

QUEJAS Y DENUNCIAS

QUEJA O RECLAMACIÓN

Cuando el proveedor no cumple los términos y condiciones en los que ofreció un bien o servicio, puedes presentar una queja ante Profeco, con el objetivo de obtener un resarcimiento.

DENUNCIA

Puedes presentar una denuncia ante Profeco para notificar que el proveedor realiza una práctica violatoria de la Ley, con el fin de que éste detenga la práctica comercial abusiva o, en su caso, se inicie un procedimiento para sancionarle. La denuncia puede ser anónima.

Para mayor información acude a la Delegación Profeco más cercana o llama al Teléfono del Consumidor 5568 8722 para el DF y área metropolitana y 01 800 468 8722 para el interior de la República.

INFORMACIÓN CLAVE

• CONTRATO DE ADHESIÓN

Documento elaborado unilateralmente por el proveedor para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la adquisición de un producto o la prestación de un servicio. Para evitar cláusulas abusivas, los proveedores de servicios de tiempos compartidos tienen la obligación de registrar su contrato de adhesión en Profeco, para su revisión.

• TURISMO

Sector que reúne bienes y servicios producidos por otros sectores, especialmente diseñados para satisfacer las necesidades propias de las y los viajeros.

• ESPACIO TURÍSTICO

Lugar físico en donde se localizan centros vacacionales que cuentan con alojamiento, entretenimiento y comercios para ser disfrutados por las y los viajeros.

• MEMBRESÍA

Conjunto de derechos que se adquieren para ser parte de un espacio turístico.

PARA SABER MÁS, CONSULTA LAS LEYES

- Ley Federal de Protección al Consumidor. Capítulo VI. De los servicios. Artículos 64 y 65.
- NOM-029-SCFI-2010 "Prácticas comerciales-Requisitos informativos para la prestación del servicio de tiempo compartido"



Lorena Martínez Rodríguez
PROCURADORA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Juan Ricardo Hernández Morales
COORDINADOR GENERAL DE EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN

Ivonne Nemer Orive
DIRECTORA GENERAL DE EDUCACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES

Yuri Calzada Ehrlich
DIRECTOR DE EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO

María Concepción Guzmán Ramos
Mariana Morales Castillo
Lucero G. Zárate Ovalle
Dania I. García Melo
Karla A. Aguilar Cervantes
CONTENIDO

María Alejandra Sánchez Plascencia
CORRECCIÓN DE ESTILO

Perla Sánchez Bermúdez
DISEÑO



@r_consumidor
@profeco1 @profeco2
Facebook.com/profeco
tel. 55 68 87 22
01 800 468 8722

La fuerza del
consumidor

Procuraduría Federal del Consumidor/Coordinación General de Educación y Divulgación/Dirección de Educación para el Consumo/Julio 2014.



**CONSEJOS
PROFECO DE
TIEMPOS
COMPARTIDOS**



¿QUÉ ES UN TIEMPO COMPARTIDO?

Es la venta de espacios turísticos vacacionales a un precio fijo con una cuota anual de mantenimiento, para ser disfrutados durante un determinado número de años.

Regularmente se contrata mediante membresías, las cuales deben especificar claramente el periodo comprado, tipo de uso, unidad y capacidad de personas. Su dominio es intransmisible.



QUIÉNES PARTICIPAN

- **CONSUMIDORA O CONSUMIDOR:** Persona física o moral que adquiere o disfruta del servicio de tiempo compartido.
- **PROVEEDOR:** Persona física o moral que ofrece el servicio de tiempo compartido, concediendo el uso y disfrute de espacios vacacionales en un hotel o complejo turístico mediante una membresía.
- **PROFECO:** Autoridad asesora de consumidoras, consumidores y proveedores en materia de consumo. Su principal objetivo es la protección de los derechos de las consumidoras (es) y garantizar la equidad en las relaciones de consumo.

ANTES, DURANTE Y DESPUÉS

- Compara los destinos, costos y servicios de diversos proveedores del servicio para que elijas de acuerdo con tus necesidades.
- Antes de firmar verifica en burocomercial.profeco.gob.mx que el proveedor haya cumplido con la obligación de registrar su contrato de adhesión ante Profeco. En el Teléfono del Consumidor 5568 8722 en el área metropolitana o 01 800 468 8722 desde el interior de la República Mexicana también te brindan esta información.
- Revisa que el inmueble donde se prestará el servicio cumpla con las características señaladas en el contrato.
- A la firma del contrato, el proveedor deberá entregarte por escrito:
 - Un ejemplar del original del contrato de adhesión firmado por las partes.
 - El reglamento interno del hotel o espacio turístico en cuestión.
 - Los certificados y promociones ofrecidas.
 - Tasas de interés anualizadas que cobrará sobre los saldos insolutos y el costo anual total.
 - Cualquier anexo relacionado con la prestación del servicio, que genere obligaciones o derechos.
- Recuerda que en caso de que el proveedor no pueda prestar el servicio por causas que les sean imputables, debe brindarte alojamiento alternativo en el mismo destino en un desarrollo de categoría y calidad, por lo menos, iguales a los servicios contratados. Cuando por motivos fuera de su alcance lo anterior no pueda ser cumplido, el proveedor deberá pagar los gastos de traslado (ida y vuelta) en que hubieras incurrido, más el 20% de indemnización, en su caso.
- Si el proveedor incumple con cualquiera de sus obligaciones, deberá pagar las penas convencionales pactadas. En caso de alguna inconformidad acude al proveedor y si no obtienes una respuesta satisfactoria presenta tu queja ante Profeco.

QUE A TI NO TE PASE

- 1) Negativa del proveedor a rescindir el contrato.
- 2) El proveedor no entrega el producto o servicio en los términos y condiciones establecidos en el contrato.
- 3) El proveedor se niega a devolver el depósito.
- 4) El contrato de adhesión contiene cláusulas abusivas.
- 5) El proveedor no corrige errores de cobro.

Para consultar el número de quejas de cada proveedor, accede a la página burocomercial.profeco.gob.mx

CONSEJOS DE PROFECO

1. Tienes derecho a que te proporcionen la información que necesites respecto al costo, formas y condiciones de pago. Recuerda que la venta o preventiva de tiempo compartido solo puede realizarse si el contrato está previamente registrado ante Profeco.
2. Antes de comprar calcula el monto total a pagar. Generalmente cada año las cuotas suben, así que pregunta si dicho aumento tiene un límite. Asegúrate de que la información anterior se incluya en el contrato.
3. Compara, visita el espacio vacacional, platica con usuarios actuales y pregúntales sobre su experiencia.
4. No contrates por impulso, tómate tu tiempo para evaluar la conveniencia de adquirir el servicio. De ser posible planea viajar en temporada baja, ya que los precios son menores.
5. Antes de firmar, lee detenidamente el contrato, ten especial cuidado con cualquier oferta o cláusula que implique renunciar a tu derecho de cancelación. No firmes documentos que no estén escritos en español.
6. Verifica que el proveedor cuente con alguna política de satisfacción al cliente, así, si incurre en algún incumplimiento, podrás acogerte a ella.
7. Recuerda que tienes derecho a cancelar la contratación por cualquier motivo durante los 5 días hábiles siguientes a la firma del contrato.
8. En caso de que el proveedor incumpla puedes acudir a presentar tu queja ante Profeco. No olvides que si un grupo de consumidoras o consumidores se ve afectado pueden iniciar una acción colectiva.

