

Análisis para el Cumplimiento Normativo de la
NOM-247-SE-2021 (D.O.F. 22/03/2022)

Inciso	Requisito por cumplir	Forma de Cumplimiento
1	Objetivo y campo de aplicación	<ol style="list-style-type: none"> 1. La Norma Oficial Mexicana NOM-247-SE-2021 (NOM), establece requisitos informativos para la comercialización de bienes inmuebles destinados a casa habitación, así como los elementos mínimos que deben contener los contratos de compraventa de dichos bienes inmuebles, y tiene como finalidad garantizar la protección efectiva de los derechos de los consumidores de estos servicios. 2. Es aplicable únicamente a los proveedores que sean fraccionadores, constructores, promotores y demás personas que intervengan en la asesoría y venta al público de inmuebles destinados a casa habitación. 3. La NOM es de observancia general y obligatoria para todas las personas físicas o morales que de conformidad con el párrafo anterior se dediquen directa o indirectamente a comercializar al público en general inmuebles destinados a casa habitación.
4.1	Canales de atención de quejas y solicitudes gratuitos y accesibles	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formato digital o físico para recibir quejas, solicitudes o sugerencias por parte de los consumidores. 2. Canales y mecanismos de atención al consumidor a través de teléfono, correo electrónico o formularios de contacto digital. 3. Indicar horario de atención por lo menos en días y horas hábiles. 4. Domicilio para recibir notificaciones de los consumidores.
4.2	Información en caso de que se cuente con portal de Internet	<ol style="list-style-type: none"> 1. Precios totales en operaciones de contado y las características de los diferentes tipos de inmueble que comercializa; 2. Leyenda que indique que en operaciones de crédito el precio total se determinará conforme a los montos variables de conceptos de crédito y gastos notariales, los cuales deben ser consultados, conforme al apartado 5.6.7 de la NOM; 3. Dirección física y electrónica en la que se podrá presentar una queja o reclamación, y horarios de atención; 4. Modelo de contrato de adhesión registrado ante la PROFECO; 5. Formas y planes de pago de los inmuebles; 6. 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 7. Aviso de Privacidad en términos de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.
4.3	Información en oficina de atención física	En caso de que no cuente con portal electrónico , pero cuente con una oficina de atención física , la información debe estar a la vista o indicarse que la misma está disponible, con fácil acceso para el consumidor y será la misma que el numeral 4.2 anterior.
4.2 y 4.3	Aviso de Privacidad	Presentar el aviso de privacidad, legible y visible para los consumidores en su establecimiento físico y, en su caso, a través de cualquier otro medio físico, impreso o digital, incluyendo a través de: la página de Internet o comunicaciones electrónicas, a través de su texto completo o liga que lleve al mismo, medios ópticos o auditivos o por cualquier otra tecnología, conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.
4.4	Anticipo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Demostrar que otorga comprobante, en formato libre, ya sea digital o impreso, por los anticipos recibidos. 2. Demostrar con evidencia documental que informa al consumidor de las condiciones a las que está sujeto el anticipo, así como las políticas para su aplicación, devolución o reembolso conforme a lo previsto por la NOM en su inciso 4.4. 3. Si el proyecto ejecutivo del inmueble por el cual se realizó el anticipo necesita modificarse durante la obra, debe demostrar mediante copia de la comunicación física o electrónica la fecha de notificación del aviso al consumidor sobre

Análisis para el Cumplimiento Normativo de la
NOM-247-SE-2021 (D.O.F. 22/03/2022)

