



Canales de atención de quejas y solicitudes e info. del portal de internet Nom-247-SE2022

Canales de comunicación a disposición del consumidor

El proveedor demostrará que cuenta con canales y mecanismos de atención al consumidor, gratuitos y accesibles a través de cualquiera de los siguientes medios:

Teléfonos, correo electrónico, formularios en sitios web o cualquier medio de contacto digital, debiendo manifestar que los mismos están habilitados por lo menos en días y horas hábiles.

El proveedor enseñará su formato o medio, en forma digital o física para recibir quejas, solicitudes o sugerencias por parte de los consumidores, en cualquiera de los puntos de venta o atención a clientes, domicilio de la casa matriz del proveedor o de sus sucursales.

El proveedor manifestará el medio digital o físico por el cual señaló un domicilio para oír y recibir notificaciones de los consumidores.

Portal de Internet

En caso de que se cuente con portal de Internet por parte del proveedor, se revisa que el mismo cuenta con la siguiente información:

- I. Precios totales en operaciones de contado y las características de los diferentes tipos de inmueble que comercializa a través de un vínculo.
- II. Leyenda que indique que en las operaciones de crédito el precio total se determinará en función de los montos variables de conceptos de crédito y gastos notariales que deben ser consultados con los promotores, conforme al apartado 5.6.7 de la presente NOM.
- III. Dirección física y electrónica en la que se podrá presentar una queja o reclamación, y horarios de atención.
- IV. Modelo de contrato de adhesión registrado ante la PROFECO.
- V. Formas y planes de pago de los inmuebles.
- VI. En caso de que el inmueble esté financiado por el proveedor, éste debe informar sobre el porcentaje de la tasa de interés, el costo anual total, el monto de las comisiones, así como los seguros adheridos al financiamiento y sus coberturas que existieren; y el aviso de privacidad

Nom-247-SE Art.

5.6.7 Requisitos de la información sobre opciones de pago, créditos y en su caso, renegociaciones.

El proveedor es responsable de indicar las opciones de pago que acepta del consumidor, asimismo debe señalarle si acepta o no créditos y en su caso, de qué instituciones, la presente obligación es por cada unidad privativa que pretenda comercializar.