

# Decálogo de los consumidores en casas de empeño\*

**Los usuarios del servicio que prestan las casas de empeño tienen cuando menos los siguientes derechos:**

- 1.** Recibir información clara, veraz, comprobable, que no induzca a error o confusión.
- 2.** Tener acceso al contrato de adhesión registrado ante la Profeco y que dicho documento sea el que se utilice en la operación con el consumidor. Se encuentran exceptuadas del registro de contrato las instituciones de asistencia privada.
- 3.** Conocer, antes de la contratación, los términos y condiciones de la prestación de servicio, el Costo Anual Total (CAT), las comisiones y la tasa de interés anualizada, así como los costos de almacenaje. Destacando que solamente le podrán ser cobrados intereses, por los días que transcurran hasta la recuperación de la prenda.
- 4.** Que se realice el avalúo sobre la prenda que desea empeñar y se le informe claramente el monto del préstamo a otorgar, previo a la celebración del contrato.
- 5.** Que el pesaje de la prenda a empeñar se realice con básculas o balanzas debidamente ajustadas y calibradas, que en todo momento deberán estar visibles junto con los hologramas correspondientes.
- 6.** Refrendar (renovar) el préstamo, respetándose las condiciones establecidas en el contrato. Para ello, deberá solicitarlo dentro del plazo establecido para recuperar la prenda.
- 7.** Recuperar la prenda después de pagar conforme a lo establecido en el contrato. Recordar que la prenda no debe ser vendida, sino hasta que venza el plazo del empeño.
- 8.** Que la casa de empeño responda por pérdida, deterioro o robo de los bienes dados en prenda.
- 9.** Solicitar la cancelación del contrato y aplicación de penas convencionales por incumplimiento del mismo, imputable al proveedor.
- 10.** Presentar su queja ante Profeco en caso de incumplimiento o deficiencia en el servicio por parte de la casa de empeño.

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