

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias Jurídicas y Justicia
Programa de Actualización y Cierre Académico



**Análisis del contrato atípico de tiempo compartido y su
aplicación en Guatemala**

- Tesis de Licenciatura -

Claudia Johanna García Pérez

Chimaltenango, junio 2013

**Análisis del contrato atípico de tiempo compartido y su
aplicación en Guatemala**
- Tesis de Licenciatura -

Claudia Johanna García Pérez

Chimaltenango, junio 2013

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD PANAMERICANA

Rector	M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus
Vicerrectora Académica y Secretaria General	M. Sc. Alba Aracely Rodríguez de González
Vicerrector Administrativo	M. A. César Augusto Custodio Cobar

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y JUSTICIA

Decano	M. Sc. Otto Ronaldo González Peña
Coordinador de exámenes privados	M. Sc. Mario Jo Chang
Coordinador del Departamento de Tesis	Dr. Erick Alfonso Álvarez Mancilla
Director del Programa de Tesis	Dr. Carlos Interiano
Coordinador de Cátedra	M. A. Joaquín Rodrigo Flores Guzmán
Asesor de Tesis	Licda. Cándida Ramos Montenegro
Revisor de Tesis	M.A. Joaquín Rodrigo Flores Guzmán

TRIBUNAL EXAMINADOR

Primera Fase

Licda. Carol Berganza Chacón

Lic. Ramiro López

Lic. Edgar Hichos

Lic. Helverth Valvert

Segunda Fase

Lic. Víctor Manuel Moran Ramirez

Lic. Arturo Recinos Sosa

Lic. Erick Alfonso Álvarez Mancilla

Lic. Álvaro Reyes

Tercera Fase

Dr. Jorge Canel

Lic. Erick Wong

Lic. Jaime Gaytán

Lic. Manuel Guevara Amezquita

Lic. Arturo Recinos Sosa

UNIVERSIDAD PANAMERICANA, FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y JUSTICIA. Guatemala, tres de agosto de dos mil doce.-----

En virtud de que el proyecto de tesis titulado **ANÁLISIS DEL CONTRATO ATÍPICO DE TIEMPO COMPARTIDO Y SU APLICACIÓN EN GUATEMALA**, presentado por **CLAUDIA JOHANNA GARCÍA PÉREZ**, previo a otorgársele el grado académico de Licenciado(a) en Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Justicia así como los títulos de Abogado(a) y Notario(a), reúne los requisitos de esta casa de Estudios, es procedente **APROBAR** dicho punto de tesis y para el efecto se nombra como Tutora a la Licenciada **CÁNDIDA ROSA RAMOS MONTENEGRO**, para que realice la tutoría del punto de tesis aprobado.

M. Sc. Otto Ronaldo González Peña
Decano de la Facultad de Ciencias
Jurídicas y Justicia



DICTAMEN DEL TUTOR DE TESIS DE LICENCIATURA

Nombre del Estudiante: **CLAUDIA JOHANNA GARCÍA PÉREZ**

Título de la tesis: **ANÁLISIS DEL CONTRATO ATÍPICO DE TIEMPO COMPARTIDO Y SU APLICACIÓN EN GUATEMALA**

El Tutor de Tesis,

Considerando:

Primero: Que previo a otorgársele el grado académico de Licenciado(a) en Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Justicia, así como los títulos de Abogado(a) y Notario(a), el estudiante ha desarrollado su tesis de licenciatura.

Segundo: Que ha leído el informe de tesis, donde consta que el (la) estudiante en mención realizó la investigación de rigor, atendiendo a un método y técnicas propias de esta modalidad académica.

Tercero: Que ha realizado todas las correcciones de contenido que le fueron planteadas en su oportunidad.

Cuarto: Que dicho trabajo reúne las calidades necesarias de una Tesis de Licenciatura.

Por tanto,

En su calidad de Tutor de Tesis, emite **DICTAMEN FAVORABLE** para que continúe con los trámites de rigor.

Guatemala, 8 de octubre de 2012

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

Licda. Cándida Rosa Ramos Montenegro
Tutor de Tesis



UNIVERSIDAD PANAMERICANA, FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y JUSTICIA. Guatemala, dieciséis de octubre de dos mil doce.-----

En virtud de que el proyecto de tesis titulado **ANÁLISIS DEL CONTRATO ATÍPICO DE TIEMPO COMPARTIDO Y SU APLICACIÓN EN GUATEMALA**, presentado por **CLAUDIA JOHANNA GARCÍA PÉREZ**, previo a otorgársele el grado académico de Licenciado(a) en Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Justicia así como los títulos de Abogado(a) y Notario(a), ha cumplido con los dictámenes correspondientes del tutor nombrado, se designa como revisor metodológico al Licenciado **JOAQUÍN RODRIGO FLORES GUZMÁN**, para que realice una revisión del trabajo presentado y emita su dictamen en forma pertinente.


