

## CARTA DE DERECHOS AL CONSUMIDOR

Los siguientes son los derechos del consumidor que **Casillas + Casillas, S.A. de C.V.**, se compromete a seguir en todas las transacciones comerciales de compraventa de casa habitación conforme a lo dispuesto en 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 y elementos mínimos que deben contener los contratos relacionados", (NOM) la cual entro en vigor el 18 de septiembre del 2022.

Se reconoce que los consumidores cuentan con los siguientes derechos:

1. Recibir, respecto de los bienes inmuebles 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 al consumidor tomar la mejor decisión de compra conociendo de manera veraz las características del inmueble que está adquiriendo, conforme a lo dispuesto por la Ley.
2. Conocer la información sobre las características del inmueble, 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. Elegir libremente el inmueble que mejor satisfaga sus necesidades y se ajuste a su capacidad de compra.
4. 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 LFPC.
5. 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 proveedor tiene la obligación de entregar una copia del contrato firmado al consumidor.
6. 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. Recibir el bien inmueble en el plazo y condiciones acordados con el proveedor en el contrato de adhesión respectivo.

8. En su caso, ejercer las garantías sobre bienes inmuebles previstas en la LFPC, considerando las especificaciones previstas en el contrato de adhesión respectivo.
9. Contar con canales y mecanismos de atención gratuitos y accesibles para consultas, solicitudes, reclamaciones y sugerencias al proveedor, y conocer el domicilio señalado por el proveedor para oír y recibir notificaciones.
10. 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.
11. 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.
12. 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.
13. Elegir libremente al notario público para realizar el trámite de escrituración.

**Casillas + Casillas, S.A. DE C.V.**

**Guadalajara, Jalisco**

**A Fecha de publicación: febrero de 2024**

**[www.grupocasillas.mx](http://www.grupocasillas.mx)**