87; el artículo 87 BIS; el artículo 87 TER; el artículo 90 BIS; la fracción IV y el último párrafo del artículo 92; el artículo 92 BIS; el artículo 92 TER; el segundo párrafo del artículo 95; el segundo párrafo del artículo 96; las fracciones I, II y III del primer párrafo y el segundo párrafo del artículo 97; el artículo 97 BIS; el artículo 97 TER; el artículo 97 QUATER; el artículo 98 BIS; el artículo 98 TER; la fracción IV y un segundo párrafo pasando el anterior segundo a ser el tercero del artículo 99; el párrafo segundo del artículo 100; los párrafos tercero, cuarto, quinto, sexto y séptimo del artículo 104; el inciso d) de la fracción I del artículo 105; el segundo párrafo del artículo 113; un cuarto y sexto párrafos, pasando el anterior cuarto a ser quinto del artículo 114; el artículo 114 BIS; el artículo 114 TER; el párrafo segundo del artículo 117; el segundo párrafo del artículo 123, recorriéndose la numeración de los párrafos; el artículo 124 BIS; el artículo 128 BIS; el artículo 128 TER; el artículo 128 QUATER; el artículo 129 BIS; el segundo párrafo del artículo 133; y, el segundo párrafo del artículo 134. SE DEROGAN el segundo y tercer párrafos del artículo 31; el último párrafo del artículo 105; el primer párrafo del artículo 122; el segundo párrafo del artículo 128; y los artículos 136 al 143, para quedar como sigue:



- Manejo de información de consumidores
- Información que debe tener publicidad.
- Regulación sobre servicios accesorios a uno principal.
- Carácter de consumidor a micro y pequeñas empresas en algunos casos.
- Información que debe exhibirse a los consumidores.
- Bonificaciones a favor de consumidor por incumplimiento de proveedor o por reparaciones de producto.
- Garantías.



Autoridades.

- Congreso de la Unión
- Secretaría de Economía.
- Procuraduría Federal de Protección al Consumidor.
- Autoridades federales, estatales y municipales. Auxiliares.



Autoridades.

- La Procuraduría es parte de la administración pública federal.
- Es un organismo descentralizado e integra la administración pública paraestatal. Tiene personalidad jurídica y patrimonio propio.
- La organización rige por el Estatuto Orgánico y por el Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor.



Autoridades.

Vigilar y sancionar el cumplimiento de los precios máximos impuestos por el Ejecutivo Federal, a través de la Secretaría de Economía, para los bienes y servicios que sean necesarios para la economía nacional o el consumo popular, en términos del artículo 28 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Proteger los derechos del consumidor y propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.



Autoridades.

Representar individualmente o en grupo a los consumidores ante autoridades jurisdiccionales y administrativas, y ante los proveedores, y promover acciones y gestiones a favor de aquellos; Así como también celebrar convenios con proveedores y consumidores.

Brindar información objetiva para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado.



Autoridades.

Vigilar el cumplimiento de Normas Oficiales Mexicanas; y las disposiciones en materia de protección al consumidor, así como aplicar y ejecutar las sanciones que correspondan por infracción.

Llevar el Registro Público de contratos de adhesión;

Ordenar y retirar del mercado los productos que ponen en riesgo la vida o la salud del consumidor; así como ordenar la reparación/sustitución de los bienes.



Relación de Consumo.

Existe entre proveedor y consumidor.

Proveedor: la persona física o moral en términos del Código Civil Federal, que habitual o periódicamente ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de bienes, productos y servicios;

Consumidor: la persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios.



Relación de Consumo.

Se entiende también por consumidor a la persona física o moral que adquiera, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros, únicamente para los casos a que se refieren los artículos 99 y 117 de esta ley.

Tratándose de personas morales que adquieran bienes o servicios para integrarlos en procesos de producción o de servicios a terceros, sólo podrán ejercer las acciones a que se refieren los referidos preceptos cuando estén acreditadas como microempresas o microindustrias en términos de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa y de la Ley Federal para el Fomento de la Microindustria y la Actividad Artesanal, respectivamente y conforme a los requisitos que se establezcan en el Reglamento de esta ley.

\$561,970.57 pesos



Obligaciones de proveedores.

En todas las relaciones de consumo.