Inciso	Requisito por cumplir	Forma de Cumplimiento
		<p>las modificaciones realizadas y explicación en qué consisten, de acuerdo con lo establecido en el cuarto párrafo del numeral 4.4 de la NOM.</p> <p>4. Demostrar con comunicación escrita virtual o impresa sobre la aceptación del consumidor que decidió continuar con la compra del inmueble.</p> <p>5. En el caso que el consumidor haya decidido no continuar con la compra del inmueble, debe demostrar que el trámite de la devolución del anticipo es realizado conforme al segundo párrafo del numeral 4.4 de la NOM.</p>
4.5	Enganches	<p>1. Demostrar que otorga comprobante, en formato libre, ya sea digital o impreso, por el enganche recibido.</p> <p>2. Demostrar con evidencia documental que informa al consumidor de las condiciones a las que está sujeto el enganche, así como las políticas para su aplicación, devolución o reembolso conforme a lo previsto por la NOM en su inciso 4.5.</p> <p>3. Si el proyecto ejecutivo del inmueble por el cual se realizó el enganche necesita modificarse durante la obra, debe demostrar mediante copia de la comunicación física o electrónica la fecha de notificación del aviso al consumidor sobre las modificaciones realizadas y explicación en qué consisten, de acuerdo con lo establecido en el cuarto párrafo del numeral 4.5 de la NOM.</p> <p>4. Demostrar con comunicación escrita virtual o impresa sobre la aceptación del consumidor que decidió continuar con la compra del inmueble.</p> <p>5. En el caso que el consumidor haya decidido no continuar con la compra del inmueble, debe demostrar que el trámite de la devolución del enganche es realizado conforme al segundo párrafo del numeral 4.5 de la NOM.</p>
4.6	Preventas	<p>Durante toda la preventa y hasta la entrega del inmueble exhibir de manera notoria y visible por medios digitales o físicos, el precio de venta, proyecto ejecutivo, maqueta (física o digital), licencias, permisos y autorizaciones, así como las características y acabados de las viviendas. La preventa debe realizarse mediante contrato de adhesión de preventa, que reúna los elementos de los numerales 6 y 6.2 de la NOM y se registre en la PROFECO.</p>
4.7	Política de no discriminación	<p>Demostrar que cuenta con una política de no discriminación (artículos 58 de la Ley Federal de Protección al Consumidor y 4º y 9 fracción X de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación), la manera en que es notificada a los consumidores de forma digital o impresa y señalar los medios en los cuales puede consultarse.</p>
4.8	Carta de derechos	<p>Demostrar que entrega a los consumidores la carta de derechos, por medios impresos, físicos o digitales.</p> <p>Contenido de la carta de derechos</p> <p>En todas las transacciones comerciales de compraventa de casa habitación, el proveedor se compromete a que éstas se lleven a cabo conforme lo dispuesto en la LFPC, su Reglamento y la NOM, por lo cual reconoce que los consumidores cuentan con los siguientes derechos:</p> <p>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.</p> <p>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.</p>

**Análisis para el Cumplimiento Normativo de la
NOM-247-SE-2021 (D.O.F. 22/03/2022)**

Inciso	Requisito por cumplir	Forma de Cumplimiento
		<p>3. Elegir libremente el inmueble que mejor satisfaga sus necesidades y se ajuste a su capacidad de compra.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>7. Recibir el bien inmueble en el plazo y condiciones acordados con el proveedor en el contrato de adhesión respectivo.</p> <p>8. En su caso, ejercer las garantías sobre bienes inmuebles previstas en la LFPC, considerando las especificaciones previstas en el contrato de adhesión respectivo.</p> <p>9. Recibir la bonificación o compensación correspondiente en términos de la LFPC, 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.</p> <p>10. 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.</p> <p>11. 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.</p> <p>12. 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.</p> <p>13. 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.</p> <p>14. Elegir libremente al notario público para realizar el trámite de escrituración.</p>
4.10	Terrenos	A la comercialización de terrenos, le será aplicable la NOM, excepto lo relativo a vivienda o construcción de esta. Los contratos de adhesión para la compraventa de terrenos se registrarán ante la PROFECO, conforme al artículo 86 de la Ley Federal de Protección al Consumidor y los numerales 6 y 6.3 de la NOM.
4.11	Prohibición de prácticas monopólicas	El proveedor no podrá negar al consumidor la venta de un inmueble que tenga disponible, ni podrá condicionar la venta del inmueble a comprar, adquirir, vender o proporcionar otro bien o servicio, normalmente distinto o distinguible o sobre bases de reciprocidad, incluyendo la condición de la contratación de un servicio adicional, de conformidad con el artículo 43 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en relación con los artículos 53, 54 fracción I y 56 de la Ley Federal de Competencia Económica.
4.12	Entrega del inmueble	Demostrar documentalmente mediante acta de entrega, que se ha cerciorado por medios indubitables sobre la identidad de la persona a la que se entrega el inmueble, la cual puede ser el consumidor, apoderado o causahabiente, para tener certeza plena sobre su persona o personalidad y evitar posibles usurpaciones de identidad. Y que, al momento de entregar