M. Sc. Otto Ronaldo González Peña
Decano de la Facultad de Ciencias
Jurídicas y Justicia



DICTAMEN DEL REVISOR DE TESIS DE LICENCIATURA

Nombre del Estudiante: **CLAUDIA JOHANNA GARCÍA PÉREZ**

Título de la tesis: **ANÁLISIS DEL CONTRATO ATÍPICO DE TIEMPO COMPARTIDO Y SU APLICACIÓN EN GUATEMALA**

El Revisor de Tesis,

Considerando:

Primero: Que previo a otorgársele el grado académico de Licenciado(a) en Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Justicia, así como los títulos de Abogado(a) y Notario(a), el estudiante ha desarrollado su tesis de licenciatura.

Segundo: Que ha leído el informe de tesis, donde consta que el (la) estudiante en mención realizó su trabajo atendiendo a un método y técnicas propias de esta modalidad académica.

Tercero: Que ha realizado todas las correcciones de redacción y estilo que le fueron planteadas en su oportunidad.

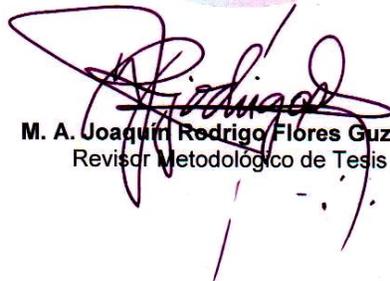
Cuarto: Que dicho trabajo reúne las calidades necesarias de una Tesis de Licenciatura.

Por tanto,

En su calidad de Revisor de Tesis, emite **DICTAMEN FAVORABLE** para que continúe con los trámites de rigor.

Guatemala, 03 de mayo de 2013

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"


M. A. Joaquín Rodrigo Flores Guzmán
Revisor Metodológico de Tesis



DICTAMEN DEL DIRECTOR DEL PROGRAMA DE TESIS

Nombre del Estudiante: **CLAUDIA JOHANNA GARCÍA PÉREZ**

Título de la tesis: **ANÁLISIS DEL CONTRATO ATÍPICO DE TIEMPO COMPARTIDO Y SU APLICACIÓN EN GUATEMALA**

El Director del programa de Tesis de Licenciatura,

Considerando:

Primero: Que previo a otorgársele el grado académico de Licenciado(a) en Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Justicia, así como los títulos de Abogado(a) y Notario(a), el estudiante ha desarrollado su tesis de licenciatura.

Segundo: Que el tutor responsable de dirigir su elaboración ha emitido dictamen favorable respecto al contenido del mismo.

Tercero: Que el revisor ha emitido dictamen favorable respecto a la redacción y estilo.

Cuarto: Que se tienen a la vista los dictámenes favorables del tutor y revisor respectivamente.

Por tanto,

En su calidad de Director del programa de tesis, emite **DICTAMEN FAVORABLE** para que continúe con los trámites de rigor.

Guatemala, 18 de mayo de 2013

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

Dr. Carlos Interiano

Director del programa de tesis
Facultad de Ciencias Jurídicas y Justicia

ORDEN DE IMPRESIÓN DE TESIS DE LICENCIATURA

Nombre del Estudiante: **CLAUDIA JOHANNA GARCÍA PÉREZ**

Título de la tesis: **ANÁLISIS DEL CONTRATO ATÍPICO DE TIEMPO COMPARTIDO Y SU APLICACIÓN EN GUATEMALA**

El Director del programa de tesis, y el Decano de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Justicia,

Considerando:

Primero: Que previo a otorgársele el grado académico de Licenciado(a) en Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Justicia, así como los títulos de Abogado(a) y Notario(a), el estudiante ha desarrollado su tesis de licenciatura.

Segundo: Que ha tenido a la vista los dictámenes del Tutor, Revisor, y del director del programa de tesis, donde consta que el (la) estudiante en mención ha llenado los requisitos académicos de su Tesis de Licenciatura, cuyo título obra en el informe de investigación.

Por tanto,

Se autoriza la impresión de dicho documento en el formato y características que están establecidas para este nivel académico.