- Informar y respetar los ofrecimientos y convenios u obligaciones adquiridas, sobre precios, tarifas, garantías, cantidades, calidades, medidas, intereses, cargos, términos, restricciones, plazos, fechas, modalidades, reservaciones y todas las demás condiciones aplicables en la comercialización de bienes, productos o servicios.
- Informar de forma notoria y visible el monto total a pagar por los bienes, productos o servicios que ofrezca al consumidor, incluyendo los impuestos, comisiones, intereses, seguros y cualquier otro costo, cargo, gasto o erogación adicional, a cubrir, sea al contado o a crédito.



Obligaciones de proveedores.

En todas las relaciones de consumo.

- Evitar la negación de sus bienes, productos o servicios a persona alguna, así como la información de los mismos.
- Entregar al consumidor factura, recibo o comprobante, en el que consten los datos específicos de la operación realizada.
- Tienen prohibido atentar contra la libertad, seguridad o integridad personales de los consumidores bajo pretexto de registro o averiguación.



Obligaciones de proveedores.

En todas las relaciones de consumo.

- Tienen prohibido aplicar o implementar prácticas de comercio desleales y coercitivas, cláusulas o condiciones contractuales abusivas.
- Tienen prohibido prestar servicios adicionales a los originalmente contratados que no hubieren sido solicitados o aceptados por el consumidor; y aplicar cargos sin previo consentimiento del consumidor.
- Tienen prohibido incrementar injustificadamente precios por fenómenos naturales, meteorológicos o contingencias sanitarias.



Obligaciones de proveedores.

Existen actividades que son reguladas con mayores exigencias en materia de protección al consumidor, en virtud del giro específico que desarrollan.

Tal es el caso de las operaciones con inmuebles.



Operaciones con inmuebles.

- Venta de viviendas
- Prestación de servicios de tiempo compartido.
- Autofinanciamiento.



Autofinanciamiento.

No es operación inmobiliaria, pero la ley lo contempla como una forma en que se puede concretar una.



Autofinanciamiento.

El artículo 63 de la Ley Federal lo define como:
Sistemas de comercialización consistentes en la integración de grupos de consumidores que aportan periódicamente sumas de dinero para ser administradas por un tercero, únicamente podrán operar para efectos de adquisición de bienes determinados o determinables, sean muebles nuevos o inmuebles destinados a la habitación o a su uso como locales comerciales, en los términos que señale el reglamento respectivo, y sólo podrán ponerse en práctica previa autorización de la Secretaría.



Autofinanciamiento

Plazo máximo de operación para inmuebles: 15 años.

Contrato de Adhesión Obligatorio.

Norma Oficial Mexicana NOM-143-SCFI-2000



Venta de viviendas

Proveedor:

- Fraccionadores,
- Constructores,
- Promotores y
- Otras personas que intervengan en la asesoría y venta al público de viviendas.



Venta de viviendas

Obligación de poner a disposición de los consumidores la información descrita en artículo 73 Bis de la Ley de la materia:

Titulo de propiedad del inmueble.

Gravámenes, de contar con alguno. (cancelación al escriturar)

Exhibirse el documento que acredite la personalidad del vendedor y autorización para promover venta.

Información sobre las características del inmueble.



Venta de viviendas

Para preventas: Exhibir proyecto ejecutivo de construcción completo, maqueta respectiva y, en su caso, el inmueble muestra.

Exhibir las autorizaciones, licencias o permisos expedidos por las autoridades correspondientes para la construcción, en cuanto a especificaciones técnicas.

Exhibir los planos estructurales, arquitectónicos y de instalaciones o, en su defecto, un dictamen de las condiciones estructurales del inmueble



Venta de viviendas

Información sobre condiciones en que se encuentre el pago de contribuciones y servicios públicos.

Opciones de pago que puede elegir el consumidor.

Tipo de crédito, proyección del monto a pagar que incluya, en su caso, tasa de interés, comisiones, cargos, en el caso de la tasa variable, debe precisar tasa de interés de referencia y la fórmula para el cálculo de dicha tasa.

Mecanismos para la modificación o renegociación de opciones de pago: Condiciones bajo las cuales se realizaría e implicaciones económicas para proveedor y para el consumidor.



Venta de viviendas

Condiciones para el proceso de escrituración.