**Análisis para el Cumplimiento Normativo de la
NOM-247-SE-2021 (D.O.F. 22/03/2022)**

Inciso	Requisito por cumplir	Forma de Cumplimiento
		la vivienda, se ha informado al consumidor sobre las condiciones y documentos, tales como: póliza o pólizas de garantía indicando procedimiento y datos dónde hacerlas válidas, accesorios y llaves; donde se especifican que los accesorios de la vivienda están completos y en funcionamiento, de acuerdo con lo pactado en el contrato firmado.
5 primer párrafo	Información y publicidad idioma	La información y publicidad por medios digitales o físicos debe estar en español, en términos comprensibles y legibles. Sin perjuicio de que pueda estar en forma adicional en otros idiomas, en caso de diferencias en el texto o redacción, prevalece el idioma español.
5 segundo párrafo	Información y publicidad. Avalos	Si se incluye en la publicidad o información que han sido avalados, aprobados, recomendados o certificados por sociedades o asociaciones profesionales distintas al proveedor, se debe demostrar documentalmente que las mismas los avalan o recomiendan, para lo cual deberán cumplir con la NOM y las disposiciones legales aplicables.
5 tercer párrafo	Información y publicidad. Requisitos generales	Demostrar documentalmente que pone a disposición del consumidor la información del artículo 73 BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor, por medios digitales o físicos, revisando que se cumple con el tercer párrafo del numeral 5 de la NOM.
5 párrafos cuarto, quinto y sexto; 5.1, 5.2 y 5.6.5	Información y publicidad. Veracidad	La información o publicidad que difunda por cualquier medio o forma, debe ser veraz, comprobable, clara y exenta de textos, diálogos, sonidos, imágenes, marcas, denominaciones de origen y otras descripciones que induzcan o puedan inducir a error o confusión por engañosas o abusivas, de conformidad con el artículo 32 de la Ley Federal de Protección al Consumidor y el Acuerdo de la PROFECO por el que se establecen los Lineamientos para el Análisis y Verificación de la Información y Publicidad, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 24 de julio de 2012.
5 párrafo séptimo	Información y publicidad. Opinión no vinculante	De manera voluntaria podrá someter su publicidad a revisión de la PROFECO, para que emita una opinión no vinculante de conformidad con el artículo 32 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
5 párrafos octavo y noveno	Información y publicidad. Oposición a uso de información personal	Demostrar documentalmente el procedimiento para cumplir con las solicitudes que les presenten los consumidores para exigir que se abstengan de utilizar su información y datos personales con fines mercadotécnicos o publicitarios, y que no sean molestados en su domicilio, lugar de trabajo, dirección electrónica, o por cualquier otro medio, para ofrecerle bienes, productos o servicios; que no les envíen publicidad y cuando quieran impedir que la información relativa al consumidor no sea cedida o transmitida a terceros, conforme a la Ley Federal de Protección al Consumidor y la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.
5.1 5.6.7 y 5.6.8	Información y publicidad. Precio	Demostrar que se comunicó a los consumidores, por medios impresos, físicos o digitales, el Precio del inmueble en operaciones de contado y en operaciones de crédito, que el precio total se determinará en función de los montos variables de conceptos de crédito y notariales que deben ser consultados con los promotores. El precio de venta del inmueble debe ofertarse en moneda nacional, sin perjuicio de que pueda ser expresado también en moneda extranjera; de ser el caso, se estará al tipo de cambio que rija en el lugar y fecha en el momento en que se realice el pago, de conformidad con la Ley Monetaria de los Estados Unidos Mexicanos.
5.1	Información y publicidad. Ofertas y promociones.	En caso de contar con ofertas y promociones, demostrar que en las mismas se informó por medios impresos, físicos o digitales a los consumidores la vigencia o, en su caso, el volumen de inmuebles ofrecidos bajo esta oferta o promoción.
5.1	Información y publicidad. Respeto a información comunicada.	Informar y respetar precios, tarifas, garantías, cantidades, calidades, medidas, intereses, cargos, términos, restricciones, plazos, fechas, modalidades, reservaciones y demás condiciones aplicables en la comercialización de inmuebles, sobre

