

PFGM-CPR-B000203625

PROY-NOM-029-SE-2020 PRÁCTICAS COMERCIALES - REQUISITOS INFORMATIVOS
PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TIEMPO COMPARTIDO

X ELIMINAR ← RESPONDER ←← RESPONDER A TODOS → REENVIAR ...



Lic. Miriam Cortes <presidenciaejecutiva@acluvaq.com.mx>
mié 21/10/2020 05:15 p.m.

Marcar como no leído

Para: Alberto Montoya Martin Del Campo; Contacto CONAMER;

Cc: Alejandra Montserrat Belderrain Tielve; Celia Perez Ruiz; pedro.guerra@conamer.com.mx; Lolbe Vázquez Sánchez; juridico@acluvaq.com.mx; Asistente de Presidencia <asistentedepresidencia@acluvaq.com.mx>;

El remitente del mensaje pidió una confirmación de lectura. Para enviar una confirmación, haga clic aquí.

El mensaje se envió con importancia alta.

📎 4 documentos adjuntos

ANEXO 2
Esc~.pdf

ANEXO 1
Esc~.pdf

INE Elsa
Mi~.pdf

Comentarios
~.pdf

Descargar todo



Cancún, Quintana Roo a 21 de Octubre de 200

ASUNTO: COMENTARIOS AL ANÁLISIS DE IMPACTO REGULATORIO (AIR) con Impacto Moderado y con Análisis de Impacto en el Comercio Exterior, derivado del Proyecto de Norma Oficial Mexicana identificado como: PROY-NOM-029-SE-2020 PRÁCTICAS COMERCIALES – REQUISITOS INFORMATIVOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TIEMPO COMPARTIDO (cancelará la NOM 029-SCFI-2010, Prácticas Comerciales Requisitos Informativos para la Prestación del Servicio de Tiempo Compartido, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 17 de mayo de 2010)

**DR. ALBERTO MONTOYA MARTÍN DEL CAMPO
COMISIONADO NACIONAL
DE LA COMISIÓN NACIONAL DE MEJORA
REGULATORIA (CONAMER)
P R E S E N T E.**

C. Elsa Miriam Cortés Franco en mi calidad de Presidenta Ejecutiva y Apoderada Legal de la Asociación de Clubes Vacacionales de Quintana Roo A.C., por sus siglas "ACLUVAQ", personalidad que ostento en términos de la escritura pública 13,821 (trece mil ochocientos veinte uno), volumen 111-D, de fecha 29 de enero de 2003, otorgada ante la fe del Licenciado Luis Miguel Cámara Patrón, Notario Público número 30 del Estado de Quintana Roo, facultades que no me han sido revocadas ni limitadas en forma alguna, lo cual acredito con las respectivas copias simples adjuntadas al presente como **ANEXO 1**, y cuya Asociación fuera constituida conforme a las leyes mexicanas, en primera instancia como Asociación de Clubes

Cancún, Quintana Roo a 21 de octubre de 2020

ASUNTO: COMENTARIOS AL ANÁLISIS DE IMPACTO REGULATORIO (AIR) con Impacto Moderado y con Análisis de Impacto en el Comercio Exterior, derivado del Proyecto de Norma Oficial Mexicana identificado como: PROY-NOM-029-SE-2020 PRÁCTICAS COMERCIALES – REQUISITOS INFORMATIVOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TIEMPO COMPARTIDO (cancelará la NOM 029-SCFI-2010, Prácticas Comerciales Requisitos Informativos para la Prestación del Servicio de Tiempo Compartido, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 17 de mayo de 2010)

**DR. ALBERTO MONTOYA MARTÍN DEL CAMPO
COMISIONADO NACIONAL
DE LA COMISIÓN NACIONAL DE MEJORA
REGULATORIA (CONAMER)
P R E S E N T E.**

C. Elsa Miriam Cortés Franco en mi calidad de Presidenta Ejecutiva y Apoderada Legal de la Asociación de Clubes Vacacionales de Quintana Roo A.C., por sus siglas "ACLUVAQ", personalidad que ostento en términos de la escritura pública 13,821 (trece mil ochocientos veinte uno), volumen 111-D, de fecha 29 de enero de 2003, otorgada ante la fe del Licenciado Luis Miguel Cámara Patrón, Notario Público número 30 del Estado de Quintana Roo, facultades que no me han sido revocadas ni limitadas en forma alguna, lo cual acredito con las respectivas copias simples adjuntadas al presente como **ANEXO 1**, y cuya Asociación fuera constituida conforme a las leyes mexicanas, en primera instancia como Asociación de Clubes Vacacionales de Cancún A.C. el 01 de mayo de 1986 y posteriormente modificando su razón social para quedar como Asociación de Clubes Vacacionales de Quintana Roo A.C., mediante escritura pública número 31,157 (treinta y un mil ciento cincuenta y siete), de fecha 23 de noviembre del 2000, otorgada ante la fe del Licenciado Marco Antonio Sánchez Vales, Notario Público número 3 del Estado de Quintana Roo e inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio de la Ciudad de Cancún, bajo el folio mercantil 62 a fojas 740-763, Tomo CCXLIII Sección IV, tal como se acredita con las copias simples adjuntadas al presente escrito bajo el **ANEXO 2**, y señalando como domicilio para oír, recibir y tramitar toda clase de citaciones, notificaciones y documentos aún los de carácter personal el ubicado en: **S.M. 43, Mza. 3, Lote 8, Col. Pedregal del Bosque en Cancún, Quintana Roo**, así como los números telefónicos de contacto: **(998) 880-51-74, 880-51-76 y 880-51-77** y los correos electrónicos: presidenciaejecutiva@acluvaq.com.mx, asistentedepresidencia@acluvaq.com.mx y juridico@acluvaq.com.mx, y autorizando en los mismos términos al **C. José Gamaliel Canto Cambranis** ante Usted con el debido respeto comparezco y expongo:

"ACLUVAQ" la cual tengo el honor de representar, es una Asociación Civil que agrupa a representantes del sistema de Tiempo Compartido contando con 34 años de existencia en el Municipio de Benito Juárez del Estado de Quintana Roo, donde se encuentra ubicada la ciudad de Cancún, y aunque en primera instancia se creó como una Asociación Municipal actualmente se encuentra constituida como una Asociación Estatal con 42 socios distribuidos en los Municipios de Benito Juárez, Puerto Morelos, Solidaridad e Isla Mujeres del Estado de Quintana Roo.

Bajo esta tesis es importante señalar que hoy en día el sistema de Tiempo Compartido representa el 39.10% de la oferta de hospedaje turístico de calidad del Estado de Quintana Roo con más de 41,940 unidades hoteleras a disposición, concentrando el 50.22% en Cancún con cerca de 21,062 unidades, el 46.36% en Riviera Maya con 19,443 unidades y el 3.42% en Cozumel con 1,435 unidades, con una inversión aproximada de 2,100 millones de pesos y manteniendo a una población dependiente de manera directa de la actividad de alrededor del 14% en Cancún y 50% en Playa del Carmen, generando cerca de 31,500 empleos directos en el Municipio de Benito Juárez y más de 38,400 en Solidaridad. Es importante precisar que nuestros clientes son turistas comprometidos con el destino, mismos que regresan año con año y continuarán haciéndolo por los próximos 30 a 50 años, lo que garantiza niveles de ocupación en nuestras unidades superiores al 84% con un tamaño de grupo de 3.2 personas, una estadía promedio de 7.9 días y un gasto promedio por grupo de turistas en servicios adicionales de aproximadamente 2,990 dólares.

Por tal motivo, somos firmes creyentes que la mejor manera de lograr dar certidumbre a los consumidores y a la ciudadanía en general es mediante una participación activa en los temas jurídico-legales que nos conciernen como sector y de la correcta aplicabilidad de la Ley en el campo del consumo, lo anterior con la finalidad de brindar una certeza jurídica en las relaciones equitativas entre proveedor y consumidor.

Sin embargo con asombro recibimos la noticia del Proyecto de Norma Oficial Mexicana (NOM) identificado como "PROY-NOM-029-SE-2020" PRÁCTICAS COMERCIALES – REQUISITOS INFORMATIVOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TIEMPO COMPARTIDO que se encuentra dirigida al sistema de Tiempos Compartidos el cual fuera elaborado por la Dirección General de Normas de la Secretaría de Economía, en conjunto con la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento y la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza Ciudadana de la Procuraduría Federal del Consumidor, en participación conjunta con la Confederación de Cámaras Nacionales de Comercio, Servicios y Turismo por sus siglas CANACO-SERVYTUR y cuyo proyecto, pretende cancelar la NOM-029-SCFI-2010, PRÁCTICAS COMERCIALES - REQUISITOS INFORMATIVOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TIEMPO COMPARTIDO, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 17 de mayo de 2010, y que fuera **turnado ante la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria (CONAMER) junto con el ANÁLISIS DE IMPACTO REGULATORIO (AIR) con Impacto Moderado y con Análisis de Impacto en el Comercio Exterior en fecha 24 de junio de 2020**, asignándole el **NÚMERO DE EXPEDIENTE 03/2233/240620**, por lo que en este orden de ideas **con fundamento en los artículos 6, 7, 8 y 25 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 44, 45, 46 y 51 de la Ley Federal sobre Metrología y**

Normalización (actualmente abrogada pero que fuera utilizada para invocar el procedimiento del citado proyecto) y los artículos **66, 67, 68, 69, 70, 73, 75, 78 y 81 de la Ley General de Mejora Regulatoria vigente** y demás relativos y aplicables de cada una de las disposiciones legales invocadas, ante Usted de manera respetuosa vengo a manifestar por escrito mis opiniones y comentarios respecto al Proyecto de Norma Oficial Mexicana identificado como "PROY-NOM-029-SE-2020" así como al ANÁLISIS DE IMPACTO REGULATORIO (AIR) en el siguiente sentido:

HECHOS

Derivado del Proyecto de Norma Oficial Mexicana "PROY-NOM-029-SE-2020" **PRÁCTICAS COMERCIALES – REQUISITOS INFORMATIVOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TIEMPO COMPARTIDO** y del Análisis de Impacto Regulatorio de Impacto Moderado con Análisis de Impacto en el Comercio Exterior (en lo sucesivo "AIR") que forma parte integral mismo y que fuera **presentado por la Secretaría de Economía (en lo sucesivo "La Secretaría") en fecha 24 de junio de 2020 ante la CONAMER**, me permito manifestar que existen algunos temas que es preciso puntualizar y aclarar pues consideramos que puede ayudar a obtener una Norma con mejor impacto regulatorio en beneficio de todos los actores.

APARTADO I.- DEFINICIÓN DEL PROBLEMA Y OBJETIVOS GENERALES DE LA REGULACIÓN

1. DESCRIBA LOS OBJETIVOS GENERALES DE LA REGULACIÓN PROPUESTA.

Sin comentarios

2. DESCRIPCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA O SITUACIÓN QUE DA ORIGEN A LA INTERVENCIÓN GUBERNAMENTAL A TRAVÉS DE LA REGULACIÓN PROPUESTA.

Lo primero que es de observar, es que la estadística de referencia y base de la descripción de "LA PROBLEMÁTICA A RESOLVER" son los Censos Económicos (INEGI, 2014) del año 2014 de la que se desprenden principalmente dos cosas:

La Primera es que en dicho censo no sólo están incluidas las empresas de Tiempo Compartido, pues dentro del mismo hay otro tipo de actividades contempladas ya que como se menciona en el AIR, la prestación de servicios de Tiempo Compartido se encuentra identificada en la clase de actividad económica con el código 561590 de acuerdo con el Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte 2018 (SCIAN 2018), bajo el título Otros servicios de reservaciones, cuya descripción señala "Unidades económicas dedicadas principalmente a hacer reservaciones en hoteles, restaurantes, líneas de transporte y espectáculos", por lo que de acuerdo al Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas del año 2018 y publicado en la página oficial del INEGI en el 2019, existen **175** empresas dentro de esa clasificación, de las cuales el **27.42%** son empresas identificadas como parte de la industria de Tiempo Compartido (48 empresas aproximadamente) y el **72.58%** restante (127 empresas aproximadamente) son empresas dedicadas a otros giros económicos como lo son la venta de

paquetes turísticos, venta de boletos para eventos, transportadoras, producción de hule, entre otras.

De igual modo menciona que en Quintana Roo hay 11 empresas en la clase de actividad económica con el código 561590 de acuerdo con el Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte 2018 (SCIAN 2018), siendo las que se muestran a continuación:

Tabla A). Unidades Económicas de la Clase 561590 para el Estado de Quintana Roo de acuerdo con el Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte 2018 (SCIAN 2018)

# DE REGISTRO	RAZÓN SOCIAL	NOMBRE COMERCIAL	CLASE	UNIDAD ECONÓMICA	LOCALIDAD
6385312	SOL MELIA VC MEXICO SA DE CV	MELIA	561590	Otros servicios de reservaciones	Cancún
6383766	COMERCIALIZADORA SUNSET SA DE CV	GRUPO SUNSET	561590	Otros servicios de reservaciones	Cancún
6421536	CONTROLADORA DOLPHIN SA DE CV	DOLPHIN	561590	Otros servicios de reservaciones	Punta Maroma
8915885	GUSA CAPITAL SA DE CV	RAINTREE	561590	Otros servicios de reservaciones	Playa del Carmen
6778605	GRUPO OFERTUR SA DE CV	OFERTUR VIAJES	561590	Otros servicios de reservaciones	Cancún
6310655	PROMOCIONES MARRIOTT SA DE CV	MARRIOT	561590	Otros servicios de reservaciones	Cancún
6386147	PROMOTORA SUNSET BEACH CLUBS SA DE CV	GRUPO SUNSET	561590	Otros servicios de reservaciones	Cancún
6698542	ROYAL EXPERIENCE. S.A. DE C.V.	ROYAL HOLIDAY	561590	Otros servicios de reservaciones	Playa del Carmen
6385708	SERVICIOS TURISTICOS AEROPORTUARIOS SA DE CV	ASUR	561590	Otros servicios de reservaciones	Santa Fe
9243514	VENTA DE BOLETOS ESTUDIANTILES BOLEBUS	BOLEBUS AUTOCAR Y TURICUN	561590	Otros servicios de reservaciones	Cancún
6385313	SOL MELIA VC MEXICO SA DE CV	MELIA	561590	Otros servicios de reservaciones	Playa del Carmen

Elaboración propia. Fuente: INEGI, datos obtenido del ejercicio 2018 y publicado en el año 2019

Sin embargo la información antes señalada es contraria a la realidad actual, pues conforme a los datos estadísticos actuales, de estas 11 empresas de referencia, aquellas que se encuentran sombreadas son desarrollos que manejan la modalidad del Tiempo Compartido destacando que del 100%, tan sólo el 63% están identificadas como parte de la industria del Tiempo Compartido.

La Segunda cuestión es que se está hablando de datos estadísticos de hace 6 años (del año 2014), que reflejan una realidad diferente a la actual, estableciendo cifras que pudieron ser válidas en ese tiempo, pero que ciertamente pueden no estar apegadas a lo que hoy en día se vive, y cuyos datos fueron resumidos en el siguiente recuadro:

Tabla 1) Ingresos por la prestación de servicios (miles de pesos)

Rubro	Total	Total (%)	Exportación	Exportación (%)
Clase 561590 Otros servicios de reservaciones	2,851,667	100.00%	24,825	100.00%
Servicios de reservación en hoteles con Tiempo Compartido y espectáculos	2,127,979	74.62%	14,074	56.69%
Servicios de intercambio de tiempos compartidos	36,326	1.27%	10	0.04%

Fuente: Censos Económicos 2014 (INEGI)

Conforme a lo anterior es menester señalar que, en la realidad actual y de acuerdo al reporte que se tiene de Resort Condominiums International por sus siglas RCI, que es la empresa que por excelencia lleva a cabo la estadística del sector, hoy en día existen en México **647** desarrollos que manejan la modalidad de Tiempo Compartido, de los cuales tan sólo en Quintana Roo se tienen **239** de ellos, que durante el año 2019 sus ventas en propiedad vacacional ascendieron a **276,683** semanas vendidas, siendo el 74.1% de estas ventas adquiridas por personas extranjeras, por lo que en esencia la estadística presentada en el AIR no está apegada a la realidad que actualmente se vive.

Por otra parte la Encuesta Mensual de Servicios (EMS) en el sector terciario considera, que los datos parten de un cálculo, el cual puede ser correcto, sólo que la forma de exponerlo no refleja con claridad la conclusión del resultado numérico, pues reza: **“El comportamiento de las variables incluidas está expresado mediante un índice”**, por lo que en este orden de ideas se entiende que el desglose de la actividad de Tiempo Compartido diferenciado del resto de las actividades terciarias, fue basado en un mero cálculo numérico, que queremos pensar que es lo más acercado a la realidad, sin tener la certeza de que así sea.

Tabla 1) Estimación de montos de tiempos compartidos, a partir de EMS

Periodo	Ingresos Tiempos Compartidos (mill. pesos)	Índice sector 56 (SCIAN) 2013=100
2008	1,955.04	92.10
2009	1,818.28	85.65
2010	1,831.20	86.26
2011	1,935.53	91.18
2012	2,075.29	97.76
2013	2,122.83	100.00
2014	2,114.63	99.61
2015	2,081.61	98.06
2016	2,044.64	96.32
2017	2,080.53	98.01
2018	2,108.80	99.34
2019	2,176.13	102.51
2020	2,101.67	99.00

Fuente: elaboración propia a partir de información del Censo Económico 2014 y EMS

Nos parece fundamental exponer lo anterior pues estamos frente a la revisión de los probables impactos económicos que pudieran resultar de la elaboración de la NOM en estudio, con datos muy antiguos que podrían no reflejar la realidad económica de la actividad.