Información sobre beneficios adicionales.

Condiciones bajo las cuales el consumidor puede cancelar la operación.

Información sobre existencia y constitución de garantía hipotecaria, fiduciaria o de cualquier otro tipo, y su instrumentación, para garantizar el cumplimiento del contrato.



Venta de viviendas

Recepción de pagos.

Prohibición de recibir pagos, hasta que conste por escrito la relación contractual.

Sancionable con multa de hasta \$1'798,305.81 pesos.

Excepción: Gastos por investigación



Venta de viviendas

Entrega del inmueble. Debe cumplir con:

- El plazo pactado en el contrato correspondiente.
- Las especificaciones ofrecidas y establecidas en el contrato.

Incumplimiento. es sancionable con multa hasta por \$3'157,358.71 pesos.



Venta de viviendas

Garantías. Periodos mínimos:

- Cinco años para cuestiones estructurales.
- Tres años para impermeabilización.
- Un año para los demás elementos.

Los plazos de las garantías comienzan a computarse a partir de la entrega física y real. Durante vigencia el proveedor realizará reparaciones por fallas, sin costo a consumidor.



Venta de viviendas

Bonificación por fallas o defectos.

Ante subsistencia de falla a pesar de reparaciones.

El monto de bonificación corresponde a un porcentaje del precio del inmueble, depende del tipo de defecto o falla, leve o grave.



Venta de viviendas

Bonificación por fallas o defectos.

Defecto Grave: Los que impidan el uso, goce y disfrute del inmueble, conforme al fin para que fue adquirido; también los que comprometan la seguridad del inmueble, afecten la estructura o las instalaciones del mismo y comprometa o impidan el uso pleno del mismo. **Bonificación:** del 20 por ciento.

Defecto Leve: Por exclusion, todos aquellos que no sean graves. En este caso la bonificación aplicable es del 5 por ciento.



Venta de viviendas

Bonificación por fallas o defectos.

Defecto Leve: Por exclusion, todos aquellos que no sean graves. Bonificación: 5 por ciento.



Venta de viviendas

Defecto grave. Sustitución de inmueble.

El proveedor puede optar por la sustitución del inmueble y evitar el pago de la bonificación, cuando determine la existencia de un defecto grave que sea irreparable.

Si ante la falla grave, el proveedor decide repararlo sin eliminar la falla, resulta exigible la bonificación y además, queda a decisión del consumidor rescindir el contrato.



Garantías y prescripción de derechos del consumidor.

El plazo de prescripción de los derechos y obligaciones en materia de protección del consumidor, que es de un año conforme al artículo 14 de la LFPC, debe comenzar al día siguiente de fenecido el periodo de garantía.



Tiempo compartido.

LFPC. Artículo 64:

La prestación del servicio de tiempo compartido, independientemente del nombre o de la forma que se dé al acto jurídico correspondiente, consiste en poner a disposición de una persona o grupo de personas, el uso, goce y demás derechos que se convengan sobre un bien o parte del mismo, en una unidad variable dentro de una clase determinada, por períodos previamente convenidos, mediante el pago de alguna cantidad, sin que, en el caso de inmuebles, se transmita el dominio de éstos.



Tiempo compartido.

Regulado por Norma Oficial Mexicana: NOM-029-SCFI-2010, Prácticas comerciales-Requisitos informativos para la prestación del servicio de tiempo compartido.



Tiempo compartido.

- Se presta en un bien inmueble determinado establecimiento.
- Cuando una legislación local disponga que para el establecimiento de un tiempo compartido, se requiere que el inmueble este reservado para dicho fin, deberá confirmarse tal reserva; o en su caso, si el inmueble se encuentra en propiedad fiduciaria, en el contrato de fideicomiso se le otorgue tal finalidad al inmueble; o bien que el bien inmueble objeto del servicio de tiempo compartido, sea afectado por declaración unilateral de la voluntad del propietario, hecha ante notario público. En cualquier caso, debe estar inscrito en el Registro Público de la Propiedad.(NOM-029-SCFI-2010 punto 4.4)