**Análisis para el Cumplimiento Normativo de la
NOM-247-SE-2021 (D.O.F. 22/03/2022)**

Inciso	Requisito por cumplir	Forma de Cumplimiento
		todo aquellos que se hubieran ofrecido, obligado o convenido con el consumidor para la entrega del inmueble, y en ninguna circunstancia serán negados estos inmuebles a persona alguna, así como la información de estos.
5.3	Información y publicidad. Requisitos de proyecto Ejecutivo	Acreditar que está a disposición de los consumidores la representación física o virtual (es decir, por medios ópticos, digitales o electrónicos) del proyecto ejecutivo, mostrando las características generales, distribución y dimensiones de la vivienda objeto de la compraventa y, en su caso, el desarrollo habitacional en donde se encuentre éste, en términos del artículo 34 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor. En caso de preventa, el proveedor debe exhibir el proyecto ejecutivo de construcción completo, así como la maqueta respectiva y, en su caso, el inmueble muestra. La maqueta debe exhibirse desde la promoción del inmueble y hasta que el proveedor entregue el mismo al consumidor.
5.3, 5.6 y 5.6.4	Información y publicidad. Información del inmueble	El proveedor debe demostrar que puso a disposición del consumidor los planos estructurales, arquitectónicos y de instalaciones, o, en su defecto, un dictamen de las condiciones estructurales del inmueble, avalados por perito responsable o corresponsables, ya sea físicamente o por cualquier medio óptico o electrónico o en su caso, señalar expresamente las causas por las que no cuenta con ellos, así como el plazo en el que tendrá dicha documentación.
5.5	Información y publicidad. Promotores	Mostrar que sus promotores están obligados a utilizar la credencial expedida por el proveedor, o bien, por el concesionario de ventas que contenga de manera visible su nombre completo, logotipo del concesionario en su caso, logotipo del proveedor, cargo, vigencia de la identificación y un número de atención de quejas.
5.6.2	Información y publicidad. Licencias, permisos y autorizaciones	Contar y poner a disposición del consumidor, de manera impresa o digital, las licencias, permisos y autorizaciones que de acuerdo con la legislación local requieran las diferentes acciones urbanísticas, tales como: uso de suelo, construcción, edificaciones, fraccionamientos, subdivisiones, fusiones, relotificaciones, condominios, indicando de forma expresa los medios de acceso a dicha información, o en su caso, el domicilio proporcionado por el desarrollador para que puedan ser consultados.
5.6.3.1	Información y publicidad Protección civil	Mostrar que cuenta con un Programa de Protección Civil del inmueble y que el mismo fue puesto a disposición de los consumidores, ya sea por medios impresos, físicos o digitales.
5.6.3.2 y 5.6.4	Información y publicidad Protección civil	En caso de que los inmuebles usados no cuenten con una licencia de construcción, el proveedor debe poner a disposición del consumidor, el dictamen estructural emitido de acuerdo con la normatividad aplicable.
5.6.6	Información y publicidad. Acabados	Mostrar documentalmente que se informa a los consumidores sobre los acabados con los que contará el inmueble, los cuales deben estar descritos en el contrato respectivo.
5.6.8.2	Información y publicidad. Despachos de cobranza	En caso de que el proveedor sea otorgante del Crédito y utilice despachos de cobranza, debe cumplir, de forma virtual o física, con las obligaciones en materia de información que establece el Acuerdo A/002/2015 por el que se emiten las Disposiciones de carácter general en materia de despachos de cobranza a que se refiere el artículo 17 Bis 4 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 01 de septiembre de 2015 y el numeral 5.6.8.2 de la NOM.
5.6.8.3	Información y publicidad. Rescisión de contrato	En toda operación a crédito de vivienda, en la que el otorgante del Crédito sea el propio proveedor, se debe informar al consumidor que en la rescisión del contrato se cumplirá con los artículos 70 y 71 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
5.6.9 y 7	Información y publicidad.	Mostrar que se informa a los consumidores de manera impresa, física o digital y de forma clara y precisa las obligaciones del proveedor y del consumidor respecto de las garantías ofrecidas, así como sus alcances, vigencia, plazos, reparaciones,