Sin embargo, desconocemos el formato que sigue el INEGI para determinar las Unidades Económicas, que para el caso en concreto dieron como resultado un total de 135 Unidades, desglosadas por Estado, dentro del cual menciona por ejemplo a Quintana Roo con 11 Unidades, lo cual en la práctica no coincide con los datos actuales que se tienen en ésta Asociación, tan sólo en nuestra Entidad Federativa de Quintana Roo tenemos un registro de al

menos 28 Unidades Económicas activas en ventas, llamando nuestra atención la siguiente aseveración: ***“A pesar de que no se tiene un registro preciso de las unidades económicas dedicadas a la actividad de tiempos compartidos, dicho número representaría la máxima cantidad de ellas en esa actividad”***.

De lo anterior se puede mencionar que, en general existen varias formas de corroborar este dato, la más inmediata para la autoridad y de validez oficial es solicitar a PROFECO el número de Contratos de Adhesión que tienen registrados los proveedores que operan el sistema de Tiempo Compartido y que, aunque ciertamente una misma Unidad Económica podría contar con varios contratos inscritos ante la PROFECO por comercializar con diferentes programas, la empresa propietaria siempre es la misma, más aun porque también cierto es, que en el supuesto y no concedido caso de que las cifras manejadas fueran correctas, la repercusión económica será directa al proveedor pues en caso de que tenga que modificar sus contratos, le generarán costos extras al mismo por cada uno de los programas con que cuente.

Otra forma de corroborar el número de Unidades Económicas es desde las páginas oficiales de las Asociaciones Locales de Tiempos Compartidos ubicadas en las diferentes Entidades Federativas del país, dentro de los cuales se señalan quiénes son sus asociados y cuya información es conocida tanto por la Secretaría de Economía, como por la PROFECO, pues hemos participado activamente en el pasado en la elaboración y modificación de la presente NOM.

Del mismo modo, dentro del AIR se continúa con información que no se comprende del todo pues señala: ***“la forma en que se acuerda la prestación de dichos servicios de Tiempo Compartido es mediante un contrato. No obstante que existe este instrumento, el mercado, en términos económicos se encuentra auto regulado, o en su defecto, bajo un esquema de cuasi regulación”***.

El dicho anterior nos resulta difícil de comprender, primero porque la Ley Federal de Protección al Consumidor la regula, la NOM en revisión se encuentra perfectamente regulada y fundamentada pues deviene, después de su primera revisión del año 2010, dando como resultado que las autoridades competentes, en diferentes momentos, hayan puesto en marcha su valoración y control, a través de las revisiones a los diversos establecimientos que operan el esquema de Tiempo Compartido, además de que aquellos Estados inminentemente Turísticos cuentan con regulación suficiente en la materia, algunos con leyes específicas, por citar los más importantes:

- Ley de Regulación y Fomento del Sistema de Tiempo Compartido del Estado de Guerrero
- Código Civil de Baja California Sur - Cabos Baja California Sur, Título Séptimo, Capítulo I - Del contrato de tiempo compartido
- Ley que establece las Normas a que se sujetarán los Contratos celebrados en el Régimen de Tiempo Compartido Turístico del Estado de Quintana Roo.
- Código Civil Estado de Quintana Roo - Título Noveno - Del Contrato de Tiempo Compartido

- Reglamento para la operación de la Promoción, Publicidad, Comercialización y Venta De Condominios e Inmuebles en Tiempo Compartido, en el Municipio de Mazatlán, Sinaloa.
- Código Civil del Estado de Jalisco - Título Noveno - Derecho de uso en Tiempo Compartido
- En el caso de los Estado Unidos de América, cada Estado tiene su propia regulación.

En conclusión, el Sistema de Tiempo Compartido no está cuasi regulado, sino por el contrario esta actividad está más que reglamentada, supervisada y revisada en materia normativa.

De igual manera en el documento que se analiza se refiere el número de quejas del año 2015 al 2020 que se encuentran registradas ante la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), en el que se consideran básicamente 5 (cinco) estados procesales o rubros que son los que ocupa resolver y el cual fue resumido en el siguiente recuadro:

Tabla 32) Quejas presentadas por servicios de tiempo compartido

Año	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Total
Quejas Recibidas	2,614	3,179	2,787	2,186	2,316	536	13,618
Quejas Concluidas ¹	2,575	3,118	2,698	2,061	1,755	77	12,284
En Trámite	39	61	89	125	561	459	1,334
Concluidas por Audiencia de Conciliación ²	2,008	2,500	2,171	1,681	1,489	71	9,920
Conciliada	1,661	2,052	1,869	1,449	1,348	65	8,444
No Conciliada	347	448	302	232	141	6	1,476
% de Conciliación ³	83%	82%	86%	86%	91%	92%	85%
Concluidas por otros motivos ⁴	567	618	527	380	266	6	2,364

¹ Total de quejas formalizadas en las unidades administrativas de la PROFECO, concluidas a la fecha que se reporta.

² Se considera la suma de las quejas conciliada y no conciliada.

³ Para el cálculo se consideran los estados procesales "Conciliada" y "No conciliada".

⁴ Se consideran las quejas improcedentes, canceladas y desistidas.

Fuente: Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO, 2020)

Sin embargo lo que se pasa desapercibido dentro del AIR, es que si consideramos el número total de ventas, que durante el 2019 fue de 276,683 semanas vendidas, y que en el mismo año se tuvo un total de 2,316 quejas registradas ante PROFECO, esto representaría que tan sólo el 0.83% de las operaciones resultó en queja, además que dentro de la justificación que se vierte en el AIR se pasó por alto valorar el Porcentaje Promedio de Conciliación que la misma PROFECO reporta y que incluso se encuentra por encima de la media nacional prevista y planeada por aquella, pues al tener un porcentaje conciliatorio promedio para el sector de Tiempo Compartido del 85% (y que incluso no ha bajado para los últimos 5 (cinco) años del 80% en promedio), máxime cuando la razón de ser de esta autoridad sobre todo es la conciliación entre las partes contendientes, nos refrenda el compromiso y responsabilidad que las empresas de este sector tienen frente a sus clientes o consumidores y ante el respeto de las legislaciones que les son aplicables.

Siguiendo con los datos aportados por la PROFECO y que sirvieron de sustento para sostener las consideraciones vertidas en la justificación del AIR, también se señala que dentro de las principales categorías bajo las cuales se registran las quejas de los consumidores ante aquella dependencia (siendo la más relevante la negativa a la rescisión del contrato), se encuentran:

Tabla 3) Tipos de quejas presentadas por servicios de tiempo compartido

Motivo	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Total
Negativa a la rescisión del contrato	1,789	2,192	1,872	1,537	1,642	409	9,441
Negativa a la entrega del producto o servicio	245	247	241	135	151	27	1,046
Descripción del producto o servicio-Info. no clara			134	137		22	293
Negativa a la devolución de depósito	112	134			133		379

Fuente: Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO, 2020)

Con base en lo anterior, es importante precisar que en el documento en estudios se señala: **“Estas cinco categorías permiten evidenciar que existe un mercado de servicios de Tiempo Compartido con fallas en su funcionamiento. La gran cantidad de quejas emitidas por parte de los particulares en cada año ha sido consistente. En términos generales significa que existen diferencias entre los consumidores y los prestadores del servicio”**, lo cual nos lleva a la siguiente reflexión y sobre todo tomando como base las mismas gráficas presentadas:

Que la capacidad de respuesta positiva de los proveedores de este sector económico en favor del consumidor es creciente, pues tal como se señala en la tabla del total de quejas presentadas por servicios de Tiempo Compartido (tabla 3 del AIR), **el porcentaje de conciliación para el año 2013 fue del 83% y para el año 2020 es del 92%**, es decir, que se ha tenido un margen de crecimiento de 9 (nueve) puntos porcentuales de conciliación a favor de los clientes o consumidores, lo cual no es algo que provenga de la nada, pues existen muchas razones que sustentan la estadística aportada y reconocida por la propia autoridad, por tan sólo mencionar algunas razones como son:

- a) La actividad de Tiempo Compartido no se trata de un artículo de primera necesidad, pues las vacaciones son de las últimas cosas que están en la lista de gastos de una familia. Bajo esta premisa, el querer cancelar un servicio como lo es el Tiempo Compartido proviene de una extensa valoración de las necesidades familiares como lo son viajar después de pagar la hipoteca de la casa, el pago del auto, el seguro de gastos médicos, la colegiatura de los hijos, etc., y no necesariamente por una mala relación entre consumidores y proveedores o como tal se aseveró en la justificación por las **“diferencias entre los consumidores y los prestadores del servicio”**, pues aun cuando ante la autoridad toda la vida se ha clasificado como queja, ésta no considera tales circunstancias, su significado real y mucho menos las Terminaciones Anticipadas donde aun no ha existido una interacción entre proveedor y consumidor e incluso no existe aún ningún hecho de insatisfacción por parte del consumidor.
- b) La industria de Tiempos Compartidos ha comprendido y entendido que su existencia depende de las buenas relaciones de consumo entre cliente y proveedor, por lo que **cada año invierte cantidades importantes de dinero en temas de capacitación de**

personal, infraestructura, mejora de procesos, incluso atención anticipada frente a sus clientes y socios, lo que ha venido haciendo desde su creación y que durante los últimos 10 (diez) años ha reforzado a través de la Asociación de Clubes Vacacionales de Quintana Roo A.C. (ACLUVAQ) por medio del FORO DE MARKETING Y VENTAS en el que se suman alrededor de 1,000 (mil) colaboradores de la industria de Tiempo Compartido por 2 días de capacitación constante con expositores de gran prestigio, por nombrar algunos: Steve Wozniak (Co-fundador de Apple), Allan Pease (Experto en la Psicología de las Ventas) y Chris Gardner (autor del libro: "En busca de la Felicidad"), Lin Hiward (Directora Creativa de Circus Du Solei), Clarik Jurguen (Experto en Neuromarketing), Diamond Jhon (Shark Tank), por mencionar algunos.

- c) Además lo que resulta imprescindible señalar y reviste mayor importancia es el hecho que desde hace más de 10 (diez) años tenemos el firme compromiso de resolver en un margen no mayor a 48 horas todas aquellas inconformidades presentadas por cualquier cliente o bien aquellas quejas que se llegasen a presentar ante la Autoridad, lo cual como se observa hemos venido cumpliendo a cabalidad.

Por lo anterior, creemos que las consideraciones expresadas son indispensables tomarlas en cuenta para cualquier determinación o juicio de valor.

Dando continuidad al análisis de la explicación del AIR, al hacer un pequeño ejercicio de las quejas presentadas ante PROFECO de enero de 2019 a junio 2020, en el que se refleja con más claridad la situación actual de la industria respecto a los principales motivos (tipos) de queja que se ocuparon para esta propuesta de modificación de la NOM, se pueden observar los siguientes datos estadísticos:

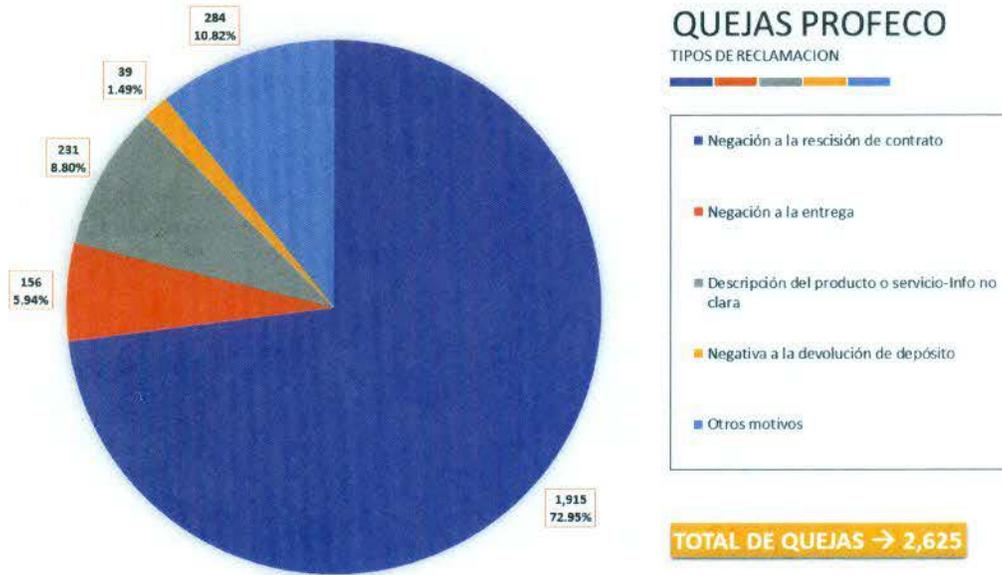
Tabla B) Tipo de Quejas presentadas ante PROFECO por servicios de Tiempo Compartido de enero 2019 a junio 2020 en número y porcentaje

Motivo	Número	Porcentaje
Negación a la rescisión de contrato	1,915	72.95%
Negación a la entrega	156	5.94%
Descripción del producto o servicio-Info no clara	231	8.80%
Negativa a la devolución de depósito	39	1.49%
Otros motivos	284	10.82%
TOTAL	2,625	100%

Elaboración propia

Fuente: Información proporcionada por la Procuraduría Federal del Consumidor proporcionada por la Plataforma de Transparencia (INAI)

Tabla C) Gráfica de los principales Tipos de Quejas presentadas ante PROFECO por servicios de Tiempo Compartido de enero 2019 a junio 2020



Elaboración propia
Fuente: Información proporcionada por la Procuraduría Federal del Consumidor
proporcionada por la Plataforma de Transparencia (INAI)

Tabla D) Estados Procesales de las quejas interpuestas ante PROFECO por servicios de Tiempo Compartido de enero 2019 a junio 2020

Estado Procesal	Cantidad	Porcentaje
Conciliadas	1,302	49.60%
No conciliadas	227	8.65%
En Tramite	986	37.56%
Desistimiento	109	4.15%
Canceladas	1	0.04%
TOTAL	2,625	100%

Elaboración propia
Fuente: Información proporcionada por la Procuraduría Federal del Consumidor
proporcionada por la Plataforma de Transparencia (INAI)

Lo anterior demuestra que de conformidad con la información vertida por la propia autoridad (PROFECO) a través de la Plataforma del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI), que nos fue proporcionada por uno de nuestros asesores externos, el índice de atención de quejas y conciliación de las mismas por mucho es superior frente a aquellas que no llegan a tener un buen fin, confirmando con ello el compromiso de la industria de responder frente a los consumidores de manera afirmativa y cumplir a cabalidad con la legislación de la materia.

Ahora bien, con respecto a las cancelaciones o terminaciones anticipadas, plasmado dentro de la justificación del AIR y que a la letra señala: ***“Cuando los consumidores no requieren más los servicios de tiempos compartidos y los prestadores se presenta esta diferencia que puede culminar en una queja formal ante PROFECO. Se menciona como posibilidad,***

porque habrá casos que no se reporten pese a que exista tal controversia. Puede ocurrir que el contrato estipule, efectivamente, un plazo de tiempo determinado y no sea posible darlo por concluido anticipadamente. La causa de esta posibilidad puede deberse a que, en su momento, el consumidor no recibió, ya sea en su totalidad o de forma parcial, la información necesaria; no obstante, también puede implicar que sí le fue proporcionada tal información al consumidor, pero este no tuvo el cuidado o la capacidad de comprender las implicaciones, entre ellas, la necesidad de rescindir el contrato. Esto es comprensible debido a que un ciudadano promedio puede no entender en su totalidad un contrato, debido a que los términos utilizados en dicho documento, pese a ser técnicamente adecuados, se convierten en una limitante en cuanto a dicha capacidad media de entendimiento jurídico.

Es de llamar la atención que toda la explicación o justificación proviene de probabilidades, posibilidades o meras suposiciones, sin que realmente sea un hecho concreto y consumado.

Aunado a lo anterior, es importante reforzar y a su vez comprender que, como ya se ha señalado anteriormente, aun cuando las vacaciones no son un artículo de primera necesidad (pues en los bolsillos de las personas predominan otras prioridades), para el caso en concreto del sector de los Tiempos Compartidos su mercado meta se ha vuelto cada vez más exigente, preparado y sofisticado, motivo por el cual los prestadores de servicios que comercializan este tipo de producto realizan un gran esfuerzo e inversión de cantidades importantes de dinero, no sólo para la capacitación de su personal que atiende y sirve a sus clientes, sino además destina recursos económicos para la promoción y publicidad con el fin de llegar al consumidor específico, que ha demostrado a lo largo de los años estar interesado en este tipo de producto vacacional y que en términos generales tienen el siguiente perfil.

- Parejas casadas con hijos.
- Su edad promedio es de 55 años.
- Con tarjetas de crédito internacionales.
- Profesionistas o dueños de negocios.
- Propietarios de su casa y auto.
- Con alto índice de exigencia y satisfacción.
- Saben que el mejor cliente es quien ya cuenta con un Tiempo Compartido.
- Inclusive cada determinado número de años vuelven a comprar.
- Los clientes del Mercado Mexicano cuentan con un ingreso promedio a los 86 mil USD anuales.
- Los clientes del Mercado Estadounidense cuenta con un ingreso promedio a los 130 mil USD anuales.
- Resaltando además para los clientes que ya son propietarios, los siguientes datos:
 - ✓ Mercado Mexicano:
 - El 83% está satisfecho con su propiedad vacacional
 - El 42% está dispuesto a subir de nivel su propiedad vacacional.
 - El 54% de ellos tienen más de 11 años con su propiedad vacacional.
 - ✓ Mercado Estadounidense
 - El 77% está satisfecho con su propiedad vacacional
 - El 13% está dispuesto a subir de nivel su propiedad vacacional.