Guatemala, 04 de junio de 2013

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

Dr. Carlos Interiano

Director del programa de tesis Facultad de Ciencias Jurídicas y Justicia



Sara Aguilar
c.c. Archivo



Vo. Bo. M. Sc. Otto Ronaldo González Peña
Decano de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Justicia

Nota: para efectos legales únicamente la sustentante es responsable del contenido del presente trabajo

DEDICATORIA

A DIOS

Porque es mi Padre Celestial y bastión principal en mi vida, brindándome sabiduría, fuerza y Fe para alcanzar esta meta; así como la bendición de tener a una familia amorosa y paciente que me apoyo en todo momento.

A MIS PADRES

Javier Aníbal García Constanza y Olga Yolanda Pérez Granell de García, por darme su amor, paciencia y entrega, sembrando en mí principios y valores que me forjaron, sobre todo por su apoyo incondicional que me han brindado siempre, animándome a luchar por mis sueños y anhelos A mi Madre por su apoyo incondicional con el cuidado de mis hijos, y a mi Padre, quien con su ejemplo, apoyo y sabios consejos me guió en este camino para lograr alcanzar esta meta en mi vida.

A MIS QUERIDOS HIJOS

Diego Jose, Maria Jose, Claudia Andrea, razón e inspiración de mi vida para luchar y hacer que cada sacrificio valga la pena, instándoles a seguir adelante y ser mejores cada día.

A MIS HERMANOS

Herlinda Lucrecia, Olga Patricia, Javier Aníbal y Alejandro Javier, por todo su cariño y apoyo. Y en especial a Paola Waleska por darme ánimos y apoyo continuo para culminar este proyecto.

A MIS SOBRINOS

Jose Alejandro, Michelle Alejandra, Mía Daniela, Natalia Patricia, Juan Carlos, Sofía Nicole, Rodrigo Javier, Adrián Romeo. Con todo mi amor.

A MIS ABUELITOS

Nedelia Constanza viuda de Miranda, Pedro Miranda †, Francisco Javier García †, Herlinda Constanza de García †, Eleuterio Pérez † y Marina Granell †. Los llevo en mi corazón.

A MIS CUÑADOS

Estuardo Alvarado, Juan Carlos Ortiz y Evelyn Alvarado. Con cariño. Y en especial a Kevin Romeo por su incondicional apoyo en todo momento.

A MIS PADRINOS

Lic. Javier Aníbal Garcia Constanza y Dr. Herberth Orlando Vides Hernandez, por su apoyo, consejos y sabiduría que me han compartido.

A TODOS MIS FAMILIARES ESPECIALMENTE A

Blanca García, Claudeth y Cristian Maltéz, Horacio Cifuentes, Nineth, Estela, Mario y Elma Pérez Granell. Por compartir momentos importantes en mi vida.

A MIS AMIGOS

Marisol Son, Gabriela Herrera, Juan Ramón Dávila, Luis Pérez, Andy de Mata, Marily Quiroa, Silvia Lopez, Ingrid Sandoval. Por estar a mi lado y permitirme su amistad, especialmente a Lic. Conrado Alvarado por su apoyo y consejos.

A LA UNIVERSIDAD PANAMERICANA

Por su enseñanza moral y académica, en especial a la Facultad de Ciencias Jurídicas y Justicia.

A MIS CATEDRÁTICOS

Lic. Mario Pérez, Lic. Edy Miranda, Lic. Edin Noriega, Lic. Oscar Solís, Licda. María Victoria Arreaga, Licda. Helga Orellana, Licda. Karin Romero, Licda. Carmela Chamalé y Lic. Eduardo Cojulún, Licda. Karin Gomez, Lic. Juan Carlos Corona, Licda. Marielena Reyna, Lic. Omar Ramirez, Lic. Freddy Lopez por transmitirme sus conocimientos y experiencia para ser una mejor profesional.

Índice

Resumen	i
Palabras Clave	i
Introducción	ii
El contrato de tiempo compartido	1
Comparación del contrato de tiempo compartido con otras figuras jurídicas	13
Derechos del consumidor	23
Atropellos al consumidor por empresas prestadoras del servicio de tiempo compartido en Guatemala	35
Legislación del contrato de tiempo compartido	40
Conclusiones	60
Referencias	62

Resumen

El contrato de tiempo compartido es un contrato que se ha utilizado en muchos países; en Guatemala actualmente se utiliza por diversas empresas; sin embargo, es poca la información que se tiene con respecto a los derechos y obligaciones que se derivan del mismo, desde este punto de vista su característica principal es que se constituye en un contrato de adhesión en el que el adquirente del servicio no tiene opción de poder hacer sugerencias o manifestarse en contra de alguna o algunas cláusulas del mismo.

