

Guía para adquirir

Tiempos

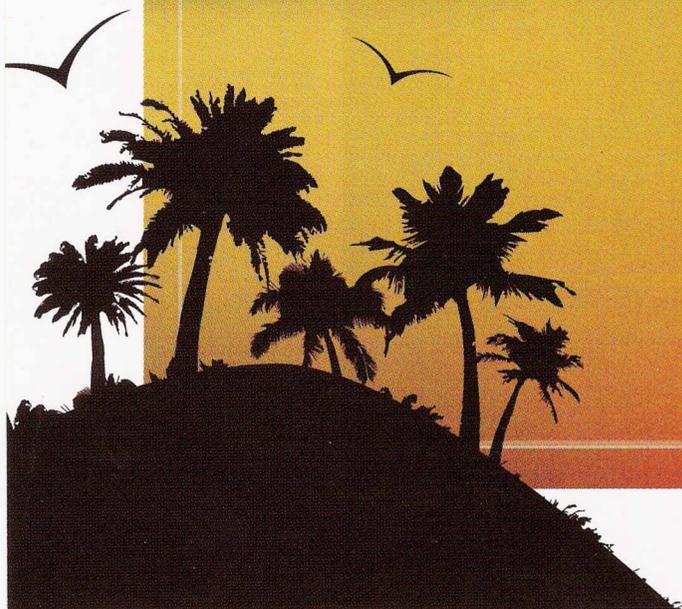
COMPARTIDOS

Contrario a la opinión popular, los tiempos compartidos no son una estafa. Al contrario, son una forma de asegurar un precio “congelado” para tus vacaciones en años venideros. Entérate de cómo funcionan, qué tipos existen y en qué debes fijarte al momento de contratarlos. ¡Buen viaje!

Los tiempos compartidos consisten en la venta anticipada de “espacios turísticos vacacionales” —es decir, alojamientos en hoteles o condominios— a un precio fijo y una cuota anual de mantenimiento para que los disfrutes durante un número determinado de años. Como consumidor, compras el derecho a usar los espacios que te ofrece el desarrollador, sin ser dueño del terreno o la construcción.

Este tipo de servicios suele funcionar con membresías y reglamentos internos, en los que se especifica el periodo comprado, el tipo de uso, la unidad y capacidad de personas que pueden alojarse. Todo mediante la firma de un contrato.

Su “mala fama” proviene de la publicidad engañosa y técnicas de mercadeo agresivas a las que han recurrido muchos proveedores, mismas que puedes denunciar ante **Profeco**.



Tipos de tiempo compartido

Una de las ventajas de estos servicios es que no existe una sola modalidad, sino varias que pueden ajustarse a tus necesidades (y no al revés).

- **Semana y unidad fija a perpetuidad.** Recibes una escritura que permite el uso de un condominio específico, en una semana determinada, cada año y para siempre; igual que comprar una casa. Bajo este acuerdo, puedes rentar, revender, intercambiar o donar el intervalo vacacional.

- **Derecho a uso.** La propiedad del desarrollo la mantiene el desarrollador. Tú obtienes el derecho a usar el condominio en uno o más desarrollos, durante un tiempo específico. Al término del plazo los derechos regresan al desarrollador. Estos planes funcionan como una membresía de club.

- **Clubes vacacionales o programas de puntos.** Ofrecen mayor flexibilidad de uso en distintas fechas. Como miembro, compras un paquete de puntos para usarlos como "moneda de circulación" y acceder a distintos tamaños de suite, temporada o número de días. El número de puntos requerido varía según la demanda, el tamaño de unidad, la temporada, ubicación y amenidades. Un club vacacional puede ofrecer contratos de derecho a uso o a perpetuidad.

- **Propiedad fraccionada.** Te permite comprar una cantidad mayor de semanas por un costo menor.

- **Unidades con lock-off o lock-out.** Ofrece la opción de ocupar sólo una porción de la unidad en una fecha, y el resto en otra.

Los intervalos o periodos vacacionales de este servicio se venden como tiempo fijo o como tiempo flotante:

- **Tiempo fijo.** La unidad se usa durante una semana específica por cada uno de los dueños.

- **Tiempo flotante.** El uso se realiza en la semana que elijas, sin estar obligado a hacerlo en una semana en específico. Por ello, debes reservar con anticipación, ya que podría no haber disponibilidad.

- **Semana dividida.** Permite dividir el intervalo en dos o tres visitas separadas en dos diferentes fechas en el año. En esta opción también es necesario reservar con tiempo para garantizar la disponibilidad. Son muy útiles para "escapadas" o vacaciones cortas.

- **Propiedad bianual.** Puedes usar la propiedad sólo cada dos años.



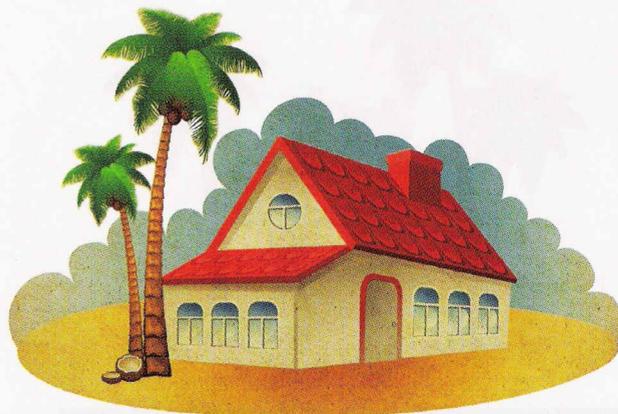
Vacaciones... ¿del terror?

Desafortunadamente, la publicidad engañosa continúa siendo una práctica común en el sector. Conoce cuáles son las "trampas para turistas" más utilizadas:

- Presentar la adquisición de tiempos compartidos como una inversión o un derecho de propiedad.
- Hacerte creer que eres participante o ganador de concursos, sorteos y premios de viajes falsos.
- Presentaciones en hoteles lujosos (que a veces no están incluidos en los destinos del servicio) a cambio de desayunos, excursiones o servicios "gratuitos".
- Folletos de venta escuetos de información sobre los derechos que adquieres realmente, la calidad de los alojamientos, los precios totales o términos y condiciones del servicio, así como las formas de cancelación.

Si encuentras alguna de estas tretas publicitarias, no dudes en denunciarlas ante **Profeco**. Comunícate al Teléfono del Consumidor marcando al **5568 8722** desde el DF y área metropolitana o al **01 800 468 8722** desde el interior del país.

Si deseas conocer el historial de quejas y denuncias de un proveedor de este servicio, entra a burocomercial.profeco.gob.mx



Haciendo un balance

Como cualquier otro servicio, los tiempos compartidos tienen pros y contras:

Pros:

- ▶ Compartir el uso y gastos de mantenimiento de una propiedad es más económico que adquirir una “casa de verano” propia.
- ▶ Vacacionar en años futuros a un precio congelado, en una o varias partes del mundo.
- ▶ A largo plazo se reducen los costos para vacacionar.
- ▶ Puedes recuperar la inversión (u obtener ganancias) por rentar las semanas que no utilices².
- ▶ Beneficias a la economía nacional, generando el pago de impuestos, empleos en la localidad y potenciando otras ramas de la industria turística.
- ▶ Los días promedio de tu estancia se prolongan.
- ▶ Se reducen las diferencias de costo tan marcadas entre temporadas altas y bajas.

Contras:

- ▶ En el sector existen casos de publicidad engañosa.
- ▶ Muchos proveedores se valen de técnicas agresivas de telemarketing.
- ▶ Falta de información generalizada sobre qué son —y qué no— estos servicios.
- ▶ El cambio o venta de tus “semanas” puede ser difícil o imposible si el destino o periodo es poco atractivo.
- ▶ No siempre incluye gastos de traslados, alimentos o atracciones, que varían dependiendo de la temporada.
- ▶ La calidad del alojamiento y el servicio no siempre es comprobable o uniforme en todos los destinos.
- ▶ No es una inversión en el sentido amplio de la palabra.

Costos, esquemas de pago y cargos extras

Como es de suponer, el precio de un tiempo compartido también dependerá de factores como la ubicación geográfica del o los desarrollos, la infraestructura que ofrezca, la temporada en que se adquiera (superalta, alta, media y baja), el número de personas que se pueden alojar y el periodo de duración del contrato. En resumen, entre más servicios e instalaciones tenga la unidad vacacional, mayor será su valor.

Por todo esto, los proveedores ofrecen esquemas de pagos en los que debes adquirir una membresía (ya sea de contado o mediante un crédito que implica el pago de un anticipo y un número fijo de mensualidades), además de cuotas de mantenimiento establecidas por cada desarrollo turístico mientras el contrato sea vigente.

Sin embargo, existe la posibilidad de que debas cubrir cuotas extraordinarias en caso de que llegaran a presentarse hechos imprevisibles que pongan en peligro la prestación del servicio³, como es el caso de los desastres naturales. En el caso de daños previsible o que deban ser sustituidos con cierta periodicidad —como equipos electrónicos, sábanas, mobiliario, etcétera—, el desarrollador está impedido a cobrar algún “extra”, pues estos costos deben estar contemplados en la cuota de mantenimiento regular.

Terminación del servicio

Aunque la duración del servicio está establecida en el contrato, existe la posibilidad de terminarlos antes de ese tiempo. Hay dos tipos de cancelaciones: la primera se realiza porque no estás satisfecho con el servicio, no puedes seguir pagando las mensualidades a las que te comprometiste, o bien, por circunstancias de fuerza mayor; la segunda, llamada “administrativa”, es la que se realiza dentro de los cinco días siguientes a la realización del contrato de la membresía, ya sea porque ya lo “pensaste mejor” o porque al momento de firmar te sentiste presionado por el vendedor.

En caso de que el desarrollador no admita tu cancelación en el tiempo estipulado —todo contrato debe señalar la duración de ese periodo—, dirígete a Profeco, donde en primera instancia se iniciará una conciliación.





Al momento de firmar

Ya que analizaste si realmente deseas adquirir un tiempo compartido, te informaste de los mecanismos bajo los que opera, los servicios que te ofrece y sus costos, debes asegurarte de que el contrato de adhesión esté debidamente registrado ante la **Procuraduría Federal del Consumidor**. Este tipo de contratos aseguran al consumidor que el documento que firmará no cuenta con cláusulas abusivas y que está orientado a su satisfacción.

De igual forma, el contrato deberá estar escrito en idioma español. En caso de que estén escritos en otro idioma, deberá contar con una traducción del documento registrado en español, hecha por perito oficial³.

Si tienes dudas sobre el comportamiento comercial del prestador de servicios, entra al Buró Comercial de Profeco (burocomercial.profeco.gob.mx) y averigua su historial de quejas y denuncias ante la Procuraduría.

Cuando hayas firmado, el vendedor está obligado a entregarte, entre otros documentos, una copia del contrato de adhesión y el reglamento interno del servicio, que deberás leer para evitar penalizaciones o la cancelación del servicio.



Más vale preguntar que lamentar

Antes de firmar el contrato, asegúrate de tener respuestas satisfactorias a estas preguntas:

- ¿Cuál es el precio total del servicio?
- En caso de ser un país extranjero, ¿hay que pagar una cuota extra o existen restricciones?
- En caso de contar con un financiamiento, ¿a cuánto asciende el CAT?
- ¿Cuántas veces al año podrás usarlo?
- ¿A qué servicios tendrás derecho en cada desarrollo?
- ¿El periodo de ocupación es fijo o variable?
- ¿Requiere reservar?, ¿con cuánto tiempo de anticipación?
- ¿Tienes derecho a rentarlo, revenderlo, intercambiarlo o donarlo?
- ¿Cuáles son los destinos disponibles, y en qué países?
- ¿Deberás aportar alguna cuota adicional o existe alguna restricción para acceder al esquema que contratarás?
- ¿Con cuántos días cuentas para cancelar el servicio después de la firma del contrato?

Si deseas saber más

¿Te interesa conocer el sustento legal de los tiempos compartidos? A continuación te presentamos las Normas Oficiales Mexicanas (NOM) y Normas Mexicanas que regulan a este sector:

- **NOM-029-SCFI-2010.** Prácticas comerciales - Requisitos informativos para la prestación del servicio de tiempo compartido.
- **NMX-TT-005-1996-IMNC.** Requisitos mínimos de calidad en el servicio e instalaciones que deben de cumplir los hoteles, moteles, servicios de tiempo compartido y similares para obtener el "Certificado de calidad turística comercial-dos estrellas" o el "Certificado de calidad turística comercial-una estrella".
- **NMX-TT-006-1996-IMNC.** Requisitos mínimos de calidad en el servicio e instalaciones que deben de cumplir los hoteles, moteles, servicios de tiempo compartido y similares para obtener el "Certificado de calidad turística de primera clase-cuatro estrellas" o el "Certificado de calidad turística de primera clase-tres estrellas".
- **NMX-TT-007-1997-IMNC.** Requisitos mínimos de calidad en el servicio e instalaciones que deben de cumplir los hoteles, moteles, servicios de tiempo compartido y similares para obtener el "Certificado de calidad turística de lujo-gran turismo" o el "Certificado de calidad turística de lujo-cinco estrellas".



¹ Este tipo de casos están previstos en la NOM-029-SCFI-2010.

² Si deseas vender o rentar tu derecho a usar el espacio, debes solicitar la aprobación del desarrollador. De ahí que un tiempo compartido es sólo una opción vacacional y no una inversión.

³ Dichos contratos deben incluir una cláusula donde se señale que, en caso de existir discrepancias, debe prevalecer el texto en español sobre el texto del idioma extranjero.

Para más información sobre este sector, visita la sección "Sectores y Cámaras empresariales" en el Portal del Consumidor (consumidor.gob.mx)