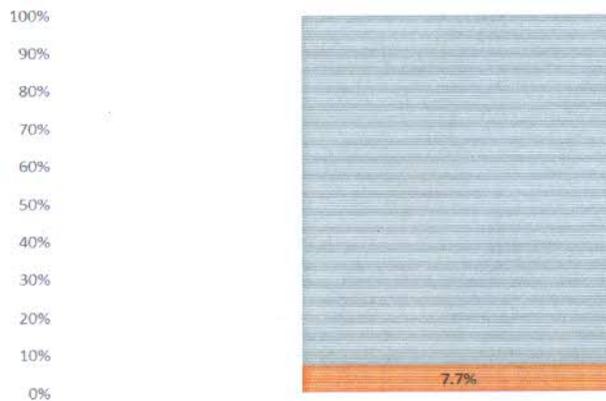
Por lo que en este orden de ideas, al tener consumidores plenamente calificados, exigentes y que incluso se encuentran preparados frente a su compra, la aseveración hecha dentro de la justificación del AIR no cumple con la premisa del desconocimiento legal o falta de entendimiento de cláusulas de carácter legal, máxime cuando dentro de los propios contratos suscritos entre las partes se vierten los términos y condiciones aprobados por la misma PROFECO, como lo es principalmente, la forma de proceder y efectuar la revocación de su consentimiento (cancelación), pues recordemos que para operar este tipo de negocio esta autoridad es la facultada para otorgar la aprobación del contrato a utilizar.

Sin embargo respecto a este argumento (**negación a la rescisión de contrato = cancelaciones**) que la autoridad señaló como uno de los principales motivos de queja y que fue tomado de sustento para la justificación del AIR, resulta indispensable mencionar lo siguiente:

Si tomamos en consideración los datos estadísticos aportados por Resorts Condominiums International (RCI) para el año 2019, se puede observar que del total de semanas vendidas en México, tan sólo el 7.7% fueron canceladas, tal como se expresa en el siguiente gráfico:

*Tabla E) Semanas vendidas de Tiempos Compartidos
contra porcentaje de cancelación en México*

*276,683 Semanas vendidas en México durante el
2019 contra Cancelaciones 2019*

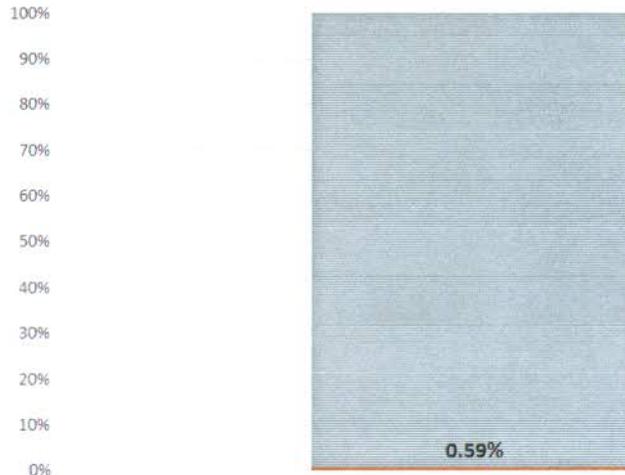


Elaboración propia. Fuente: información de RCI, 2019

Del mismo modo, si estos mismos datos (**negación a la rescisión de contrato = cancelaciones**) lo comparamos con la estadística oficial para el año 2019 aportada por la misma PROFECO en la justificación del AIR, **el porcentaje aun resulta menor considerando las 1,642 quejas que se presentó para este motivo (tipo) y para este mismo año**, tal como se expresa en el siguiente gráfico:

Tabla F) Semanas vendidas contra quejas registradas ante PROFECO por negativa a la rescisión de contrato durante el año 2019 tomando como base la información presentada en el AIR

Semana vendidas en México durante el 2019 vs Quejas por motivo de negativa a la rescisión de contrato 2019



Elaboración propia

Fuente: Información proporcionada por la Procuraduría Federal del Consumidor solicitada por la Plataforma de Transparencia (INAI)

En el mismo orden de ideas, el hecho de afirmar que **“...también puede implicar que sí le fue proporcionada tal información al consumidor, pero este no tuvo el cuidado o la capacidad de comprender las implicaciones, entre ellas, la necesidad de rescindir el contrato. Esto es comprensible debido a que un ciudadano promedio puede no entender en su totalidad un contrato, debido a que los términos utilizados en dicho documento, pese a ser técnicamente adecuados, se convierten en una limitante en cuanto a dicha capacidad media de entendimiento jurídico”**, resulta incomprensible además de debatible, pues ante los clientes con este tipo de perfil y más aun con un contrato que estipula con toda claridad los alcances del mismo, el cual ha sido revisado y autorizado por PROFECO, es inconsistente lo que en esta aseveración se presume pues el consumidor de Tiempo Compartido no es una persona que no tenga capacidad de comprensión o lectura más aún por la preparación, exigibilidad y las características con las que cuenta.

En mérito de clarificar dicha aseveración, dentro de la justificación hecha al AIR también se alude que dichos consumidores tienen un conocimiento medio jurídico, cuando en esencia los contratos de Tiempos Compartidos son claros con respecto a los términos y condiciones así como los plazos de cancelación, pues han sido revisados y aprobados por la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registro y Autofinanciamiento de PROFECO, además de que hoy en día no se conoce ningún otro acto de comercio que de forma expresa le establezca al consumidor en su proceso de venta su “necesidad” de cancelar y reclamar el monto de lo pagado, poniendo una señal de alerta respecto a la clase de producto que adquiere, dando con ello una relación comercial completamente desproporcionada para el proveedor y fuera de

lógica de comercio, pero que aun bajo estos términos, siempre ha sido respetado y aceptado por los desarrolladores de este sector económico, por lo que pareciera que la teoría de desconocimiento legal no es exacta.

En este mismo sentido, es importante destacar que en los números actuales de la propia PROFECO vemos una reducción importante respecto a las quejas presentadas por consumidores sobre el hecho de que no se le informen sus derechos o bien que éste desconozca los mismos (**Descripción del producto o servicio-Info. no clara**), pues de la estadística aportada por la misma Procuraduría Federal del Consumidor a través de la Unidad de Transparencia del INAI, se puede extraer el siguiente recuadro:

Tabla G) Porcentaje de Quejas y sus motivos presentados ante PROFECO por servicios de Tiempo Compartido de enero 2019 a junio 2020

Motivo	Número	Porcentaje
Descripción del producto o servicio-Info no clara	231	8.80%
TOTAL	231	8.80%

Elaboración propia

Fuente: Información proporcionada por la Procuraduría Federal del Consumidor solicitada por la Plataforma de Transparencia (INAI) del total de 2,625 quejas registradas de Enero de 2019 a Junio de 2020

Más aún, si consideramos los datos aportados por la misma PROFECO en esta justificación respecto a las quejas presentadas ante sus Delegaciones bajo este mismo concepto (**Descripción del producto o servicio-Info. no clara - que se encuentra sombreado en el cuadro que más adelante se invoca para pronta referencia**) en los últimos cinco años, donde podemos visualizar que este porcentaje se reduce aún más, tal como se demuestra en el siguiente recuadro:

Tabla 5) Tipos de quejas presentadas por servicios de tiempo compartido

Motivo	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Total	
Negativa a la rescisión del contrato	1,789	2,192	1,872	1,537	1,642	409	9,441	84.60%
Negativa a la entrega del producto o servicio	245	247	241	135	151	27	1,046	9.37%
Descripción del producto o servicio-Info. no clara			134	137		22	293	2.63%
Negativa a la devolución de depósito	112	134			133		379	3.40%

Fuente: Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO, 2020)

Por lo que, de acuerdo a lo antes señalado no se puede argumentar el desconocimiento o la falta de información proporcionada al consumidor y que constituye uno de sus derechos fundamentales en materia de consumo, pues como ha quedado demostrado con sustento en las estadísticas invocadas, los prestadores de servicios de este sector económico con toda claridad y precisión informan completa y adecuadamente los derechos y prerrogativas que tienen sus clientes (consumidor) frente al contrato y servicio que por voluntad de las partes se suscribe.

Por último y no menos importante, es el hecho de considerar que un contrato es un acuerdo de voluntades firmado por ambas partes, por lo que creemos firmemente en la libertad de los actos de comercio y en el ejercicio correcto del derecho mexicano, pues estamos frente a un contrato de compraventa de servicios el cual se perfecciona con la firma del contrato, que representa el

acuerdo de voluntades y que se encuentra sujeto a lineamientos que las autoridades van estipulando para generar mejores relaciones comerciales, como lo es el establecimiento de Contratos de Adhesión autorizados por la PROFECO, por lo que en este orden de ideas nos parece que las consideraciones con respecto a los consumidores no corresponden a la realidad, pero más allá, sentimos que el resultado de un análisis como el realizado, lo que provoca es minimizar el verdadero perfil del consumidor y generar una relación contractual sumamente desproporcionada en la relación proveedor – consumidor, en la que pareciera que el valor más importante de la actividad es ocultar parte del contrato, sus derechos y obligaciones, poniendo al consumidor en un papel de incapacidad para tomar decisiones por sí mismos, resultando terrible esta apreciación, pues no conocemos ninguna actividad económica que sea evaluada de esta manera y en la que el consumidor sea considerado de esta forma, a pesar de ser él mismo el que participa en diversas transacciones de importancia mayor que se dan en la adquisición de un tiempo compartido de acuerdo a su perfil.

Asimismo, el documento en revisión continúa describiendo la problemática del sector en su segundo punto refiriendo: ***“Para el caso de la negativa de responder por el servicio, esta causa es completamente atribuible al prestador de servicios. Suele originarse por una sobreoferta y excesiva venta de la renta de un mismo espacio a más de un consumidor. Esto provoca que alguno o algunos de los consumidores tenga que quedar sin recibir el servicio contratado”***.

De acuerdo a lo anteriormente argumentado, es importante mencionar que desconocemos la fundamentación de tal aseveración, pues la negativa de responder por el servicio no necesariamente tiene que deberse a una sobreoferta y excesiva venta, sino a otros factores que el consumidor esté solicitando y que no necesariamente son imputables al prestador de servicios. Por otra parte, la norma vigente (NOM-029-SCFI-2010, PRÁCTICAS COMERCIALES-REQUISITOS INFORMATIVOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TIEMPO COMPARTIDO DE FECHA 17 DE MAYO DE 2010) en los numerales **4.7, 5.5 y 5.5.9** claramente establecen:

4.7 El proveedor o el prestador intermediario deben adoptar las medidas necesarias para evitar la sobreventa, de tal manera que su volumen de contrataciones nunca debe rebasar su capacidad de servicio.

...(sic)...

5.5 En adición a lo anterior, los contratos de adhesión del servicio de tiempo compartido, deben indicar lo siguiente:

...(sic)...

5.5.9 La indicación expresa de que, por cuenta del Proveedor o del prestador intermediario el consumidor debe ser alojado inmediatamente en algún establecimiento en el mismo lugar, y de categoría y calidad igual o superior al servicio de tiempo compartido contratado, siempre que por causas imputables al Proveedor o al prestador intermediario no pueda utilizar los servicios pactados.

En caso de que el proveedor o el prestador intermediario demuestre que esta obligación no puede ser cumplida por motivos fuera de su alcance, está obligado a

pagar al consumidor en un lapso no mayor a quince 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.

...(sic)...

En tal virtud, resulta necesario indicar que dentro de la propia Norma Oficial Mexicana en materia de Tiempo Compartido que actualmente se encuentra vigente y por tanto, dentro de los mismos Contratos de Adhesión aprobados y registrados por la autoridad competente como lo es PROFECO, se prevé esta situación, en la que señala con claridad que en el caso de no otorgar el servicio una vez confirmado el hospedaje, el prestador del servicio intermediario deberá hospedar al consumidor en un lugar de la misma categoría o bien rembolsar los gastos en que éste haya incurrido previa comprobación de los mismos, como lo es su vuelo.

En este mismo sentido es de observar que actualmente y de conformidad a las estadísticas presentadas por la misma autoridad (PROFECO), el número de quejas para este rubro (**Negativa a la entrega del producto o servicio – que se encuentra sombreado en el cuadro que más adelante se invoca para pronta referencia**) es por demás reducido frente a la totalidad de quejas que se registraron ante esta Dependencia en los últimos cinco años, pues según los registros el motivo de esta reclamación representa en promedio tan sólo el 9.37% de la totalidad de las quejas que la autoridad argumenta como quejas procedentes presentadas ante sus Delegaciones, por lo que consideramos que no estamos frente a un problema o bien ante una condición que represente peligro para los consumidores, tal como se pretende hacer ver. Para sustento de lo anterior se plasma el siguiente recuadro:

Tabla 6) Tipos de quejas presentadas por servicios de tiempo compartido

Motivo	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Total	
Negativa a la rescisión del contrato	1,789	2,192	1,872	1,537	1,642	409	9,441	84.60%
Negativa a la entrega del producto o servicio	245	247	241	135	151	27	1,046	9.37%
Descripción del producto o servicio-Info. no clara			134	137		22	293	2.63%
Negativa a la devolución de depósito	112	134			133		379	3.40%

Fuente: Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO, 2020)

Cabe señalar que la problemática que pudiera presentarse frente al consumidor dentro de la misma operación de los negocios de Tiempos Compartidos es el hecho de que en múltiples ocasiones los consumidores solicitan sus reservaciones sin seguir la reglas para utilizar su membresía, requiriendo su estancia y por tanto su reservación con un par de días previo a su plan de llegada, cuando el reglamento (que forma parte integral del Contrato de Adhesión aprobado por la autoridad competente) marca que debe ser con un número cierto de días de anticipación, que pueden ir desde los 45 hasta los 60 días de anticipación según la temporada; o bien en ocasiones solicitan temporada alta cuando su membresía corresponde a temporada baja. Sin embargo aun cuando pudieran darse todos los anteriores supuestos y por la importancia que revisten los consumidores frente a los prestadores del servicio, si el prestador del Tiempo Compartido cuenta con el espacio sin duda alguna se les otorga, sin que esto pueda considerarse categóricamente como sobreventa, sino un probable error en la forma de hacer valer su derecho de uso. Desafortunadamente el sistema de registro de queja de la PROFECO no trae más que este rubro, pues aún cuando no corresponda al verdadero motivo de la

reclamación, esto solamente se logra comprender cuando realmente se está hablando con el consumidor y hasta que éste lo explica, revisando por ende todo su asunto, por lo que se insiste que dichos argumentos no representan un riesgo en el consumo ni tampoco en la economía de los socios consumidores.

Dando continuidad a la explicación de la problemática, ésta señala: ***“Las dos categorías restantes, referentes a claridad insuficiente sobre el servicio y la negativa de la devolución del depósito, aunque en cantidad de quejas representan un menor impacto que las dos primeras categorías, no son menos importantes. También representan un impacto sobre el consumidor en términos de no cubrir sus expectativas. Ambas categorías pueden tener su origen en información errónea o incompleta para el consumidor ya que puede tener la impresión de recibir un servicio con determinadas características y, como se menciona antes, su expectativa no quede cubierta”.***

De acuerdo a lo anterior y atentos al contenido que se plasmó en la justificación del AIR, creemos que se usó el mismo razonamiento que en los argumentos anteriores, pues dichas aseveraciones no poseen claridad y sustento lógico-jurídico suficiente, pues todo parte de una suposición, más aún porque en la práctica, el sistema de Tiempo Compartido son vacaciones compradas a futuro las cuales en su gran mayoría se adquieren en el lugar en el que se prestará el servicio, es decir, que el mismo consumidor conoce el inmueble en el que se otorgará el servicio, incluso ha disfrutado de él, ya que previo a su compra les son mostradas en un recorrido físico las instalaciones, disfruta de sus servicios, observando y palpando además la forma en que los demás socios o consumidores utilizan los servicios adquiridos. Por ello consideramos que tal afirmación hecha dentro de la justificación no es un verdadero hecho que pueda atentar contra la seguridad o economía de los consumidores, máxime cuando las estadísticas registradas ante PROFECO argumentan lo contrario, tal como se demuestra con los siguientes datos estadísticos obtenidos a través de la Plataforma del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) proporcionados por la Procuraduría Federal del Consumidor:

Tabla H) Porcentaje de Quejas en relación al periodo enero 2019 a junio 2020

Motivo	Número	Porcentaje
Descripción del producto o servicio-Info no clara	231	8.80%
Producto o servicio equivocado (Otros motivos)	12	0.43%
Publicidad engañosa (Otros motivos)	7	0.25 %

Elaboración propia

Fuente: Información proporcionada por la Procuraduría Federal del Consumidor solicitada por la Plataforma de Transparencia (INAI) del total de 2,625 quejas registradas de Enero de 2019 a Junio de 2020

Del mismo modo, se asevera que frente a la falta de claridad del servicio y la negativa a la devolución: ***“los consumidores puedan buscar una mejor alternativa en el mercado que puede verse impedida por la rigidez existente en los términos de los contratos. En otras palabras, cuando un consumidor no encuentra plena satisfacción a sus necesidades, en los casos descritos, por ejemplo, cuando el servicio no es claro o cuando existe la negativa de brindar el mismo, es natural que el consumidor desee buscar un proveedor diferente. Si los contratos están estipulados de tal forma que, a pesar de estas***

complicaciones en la prestación de los servicios, los consumidores no puedan darlos por terminados, las consecuencias en este tipo de fallos recaen sobre dichos consumidores.

Por ello sería importante que se aclarara:

- 1) ¿cómo un contrato puede ser rígido, poco claro, donde los términos y condiciones no permiten la terminación de los mismos?
- 2) ¿cómo puede ser un contrato tan complicado para el consumidor cuando está regulado por una Norma Oficial Mexicana (NOM-029-SCFI-2010 Prácticas comerciales-requisitos informativos para la prestación del servicio de Tiempo Compartido de fecha 17 de mayo de 2010) y más aún porque está revisado y autorizado por la PROFECO?; y
- 3) ¿Cómo al ser un contrato tan rígido como lo argumenta la autoridad, los prestadores de servicios han tenido quejas que representan menos del 1% de las ventas realizadas y de las quejas presentadas han logrado conciliar más del 85% de los procedimientos interpuestos en PROFECO incluso llegando hasta el 92% de acuerdo a la propia estadística dado por esta Procuraduría?.