En este artículo se buscó informar al consumidor sobre los derechos y obligaciones que adquiere a través de éste contrato y lograr así que el lector conozca las cláusulas que puede llegar a contener, de tal forma que se presentó y analizó la naturaleza jurídica de los contratos de tiempo compartido en Guatemala y su asociación con la protección al consumidor, dadas las características de este tipo de contratos y la condiciones en las cuales se celebra.

La presente investigación enfocó la problemática social y procesal, en los contratos de tiempo compartido, así como también las alternativas que existen en otras legislaciones, con posibles soluciones que benefician tanto a los consumidores como a las empresas prestadoras de este servicio.

Palabras Clave

Tiempo compartido. Contrato de adhesión. Derechos del consumidor.

Introducción

Tomando en consideración que los contratos de tiempo compartido son de uso cada vez más frecuente por empresas nacionales e internacionales que ofrecen en el país este tipo de servicios; es de conocimiento público que muchos consumidores son víctimas de fraudes fruto de la firma de estos contratos, otros aceptan por no saber realmente que están adquiriendo en cuanto a derechos y obligaciones.

Lo anterior justifica su importancia hecho por el cual el problema a investigar es la protección al consumidor, estudio de sus derechos en el contrato atípico de tiempo compartido; dado que en Guatemala se han dado muchas irregularidades en su uso. Dentro del contrato de adhesión se encuentran las cláusulas y el hecho de estar predisuestas, tiene por objeto establecer unilateralmente la voluntad de una de las partes, en este caso del empresario, que utiliza esta modalidad para su interés sin dar mayor información al consumidor de todo lo que acepta al firmar y de las obligaciones de pago que derivaran muchas veces en complicaciones en la economía personal del adquiriente ya que son sumas fuertes de dinero.

Como contrato, el tiempo compartido puede compararse con los contratos de usufructo, hospedaje y compraventa con el fin de verificar su similitud, desde el punto de vista jurídico, para comprender su verdadero significado, alcances legales y la seguridad jurídica que

ofrece; además, por carecer de regulación legal precisa y siendo un contrato atípico, es necesario determinar claramente la conveniencia de su uso, celebración, suscripción y otorgamiento, dado que su diferencia con otros contratos muchas veces no es clara para los consumidores.

Los objetivos planteados, fueron dar una definición, descripción y principales características de un contrato de tiempo compartido, realizar una comparación analítica del contrato de tiempo compartido con otras figuras mercantiles utilizadas en Guatemala, analizar las ventajas y desventajas del contrato de tiempo compartido y analizar los derechos y la protección del consumidor en los contratos de tiempo compartido.

El contrato de tiempo compartido

Definición del contrato de tiempo compartido

El contrato de tiempo compartido es una figura de relativa aparición reciente, mayormente en el ámbito guatemalteco, por lo que plantea una serie de incógnitas desde el punto de vista jurídico, dado que su reglamentación y legislación no son certeras. “El tiempo compartido o “multipropiedad”, como se le conoce en España y en algunos otros países de sistema románico, es un fenómeno de amplio desarrollo de manera reciente en los países capitalistas”. (Castañeda 2007:432).

En cuanto a la definición del contrato de tiempo compartido hay que decir que:

Se trata de un contrato por el cual una de las partes se obliga a dar el uso y goce por uno o más períodos al año de una unidad habitacional con fines vacacionales, con las cosas muebles de las que está provista, los espacios y cosas de uso común, obligándose además a la prestación de servicios, sean éstos dependientes o independientes del uso y goce de las cosas, así como también al establecimiento de un régimen apto para la administración y gestión del conjunto. (Gherssi, 1998:347).

Mientras tanto, la otra parte está obligada a pagar una cantidad dineraria, añadiendo pagos de mantenimiento, reparación y mejoras que se harán de forma periódica.

El contrato de tiempo compartido tiene la característica de prefijar cláusulas en las que ambas partes entrarán en obligación, pero que en términos legales están establecidas de antemano por la empresa

oferente de los servicios y que depende del lugar donde se perfeccionó el negocio jurídico.

A pesar de que el contrato de tiempo compartido parece estar pactado solamente entre dos partes, no es éste el caso, dado que las relaciones no son bilaterales sino multilaterales pues los diversos servicios ofrecidos en el contrato están conectados con terceras personas, como puede ser el caso de vendedores, intermediarios, etc. que se requieren para la cabal prestación del servicio.

