



VALENCIA RANGEL
& ASOCIADOS

Abril 22 / 2022
CDMX

NOM:
SERVICIOS DE TIEMPO COMPARTIDO

Abogada: Gabriela Valencia Rangel

El pasado 28 de marzo de 2022 se publicó la Norma Oficial Mexicana denominada: «Prácticas comerciales- Requisitos informativos para la prestación del servicio de tiempo compartido», esta normatividad tiene como objetivo la efectiva protección del consumidor, estableciendo los requisitos de información comercial y elementos que deben cumplir los proveedores y prestadores intermediarios del servicio de tiempo compartido.

En la elaboración de dicha norma, intervinieron autoridades, instituciones y diferentes asociaciones en materia de clubes vacacionales, cadenas hoteleras, operadoras y promotoras de servicios de tiempo compartido; lo cual refleja un trabajo en equipo con el único objetivo de lograr la satisfacción del consumidor por el servicio contratado.

Vamos a partir definiendo; ¿qué se entiende por tiempo compartido? Poner a disposición de una persona el uso, goce y demás derechos que se convengan sobre un bien o parte de este, por periodos previamente convenidos; mediante el pago de alguna cantidad sin que, en el caso de inmuebles, se transmita el dominio de éstos. Esto sucede cuando compramos una membresía para obtener descuentos, beneficios o precios más bajos por alojamiento en centros turísticos.

Ojo, en el caso del tiempo compartido, los únicos responsables por el servicio contratado son los proveedores y/o prestador intermediario, aun cuando éstos contraten con terceros la comercialización o la prestación de los servicios (aunque estos también se obliguen solidariamente con los proveedores o prestadores de servicios), es decir, si contratas con una empresa X; la prestación del servicio para el alojamiento de determinado hotel, en principio, el responsable del servicio, de garantizar el descuento o los beneficios, es la empresa X. Para garantizar el cumplimiento de lo antes indicado, se debe acreditar ante la autoridad lo siguiente: a) al iniciar operaciones, el proveedor o prestador intermediario debe constituir las fianzas y garantías que se otorgan en favor del consumidor, y b) un documento en el cual conste la aceptación del propietario de obligarse solidariamente con el prestador o proveedor, para que en caso de incumplimiento de éste, el propietario otorgue los servicios a los consumidores en los mismos términos y condiciones pactados en el contrato firmado entre el consumidor y el prestador intermediario.

En caso de que el proveedor o el prestador intermediario no pueda cumplir la obligación señalada en el párrafo anterior, por causas atribuibles al mismo, está obligado a pagar al consumidor en un lapso no mayor a quince



VALENCIA RANGEL
& ASOCIADOS

días naturales, contados a partir de la fecha en que acrediten los gastos necesarios comprobables en que haya incurrido para trasladarse desde su lugar de origen hasta el establecimiento y viceversa, asumiendo la obligación de hospedarlo y pagarle los alimentos que se hubieren generado para su regreso en el referido trayecto, en un establecimiento de calidad similar al servicio contratado y, en su caso, la bonificación no menor al 20% del precio que corresponda a la parte proporcional del servicio el cual podrá ser cubierto en especie o efectivo a elección del consumidor en términos de lo establecido en la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Las promociones, información y publicidad que lleven a cabo los proveedores o los prestadores intermediarios, que se difunda por cualquier medio o forma, debe ser veraz, comprobable 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.

Los contratos que celebren el proveedor o el prestador intermediario con los consumidores deben estar escritos con un tamaño de letra mínimo de 3 mm o 10 puntos y con un tipo de letra uniforme y contar con el registro previo ante la Profeco.

Finalmente, se establece la obligación de contar con un reglamento interno, la creación de un sistema de reservaciones, la determinación de cuotas que deben indicarse en el contrato, la administración del tiempo compartido (operación, mantenimiento de instalaciones y equipo, reservaciones, reposición y reparación de bienes), entre otros.

Creemos que es un gran adelanto, para lograr la efectiva protección del consumidor.

*El artículo aquí publicado no representa, en forma alguna, ningún tipo de asesoría jurídica, por lo que se insta al lector a acudir con un profesional en la materia.