Lo que es un hecho es que han disminuido el número de cancelaciones de forma importante frente al número de semanas vendidas (276,683 semanas vendidas para el año 2019), así como también es un hecho que para nada puede ser atribuible esta decisión del consumidor a un contrato que la autoridad ahora pretende catalogar como “rígido en sus términos”, más aún porque los contratos están apegados a la propia NOM actualmente vigente, revisados y aprobados por la propia autoridad PROFECO, además de que han quedado demostrados el bajo índice de quejas y los altos índices de conciliación a favor de los consumidores de conformidad con las estadísticas propias invocadas por esta Procuraduría y sobre todo cuando esta decisión de cancelar o no las semanas vacacionales, es un hecho que depende de muchas otras circunstancias y no necesariamente de un contrato avalado en su propio contenido por PROFECO; lo anterior sin menospreciar, el compromiso puntual y firme que tienen los prestadores de servicios de Tiempos Compartidos de atender en un lapso no mayor a 48 horas todas las inconformidades hechas valer por los quejosos, lo cual puede llevarse a cabo porque el contrato es claro y atento en la normativa.

Es una realidad que todos los consumidores con todos los productos, siempre queremos algo mejor, más nuevo, diferente, lo último de la moda y si tuviéramos por ley la posibilidad de cancelar en cualquier momento lo adquirido y además que nos devolvieran nuestro dinero, el mundo comercial sería inexistente o un caos, por lo que queremos pensar que este ejercicio es para mejorar las prácticas comerciales aun cuando claramente vemos una sobre protección en favor del consumidor, y no a avalar esas relaciones equitativas entre consumidores y proveedores previstas en la propia Ley de Profeco, más aun cuando dentro de la propia Ley Federal de Protección al Consumidor concatenada con la NOM-029-SCFI-2010 (Prácticas comerciales-requisitos informativos para la prestación del servicio de Tiempo Compartido) actualmente vigente, se encuentra previsto el término mismo para que el consumidor revoque su consentimiento frente a un contrato sin ninguna responsabilidad entre las partes (5 –cinco- días hábiles posterior a la firma), la cual en la práctica es plenamente respetada por este sector económico.

La explicación de la problemática continúa señalando: **“Cuando ocurre que, efectivamente no pueda cancelarse el contrato por las razones expuestas, los consumidores pueden continuar pagando por un servicio que no requieren”.**

Insistimos en que desafortunadamente las vacaciones son un servicio que pocos estiman como indispensables, por lo que la premisa de “no requerir el servicio y que continúen pagando por éste” es inaplicable, más cuando podríamos pensar que estamos hablando de un consumidor que lleva algún tiempo con su membresía, pues lo que ocurre en ocasiones es que después de algunos años de haber disfrutado el servicio, los hijos crecen, se van, la situación económica cambia, muere alguno de los cónyuges, se divorcian o, simplemente, su situación personal toma un nuevo giro, lo que ocasiona que quieren cancelar su contrato e incluso que se les devuelva lo que ya disfrutaron. Sin embargo el contrato al respecto es claro pues en él están estipuladas las penas convencionales y en éste como en cualquier otro negocio, el dinero obtenido de la operación es reinvertido para mejoras al desarrollo, en nuevas estructuras para mejorar los servicios, en capacitación, en mejoras salariales o bien para mejorar los beneficios en pro del consumidor, entre otras cosas.

Por tal motivo, las razones antes expuestas no tienen nada que ver con que el contrato “no se puede cancelar”, que “tienen que seguir pagando por el mismo”, que dicho instrumento jurídico es en detrimento del consumidor y que incluso el proveedor, conserva así sus flujos de efectivo, pues como se ha hecho ver, prácticamente todos los contratos cuentan con cláusulas que señalan que si dejan de pagar 2 o más mensualidades, o bien, 2 o más cuotas de mantenimiento, éste se cancelará en automático, no habiendo por tanto ninguna obligación de pago posterior.

Sin embargo vale la pena recordar que la propia NOM vigente señala en sus numerales **5.5, 5.5.14, 5.5.15, 5.6, 5.6.1, 5.6.2 y 5.6.3** lo que a la letra dice:

5.5 En adición a lo anterior, los contratos de adhesión del servicio de tiempo compartido, deben indicar lo siguiente:

...síc...

5.5.14 Se debe incorporar en el apartado de terminación o cancelación del contrato, una cláusula que mencione:

- a) El plazo en el que el consumidor puede cancelar el servicio de tiempo compartido, sin que sufra menoscabo en los pagos efectuados; dicho plazo no puede ser menor al de cinco días hábiles, contados a partir del siguiente día hábil al de la firma del contrato.**
- b) La devolución de la inversión total inicial debe hacerse, como máximo, dentro de los quince días hábiles siguientes a la fecha de cancelación del contrato.**
- c) La cancelación se debe hacer por escrito en el lugar en que se haya realizado la operación o en el domicilio del proveedor o del prestador intermediario o del representante de la empresa o en el correo electrónico que el proveedor o el prestador intermediario señale en el contrato o por los medios establecidos en la Ley.**

Para el caso de que la cancelación se realice por correo registrado, se tomará como fecha de notificación de cancelación, la de recepción para su envío que conste en el franqueo de la oficina postal o en la guía de embarque de la empresa de mensajería. (Reforma DOF: 15 de julio de 2010).

5.5.15 Detalle de las sanciones a que se hacen acreedores tanto el proveedor, el prestador intermediario como el consumidor, en caso de cancelación extemporánea o incumplimiento del contrato, así como el procedimiento para su cálculo y aplicación al dar por terminada la relación contractual; en cuyo caso deberá ser informada, sin que la falta de la misma suspenda o modifique dicha sanción.

5.6 El Reglamento Interno debe contener lo siguiente:

5.6.1 Mecánica para el uso de las unidades o bienes destinados a la prestación del servicio de tiempo compartido.

5.6.2 Funcionamiento de los sistemas de reservación y medios de confirmación.

5.6.3 Descripción de las cuotas ordinarias, su aplicación, periodicidad, y manera de modificarse, así como las cuotas extraordinarias y las formas de aplicación.

Dicha información deberá ser enviada por escrito al consumidor, en caso de modificación.

...sic...

Es claro que el supuesto antes referido está previsto, sin embargo, lo que tampoco se toma en consideración dentro de los argumentos vertidos por la autoridad, es que al detenerse los pagos de los consumidores los flujos de efectivo afectan gravemente al proveedor, pues se trata de una venta a largo plazo, con un gasto corriente plenamente comprometido, es decir que una buena parte de los costos se prorratan en ese largo plazo máxime cuando los costos tan sólo de comercialización son de cerca del 50% y más aun, cuando la propia NOM vigente e incluso la Ley Federal de Protección al Consumidor prevén 5 (cinco) días para dar por terminado anticipadamente el contrato sin cargo alguno a ninguna de las partes.

De acuerdo a lo vertido anteriormente en cuanto al tiempo de cancelación sin responsabilidad para ninguna de las partes, lo comprendemos plenamente pues es un derecho previsto en las leyes y normas de la materia y que son respetadas a cabalidad. Por tal motivo **si se toman en consideración las estadísticas vertidas por Resorts Condominiums International (RCI) sobre este rubro (cancelaciones dentro de los 5 días hábiles posteriores a la firma del contrato), del total de quejas que fueron recibidas en Quintana Roo para el año 2019 cuyo destino es donde se realizan el 52.8% del total de las ventas de Tiempo Compartido a nivel nacional, fueron recepcionadas ante PROFECO Quintana Roo un total de 27 quejas dentro de los 5 días hábiles que otorgan las legislaciones aplicables, mientras que fuera de los 5 días hábiles se canalizaron 62 de ellas.**

Lo anterior con la salvedad de que parte importante de estas cancelaciones hechas valer ante las delegaciones de PROFECO, son promovidas por gente sin escrúpulos que engaña a los consumidores, haciéndoles creer mejores beneficios frente a una cancelación y que además cobran por el trabajo que llevan a cabo, situación que a todas luces sigue ocurriendo frente a una autoridad que no ha logrado evitar estos actos y que a pesar de haber sido detectado por la misma ésta no ha querido detener, pero que tampoco vemos un mecanismo que frene ésto y que no tiene nada que ver con el proveedor de Tiempo Compartido.

No es de menospreciar que es muy reiterativo el tema de que la información proporcionada al consumidor no es clara y que los consumidores tienen que desembolsar extras como el “todo incluido”, por lo que en este sentido es importante hacer mención tan sólo como nota al margen, que el destino con mayor número de todo incluido es Quintana Roo, lo que obedece a que nuestra competencia comercial es el Caribe y todos ellos operan bajo este sistema, razón por la cual no serlo nos sacaría del mercado, estos programas todo incluido son muy comunes desde el año 2006, no sólo dentro del tiempo compartido, sino en todo el sector hotelero y hoy en día es un hecho aceptado e incluso cada vez más solicitado sin representar un problema.

Asimismo dentro de la justificación se menciona la poca competitividad que se da en el mercado frente a estas quejas, las que terminan por demeritarlo, abaratarlo y ser menor en su servicio. Es de recalcar que el Tiempo Compartido de México es de los más competitivos del mundo, en el que los productos son cada vez más sofisticados, de mucho más lujo, con mayores beneficios y amenidades para el cliente, siendo México el segundo lugar en número de ventas y desarrollos en el mundo, gracias a desarrolladores serios y comprometidos con su mercado y una normativa que ha permitido su crecimiento, cuya estadística así lo refleja en los últimos 5 años. Sirva de apoyo la siguiente gráfica cuyos datos fueron obtenidos del Análisis y Perspectivas de la Propiedad Vacacional: Latinoamérica y el Caribe emitida por Resorts Condominiums International (RCI):

Tabla I) Crecimiento de ventas y Desarrollos del sistema de Tiempo Compartido en México del año 2010 al 2019



Elaboración propia

Fuente: Análisis y Perspectivas de la Propiedad Vacacional: Latinoamérica y el Caribe emitida por Resorts Condominiums International (RCI)

3. INDIQUE EL TIPO DE ORDENAMIENTO JURÍDICO PROPUESTO. ASIMISMO, SEÑALE SI EXISTEN DISPOSICIONES JURÍDICAS VIGENTES DIRECTAMENTE APLICABLES A LA PROBLEMÁTICA MATERIA DEL ANTEPROYECTO, ENUMÉRELAS Y EXPLIQUE POR QUÉ SON INSUFICIENTES PARA ATENDER LA PROBLEMÁTICA IDENTIFICADA.

Respecto al apartado donde se solicita se indiquen las disposiciones jurídicas directamente aplicables o bien relacionadas y porqué son consideradas insuficientes, es importante precisar

las diversas disposiciones legales que rigen al sistema de Tiempo Compartido en las Entidades Federativas que prevén este esquema de negocio, pues dentro de la justificación del AIR únicamente se refieren a la propia NOM sin mencionar los demás ordenamientos jurídicos existentes, los cuales se resumen en los siguientes:

- 1) NOM-029-SCFI-2010 Prácticas comerciales-requisitos informativos para la prestación del servicio de Tiempo Compartido de fecha 17 de mayo de 2010
- 2) Ley Federal de Protección al Consumidor.
- 3) Ley que establece las Normas a que se sujetarán los Contratos celebrados en el Régimen de Tiempo Compartido Turístico del Estado de Quintana Roo.
- 4) Código Civil Estado de Quintana Roo - Título Noveno - Del Contrato de Tiempo Compartido
- 5) Ley de Regulación y Fomento del Sistema de Tiempo Compartido del Estado de Guerrero
- 6) Código Civil de Baja California Sur - Cabos Baja California Sur, Título Séptimo, Capítulo I - Del contrato de tiempo compartido
- 7) Reglamento para la operación de la Promoción, Publicidad, Comercialización y Venta De Condominios e Inmuebles en Tiempo Compartido, en el Municipio de Mazatlán, Sinaloa.
- 8) Código Civil del Estado de Jalisco - Título Noveno - Derecho de uso en Tiempo Compartido
- 9) En el caso de los Estado Unidos cada Estado tiene su propia regulación.

Por lo que en este orden de ideas, es preciso mencionar que todas y cada una de las legislaciones referidas, se aplican a cabalidad dentro del ámbito de su jurisdicción y competencia, pues acogen la protección legal al consumidor estableciendo las relaciones equitativas entre las partes intervinientes dentro del sistema de Tiempo Compartido, por lo que dicho sector económico se encuentra sobre regulado y no con letra muerta, sino por el contrario, debidamente supervisado, revisado y auditado por las autoridades competentes de la materia.

Por lo anterior es claro que legislación y regulación existen, sin embargo, sería importante saber el criterio usado por la autoridad respecto al porqué no referenció legislación aplicable a este sector económico (cuando existe legislación basta y suficiente sobre la materia) o bien, cómo es que determina el por qué no son funcionales las legislaciones o la propia NOM que se estudia, pues no se centra más que en invocar una sola sin que se mencionen todas aquellas que le aplican a este esquema de negocio, cotejando las mismas e inclusive, omitiendo verter opinión alguna sobre su efectividad.

APARTADO II.- IDENTIFICACIÓN DE LAS POSIBLES ALTERNATIVAS A LA REGULACIÓN

4. SEÑALE Y COMPARE LAS ALTERNATIVAS CON QUE SE PODRÍA RESOLVER LA PROBLEMÁTICA QUE FUERON EVALUADAS, INCLUYENDO LA OPCIÓN DE NO EMITIR LA REGULACIÓN. ASIMISMO, INDIQUE PARA CADA UNA DE LAS ALTERNATIVAS CONSIDERADAS UNA ESTIMACIÓN DE LOS COSTOS Y BENEFICIOS QUE IMPLICARÍA SU INSTRUMENTACIÓN.

a) *No emitir regulación alguna*

Dentro de los señalamientos vertidos por la autoridad en su justificación, en resumidas cuentas indica que sin los cambios a la presente NOM que se analiza, las relaciones entre las partes continuarán siendo asimétricas, por lo cual resulta indispensable su modificación para lograr corregir los problemas explicados.

Sin embargo, basados en la propia información proporcionada por la PROFECO y en la cual se demuestra que el margen de error, por llamarlo de alguna manera, es relativamente bajo frente al número de operaciones que se realizan en este sector (más aun cuando los números son actualizados), se puede deducir que las relaciones entre consumidor-proveedor en materia de inconformidades y su atención, no es "asimétrico" como lo está queriendo hacer ver la autoridad, sino por el contrario los diversos actores de este sector económico no sólo han fortalecido sus beneficios frente a sus clientes sino que además respetan sus garantías y derechos, pues como ya se ha señalado en líneas precedentes, las atenciones inmediatas frente a una queja, el crecimiento exponencial de las ventas y la satisfacción de los clientes en los desarrollos, la inversión en beneficio de los socios, la constante capacitación al personal que opera este esquema comercial y sobre todo, no menos importante, la regulación y su debido cumplimiento por parte de los desarrollos legalmente establecidos, ayudan a mantener un control estricto y respetable del esquema de negocios de Tiempos Compartidos.

Es claro que hay una preocupación, la cual es entendible y comprensible. Sin embargo, es importante señalar que el sector de Tiempo Compartido se ha empeñado en hacer las cosas cada vez mejor pues de esta actividad dependen miles de familias, de forma directa e indirecta, pues tan solo durante el 2019 se estimó un aproximado de 107,590 empleos vinculados de forma directa e indirecta a los Tiempos Compartidos. Por otro lado hay también las miles de familias felices que disfrutan las unidades de tiempo compartido en México, al cual consideran su segunda casa y han vuelto en los últimos 30, 20, 10 o menos años, por lo que vale la pena tener en consideración el grado de satisfacción de nuestro cliente frente a nuestro esquema de negocio, pues de acuerdo a las estadísticas de MARKETING CONSULTANTS el 58.8% de los propietarios han retornado en más de una ocasión a los destinos donde adquirieron su propiedad vacacional lo que demuestra que el turista de Tiempo Compartido disfruta de los desarrollos, ama nuestro país y a nuestra gente; además que de acuerdo con datos de INTERVAL INTERNATIONAL, de los propietarios de Tiempo Compartido de origen Mexicano el 83% está satisfecho con su propiedad vacacional, mientras que de los propietarios originarios de Estados Unidos el 77% está completamente satisfecho.

también es una realidad que al día de hoy las autoridades competentes no ejercen su verdadera función de actuar, aun cuando se les hace de conocimiento estas prácticas e inclusive se les demuestra con evidencia documental la forma en que estos negocios “aparentemente informales o incluso formales” operan, dejando al arbitrio aquellas decisiones que afectan a los consumidores y que con posterioridad atribuyen a los Desarrollos legalmente establecidos que día a día respetan y cumplen con las legislaciones que le son aplicables y que su negocio es dar servicio y mantener al cliente satisfecho.