Según Farina (1999:81), en la legislación mercantil el contrato que más se acerca a la conceptualización del de tiempo compartido, es el contrato de adhesión mismo que se da en una situación inicial de disparidad entre las partes contractuales en el que una de las partes impone las normas, usos y goces del contrato no dejando otra posibilidad para el adquirente que tomarlo o dejarlo, sin más.

La Ley de protección al consumidor, en el artículo 47, regula los contratos de adhesión de la forma siguiente:

Se entenderá por contrato de adhesión, aquel cuyas condiciones son establecidas unilateralmente por una de las partes, sin que la otra pueda discutir o modificar su contenido en el momento de contratar. No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que:

- a) Otorguen a una de las partes la facultad de dejar sin efecto o modificar a su sólo arbitrio el contrato, salvo cuando esta facultad se conceda al consumidor o usuario en las modalidades de venta por correo, a domicilio, por muestrario o catálogo, usando medios audiovisuales u otras análogas y sin perjuicio de las excepciones que las leyes establezcan.
- b) Establezcan incremento de precios del bien o servicio por accesorios, financiamiento o recargos no previstos, salvo que dichos incrementos correspondan a prestaciones adicionales susceptibles de ser aceptadas o rechazadas en cada caso y estén consignadas por separadas en forma específica.
- c) Hagan responsable al consumidor o usuario por los efectos de las deficiencias, omisiones o errores del bien o servicio cuando no les sean imputables.
- d) Contengan limitaciones de responsabilidad ante el consumidor o usuario que puedan privar a este de su derecho o resarcimiento por deficiencias que afecten la utilidad o finalidad esenciales del bien o servicio.
- e) Incluyan espacios en blanco que no hayan sido llenados o inutilizados antes que se suscriba el contrato.
- f) Impliquen renuncia o limitación de los derechos que esta Ley reconoce a los consumidores y/o usuarios.

Villegas dice sobre los contratos de adhesión que estos han sido objeto de profundas discusiones doctrinarias

tanto por la forma en que se da el negocio como en lo referente a su conveniencia para contener auténticas manifestaciones de voluntad. Se le critica, fundamentalmente, el hecho de colocar al consumidor en una posición de desventaja frente al que le ofrece un bien o un servicio. Sin embargo, quienes lo defienden consideran que es el medio más adecuado para aquellas transacciones que se dan en grandes cantidades. (2000:12).

Es, pues, el contrato de adhesión, uno del que parece tener mayor ventaja el oferente que el consumidor; y, además, la ley es cautelosa en cuanto al establecimiento de reglamentaciones al respecto, teniendo el Código de Comercio como base para proteger al consumidor del contrato.

Los contratos por adhesión son producto de la negociación en masa; son elaborados en serie, según la ley de los grandes números, sometidos a las leyes de estandarización rigurosa, que por un proceso de tipificación contractual reduce al mínimo el esfuerzo de las partes y la pérdida de tiempo. (Villegas, 2000:13).

Mientras que Farina dice que

Las grandes empresas mercantiles e industriales, que celebran contratos en masa, imponen a sus clientes un contrato tipo previamente redactado; pero ocurre que a su vez el Estado suele establecer ciertos límites e, incluso, llega a predisponer cláusulas, en amparo del público. (1999:115).

Por lo anterior, se considera que dichos contratos deberían ser revisados por algún órgano del Estado que se dedicara al control de las empresas prestadoras de los servicios derivados del contrato de tiempo compartido y de todo lo referente a este tipo de contratos.

Naturaleza jurídica del contrato de tiempo compartido

La naturaleza jurídica de un contrato significa “ubicar en la ciencia del derecho el acto jurídico, el contrato, la institución, la situación a la que nos estamos refiriendo... es la esencia de cada figura jurídica.” (Castañeda, 2007:429-430). De esta cuenta, los contratos de tiempo compartido están enfocados en determinar la naturaleza jurídica de los derechos adquiridos por el consumidor, además de ser contratos de brindar escasa atención a las cláusulas de publicitación y comercialización del servicio ofrecido.

En un principio se le insertó dentro del ámbito de los derechos reales, pero últimamente se ha desarrollado una postura opuesta. Según la teoría contractualista o personal, éste contrato genera obligaciones entre ambas partes. Según esta teoría el titular del contrato puede exigir lo que esté convenido en las cláusulas. También se hace notar que la persona que se hace adquiriente del contrato goza, de un derecho personal en tanto que este contrato mantiene, y sostiene, el sujeto activo, el sujeto pasivo, así como las prestaciones relativas a los mismos. Se supone también que, el uso y goce de lo que estipulen las cláusulas del contrato y que tiene un período de aplicación legal, o duración de la titularidad que limita esto mismo.

Se tiende a considerar que el contrato de tiempo compartido es un derecho personal emergente de una participación societaria que se vincula con la facultad de usar y gozar, sucesiva y alternadamente, un determinado turno,

según las previsiones contenidas en la estructura obligacional de sus estatutos limitado temporalmente a la duración de la persona jurídica que ostenta su titularidad. (Papaño, 1989:118)

Mientras tanto, la teoría realista sostiene que la persona tiene derecho a ejercer un poder sobre un bien durante el tiempo que dura el contrato. Puede realizarse este contrato por usufructo o por una cesión de uso, siendo éste último de dos tipos: tipo hospedaje por medio de reservas anuales, con posibilidad de intercambio o tipo locación de unidades vacacionales con plazos no continuos; siendo, en ambos casos, un derecho real para el adquirente el uso y goce de los privilegios que estipulen las cláusulas.

Es preferible brindar a los interesados en acceder a este complejo sistema la posibilidad de adquirir algún derecho real por las mayores ventajas que otorga y la seguridad que se deriva de su publicidad registral; al no admitirse la autonomía de la voluntad en materia de derechos reales y al estar dominados sustancialmente por el número cerrado y el orden público, la cuestión resulta de mucho más difícil solución que en el campo de los derechos creditorios. (Papaño, 1989:119)

Al adquirir el derecho de uso y goce se está proporcionando un derecho real según las ventajas y la seguridad que derivados de la publicidad promovida y registrada en el contrato, las cuales vienen estipuladas de antemano y a las cuales debe sujetarse el adquirente aun cuando no tenga el pleno conocimiento de las mismas, lo que dificulta el trato legal de este tipo de contratos.

En todo caso se asume que éste es un contrato de adhesión, que sí está definido en la Ley de protección al consumidor y usuario, artículo 3, inciso d) como “... aquel cuyas condiciones son establecidas unilateralmente por el proveedor, sin que el consumidor o el usuario pueda discutir o modificar su contenido en el momento de contratar”.

Características del contrato de tiempo compartido

Desde el punto de vista jurídico, el contrato de tiempo compartido se da principalmente “en el marco del derecho turístico en general” (Castañeda, 2007:15) y mayormente en las empresas de turismo y recreación viendo como medio idóneo para su realización el contrato de tiempo compartido y se enfoca mayormente al acceso de una propiedad vacacional que no era de fácil acceso a ciertos sectores de la población, dada su condición económica, por lo que el estudio de sus características es importante.

Según la Ley de protección al consumidor y usuario, en el artículo 48, las características de un contrato de adhesión son:

Además de lo establecido en otras leyes los contratos de adhesión podrán constar en formularios ya impresos o reproducidos y deberán estar escritos en idioma español con tamaño de letra y caracteres legibles a simple vista. Las cláusulas en que no se cumplan dichos requisitos no producirán efecto alguno para el consumidor o usuario. No deberá hacerse relación a textos o documentos que no se

proporcionen al consumidor o usuario simultáneamente a su suscripción. Si el acuerdo de arbitraje ha sido incorporado a contratos mediante formularios, dichos contratos deberán incorporar en caracteres destacados, claros y precisos la siguiente advertencia: “Este contrato incluye acuerdo de arbitraje”.

Según Girón (2005:18) el tipo de inversión y de publicidad que se dé en los contratos de tiempo compartido determinan las características de este tipo de contratos, por lo cual se dice que este contrato presenta la facilidad de ofrecer una promoción inmobiliaria, que viene, generalmente, asociada con la hotelería, enfocada al turismo en la que se promueve el uso y goce de los inmuebles y otros servicios facilitados en la localidad, o localidades cercanas, a la del lugar donde se hospedaré el consumidor.

Las empresas que proporcionan el tipo de servicio ofrecido por los contratos de tiempo compartido son empresas, generalmente multinacionales, que pertenecen al sector inmobiliario del cual pueden, o no, ser propietarios y promotores a la vez.

El contrato de tiempo compartido tiene un tiempo estipulado y muy bien delimitado dado que es, en suma, un derecho compartido; su validez está caracterizada por ser cíclica. Este tipo de contratos están diseñados para permitir la cesión, transmisión o intercambio y su contenido está enfocado al derecho de propiedad.

Sigue diciendo (2005:19) que, generalmente, este tipo de contratos incluye otros servicios adicionales al de la habitación o localidad de alojamiento de los consumidores, como suelen ser áreas recreativas, deportivas, de informática, de cocina, alimentación y otros servicios, a fin de hacerlos más atractivos para el consumidor y, dependiendo de estas características será el tipo de documentación elaborada para estos contratos.

Obligaciones y derechos en el contrato de tiempo compartido

El propietario es quien organiza el sistema, las instalaciones, los servicios y las actividades que formarán parte del contrato de tiempo compartido, mientras que el consumidor adquiere los derechos de uso y goce de los mismos; es decir, siendo que existen dos partes que están implicadas en este tipo de contratos, éste es un contrato de tipo bilateral: la empresa oferente de los inmuebles y los servicios asociados y el consumidor, quienes, ambos, forman parte del contrato y le dan legalidad al mismo.

La empresa debe ofrecer al consumidor el uso y goce de las instalaciones del inmueble donde se hospedaré y debe verificar, y garantizar, que los servicios serán proporcionados por el personal de manera satisfactoria, no sólo para el cliente, sino con lo pactado en las cláusulas del contrato. Las reparaciones y/o modificaciones necesarias para cubrir las necesidades y cláusulas del contrato corren por cuenta

de la empresa oferente. Además, como es de esperarse, la empresa debe informar, completamente, de los gastos en que incurren los consumidores al recibir todos los servicios ofrecidos en el contrato, lo cual parece no ser muy satisfactorio en Guatemala.

El consumidor, o compartidario, queda obligado a exigir y, más aún, a cumplir con lo estipulado en el contrato en cuanto al uso y goce de los servicios preestablecidos en el contrato. Debe también velar por el cuidado y conservación del inmueble en que se aloje, reponiendo de manera dineraria lo que hubiere dañado y debe pagar por los servicios extras que no están estipulados en el contrato desde que se pactó el mismo, todo lo cual en nuestro medio suele no informarse al consumidor.

El consumidor tiene entre sus derechos, el uso y goce de las instalaciones, durante el período preestablecido en el contrato, así como de otros inmuebles que en éstas se encuentren, así como áreas y servicios comunes del inmueble de que haga uso. Además puede transmitir, ceder o gravar sus derechos de compartidario, siempre y cuando lo haga por escrito y que en ésta forma haga constar el nombre de los nuevos titulares de los servicios contratados. Tiene, también, derecho al uso y goce de los servicios que haya contratado.

Tiene derecho al uso y goce de las instalaciones, inmuebles y servicios asociados a su contrato siempre y cuando esté al día en el pago de las cuotas periódicas en que incurriere por el uso y goce de los mismos.

Por lo visto anteriormente, los contratos de tiempo compartido toman como base el incremento de la población turística, nacional e internacional, la demanda de instalaciones en los hoteles y la insuficiente oferta de estos en zonas vacacionales.

También es importante mencionar los caracteres de este tipo de contrato por definir ellos, en mayor grado, al contrato de tiempo compartido y que vienen a enriquecer la concepción que de ellos se tiene como figura mercantil y contractual que implica lo siguiente.

Dice Ghersi (1998:351) que básicamente, el contrato de tiempo compartido es bilateral, ya que las partes quedan obligadas de manera recíproca, aun cuando actualmente se acostumbra definir los contratos por su multilateralidad.

Además, los contratos de tiempo compartido son también de tipo oneroso, dado que el consumidor queda comprometido al pago de una cuota mensual o anual por los derechos a los cuales acceden, pero que nada tienen que ver con la obligación del pago de los gastos comunes que vienen con el uso y goce de las instalaciones y de los otros servicios asociados que surgen con la administración de los inmuebles de uso del consumidor. Sin embargo, es responsabilidad de las

empresas garantizar que el uso y goce por parte del consumidor será de la calidad preestablecida en el contrato y se compromete, además, a su mantenimiento y administración adecuados.

Gherzi (1998:351) señala que queda perfeccionado, además, en el hecho mismo de la prestación de los servicios y de las instalaciones a los consumidores, que bien debieran estar establecidas con antelación por la empresa oferente en cuanto al hecho de promover y proporcionar una información veraz, detallada, eficaz y suficiente para los consumidores. Esta información debe ser además clara y oportuna para reducir los riesgos que los usuarios asumirán en el uso y goce de las instalaciones y servicios asociados a las mismas.

