

# Decálogo del buen proveedor en casas de empeño\*

**Los prestadores del servicio de “Casas de Empeño” están obligados a cuando menos cumplir con los siguientes puntos:**

- 1.** Registrar sus modelos de contrato de adhesión en Profeco antes de iniciar operaciones y tenerlos a la vista dentro del establecimiento. El contrato registrado es el que deberá utilizarse con el consumidor.
- 2.** Proporcionar información en idioma español, legible a simple vista, clara, veraz y comprobable, la cual no deberá inducir a error o confusión.
- 3.** Informar el ramo de prendas aceptadas en el establecimiento y el porcentaje de préstamo conforme al avalúo de las mismas.
- 4.** Asegurarse de contar con básculas o balanzas ajustadas y calibradas en sus transacciones comerciales, siempre a la vista del consumidor.
- 5.** Proporcionar información sobre días y horario de servicio, mecanismos para atención de reclamaciones, tasa de interés anualizada que se cobra sobre saldos insolutos, costo anual total, y gastos por almacenaje.
- 6.** Establecer el plazo y requisitos para pago y recuperación de la prenda, así como la cantidad de re-frendos a que se tiene derecho y las condiciones para ello.
- 7.** Indicar el procedimiento de comercialización de la prenda, los requisitos y condiciones aplicables, así como lo relativo al finiquito del consumidor.
- 8.** Formalizar la prestación del servicio mediante contrato de adhesión, en el que se indiquen los conceptos, cargos, términos y condiciones del empeño, entregando en todo momento un ejemplar al consumidor.
- 9.** Devolver al consumidor la prenda dentro del plazo convenido una vez cumplidos los términos del contrato.
- 10.** En caso de pérdida, deterioro o robo de la prenda, la casa de empeño deberá responder por los bienes dados en prenda y pagar la pena convencional pactada en el contrato en caso de incumplimiento de sus obligaciones.

Para mayor información o quejas marca al Teléfono del Consumidor: desde el DF y área metropolitana al 55 68 8722 y el 01800 468 8722, larga distancia sin costo desde el resto del país. El horario de atención es de 9:00 a 19:00 horas de lunes a viernes y de 10:00 a 18:00 horas los fines de semana y días festivos.

\* Todas las casas de empeño comerciales deben respetar la NOM 179-SCFI-2007 y el Artículo 65 BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor.