

## "Tiempo compartido": Las precauciones frente a la venta de servicios turísticos (El Mercurio)

2007-04-13

La forma en que se captan clientes es válida, siempre que se respete el derecho a la libre elección del consumidor.

Varios lectores se han quejado en Línea Directa porque las empresas con las que han firmado contratos para disfrutar de diversos servicios turísticos, especialmente en las temporadas veraniegas, no cumplen con lo prometido. Otras alegan por la forma como les vendieron la prestación, pues, según dicen, ejercen una fuerte presión.

En el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) informan que los principales problemas que surgen con este negocio del llamado "tiempo compartido" es que se suele utilizar estrategias agresivas de venta, incluso hostiles, que obligan a los consumidores a tomar la decisión en el mismo momento.

Esto no les da tiempo para cotejar lo escrito con lo señalado verbalmente ni para comparar con otras alternativas similares del mercado.

Es frecuente también que no se permita el ingreso a estas reuniones-cócteles a aquellos invitados que no porten chequera o tarjeta de crédito y el enganche más común es supuestamente haber ganado un premio, como una estadía gratis en un hotel.

En esta modalidad de venta se altera el orden normal al ser el consumidor el que es captado por el proveedor y convocado a una reunión en la que debe decidir, por lo que el derecho a la libre elección no es pleno.

Aun así, es una forma de venta válida siempre y cuando se ajuste a la ley, respetando el derecho a la libre elección, la entrega de información oportuna y veraz, y el derecho a retracto que señala la ley para las reuniones concertadas.

Este derecho permite al consumidor desistir del contrato en un plazo de 10 días después de la pactación del servicio y así obtener el reembolso del dinero abonado.

Esto se hace valer mediante una carta certificada enviada al proveedor en su domicilio, que debe estar incluido en el contrato.

Si el prestador no responde o su respuesta es negativa, el afectado puede acudir al Sernac (en su sitio web o al fono 600 594 6000) para el inicio de una mediación o presentar una demanda formal ante el juzgado de policía local.

Para no tener problemas, la entidad entrega algunas recomendaciones: obtener una escritura definitiva del contrato que acredite su derecho de usufructo del bien o servicio; tener certeza de que dicho documento está correctamente inscrito en el Conservador de Bienes Raíces, pues hasta ese minuto la persona no es dueña de nada; recordar que existe y se aplica desde 2004 el derecho a retracto en estos casos, y revisar bien lo que se firma aunque demore un poco más. Si el vendedor presiona para firmar, es mejor desistir.

También es importante preguntar y no quedarse con ninguna duda. Consultar, por ejemplo, si lo que le están ofreciendo sirve para las temporadas altas y feriados.

Algunas de estas ofertas de tiempo compartido operan sólo para las temporadas bajas y tampoco incluyen los días festivos y fines de semana largos.

No hay que dejar de averiguar si se debe pagar además un derecho de mantención independientemente del uso que se realice como propietario, ya que podría elevar el precio notablemente.

EN INTERNET

Más información en [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl)

ADVERTENCIA

ES ACONSEJABLE informarse si el beneficio se puede usar en temporada alta y feriados.

El Mercurio