En todos los mercados y particularmente en éste tenemos nuevos defraudadores profesionales que se anuncian en internet ofreciendo desde revender, vender o rentar las semanas de Tiempo Compartido en la que toman grandes depósitos de dinero, sin que resuelvan nada de lo prometido a favor del consumidor, o bien, cancelar contratos después de muchos años cobrando cantidades fuertes de dinero, como la ha dado a conocer la Oficina Federal de Investigación de Estados Unidos por medio de la siguiente nota <https://www.investor.gov/introduction-investing/general-resources/news-alerts/alerts-bulletins/investor-alerts/fbi-and-oiea>

Es de mayor importancia señalar, que las instituciones de Defensa del Consumidor han sido mitigadas y están completamente apagadas en su funcionalidad, ya sea por instrucción oficial o por decisión propia, pero en esencia, se han visto frenadas frente a la problemática real que se tiene, inclusive frente a sus propias obligaciones y responsabilidades, pues tan sólo por referenciar algunas de las problemáticas actuales con que cuentan, dentro de la página oficial del Buró Comercial PROFECO (<https://burocomercial.profeco.gob.mx>) podemos observar, de manera enunciativa más no limitativa, los siguientes detalles:

1. Las estadísticas en materia de Quejas no se encuentran actualizadas pues el último registro corresponde al mes de Septiembre del año 2018.
2. En materia de información de Registro de Contratos de Adhesión, no obstante, de ser un mandamiento de ley (pues esto ayudaría a evitar fraudes), se encuentra deshabilitado la herramienta en su función no permitiendo siquiera descargar o bien consultar aquellos proveedores con contrato de adhesión registrado, por lo que al no contar con esta herramienta difícilmente se puede distinguir entre aquellos proveedores “buenos” de aquellos catalogados como “malos”.
3. Del mismo modo, en materia de Porcentaje de Conciliación a favor de los consumidores, esta herramienta se encuentra desactualizada, pues su último registro corresponde a Septiembre del año 2018.

Sin las herramientas adecuadas y sin información actualizada, resulta difícil para todo ciudadano poder tomar mejores decisiones pues se le coarta su derecho al libre acceso a la información prevista por nuestra legislación mexicana, pues tal como se ha señalado, la misma autoridad que defiende al consumidor no tiene al día el registro del comportamiento comercial de los proveedores (última fecha de registro septiembre de 2018), no informa de aquellos proveedores con contrato de adhesión registrado, tampoco identifica la realidad en el porcentaje del procedimiento conciliatorio y mucho menos informa la realidad de lo que sucede en los mercados del consumo.

El problema no es que no haya una ley que prevenga los problemas, sino una falta de actos de autoridad que los resuelva.

b) Esquemas de autorregulación

Con referencia a los esquemas de autorregulación que se señala en la justificación que a la letra dice: ***“Con respecto al sector del atún (sic) al que pertenece el presente proyecto de Norma Oficial Mexicana, no se tiene registro de algún esquema autorregulatorio. No se identifica un esquema en un sentido formal y sistemático que permita aseverar que existen reglas a seguir por los participantes y mecanismos que permitan el cumplimiento de dichas reglas para lograr un funcionamiento adecuado del mercado. No resulta viable la implementación de algún esquema autorregulatorio de este tipo, toda vez que existiría una alta probabilidad de que la problemática, lejos de resolverse, se pudiese agravar. Esto se puede inferir con base en los antecedentes y la evidencia empírica aportada por PROFECO”***, es importante precisar lo siguiente:

Creemos que por error se tomó este párrafo de otro proyecto y **tal vez el sector del Atún no tenga ninguna forma de autorregulación**, pero en materia de Tiempo Compartido prácticamente todas las leyes Estatales y Locales son un ejercicio provocado por la Iniciativa Privada, inclusive con la participación activa de la misma, además de las normas internas de cada asociación que exigen el cumplimiento de las normas aplicables y del cumplimiento de un código de ética para sus asociados.

En este sentido resulta prioritario mencionar que, en el caso de mi representada, quien concentra a los principales desarrollos del sector de Tiempos Compartidos en Quintana Roo vale la pena hacer las siguientes observaciones:

1. Por Estatutos somos una Asociación que privilegia la autorregulación y el cumplimiento de la Ley.
2. Por al menos los últimos 20 años hemos sostenido reuniones regulares y constantes con el Delegado de la PROFECO en Quintana Roo, con la finalidad de conocer y dar seguimiento al estatus que guardan las quejas, si han crecido o disminuido, si hay fallas en nuestros procesos que puedan mejorarse, si éstos han redundado en disminución de quejas en forma significativa o bien cualquier problemática tendiente a resolver anticipadamente en pro del consumidor.
3. En el año 2015, signamos un convenio de colaboración a nivel Nacional, dentro del cual se privilegia el dar un mejor servicio a los consumidores y buscar la resolución inmediata a las quejas, el cual desafortunadamente, aun cuando se han hecho las gestiones necesarias para su renovación no se ha podido concretar.
4. El compromiso, firme, ineludible y responsable de resolver las quejas en 48 horas, donde actualmente no pasamos de este plazo.
5. Nuestros socios afiliados en Quintana Roo cuentan con la Certificación de Desarrollos Legalmente Establecidos, ejercicio que se realiza a solicitud de la Asociación de Clubes Vacacionales de Quintana Roo A.C. (ACLUBES VACACIONALES DE QUINTANA ROO) que dignamente represento, por medio de la Comisión Consultiva Municipal para Tiempos Compartidos la cual está prevista en la Ley Estatal, en donde se revisa toda la documentación legal de los desarrollos y en la que participan: un representante del Presidente Municipal, uno de la Secretaría

Estatal de Turismo, el Regidor de Turismo, el representante de Promoción del Estado, un representante de Fornatur, un representante de ACLUVAQ, además de ser invitados los representantes de PROFECO y ARDA (Asociación de los Estados Unidos de Norteamérica), y en cuyo ejercicio se han certificado a 26 Desarrollos para dar certeza y certidumbre a los consumidores frente a los contratos que se celebran, tal como se hace ver con el siguiente documento:

A TODO EL PÚBLICO EN GENERAL:

CON FUNDAMENTO EN LO DISPUESTO POR LOS ARTÍCULOS 46, 47, 48 Y DEMÁS APLICABLES DE LA LEY QUE ESTABLECE LAS NORMAS A QUE SE SUJETARÁN LOS CONTRATOS CELEBRADOS EN EL RÉGIMEN DE TIEMPO COMPARTIDO TURÍSTICO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO, ASÍ COMO LO ACORDADO EN SU PRIMERA SESIÓN ORDINARIA DE FECHA TREINTA DE JUNIO DEL DOS MIL DIEZ Y OCHO, LA COMISIÓN CONSULTIVA PARA EL FOMENTO Y CONTROL DEL SISTEMA DE TIEMPO COMPARTIDO TURÍSTICO DEL MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ, QUINTANA ROO.

CONVOCA

A TODOS LOS DESARROLLADORES DE TIEMPO COMPARTIDO Y/O CLUB VACACIONAL A CERTIFICARSE COMO DESARROLLOS LEGALMENTE ESTABLECIDOS

Antecedentes:

La industria del Tiempo Compartido es sin duda uno de los Sectores de más rápido crecimiento en México y en Quintana Roo, la cual representa cerca del 42% en el País y más del 40% en el Estado de la oferta hotelera de calidad respectivamente.

Para lograr este vibrante desarrollo, las Autoridades han jugado un papel primordial fungiendo como un catalizador de todo este crecimiento, vigilando que los actos de comercio se lleven conforme a la Ley y que nuestros visitantes se vayan satisfechos, seguros de su inversión y desearios de regresar a este polo turístico.

El Estado de Quintana Roo y sus Municipios cuentan con los mecanismos jurídicos necesarios para dar certidumbre a todos nuestros visitantes, siendo la Comisión Consultiva de cada Municipio la encargada de vigilar que todos los Desarrollos que comercializan bajo esta modalidad cumplan con todos los requisitos de Ley. De igual manera nuestro Estado se ha caracterizado por ser punta de lanza en calidad turística e innovación aplicando los distintos distintivos de certificación y excelencia.

Requisitos para Certificarse como Desarrollos Legalmente Establecidos:

1. Escrito libre que contenga el nombre de la persona física o moral propietaria del Desarrollo que se comercializa bajo el Régimen de Tiempo Compartido Turístico, el nombre comercial del Desarrollo, domicilio del Desarrollo y domicilio para oír y recibir notificaciones; así como el Registro Federal de Contribuyentes y Licencia de Funcionamiento. Al escrito se deberán adjuntar, según corresponda, copia certificada de los siguientes documentos:
 - a. Original y copia para cotejo del Testimonio de la escritura pública en la que se acredite el título de propiedad de la persona física o moral propietaria del inmueble motivo de la comercialización.
 - b. Original y copia para cotejo del Testimonio de la escritura Pública en el que se acredite la constitución de la sociedad, en el evento de que la propietaria del inmueble sea una persona moral.
 - c. Original y copia para cotejo del Testimonio de la escritura pública en la que se acredite que el inmueble fue afectado al régimen de Tiempo Compartido.
 - d. Original y copia para cotejo del Testimonio de la Escritura Pública constitutiva de empresa operadora del inmueble.
 - e. Original y copia para cotejo del Testimonio de la escritura pública constitutiva de la empresa Comercializadora del inmueble.
 - f. Original y copia para cotejo del Testimonio de la escritura pública que contenga el poder del representante de la empresa desarrolladora.
 - g. Original y copia para cotejo del Convenio celebrado entre la propietaria del inmueble y la operadora y/o comercializadora.
 - h. Original y copia para cotejo de la proforma del Contrato de compraventa de membresía vacacional registrado ante el Registro Público de Contratos de Adhesión de la Procuraduría Federal del Consumidor.
 - i. Original y copia para cotejo de la Carta de aceptación con la cadena de intercambio de acuerdo con Resorte Condominio Internacional o Interval Internacional.
 - j. Copia simple de la póliza de seguro contra daños y siniestros totales y parciales de los bienes mueble e inmuebles.
 - k. Original y copia para cotejo del Reglamento interno.

Lo anterior con fundamento en lo dispuesto en la Ley que Establece Las Normas a que se Sujetarán Los Contratos Celebrados En el Régimen de Tiempo Compartido Turístico del Estado de Quintana Roo; el Código Civil del Estado de Quintana Roo; la Norma Oficial Mexicana NOM-029-SCFI-2010-Prácticas Comerciales-Requisitos Informativos Para la Prestación del Servicio de Tiempo Compartido; la Ley Federal de Protección al Consumidor y la Ley Federal de Protección de Datos Personales.

Recepción de documentos

Oficinas de la Secretaría General del H. Municipio de Benito Juárez ubicada en la Av. Tulum Número 5, Manzana 5, Supermanzana 5, Planta Alta del Palacio Municipal, Colonia Centro, Cancún, Quintana Roo, C.P. 77500.
Horario: Lunes a viernes de 9 a 14hrs.

Fecha Límite para entregar la documentación:

A partir de la fecha de la publicación contarán con 15 días naturales

Atentamente,

La Comisión Consultiva para el Fomento y Control del Sistema de Tiempo Compartido Turístico del Municipio de Benito Juárez

Lic. Remberto Estrada Barba
Presidente del H. Ayuntamiento de Benito Juárez
Presidente de la Comisión Consultiva

Lic. Marisol Vanegas Pérez
Secretaría Estatal de Turismo

Lic. Berenice Polanco Córdova
Octavo Regidor del H. Ayuntamiento de Benito Juárez
Presidenta de la Comisión de Turismo

Lic. Juan Emmanuel González Castellán
Delegado Regional del Fondo Nacional
para el Fomento del Turismo

Ing. Dario Flota Ocampo
Director del Consejo Turístico de Quintana Roo

Lic. Patricia De la Peña Sánchez
Presidente de la Asociación de Clubes Vacacionales Quintana Roo, A.C.

Lo anterior por mencionar los ejercicios más importantes que realizamos, por lo que en este orden de ideas, este sector no sólo sí se encuentra autorregulado en apego a las legislaciones que le aplican, sino que además, cada día busca nuevas formas de otorgarle mayor certeza y seguridad a los consumidores frente a su compra, pues estamos convencidos del gran

compromiso y responsabilidad que tenemos con los clientes y el debido respeto hacia las leyes que nos gobiernan.

c) Esquemas voluntarios

Respecto a este punto, el considerar la autoridad que no se cuenta con ningún esquema voluntario, parece que no es precisamente exacta tal aseveración, pues tal como se señaló con anterioridad, tenemos y hacemos varios ejercicios para garantizar la legalidad de nuestros desarrollos, aunado al hecho de que todos los avances que se han obtenido son buscando soluciones alternas e inmediatas para lograr resolver más rápido al consumidor.

En este sentido, es importante mencionar que actualmente la Delegación Quintana Roo con sede en Cancún cuenta con los contactos, número de teléfono celular, oficina, correo electrónico y demás datos de los Representantes Legales de cada Desarrollo, los cuales están comprometidos en resolver en menos de 48 horas todas las inconformidades que llegasen a presentarse, y cuyo acción, fue una sugerencia de la Industria organizada para atender de forma eficiente a los consumidores, y más aun, porque en el supuesto y no concedido caso de que algún desarrollo no diera respuesta favorable, la propia Procuraduría Federal del Consumidor con sede en Cancún tiene el contacto de nuestra asociación ACLUVAQ.

5. JUSTIFIQUE LAS RAZONES POR LAS QUE LA REGULACIÓN PROPUESTA ES CONSIDERADA LA MEJOR OPCIÓN PARA ATENDER LA PROBLEMÁTICA SEÑALADA.

Dentro del documento de justificación, se señala que dentro del "numeral 4 se analizaron las alternativas y la inviabilidad en cuanto a la resolución de la problemática", sin que en esencia se mencione argumento válido alguno, pues no vimos propuestas reales y de fondo de resolución, sino una problemática planteada basada en supuestos y no en hechos reales.

Asimismo continúa mencionando que en el campo de aplicación se señala con claridad el objeto de lograr la satisfacción del consumidor, por lo que bajo este precepto es preferible dejar la conclusión al propio comparativo de los numerales a revisar, con el objeto de ser más precisos.

APARTADO III.- IMPACTO DE LA REGULACIÓN

A. ANÁLISIS DE CARGAS ADMINISTRATIVAS

6. ¿LA REGULACIÓN PROPUESTA CREA, MODIFICA O ELIMINA TRÁMITES?

Se argumenta en la justificación que la propuesta regulatoria no crea, modifica o elimina trámites. Sin embargo es importante señalar que de un análisis a los costos que tendrán que erogar los desarrollos, por lo menos corresponderán los siguientes:

1. Nuevos registros de Contratos de Adhesión (Costo \$969.19 pesos por cada uno).
2. Nuevo registro y pago de la Evaluación (Costo \$9,000.00 pesos por unidad económica)
3. El riesgo de que se considere que no se pueden iniciar operaciones hasta no contar con la Evaluación, paralizando la actividad y los empleos de miles de personas.

4. Eliminar los contratos autorizados que las empresas tengan ya pre-impresos y tener que mandar a impresión nuevos contratos, lo que significan costos importantes.
5. Costos de traducción por perito traductor de los nuevos contratos que se autoricen.
6. En ocasiones no funciona adecuadamente la herramienta tecnológica para hacer el trámite en línea, lo que obliga a las empresas a tener que ir a la CDMX a presentar su trámite, con los costos adicionales que conlleva.

B. ANÁLISIS DE ACCIONES REGULATORIAS

7. SELECCIONE LAS DISPOSICIONES, OBLIGACIONES Y/O ACCIONES DISTINTAS A LOS TRÁMITES QUE CORRESPONDAN A LA PROPUESTA

En lo que corresponde a este apartado y tomando como base las modificaciones propuestas para la presente NOM, preferimos hacer los comentarios pertinentes de forma directa a cada capítulo, numeral y cambio realizado en la NOM en estudio.

Sin embargo en lo particular respecto al capítulo 10 –diez- (Evaluación de la conformidad) y capítulo 12 –doce- (Concordancia con normas internacionales) de la propuesta de NOM, estimamos importante señalar lo siguiente:

Estableces procedimientos de evaluación de la conformidad **Capítulo 10: Evaluación de la conformidad**

En este punto se describe lo siguiente: ***“El procedimiento para la evaluación de la conformidad describe la forma, mecanismos, responsabilidades, pasos, entre otros, para verificar el cumplimiento de la propuesta regulatoria. Este se manifiesta en la emisión de la constancia de cumplimiento emitida por la entidad responsable de llevar a cabo esta tarea hacia los sujetos obligados”.***

Con respecto a este tema, es preocupante saber que justo la autoridad evaluadora hasta ahora no tiene definido los procedimientos que realizará para llevar a cabo evaluaciones tan robustas, pues la misma propuesta de NOM señala que serán emitidos con posterioridad.

De lo anterior hay varios temas que nos preocupan:

- La posible paralización de la actividad ante la redacción contradictoria, pues en el numeral 10.4 de la NOM que se propone se señala que no se puede iniciar las actividades comerciales hasta en tanto no se cuente con la Constancia de Cumplimiento, lo cual resulta opuesto al numeral 10.7 donde se propone que la falta de Constancia de Cumplimiento a que se refiere dicho capítulo no impide a los proveedores del servicio de tiempo compartido llevar a cabo sus prácticas comerciales.
- No fueron considerados los productos extranjeros, en el sentido de cómo se llevaría a cabo esta evaluación con ellos, por lo que cabe preguntarnos: ¿Los dejarán fuera de mercado? ¿Los productos extranjeros no serán susceptibles de dicha evaluación?, pues en ningún otro país del mundo hay este tipo de evaluaciones o certificaciones para

tiempos compartidos, por lo cual ¿será una regla extraterritorial?. Frente a esto, el mercado será inequitativo.

- Respecto a la evaluación de acuerdo al proyecto, donde se señala que: *...considerará la revisión documental y física de las instalaciones, equipo y personal del proveedor...* En este sentido estimamos pertinente estar claros que hay autoridades que tienen dichas facultades y que, en todo caso, esta Evaluación debería de limitarse a evaluar el cumplimiento de la NOM y no invadir el ámbito de otras autoridades que ya actualmente nos regulan. Por ejemplo, ¿qué van a revisar del personal? ¿No es esto materia de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social?, ¿Qué van a revisar a las instalaciones? Actualmente diversas autoridades revisan el cumplimiento de distintas normas. Deberán haber acuerdos de colaboración suscritos entre ellas, o, ¿cómo se realizará algo tan extenso?.
- Y si va a evaluar el cumplimiento de la NOM, realmente esta facultad ya la tiene y para eso la PROFECO cuenta con una Dirección de Verificación, por lo que consideramos que esta Evaluación es innecesaria e implica costos de tiempo y personal tanto para el particular como para las autoridades, en tiempos en que debemos de ser más austeros ante esta situación económica, en donde nuestro sector ha sido gravemente afectado.
- Señala que una de las autoridades que llevará a cabo la evaluación es la misma PROFECO, es decir que ¿será juez y parte?

Capítulo 12 Concordancia con normas internacionales

Ahora bien, dentro de este apartado se señala que: ***“Este capítulo establece que la propuesta regulatoria no guarda concordancia con ninguna norma internacional”, justificando que: “La armonización del marco normativo nacional es importante. No obstante, la presente propuesta regulatoria no guarda concordancia con norma internacional alguna, por no existir al momento de su elaboración. Este hecho permite brindar claridad sobre la aplicación a las partes interesadas”.***

Lo anterior es de suma importancia para el sector de Tiempos Compartidos, pues es imprescindible hacer notar lo siguiente:

1. **En los Estados Unidos de Norteamérica existe legislación Estatal basta y suficiente para este esquema de negocio**, por lo que al estar permitida la comercialización de servicios prestados en el extranjero, lo correcto sería mencionar que sí hay legislación internacional.
2. **La propuesta de NOM no guarda concordancia con la legislación internacional**, pues al menos con los Estados Unidos de Norteamérica **el promedio de días para la terminación anticipada del contrato tratándose de días hábiles es de 4.7**, lo que deja en una franca desventaja a los comercializadores nacionales

Por lo que en este orden de ideas y conforme a los argumentos aquí vertidos, la propuesta de días hecha por la autoridad para la cancelación de los contratos que se prevé en la NOM que se estudia, se encuentra completamente alejada de la realidad y a las Normas Internacionales con las cuales debería vincularse y concordar.

8. ¿LA PROPUESTA DE REGULACIÓN CONTEMPLA ESQUEMAS QUE IMPACTAN DE MANERA DIFERENCIADA A SECTORES O AGENTES ECONÓMICOS?

En lo que respecta a este apartado, preferimos hacer los comentarios correspondientes de forma directa a cada capítulo y cambio realizado en la NOM en estudio.

C. ANÁLISIS DE IMPACTO EN EL COMERCIO EXTERIOR

9. IDENTIFIQUE LAS ACCIONES REGULATORIAS DEL ANTEPROYECTO QUE TIENEN EFECTOS EN EL COMERCIO EXTERIOR.

Referente a las opiniones vertidas por la autoridad en su justificación y tomando en consideración la incorporación del capítulo 9 de la NOM que se propone y donde se señala: ***“...tal como se justifica en el numeral 7 del presente documento, tiene por objeto ordenar el mercado doméstico de la comercialización de los servicios de tiempo compartido, independientemente del lugar donde se materialice la prestación de los mismos.***

En otras palabras, no existe diferencia entre un servicio que se preste en territorio nacional o en el extranjero, toda vez que lo más importante es la comercialización de dicho servicio, cuando se realiza, efectivamente en territorio nacional. Por ello, los efectos que se esperan en este mercado, son positivos y resultan relevantes en el fomento a la competitividad al lograr un ordenamiento a dicho mercado y que, en todo caso, los oferentes de los servicios de Tiempo Compartido provenientes de otras partes del mundo, compitan en igualdad de circunstancias con los competidores nacionales. Por último, debido a que se contempla que los pagos por los servicios puedan estar expresados en una moneda diferente a la usada en nuestro país, se brinda certeza sobre dichas condiciones, igualmente contenidas en el capítulo 9 de la propuesta regulatoria. De esta manera se esperan beneficios, principalmente cualitativos, en la prestación de servicios de tiempo compartido, cuando existen variables de comercio internacional como las descritas”.

Existen algunas inconsistencias que estimamos importante considerar:

- Si bien es cierto que dentro de la propuesta de NOM el capítulo 9 contempla la comercialización de servicios a prestarse en el extranjero, también lo es que de acuerdo a los diferentes numerales que pretenden modificarse, el mercado mexicano quedaría en desventaja frente los otros mercados como el de Estados Unidos de Norteamérica o Canadá, pues no existirá congruencia ni concordancia entre las legislaciones que le aplican al mismo esquema de negocio, más aun cuando uno de los principales mercados de consumo en México corresponde a clientes norteamericanos.
- Si existen diferencias de productos, dentro del Tiempo Compartido tanto en el extranjero como en México.
- Con respecto al nuevo capítulo de evaluación de calidad, es de observar que acceder al mismo para los productos extranjeros será imposible, pues al ser un requisito para iniciar la comercialización sin duda será un tema que sacará de mercado a una u otra nación, o bien al no serles aplicables por estar sus desarrollos fuera de México, resultará en que ellos tengan que cumplir menos obligaciones que nosotros.

Por otro lado, respecto a LOS NUMERALES 10, 11, 12 y 13 DE LA JUSTIFICACIÓN de este AIR, se señala que no existen comentarios al respecto.

D. Análisis Costo-Beneficio

14. PROPORCIONE LA ESTIMACIÓN DE LOS COSTOS Y BENEFICIOS QUE SUPONE LA REGULACIÓN PARA CADA PARTICULAR O GRUPO DE PARTICULARES

Respecto a la estimación de costos que la autoridad menciona de impacto para los particulares o grupo de ellos, es importante considerar lo siguiente:

14.1 Costos

Dentro de este apartado supone dos rubros generales:

1. Costos de cumplimiento
2. Costos para implementar la infraestructura para la evaluación de la conformidad.

En el primero (costos de cumplimiento) se menciona lo que a la letra dice: **“Los costos de cumplimiento totales ascienden a 1 millón 215 mil pesos anuales. La modificación de los contratos de adhesión (PROFECO, 2020) implica costos por 130 mil 950 pesos. La infraestructura para la evaluación requerida implica costos por 90 mil pesos. La información se resume en la siguiente tabla:**

Tabla 7. Costos identificados para la propuesta regulatoria

Rubro	Monto
Cumplimiento	1,215,000
Contratos de adhesión	130,950
Infraestructura para la Evaluación de la Conformidad	90,000
Total	1,435,950

Fuente: Elaboración propia de la autoridad.

Por otro lado, en el segundo de los costos (Costos para implementar la infraestructura para la evaluación de la conformidad) se señala lo que a la letra dice: **“Los costos de cumplimiento se estimaron tomando como base a la tarifa relativa a la constancia de cumplimiento y asciende a 9 mil pesos, de acuerdo con las tarifas vigentes en el mercado. Las unidades económicas sujetas a la regulación son un total de 135. Este número de unidades, multiplicado por el monto que afrontan para dar cumplimiento, asciende a un total de un millón 215 mil pesos”**, y cuya información se concentra en el siguiente recuadro:

Tabla 8. Costos de cumplimiento

Rubro	Cantidad
Unidades Económicas	135
Constancia de cumplimiento	9,000
Total	1,215,000

Fuente: Elaboración propia de la autoridad

Conforme a lo anterior y tomando como base la información proporcionada por la propia autoridad, es de mayor importancia mencionar lo siguiente:

1. Las Unidades económicas son equivocadas tal como señalamos anteriormente dado que de acuerdo con el Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas publicado en la página oficial del INEGI existen **175** empresas dentro de esa clasificación, de las cuales el **27.42%** son empresas identificadas como parte de la industria de Tiempo Compartido (48 empresas aproximadamente) y el **72.58%** restante (127 empresas aproximadamente) son empresas dedicadas a otros giros económicos como lo son la venta de paquetes turísticos, venta de boletos para eventos, transportadoras, producción de hule, entre otras.
2. La Constancia de Cumplimiento es tan extensa, inexacta y con falta de procedimiento que no existe la seguridad de cuál es su verdadero valor y utilidad, pues las reglas y los requisitos que deberán cumplirse para contar con ella no están establecidos aún, lo que genera una situación de falta de certeza y seguridad jurídica al pretender aprobar una obligación cuyos alcances no están ni siquiera definidos.
3. Seguramente cuando realizaron la propuesta de NOM no tenían cuantificado el enorme impacto que ha sufrido la industria turística por motivo del COVID, pues tan sólo por referenciar datos duros de impacto, para el mes de Agosto de 2020 según datos de CICOTUR (Centro de Investigación y Competitividad Turística Anáhuac) se tuvieron los siguientes resultados:
 - Los ingresos por visitantes internacionales disminuyeron en 91.4%, es decir 14.1 millones de turistas internacionales.
 - México ha perdido 9.6 miles de millones de dólares.
 - Las llegadas de turistas internacionales por vía aérea se contrajo en 96.5%, es decir 8 millones de turistas.
 - La llegada de turismo nacional a cuartos de hotel se redujo en 92.2%.
 - Hemos perdido 3.3 millones de pasajeros de cruceros.
 - El PIB de los servicios de alojamiento temporal y de preparación de alimentos y bebidas ha caído 70.4%
 - Y aunque para agosto siguen signos de recuperación del mercado internacional, la afectación acumulada pone en riesgo la viabilidad de empresas y empleos del sector.
4. Hemos sido una actividad que se ha quedado completamente sola pues ahora no contamos con una institución gubernamental de promoción y publicidad que contribuya

a impulsar el sector ante los mercados nacional e internacional, aunado al hecho de que no hemos tenido apoyo cuando menos para retrasar el pago de impuestos, sosteniendo aun así la planta laboral a costa de mucho trabajo e inclusive, salvaguardando los intereses de los consumidores ante los impactos de la propia naturaleza, solventando por cuenta propia todos y cada unos de los gastos de las diferentes áreas en las que se pudiera ver afectada este sector aun cuando se cumple de manera puntual y ordenada con las aportaciones gubernamentales que por ley se deben realizar.

Es así que podemos seguir con la fila de pérdidas e impactos económicos del Sector, pero el tema no es éste, sino reflejar la terrible situación en la que se encuentra la actividad del turismo el cual está sufriendo un embate cada vez mayor, por lo que cualquier gasto extraordinario será fuerte para cualquier prestador del servicio, más aun cuando el costo promedio por la certificado de validación o cumplimiento equivale a \$9,000.00 y cuya finalidad aún no comprendemos, inclusive sin saber qué problemas específicamente va a resolver, por lo que de primera instancia representa un gasto extraordinariamente alto, aunado al candado de no poder tener la comercialización andando. Esta es una Evaluación que no se exige a otras actividades y menos a otros actores del turismo, por lo que nos genera una carga administrativa y económica adicional, poniéndonos nuevamente en desventaja.

De igual manera se establece que: **“La propuesta regulatoria busca establecer mejores condiciones para la prestación de servicios de tiempos compartidos. Esto implica la actualización de los contratos de adhesión el cual tiene un costo de 970 pesos que, tomando en cuenta el total de unidades económicas, se tiene un costo agregado por este concepto de 130 mil 950 pesos”** tal como quedó de manifiesto en el resume del siguiente recuadro:

Tabla 9. Costos por contratos de adhesión

Rubro	Cantidad
Unidades Económicas	135
Contrato de adhesión	970
Total	130,950

Fuente: Elaboración propia de la autoridad

Sin embargo lo que la autoridad no tomó en consideración es el impacto en el gasto directo que representará para el prestador del servicio de Tiempo Compartido actualizar o renovar cada Contrato de Adhesión que actualmente tiene registrado ante PROFECO, más aún cuando la gran mayoría de los desarrollos cuenta con 1, 2, 3 o más Contratos de Adhesión registrados y aprobados ante esta Procuraduría, pues recordemos que la obligación actual del prestador, tal cual lo estipula la Ley Federal de Protección al Consumidor y la NOM-029-SCFI-2010 (Prácticas comerciales-requisitos informativos para la prestación del servicio de Tiempo Compartido) vigente, es registrar el Contrato de Adhesión por cada modalidad o tipo de venta pues los mismos no podrán ser modificados en cuanto a su contenido ni variados en cuanto a su fondo pues representaría una violación tajante frente al mismo.

En este sentido, de acuerdo a datos obtenidos de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) a través de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registro y

Autofinanciamiento mediante la vía del Instituto Nacional de Transparencia Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI), se reporta que existen 139 contratos de adhesión registrados bajo el esquema de Tiempo Compartido, de los cuales tan sólo el 30.2% están desactualizados considerando los 5 años de vigencia de la NOM, lo que implicaría que casi el 70% de los contratos registrados, aprobados y actualmente vigentes tengan que renovarse innecesariamente lo que representará una nueva erogación para actualizar un contrato que de por sí se encuentra legalmente vigente y válido conforme a la NOM actual.

Cabe mencionar que tal como se señaló anteriormente, el impacto por la renovación de los contratos resultaría en agravio a los prestadores del servicio, pues un mismo proveedor puede tener más de un contrato, pudiendo ser que tenga por temporada, por producto, por promoción, etc., todo ello para dar exacto cumplimiento a la ley, toda vez que los contratos de adhesión deben ser usados tal cual están autorizados. Debiendo tener en cuenta que el costo para el proveedor no son únicamente los derechos que debe de pagar, sino los recursos que debe destinar para la elaboración de los nuevos contratos, tiempos de revisión, presentación, contestación de los requerimientos de la autoridad, traducción por perito una vez aprobado, impresión, capacitación al personal respecto de los cambios para su debida implementación, costos en copias, copias certificadas, etc.

Por otro lado también se menciona que: **“La infraestructura para la evaluación de la conformidad se conforma por las unidades de verificación. Los costos identificados se refieren al desembolso en que incurren para acreditarse como tal y poder llevar a cabo las tareas de verificación. El costo por acreditación en el mercado asciende se encuentra en el orden de 30 mil pesos. Considerando que se requieran tres unidades de verificación, dada la cantidad de sujetos obligados, el costo total de acreditación de dichas unidades asciende a 90 mil pesos. Vale la pena señalar que este costo lo desembolsan las unidades de verificación por una sola ocasión”**, tal como se resumió en el siguiente recuadro:

Tabla 10. Costos para la infraestructura de la Evaluación de la Conformidad

Rubro	Cantidad
Unidades de Verificación	3
Costos por acreditación	30,000
Total	90,000

Fuente: Elaboración propia de la autoridad

Respecto a lo anterior, seguimos sin entender con exactitud lo que se trata de decir, es decir, eso significaría que: ¿Las unidades de verificación de ser autorizadas para su funcionamiento, entre otras cosas, deben pagar la cantidad de \$30,000.00?, ¿Este es un nuevo actor dentro de la propuesta de la Norma, entendiéndolo que será un actor voluntario y que se sujetará a los requisitos que se establecerán posteriormente? Sin embargo dentro de la presente justificación no se especifica la razón de lo aquí señalado, o es porque ¿Esto representa un ingreso al erario público?.

Además, cabe preguntarnos conforme a esta propuesta: ¿Por qué tres unidades? Y ¿si hay más que califiquen y puedan ser certificadoras podrán hacerlo? o, ¿Sólo será por mandato legal únicamente tres? bajo este criterio, ¿Esta condicionante de tres participantes no será algo que

puede ser objetado por los que quieran acreditarse y pidan libre mercado, o poder ejercer un trabajo lícito una vez cumplidos los requisitos?.

Todas y cada una de las preguntas surgen, en virtud de que dentro de la misma propuesta de NOM no se aclara la función que tendrán dichos actores, incluso tampoco se señala el alcance legal de los mismos, pues recordemos que dentro de la NOM vigente la autoridad facultada para ejercer ese actuar de revisión y control recae en la propia Procuraduría Federal del Consumidor.

La explicación continúa con algo que deja en completo estado de incertidumbre e indefensión a los prestadores de servicios de Tiempos Compartidos, pues se argumenta lo siguiente: ***“De esta forma los costos por la acreditación de la infraestructura para la evaluación de la conformidad se desembolsan en el periodo cero al igual que lo referente a los contratos de adhesión. En tanto que, los costos de cumplimiento se desembolsan a partir del periodo uno y se mantienen constantes. De forma acumulada, los costos ascienden a 6 millones 295 mil 950 pesos. En la Tabla se muestra lo enunciado.”*** Tal como se resumió en el siguiente cuadro:

Tabla 11 Costos agregados de la propuesta regulatoria

Periodo	Cumplimiento	Contratos Ad.	Infraestructura E.C.	Total
0		130,950	90,000	220,950
1	1,215,000			1,215,000
2	1,215,000			1,215,000
3	1,215,000			1,215,000
4	1,215,000			1,215,000
5	1,215,000			1,215,000
Total	6,075,000	130,950	90,000	6,295,950

Fuente: Elaboración propia de la autoridad

Por lo anterior se puede observar que tan sólo con lo que se propone y tal cual se encuentra invocado dado que el cálculo está realizado por año, el agravio que causará a los prestadores de servicios de este sector económico será de tipo irreparable, pues son desembolsos que los mismos tendrán que hacer en forma anualizada, ya que dicha evaluación “de conformidad” se convierte en obligatoria y anual con un costo altísimo para los proveedores.

Es importante hacer mención las enormes incógnitas que tenemos con respecto a este apartado nuevo:

1. En el numeral 10.1, señala que la evaluación de conformidad ***“estará a cargo de la Procuraduría Federal del Consumidor y de la Unidad de Verificación acreditada y aprobada...”***, es decir que PROFECO ¿será Juez y parte?.
2. En el numeral 10.3 ***“...La autoridad competente emitirá el procedimiento de evaluación correspondiente, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y su Reglamento...”***

Por otro lado, en la propia justificación se continúa señalando: ***“El procedimiento de evaluación considerará la Revisión documental y física de las instalaciones, equipo y personal del proveedor, conforme a los procedimientos, manuales e instructivos correspondientes, mismos que estarán disponibles para los proveedores interesados en***

obtener la Constancia de Cumplimiento”, por lo que en este orden de ideas nos permitimos puntualizar algunas de las inquietudes que vienen a colación respecto a la “Evaluación de Conformidad” de la Norma Oficial que en esencia evalúa los Requisitos Informativos de COMERCIALIZACIÓN y cuyas preocupaciones se centran en lo siguiente:

1. Las instalaciones físicas, equipo y personal de los desarrollos de tiempo compartido, consideramos y creemos que no es competencia en su revisión de la PROFECO y menos de un evaluador particular.
2. Las revisiones físicas son facultad en su gran mayoría de los Estados y Municipios, que resulta ser tan amplio en virtud de que actúan múltiples autoridades y regulaciones.
3. Frente a lo que señalan de instalaciones físicas: ¿Qué se va a revisar?, ¿Qué insumos serán revisados: el cloro de las albercas, las máquinas de congelación, los aires acondicionados, el manejo de la basura, los colchones de las camas, los utensilios de los restaurantes, si se usa cubrebocas, si hay tapetes satinizantes, la calidad de los camastros o mejor aún la comida ofrecida?,
4. Respecto al personal que se buscará en la revisión: ¿Si tiene uniforme, si tiene IMSS, si son becarios, si siguen las reglas de sanidad por COVID 19?.
5. Quién es la autoridad competente para emitir los requisitos de evaluación?.

Lo anterior por mencionar sólo algunas inquietudes, pues como podemos ver para cada uno de los rubros existen diferentes autoridades que de acuerdo a sus facultades y competencias por mandato legal tienen la obligación de hacer cumplir lo que hasta cuanto su ley les permita, por lo que resultaría excesiva y fuera de toda facultad el que una autoridad de carácter administrativo invada la competencia de otras que ya lo tienen por estatutos y mandato legal, es decir que todos estos temas ya están regulados y sujetos a verificación por otras autoridades.

Por otro lado y no menos importante, también resulta indispensable plantearnos la siguiente pregunta respecto del mismo tema: ¿Cómo obtendrán la evaluación de conformidad los comercializadores de servicios extranjeros?, ¿Esto lo hace un requisito extraterritorial?, pues en caso de ser así, esto caería en una clara incapacidad de cumplimiento y una invasión en el derecho de los demás países que manejan este esquema de negocio puesto que hemos de recordar que en ningún país hay un requisito de invasión a las operaciones comerciales de los comercializadores extranjeros el cual inclusive podría repercutir con los tratados internacionales establecidos entre los tres países de Norteamérica, o bien, no aplicarles esta disposición, dejando a los proveedores nacionales en desventaja.

Parece que de acuerdo a lo ya planteado y conforme a las atribuciones y facultades que se pretenden atribuir a la autoridad, no se justifica un cambio y una nueva obligación tanto de cumplimiento como económico de esta envergadura.

Es importante señalar que todo el capítulo 10 –diez- previsto en la propuesta de NOM preocupa, pues tan sólo en el numeral 10.4 se señala: **“La Constancia de Cumplimiento se deberá obtener por parte de los proveedores del servicio de tiempo compartido, previo a la realización de cada una de estas prácticas comerciales.”**

¿Esto quiere decir que cada vez que un proveedor desee registrar un nuevo contrato porque haya generado una nueva modalidad dentro del tiempo compartido, deberá pasar por esta

Evaluación? ¿En qué cambiarían las condiciones? Como hemos señalado, muchos prestadores de servicios tienen varios contratos registrados y para estos fines ya han entregado a la PROFECO toda la documentación referida al inmueble, a la sociedad, como la propuesta de contrato para su aprobación. Sinceramente consideramos innecesaria esta Evaluación, pues ya hay regulación y verificación en las demás áreas que pretende revisar ahora la PROFECO a través de este esquema de Evaluación.

No podemos imaginar la incertidumbre y el daño económico que esto puede causar a los comercializadores de tiempo compartido al no poder iniciar su comercialización sin antes haber cumplido y obtenido dicha constancia, además de que pareciera que debemos cerrar las puertas y esperar a que salgan los manuales en los que intervienen múltiples autoridades, que se expidan, se acrediten y que de acuerdo con su cálculo de tres Unidades de Verificación (Certificación) éstas lleven a cabo toda la labor en toda la República Mexicana sobre las revisiones en todas las áreas previstas de los negocios, por lo que creemos con todo respeto que esto está fuera de cualquier buena práctica comercial y muy cercano a eliminar un comercio noble que le ha dado mucho a nuestro país.

Sin embargo no menos importante es mencionar que tal como se argumentó párrafos arriba, dicho numeral (10.4) de la propuesta de NOM que se estudia es contradictorio a lo estipulado en el numeral 10.7, pues en él se establece que no es necesario obtener la evaluación de conformidad para poder llevar a cabo la comercialización, por lo que en este orden de ideas la Norma propuesta aun cuando es discordante en su redacción también es preocupante para los proveedores.

Dicho lo anterior y continuando con el análisis a la justificación del AIR, se señala lo siguiente respecto al siguiente rubro:

14.2 Beneficios

Conforme al contenido de este apartado la autoridad identificó y señaló: “...**los beneficios por mitigar las quejas por rescisión del contrato, beneficios por mitigar las quejas por negativa en el servicio y por la información que no es clara en la prestación de los servicios de tiempos compartidos**”. Asimismo concluyó que: “**Estos beneficios anuales se ubicarían en el orden de los 6 millones 500 mil 400 pesos**” y cuya información la resumió en la tabla que se muestra a continuación según el monto de los beneficios para cada rubro:

Tabla 12 Montos anuales de la propuesta regulatoria

Rubro	Monto
Beneficios por rescisión de contrato	4,611,000
Beneficios por negativa al servicio	1,350,000
Beneficios por información no clara	160,800
Total	6,121,800

Fuente: Elaboración propia de la autoridad

De acuerdo a lo anterior, la autoridad en su justificación planteada sigue mencionando que los beneficios por mitigar respecto a la “negativa a rescindir el contrato” tienen relación directa con el hecho de que el consumidor tenga que seguir pagando un servicio que, por diversas razones,

no quiera (o no pueda) seguir pagando, por lo que deduce que lo anterior significa que se puede evitar el riesgo de que esa cantidad mínima de consumidores continúen pagando un servicio que no desean lo que representaría un beneficio de 4 millones 611 mil pesos anuales, tal como lo señaló en la siguiente tabla:

Tabla 13 Beneficios por mitigar negativa a rescisión de contratos

Rubro	Cantidad
Quejas mínimas por negativa a rescindir el contrato	1,537
Costo medio de anualidad	3,000
Total	4,611,000

Fuente: Elaboración propia de la autoridad

En este sentido es menester señalar que hay una confusión en esta discursiva, pues **la rescisión el contrato (cancelaciones)** puede darse en dos momentos:

1. **Dentro de los siguientes 5 días hábiles posteriores a la celebración y firma del contrato (revocación del consentimiento)**, cuyo supuesto está actualmente previsto en la NOM actual en su numeral 5.5.14, por lo que de **llevarlo a 15 días hábiles, dejaría fuera de mercado a los productos mexicanos dado que el promedio de días hábiles para cancelación, por ejemplo, en USA es de 4.7 días**, tal como se plasmó en el recuadro que se invocó líneas arriba, por lo que el resultado de esta decisión afectaría severamente esta actividad, ya que la propuesta de adicionar 10 días hábiles más al período de reflexión para cancelar un contrato no es una solución a “problema alguno”, más sí un fuerte golpe a la actividad del tiempo compartido.

Además, como ha quedado demostrado en el comparativo que esto representa, el índice de cancelaciones con respecto a las ventas, no van más allá del 7.7% según lo estipulado por Resorts Condominiums International (RCI), esto sin considerar que bajo este concepto de queja según la PROFECO, cada año se tiene un descenso en el mismo lo que obedece a que los proveedores siguen esforzándose por tener ventas más sólidas. Es importante señalar que, como ya lo hemos comentado, el costo de comercialización en esta actividad es muy alto, de aproximadamente el 50%, por lo que en todas estas cancelaciones, que se hacen dentro de los primeros 5 días hábiles, y donde el proveedor reembolsa el total, éste sale perdiendo, pues realizó una serie de gastos que no serán recuperados a lo largo del tiempo. La industria lo entiende, pero ampliar el plazo se volvería muy gravoso.

2. **Posterior a los 5 días hábiles que estipula la NOM vigente.**

Sin embargo, en ninguno de los dos casos el consumidor tiene obligación de seguir pagando nada una vez efectuado el proceso de cancelación, pues la NOM actual vigente menciona en sus numerales que a la letra dicen:

...sic...

5.5.14 Se debe incorporar en el apartado de terminación o cancelación del contrato, una cláusula que mencione:

a) *El plazo en el que el consumidor puede cancelar el servicio de tiempo compartido, sin que sufra menoscabo en los pagos efectuados; dicho plazo no puede ser menor al de cinco días hábiles, contados a partir del siguiente día hábil al de la firma del contrato.*

b) *...sic...*

5.5.15 *Detalle de las sanciones a que se hacen acreedores tanto el proveedor, el prestador intermediario como el consumidor, en caso de cancelación extemporánea o incumplimiento del contrato, así como el procedimiento para su cálculo y aplicación al dar por terminada la relación contractual; en cuyo caso deberá ser informada, sin que la falta de la misma suspenda o modifique dicha sanción.*

...sic...

5.6.10 *Sanciones que internamente se pueden aplicar a los consumidores por incumplimiento o infracción al reglamento y el procedimiento para aplicarlas y dar por terminada la relación contractual.*

Es decir, que la premisa para este punto y la comparativa que pretende hacer la autoridad resulta inexacta incluso su propuesta resulta por demás excesiva, pues la misma NOM vigente y la Ley Federal de Protección al Consumidor prevén el derecho de cancelar sin responsabilidad para las partes, lo cual se fortalece con el propio contrato suscrito entre ellas y el reglamento avalado y aprobado ante PROFECO y que forma parte integral del contrato registrado ante esta misma autoridad, porque en caso de no respetarse el derecho concedido al consumidor, la responsabilidad quedará de plano frente al proveedor con las consecuencias jurídicas que estas conllevan, máxime cuando dentro de los citados reglamentos también se estipula una cláusula que señala que en caso de dejar de pagar por más de dos años la cuota de mantenimiento, el contrato se cancelará automáticamente.

Conforme a lo anterior, no sólo podemos ver que dentro de la NOM vigente está más que protegido el consumidor garantizándole su derecho a la libre decisión consagrados en el propio contrato y en las legislaciones que le aplican, por lo que la propuesta de NOM sobre las penalizaciones que pretende hacer válidas y vigentes resultan por demás inequitativas y desproporcionadas sin guardar ni procurar la equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores, pues dentro de la propuesta de NOM las penalizaciones han sido substituidas por lo siguiente:

4.5.15 *La pena convencional por incumplimiento del contrato se aplicará para ambas partes como se describe a continuación:*

- a) *Si el consumidor ha pagado un tercio de la vigencia del contrato, se cobrará una pena convencional que no puede ser mayor al 45 % del valor total del contrato por incumplimiento del mismo. De igual forma, si el proveedor incumple con el contrato, se le cobrará una pena que no puede ser mayor al 45 % del valor total del contrato.*
- b) *Si el consumidor ha pagado dos tercios de la vigencia del contrato, la pena convencional no podrá ser mayor al 25 % del valor total del contrato. De igual forma, el proveedor que incumpla con el contrato se le cobrará un 25 % del valor total del contrato.*

Sin embargo y aun así, la propia redacción resulta confusa por lo que en nuestro análisis devienen muchas preguntas:

1. Es un numeral que habla de penas convencionales por incumplimiento, pero que al leerse nunca habla en esencia de incumplimiento sino de montos pagados al momento de compensar a la parte contraria.
2. ¿Por qué frente al deseo de cancelar de un consumidor, sin una razón justificable, el proveedor debe hacer devolución alguna?
3. De aprobarse se rompería el equilibrio de las parte en un contrato, pues queda al arbitrio de la voluntad de uno.
4. Si entendemos bien los contratos, éstos tienen derechos y obligaciones, por lo que en este caso, la obligación recaída en el consumidor es el de pagar y la del proveedor de otorgar un servicio, y cuyo derecho deberá ser ejercido dentro de los términos y plazos previstos.
5. Para ejemplificar lo anterior, ¿si adquiero un televisor con garantía de 15 años, que funciona perfecto pero que a los 5 años aparece uno más moderno podría, aplicando la similitud y analogía jurídica, pedir la devolución del 45%, entregando el televisor antiguo y adquirir el nuevo?

Por el contrario dentro de la propuesta de NOM fue eliminado parte del numeral 8.1 de la NOM vigente y que a la letra dice:

8.1 sic...

El proveedor debe cumplir todas las obligaciones que le imponen el contrato y el reglamento interno del tiempo compartido y no podrá solicitar al consumidor pago alguno de cuota de mantenimiento que no se apegue estrictamente a lo acordado en el contrato. (Reforma DOF: 15 de julio de 2010).

Esta parte del numeral que fue eliminado nos parece muy delicado, pues el tiempo compartido es un producto que se puede consumir en un mes o en 30 años, dependiendo del programa elegido motivo por el cual los proveedores elaboran las corridas financieras basándose en sus ventas y cuyos gastos son calculados en razón de los servicios que se deben otorgar, de esto depende el buen servicio, la nómina, el mantenimiento, los alimentos, es decir, todo, pues hay un cálculo a largo plazo y aun cuando existen dificultades que enfrenta el sector siempre se ha sabido sacar adelante a favor del consumidor, respetando además lo suscrito entre las partes pues se cuida que la voluntad expresada por cada una de ellas siempre sea en equilibrio para todos los actores.

Por otro lado, la misma autoridad también señala que **"en cuanto a las quejas por negativa a entregar el servicio, éstas se encuentran relacionadas con el hecho de que un a un consumidor le es negado el servicio por el cual pagó"**, por lo que en ese orden de ideas efectuó una estimación consisten en: **"...se toma como base un destino turístico representativo, pongamos por caso Acapulco, para una familia media de dos adultos y dos menores, por un servicio de tres días y dos noches. Si esta familia acude a este destino y le es negado el servicio de tiempo compartido, no le quedará otra alternativa que pagar por el alojamiento. El precio medio de este alojamiento, de acuerdo con el**

mercado actual, se ubicaría en torno a los 10 mil pesos. Este monto, multiplicado por las 135 quejas mínimas registradas en 2018, asciende a 1 millón 350 mil pesos. En otras palabras, el beneficio deriva de que los consumidores no deban pagar tal monto mínimo agregado” y cuyo resultado de tal ejercicio lo plasmó en la Tabla se muestra a continuación:

Tabla 14 Beneficios por mitigar negativas a entrega de servicios

Rubro	Cantidad
Quejas mínimas por negativa a entregar servicio	135
Costo medio de alojamiento	10,000
Total	1,350,000

Fuente: Elaboración propia de la autoridad

Sin embargo lo que la autoridad pasó por alto en su análisis y tal como se invocó en los párrafos precedentes, dentro de la misma NOM vigente en su numeral **4.7, 5.5 y 5.5.9** establecen que cuando un turista ha sido confirmado y no se le da el espacio de hospedaje, se deberá otorgar un lugar de la misma categoría y por el mismo número de días y cuyos numeral de nueva cuenta se invocan como si a la letra se insertaran, por lo que dicha aseveración de la autoridad en nada ayuda a comprender esta justificación.

Además, en los más de 36 años de vida de esta asociación nunca hemos tenido un caso de algún socio con este problema, esto ocurre con las empresas irregulares, ilegales o fantasma, en las que no hay un verdadero proveedor del servicio, y aunque sabemos que puede ser una tarea difícil para las autoridades, el tema es iniciar las revisiones y cerrar las puertas a esos “proveedores” bajo un mecanismo que resulte útil para todos, como lo es con algo tan sencillo como la actualización de información comercial en la página electrónica oficial de PROFECO, que esté a la vista y para consulta de todos.

Por el contrario, en el supuesto y no concedido caso de que este motivo de queja invocado sucediera, sin ánimos de equivocarnos y sí de confirmar, el proveedor regular y legalmente establecido enviará a los consumidores a otras instalaciones de la misma calidad, y si no fuere posible el proveedor pagará el retorno de sus consumidores a sus domicilios sin afectar a los mismos, salvo que se prevean circunstancias de caso fortuito y de fuerza mayor que impida su cumplimiento, tales como los embates de la naturaleza o por cierre de las instalaciones derivado de algún mandato de autoridad, como lo fue para el caso del COVID, en donde de todas maneras los proveedores estuvieron muy pendientes de todos sus huéspedes..

En otro orden de ideas, la misma autoridad señala que: **“Las otras quejas se encuentran relacionadas con la información que no es clara y con la negativa a la devolución del depósito”,** argumentando que conforme a su ejercicio práctico: **“Si tomamos en cuenta las quejas con información confusa, sigamos el ejemplo anterior con el mismo número de miembros familiares. Tomemos en consideración que, un hecho tan simple como el hecho de que el servicio contratado no fuera claro en el hecho de incluir alimentos, el consumidor debería hacer frente a estos gastos en el periodo de tiempo de su estancia. Si consideramos un gasto mínimo de 100 pesos por cada integrante, al día deben desembolsarse (al menos) 400 pesos por dicho concepto, lo que, al cabo de los tres días de estancia represente un monto de 1,200 pesos. Esto, multiplicado por el mínimo de**

quejas de 134 registradas en 2017, representa un monto de 160 mil 800 pesos”, concluyendo con los datos que fueron establecidos en el siguiente recuadro:

Tabla 15 Beneficios por mitigar información no clara

Rubro	Cantidad
Otras quejas	134
Costo medio de alimentos	1,200
Total	160,800

Fuente: Elaboración propia de la autoridad

Bajo este precepto, es probable que en el año 2017 y 2018 se hayan tenido quejas bajo estos rubros, pero no necesariamente dichas quejas son cuantificables y sobre todo bajo estos costos, por lo que resulta imprescindible saber a qué se referían los consumidores al señalar que la información era confusa más aun para saber la afectación causada al mismo y la forma en la cual debería ser resuelta y cuantificada, además de que nos parece muy grave que la cuantificación esté basado en una mera suposición y no en datos o hechos reales y comprobables que ayuden a obtener datos fidedignos y apegados a la realidad, por lo que no coincidimos con las cifras y menos con las estimaciones, esperando se otorgue una mejor respuesta que nos deje comprender el objetivo real del cambio propuesta para la presente NOM y la explicación del mismo.