**Análisis para el Cumplimiento Normativo de la
NOM-247-SE-2021 (D.O.F. 22/03/2022)**

Inciso	Requisito por cumplir	Forma de Cumplimiento
	Información sobre las garantías	cláusulas de exclusión, los mecanismos para hacerla efectiva, los mecanismos coadyuvantes, el domicilio para reclamar el cumplimiento de las garantías ofrecidas, así como las compensaciones y bonificaciones que puedan ser ofrecidas. En el ofrecimiento de garantías no se pueden prescribir condiciones o limitaciones que reduzcan los derechos que legalmente correspondan al consumidor, de conformidad con los artículos 73 QUÁTER, 73 QUINTUS, 78 y 79 de la Ley Federal de Protección al Consumidor y se deberán establecer al menos las disposiciones generales y plazos aplicables a las garantías, así como el procedimiento para las reparaciones derivadas de la garantía, la persistencia de defectos o fallas y bonificación respecto de los mismos, los defectos o fallas graves de imposible reparación y los mecanismos coadyuvantes para hacer frente a las garantías.
5.6.9, 7 y 10	Bonificación o compensación	Demostrar a través de evidencia documental que conforme a lo previsto en el capítulo 7 de la NOM y siempre que sea procedente dicha bonificación o compensación, llevará a cabo la bonificación o compensación en los porcentajes y términos previstos para cada caso.
6	Contratos de adhesión	<p>Los contratos de adhesión relacionados con bienes inmuebles destinados a casa habitación para su validez en territorio nacional deben estar escritos en idioma español, sin perjuicio de que se exprese también en otros idiomas, en cuyo caso, subsistirá lo escrito en idioma español, deberá redactarse en términos comprensibles con un tamaño de letra como mínimo de 3 mm o 10 puntos y con un tipo de letra uniforme que permitan al consumidor su lectura a simple vista. Además, no podrán incluir prestaciones desproporcionadas a cargo de los consumidores, obligaciones inequitativas o abusivas, o cualquier otra cláusula o texto que viole las disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor o el capítulo 6 de la NOM.</p> <p>Podrán registrarse ante la PROFECO, los siguientes contratos de adhesión:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. De promesa o preparatorio de compraventa de bien inmueble destinado a casa habitación; 2. De preventa en la compraventa de bien inmueble destinado a casa habitación; 3. De compraventa de bien inmueble destinado a casa habitación; 4. De compraventa de terrenos, o 5. De intermediación para la compraventa de inmuebles destinados a casa habitación.
8	Servicios adicionales	<p>Demostrar que se notifica a los consumidores de manera impresa, física o digital sobre los servicios adicionales especiales o conexos ofrecidos por el proveedor que pueda adquirir el consumidor de forma opcional por conducto y medio de la adquisición de la vivienda, cuando los hubiera, en los términos previstos por el capítulo 8 de la NOM.</p> <p>Demostrar documentalmente que cuenta con el consentimiento expreso y por escrito del consumidor a favor del proveedor para prestar un servicio adicional, especial o conexo no previsto en el contrato original.</p>
5.4 y 9	Escrituración y notarios. Documentos válidos para acreditar la propiedad del inmueble y elección de notario y evidencias publicitarias	<ol style="list-style-type: none"> 1. Para acreditar la propiedad del inmueble el proveedor podrá presentar la Escritura pública otorgada por un notario público debidamente inscrita en el Registro Público de la Propiedad; tratándose de bienes inmuebles sujetos al régimen de propiedad en condominio, escritura pública donde conste la constitución de este régimen; o bien, en los casos que proceda, mediante contrato privado, una vez que las firmas hayan sido ratificadas ante un fedatario o autoridad administrativa y esté debidamente inscrito en el Registro Público de la Propiedad. 2. El proveedor deberá informar al consumidor que, al momento de la escrituración, el inmueble estará libre de todo gravamen.

**Análisis para el Cumplimiento Normativo de la
NOM-247-SE-2021 (D.O.F. 22/03/2022)**

Inciso	Requisito por cumplir	Forma de Cumplimiento
		<p>3. Una vez que se autorice el crédito a favor del consumidor o que se acuerde la firma en operaciones de contado, el proveedor debe demostrar de forma física, digital o electrónica, que proporcionó al Notario los documentos e información necesarios para llevar a cabo la escrituración de la enajenación del inmueble en favor del consumidor o, en su caso, las razones por las cuales aún no se ha llevado a cabo.</p> <p>4. En el caso de operaciones sin crédito hipotecario, cualquiera de las partes puede proponer al notario, respetando en todo caso la libertad de elección del consumidor para designar al mismo.</p> <p>5. Garantizar transparencia y veracidad sobre las condiciones bajo las cuales se llevará a cabo el proceso de escrituración, la información relativa a la selección del notario público que llevará a cabo la gestión, así como las erogaciones distintas del precio de la venta.</p> <p>6. Las partes firmantes de la escritura tienen derecho a incluir como antecedente de esta, las evidencias publicitarias respecto de la oferta de los inmuebles.</p>
11	Viviendas de interés social	<p>El proveedor cuando utilice las imágenes y marcas de las ONAVIS, para la comercialización de sus viviendas, debe demostrar que cuenta con autorización expresa de dichas instituciones, o que cumple con las reglas generales que en su caso se expidan, de conformidad con lo dispuesto por las mismas.</p> <p>No se considera incumplimiento cuando la alusión autorizada a las ONAVIS se haga, especificando que se puede acceder al financiamiento o esquema crediticio de los mismos.</p> <p>Para los créditos expedidos por el INFONAVIT, FOVISSSTE o algún otro organismo público, el proveedor demostrará que exhibe o proporciona a los consumidores, por medios físicos o digitales información respecto de que el trabajador podrá tramitar su crédito directamente en dichas instituciones a través de los medios que estén disponibles para ello, o bien, que informó al consumidor si el mismo podrá solicitar al proveedor dicho trámite de manera gratuita.</p> <p>En virtud de lo anterior, el proveedor debe demostrar que proporcionó al consumidor, por medios físicos o digitales, los datos de las oficinas y direcciones electrónicas de las páginas web institucionales o a través de asesores certificados por las instituciones.</p>