Tiempo compartido

- Contrato de adhesión, entre el proveedor y el consumidor y con dicho contrato debe serle entregado al consumidor, el reglamento interno del tiempo compartido.
- El reglamento interno establece las cuestiones para la operación y uso del servicio del tiempo compartido, tal como lo son: Sistemas de reservación y confirmación, mecánica para el uso de las unidades o bienes, descripción de las cuotas ordinarias y las cuotas extraordinarias con sus formas de aplicación, el mecanismo de participación de los consumidores en la toma de decisiones en las cuales tengan derecho a participar, la descripción de bienes muebles e inmuebles, condiciones, requisitos y reglas para el uso de áreas comunes, etcétera.
- El proveedor se constituye administrador del tiempo compartido, encargándose de la operación, mantenimiento de instalaciones y equipo, reservaciones, reposición y reparación de bienes. Cumpliendo con lo establecido en el contrato y reglamento interno.



Tiempo compartido

Preventa: Cuando el establecimiento aún no se encuentra en operación, pero el proveedor se obliga a proporcionar el servicio de tiempo compartido, cuando el establecimiento esté terminado y en operación.

Venta: puede realizarse por el proveedor o por un prestador intermediario. Se obligan a proporcionar el servicio de tiempo compartido respecto de un bien en uno o varios establecimientos terminados y en operación, o al menos en parte de ellos; incluyendo los beneficios adicionales, secundarios o complementarios que el prestador ofrece.



Tiempo compartido

NOM-029-SCFI-2010.

Contratación de tiempos compartidos que serán prestados en establecimientos ubicados en el extranjero.

Es requisito registrar el contrato de tiempo compartido ante la Profeco, para lo cual deben cumplirse los requisitos y la documentación en los numerales 5.2.1.2 y en el capítulo 10 de la referida NOM.



CONTRATOS DE ADHESIÓN

Principal característica del contrato es que lo elabora unilateralmente, una de las partes contratantes, el proveedor para efectos del artículo 85 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

La Profeco lleva el Registro Público de los Contratos de Adhesión.



Contratos de Adhesión.

No es obligatorio inscribir todos los contratos de adhesión entre proveedores y consumidores, solamente para aquellas actividades que por disposición de Ley o de una Norma Oficial Mexicana emitida por la Secretaría de Economía, disponen la obligatoriedad del Registro.



Contratos de Adhesión.

Para las operaciones con inmuebles (venta de vivienda y tiempo compartido) el registro del contrato de adhesión es obligatorio y previo a realizar la relación de consumo.

Contratos Tipo. Basta con dar aviso que se utilizará.



Contratos de adhesión.

Afirmativa ficta en trámite para el registro previo de un contrato de adhesión obligatorio ante la Profeco. Treinta días hábiles siguientes a la solicitud de registro y de no emitirse resolución.



Contratos de adhesión.

Sanciones por incumplimiento.

Proveedor tenga registrado un contrato (de registro previo obligatorio), pero lo haya modificado Con multa por hasta \$1'798,305.81 pesos.

No tener inscrito el contrato de adhesión, es sancionable con multa por hasta \$3'157,358.71 pesos.



Contratos de adhesión.

Sanciones por incumplimiento.

Si el proveedor en sus operaciones comerciales utiliza un contrato que no corresponde al modelo registrado ante Profeco en perjuicio de los consumidores, con multa por hasta los \$4'720,552.80 pesos. Esta infracción es sancionable con clausura total o parcial del establecimiento por un periodo de noventa días.



Contratos de adhesión.

Cláusulas invalidas (artículo 90):

- I. Permitan al proveedor modificar unilateralmente el contenido del contrato, o sustraerse unilateralmente de sus obligaciones;*
 - II. Liberen al proveedor de su responsabilidad civil, excepto cuando el consumidor incumpla el contrato;*
 - III. Trasladen al consumidor o a un tercero que no sea parte del contrato la responsabilidad civil del proveedor;*
 - IV. Prevengan términos de prescripción inferiores a los legales;*
 - V. Prescriban el cumplimiento de ciertas formalidades para la procedencia de las acciones que se promuevan contra el proveedor; y*
 - VI. Obliguen al consumidor a renunciar a la protección de esta ley o lo sometan a la competencia de tribunales extranjeros.*
- ...”



Antecedentes.

GRACIAS.

JORGE M. CASTILLO SAUCEDA



CONTACTO:



WWW.ZARATEABOGADOS.COM



Tel. +52 (81) 8335 2930



info@zarateabogados.com