Por otro lado, creemos que el formato que piden requisitar al consumidor cuando desea realizar una terminación anticipada de contrato tiene una forma predeterminada, o bien los sistemas internos de receptoría de quejas de PROFECO se encuentran predeterminados, lo que no ayuda a identificar el verdadero motivo del porqué el consumidor desea efectuar su cancelación, ya que de acuerdo a la premisa de la “negativa a la devolución del depósito” los argumentos que se invocaron dentro de esta justificación, se basan del mismo modo en conjeturas y datos subjetivos, cuyas suposiciones no fortalecen sino dejan en estado de confusión a los involucrados en esta Norma, más aun cuando la misma Ley y la propia NOM vigente establece el término de hacer efectivo la devolución (15 días hábiles siguientes a su cancelación) cuando ha sido cancelado el contrato dentro del término legal concedido al consumidor y éste fue hecho con estricto apego a la Ley.

No hay que perder de vista que los contratos de Tiempos Compartidos no son de tracto sucesivo, o de depósito, enganche y liquidación, sino son contratos consensuales que se perfeccionan por el simple acuerdo de las partes y la firma plasmada en el mismo.

Para finalizar este aparatado, la autoridad señaló que: **“Con todo lo expuesto en el presente apartado, se da por atendido el requerimiento de identificar todos y cada uno de los beneficios resultantes de la propuesta regulatoria”** invocando los siguiente beneficios plasmados en el presente recuadro:

Tabla 16 Beneficios agregados de la propuesta regulatoria

Periodo	Costos
0	0
1	6,121,800
2	6,121,800
3	6,121,800
4	6,121,800
5	6,121,800
Total	30,609,000

Fuente: Elaboración propia de la autoridad

Bajo esta tesitura lo que se puede observar es que dentro de la propia conclusión vertida por la autoridad, se presupone que con las modificaciones efectuadas a la NOM en estudio los beneficios serán sostenidos y continuos por los próximos 5 años hasta la próxima modificación o actualización de la misma, sin que consideren variación por circunstancias ajenas que pudieran afectarla o beneficiarla. Sin embargo lo que resulta de mayor importancia, no es modificar o pretender modificar sin conocer el problema real, sino por el contrario, es necesario saber y entender la base del verdadero problema y aquellos actores o “proveedores” que lo causan, para así emprender acciones prácticas que contribuyan a mitigar estas circunstancia a través del ejercicio de las facultades conferidas a la autoridad, sin encasillar necesariamente a todos por igual.

15. JUSTIFIQUE QUE LOS BENEFICIOS DE LA REGULACIÓN SON SUPERIORES A SUS COSTOS

En atención a lo invocado dentro de este apartado de la justificación y donde la autoridad argumenta: ***“Una vez que se han obtenido los costos y los beneficios de la propuesta regulatoria es sencillo realizar una comparación por medio de los beneficios netos. La estimación de dichos beneficios netos resulta de restar los costos a los beneficios. Así, de forma acumulada los beneficios netos ascienden a 21 millones 444 mil pesos. Para el periodo cero se tienen beneficios netos en terreno negativo, la razón es lógica y simple, dado que no se han materializado beneficios, pero ya se ha incurrido en costos por la implementación de la infraestructura para evaluar la conformidad. No obstante, lo anterior, a partir del periodo uno, los beneficios netos son notoriamente positivos. Con lo expuesto, es posible afirmar que los beneficios son superiores a los costos que supone la regulación”***, y presentando los resultados en el siguiente cuadro:

Tabla 17 Beneficios netos de la propuesta regulatoria

Periodo	Beneficios	Costos	Beneficios Netos
0	0	90,000	-90,000
1	6,121,800	1,215,000	4,906,800
2	6,121,800	1,215,000	4,906,800
3	6,121,800	1,215,000	4,906,800
4	6,121,800	1,215,000	4,906,800
5	6,121,800	1,215,000	4,906,800

Total	30,609,000	6,165,000	24,444,000
--------------	-------------------	------------------	-------------------

Fuente: Elaboración propia de la autoridad

Es de señalar que nos resulta complicado comprender la descripción de los beneficio de la regulación, **pues pareciera que estos oscilan en los costos extras que esto ocasionaría a los proveedores al dar cumplimiento a las “Adecuaciones a la Norma”, en el entendido de que todos los proveedores de manera voluntaria la tomarán y por ende lo practicarán,** más aun cuando pareciera que el beneficio estimado corresponderá como un ingreso total para la Federación perdiendo de vista que la Ley Federal de Metrología y Normalización señala que los evaluadores también pueden ser entes privados, es decir que en primer lugar, este dinero no necesariamente será un beneficio para la Federación y en segundo, habría que agregar un costo a la evaluación dado que esto parece una tarifa única (tratándose de evaluación), por lo que tampoco resolverá los “problemas” que en apariencia se presentan de acuerdo a la autoridad, pues de acuerdo a sus argumentos el tema número uno es la rescisión del contrato cuando ha quedado demostrado que **NO HAY FALLA ALGUNA EN EL SERVICIO**, o bien en el entendimiento del mismo, por lo que pensamos que la evaluación de conformidad no puede de ninguna manera eliminar las quejas, pues obedecen a diferentes situaciones, pues cada una de las éstas ocurren en todos los sectores económicos, y en lo particular también dentro del sector de referencia, donde no sólo puede darse en los mega desarrollo sino también en los más modestos, siendo el motivo de las mismas una situación diferente, como lo puede ser un posible mal servicio, diferencias entre consumidores y proveedores u otros hechos.

No nos queda claro el alcance del análisis que hacen, pues como hemos mencionado en el párrafo anterior, es inevitable que haya quejas, pues en todos los sectores y actividades comerciales puede haber gente que no esté conforme con lo adquirido o inclusive, porque por otras causas ya no puede pagarlo y simplemente presente una queja para cancelación. Consideramos que debe de tomarse en consideración que el número de quejas, en proporción al número de ventas es bajísimo, menos del 1% y de estas quejas más del 85% se concilian, motivo por el cual no consideramos que se justifique llevar a cabo estos cambios con todos los costos que estos conllevan.

APARTADO IV.- CUMPLIMIENTO Y APLICACIÓN DE LA PROPUESTA

16. DESCRIBA LA FORMA Y/O LOS MECANISMOS A TRAVÉS DE LOS CUALES SE IMPLEMENTARÁ LA REGULACIÓN (INCLUYA RECURSOS PÚBLICOS).

Dentro de este apartado no se tiene comentario alguno por realizar, pues en efecto la implementación de la propuesta regulatoria queda en manos de la dependencia responsable, es decir de la Secretaría de Economía y la verificación, vigilancia y sanción es competencia de la Profeco.

APARTADO V.- EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA

17. DESCRIBA LA FORMA Y LOS MEDIOS A TRAVÉS DE LOS CUALES SE EVALUARÁ EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS DE LA REGULACIÓN.

En lo concerniente a lo referenciado en este numeral de la justificación, si bien es cierto la evaluación de los logros de la regulación se podrá llevar a cabo mediante las estadísticas relacionadas con las quejas presentadas ante la Procuraduría Federal del Consumidor, también lo es que por mandado legal toda información gubernamental debería ser pública, por lo que en este orden de ideas el mantener en secrecía la información obtenida no ayudará en nada al ciudadano para una mejor toma de decisiones, o bien tan sólo para conocer y tener a disposición y consulta el actuar de la dependencia gubernamental responsable, por lo que no existe mejor garantía que el proporcionar la información al consumidor y proveedor, y convertirla en pública a través de las herramientas tecnológicas oficiales de las dependencias involucradas, sin que el ciudadano interesado sufra un desgaste en su búsqueda, sobre todo de aquella información que debería de plasmarse en el Buró Comercial de PROFECO que contribuya a conocer la realidad estadística de los sectores económicos así como de aquellos proveedores que legalmente responden frente a ella, todo con la finalidad de que los proveedores verdaderamente comprometidos y el ciudadano en general, puedan mejorar todos los días.

APARTADO VI.- CONSULTA PÚBLICA

18. ¿SE CONSULTÓ A LAS PARTES Y/O GRUPOS INTERESADOS PARA LA ELABORACIÓN DE LA REGULACIÓN?

Si bien es cierto el Comité Consultivo Nacional Normalización de la Secretaría de Economía (CCONNSE) es el responsable de la modificación del presente Proyecto de Norma Oficial Mexicana, el cual instruyó crear un Grupo de Trabajo con la participación voluntaria de los siguientes actores y dentro de los cuales únicamente participaron:

- CONCANACO – SERVYTUR México.
- PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
 - Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento.
 - Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza Ciudadana.
- SECRETARÍA DE ECONOMÍA
 - Dirección General de Normas

También es cierto que esto constituye una de las violaciones más serias que presenta este Proyecto de Norma Oficial Mexicana (NOM), pues **NO FUE CONVOCADO NADIE DEL SECTOR DE TIEMPO COMPARTIDO DIRECTAMENTE INVOLUCRADO**, además de que **NADIE DE ESTA ACTIVIDAD ECONÓMICA ESTUVO EN LA MESA DE TRABAJO** y por ende **NO SE PARTICIPÓ EN EL ANÁLISIS DE ESTA PROPUESTA DE NOM, NO OBSTANTE QUE EN EJERCICIOS ANTERIORES HEMOS COLABORADO LAS DIFERENTES ASOCIACIONES DE LOS ESTADOS EN TODAS LAS NORMAS QUE SE HAN PROMULGADO**, lo cual es muy grave, pues las normas están sujetas con hilos para no

considerarlas como una violación al poder legislativo y la única forma de justificarlas es por la intervención y trabajo conjunto de los sectores normados, lo cual en el caso que nos ocupa no ocurrió.

Con base en lo anterior, es de señalar que desconocemos las fechas en las que se efectuó la convocatoria y las reuniones de trabajo de manera oficial, pues como ya se ha mencionado, no fuimos invitados para aportar ideas, estadísticas y datos reales del sector que ayuden a fortalecer este Proyecto de NOM, pues nunca se anunció ni mucho menos se dio a conocer en forma pública la convocatoria respectiva para que en conjunto con los diversos actores, sistemas y sectores económicos interesados se participe en la elaboración de este Proyecto, motivo por el cual fuimos completamente ajenos ante las decisiones que ahora podrían afectar al sector y razón por la que este documento es tan largo, generalmente más de lo aquí plasmado se habla en esta mesa y logramos conocer más las inquietudes de todos y podemos obtener mejores soluciones a los problemas que existan.

Reconocemos la labor incansable que ha hecho la Confederación de Cámaras Nacionales de Comercio, Servicios y Turismo (CANACO-SERVYTUR) en favor del comercio, servicios y turismo en nuestro país, pero es importante resaltar que nuestra Asociación Civil por sus siglas "ACLUVAQ" no se encuentra afiliada a ella, pues las actividades que lleva a cabo hasta ahora no involucran acciones en defensa de nuestro sistema económico como lo es el Tiempo Compartido.

19. INDIQUE LAS PROPUESTAS QUE SE INCLUYERON EN LA REGULACIÓN COMO RESULTADO DE LAS CONSULTAS REALIZADAS.

En relación con las propuestas, observaciones, recomendaciones, así como las propuestas técnicas y editoriales hechas por parte del grupo de trabajo y que quedaron reflejadas en el documento que conforma la propuesta regulatoria, nos permitimos señalar lo siguiente:

Respecto a las modificaciones propuesta por la autoridad en la NOM que se estudia, es importante observar que existienten criterios que ponen en completo riesgo al sector de Tiempo Compartido máxime cuando se está sobre regulando el mismo, inclusive se están sobre penalizando los supuestos de incumplimiento, tal como se puede observar en los siguientes numerales que fueron propuestos:

...sic...

4.5.9 *La indicación expresa de que, por cuenta del proveedor o del prestador intermediario el consumidor debe ser alojado inmediatamente en algún establecimiento en el mismo lugar, y de categoría y calidad igual o superior al servicio de tiempo compartido contratado, siempre que por causas imputables al Proveedor o al prestador intermediario no pueda utilizar los servicios pactados.*

En caso de que el proveedor o el prestador intermediario demuestre que esta obligación no puede ser cumplida por motivos fuera de su alcance, está obligado a pagar al consumidor en un lapso no mayor a quince 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, **incluyendo gastos de hospedaje y alimentación.**

...sic...

4.5.14 Se debe incorporar en el apartado de terminación o cancelación del contrato, una cláusula que mencione:

a) ...sic...

b) La devolución de la inversión total inicial debe hacerse, como máximo, dentro de los quince días hábiles siguientes a la fecha de cancelación del contrato.

En caso de incumplimiento a lo señalado en el párrafo anterior el proveedor debe pagar de manera adicional un 10 % como pena sobre las cantidades efectivamente pagadas.

En caso que el proveedor ofrezca servicios con el concepto de "gratuitos" estos no perderán dicha calidad por la cancelación del servicio a que se refiere el inciso a) del presente rubro.

4.5.15 La pena convencional por incumplimiento del contrato se aplicará para ambas partes como se describe a continuación:

a) Si el consumidor ha pagado un tercio de la vigencia del contrato, se cobrará una pena convencional que no puede ser mayor al 45 % del valor total del contrato por incumplimiento del mismo. De igual forma, si el proveedor incumple con el contrato, se le cobrará una pena que no puede ser mayor al 45 % del valor total del contrato.

b) Si el consumidor ha pagado dos tercios de la vigencia del contrato, la pena convencional no podrá ser mayor al 25 % del valor total del contrato. De igual forma, el proveedor que incumpla con el contrato se le cobrará un 25 % del valor total del contrato.

...sic...

10. Evaluación de la conformidad.

10.1. La Evaluación de la Conformidad del presente Anteproyecto de Norma Oficial Mexicana **estará a cargo de la Procuraduría Federal del Consumidor y de la Unidad de Verificación acreditada y aprobada**, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y su Reglamento y tiene como objetivo comprobar el cumplimiento del presente Anteproyecto de Norma Oficial Mexicana, por parte de los proveedores del servicio de tiempo compartido.

10.3. Podrán obtener la Constancia de Cumplimiento los proveedores del servicio de tiempo compartido a que se refiere el presente Anteproyecto de Norma Oficial Mexicana. La autoridad competente emitirá el procedimiento de evaluación correspondiente, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y su Reglamento. El procedimiento de evaluación considerará **la revisión documental y física de las instalaciones, equipo y personal del proveedor,**

conforme a los procedimientos, manuales e instructivos correspondientes, mismos que estarán disponibles para los proveedores interesados en obtener la Constancia de Cumplimiento

10.4. La Constancia de Cumplimiento se deberá obtener por parte de los proveedores del servicio de tiempo compartido, previo a la realización de cada una de estas prácticas comerciales.

10.5. Los proveedores del servicio de tiempo compartido son sujetos de acreditación de cumplimiento del presente Anteproyecto de Norma Oficial Mexicana.

10.6. Las personas físicas y morales interesadas en obtener su acreditación como Unidades de Verificación, deberán sujetarse al procedimiento previsto en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, su Reglamento y demás disposiciones que emita la Autoridad competente.

10.7. La falta de Constancia de Cumplimiento a que se refiere el presente capítulo no impide a los proveedores del servicio de tiempo compartido llevar a cabo sus prácticas comerciales, quedando en todo momento obligado a cumplir lo dispuesto en el presente Anteproyecto de Norma Oficial Mexicana y ser sujeto de verificación. La Constancia de Cumplimiento no exime de la observancia de las disposiciones legales y reglamentarias.

10.8. La Unidad de Verificación acreditada y aprobada conformará y administrará un Registro de Proveedores o intermediarios del servicio de tiempo compartido que cuenten con la Constancia de Cumplimiento, misma que debe estar disponible para consulta de los consumidores y de las Autoridades en medios electrónicos o impresos

Los numerales enteriamente citados, todos representan o un gasto extra o un trámite administrativo extra, algunos no son menores e incluso detienen la producción, sin haber una explicación de cómo cada uno de estos cambios va a ayudar a corregir "la problemática" que preocupa a la autoridad.

Tampoco señala las acciones que haya realizado para lograr cambios en la "problemática" y que no hayan tenido resultado.

Estamos seguros como sector y sistema de Tiempo Compartido, que tomarán en cuenta nuestros argumentos, pues estamos convencidos que para llevar a cabo una Norma Oficial Mexicana (NOM) sana y apegada a derecho, se deben respetar los principios básicos que rigen el proceso de normalización como lo son: la representatividad, el consenso, la consulta pública, la modificación y la actualización, más aún porque la actividad normalizadora se entiende como la consolidación del conocimiento que es recabado a través de consultas realizadas entre expertos de una rama o actividad productiva.

Por lo anteriormente expuesto, atentamente pido se sirva:

PRIMERO.- Tenerme por presentada con este escrito en tiempo y forma, así como reconocer la personalidad con la que me ostento.

SEGUNDO.- Tomar en consideración los comentarios vertidos por encontrarse apegados a derecho y sean realizadas las adiciones necesarias al Proyecto de Norma Oficial Mexicana (NOM) identificado como "PROY-NOM-029-SE-2020".

TERCERO.- Ser integrado en las mesas de trabajo y considerar la participación activa de los directamente involucrados en este Sector Económico.

PROTESTO LO NECESARIO



M.D.C. ELSA MIRIAM CORTÉS FRANCO
Presidenta Ejecutiva y Apoderada Legal de la
Asociación de Clubes Vacacionales de
Quintana Roo A.C. ("ACLUVAQ")