Se sabe, por cierto, que la información proporcionada a los consumidores es escasa, imprecisa y deficiente, especialmente en lo referente al objeto del contrato a realizar. Y, por ello, debe tomarse en cuenta que los consumidores deben ser capaces de entender la totalidad de la información que se les transmite y debe uniformizarse, preferentemente, la información trasladada a los consumidores.

El contrato de tiempo compartido es, por tanto, innominado y atípico, dado que no tiene hasta el momento legislación precisa, salvo el que hace sus veces, a saber, el contrato de adhesión; y como se ha mencionado antes, este contrato es de tracto sucesivo, pero discontinuo y no formal.

Comparación del contrato de tiempo compartido con otras figuras jurídicas

Compraventa, hospedaje y usufructo frente al contrato de tiempo compartido

El contrato de tiempo compartido claramente no es un contrato de compraventa dado que no se transfiere, en ningún momento ni modo, la propiedad inmueble sino únicamente el uso y goce de los inmuebles y servicios por un tiempo preestablecido y, además, por la transferencia o cesión, el nuevo consumidor hará pagos periódicos a la empresa oferente pero no adquirirá dicha propiedad. Es decir que, en el contrato de compraventa se garantiza la adquisición de una cosa, mientras que en el contrato de tiempo compartido lo que se adquiere es el uso y goce del inmueble por un tiempo preestablecido.

Mientras tanto, frente al contrato de usufructo, el de tiempo compartido no puede ceder sus privilegios ni derechos a otras personas mortis causa, pues el derecho de uso y goce no es exclusivo y excluyente del adquirente y de su familia; esto sí se da en el contrato de usufructo, en donde al usufructuario sí le está permitido percibir los frutos y se extingue, entre otras causas, por muerte de quien ejerce éste derecho.

En la locación existen plazos mínimos (dos años) y un máximo (10 años) y la ocupación es continua; en el contrato de tiempo compartido

la vigencia del contrato es muy superior (99 años). Son periodos vacacionales ejercidos durante 1, 2, 3, o más unidades de tiempo, medidas por semana, pues la locación puede tener por destino vivienda permanente oficina o comercio en cambio el contrato de tiempo compartido tiene en mira el esparcimiento o la recreación.

Cuando el tiempo compartido se realiza sobre unidades de apart-hotel, es conveniente marcar las diferencias que lo distinguen del contrato de hospedaje. En este caso el hotelero no tiene obligación de custodia y vigilancia sobre los bienes del adquirente.

“Entre el contrato de tiempo compartido y el contrato de hospedaje, existen importantes diferencias pues el consumidor no podrá identificarse con la reservación en el hospedaje toda vez que éste no aprovecha el tiempo compartido, con lo cual pierde el dinero y los derechos preestablecidos en el contrato”. (http://www.robertexto.com/archivo18/contr_civi_comer.htm recuperado 15 septiembre de 2012)

Ventajas del contrato de tiempo compartido

Una de las ventajas de este tipo de contrato es la transmisibilidad del mismo, toda vez que el consumidor así lo desee. Esto puede ocurrir siempre que el nuevo consumidor negocie con el antiguo, teniendo en cuenta las condiciones de la empresa oferente del contrato y siempre

que el nuevo consumidor decida aceptar la totalidad del contrato cuando así le favorezca.

Existe un ahorro en los costos de la escritura pública pues los contratos de tiempo compartido ya están previamente diseñados por el oferente y es el consumidor el que decide si acepta o no las condiciones que en él se establecen.

No solamente existen ahorros económicos sino de tiempo, evitando que los consumidores hagan las averiguaciones y contactos con diferentes empresas que promueven este tipo de servicios, principalmente cuando se trata de los de hotelería. Además, los consumidores pueden prever el uso y tipo de servicios que adquirirán y fijarlos de antemano de acuerdo con lo que ofrece la empresa, evitando diseñar planes que pueden, a la larga, resultar en inconformidad con los consumidores.

Se encuentran entre las diferentes ventajas de los contratos de tiempo compartido las siguientes:

- Se realiza una sola inversión al adquirir el tiempo compartido, que comprende una unidad totalmente amueblada, y después sólo se tiene que cubrir una cuota de mantenimiento anual fijada por cada desarrollo, lo que implica menos gastos cada vez que se viaja.
- De acuerdo con el tipo de unidad que se elige, se pueden compartir las vacaciones con la familia y los amigos.
- Se pueden aumentar las alternativas de viaje cuando se adquiere el tiempo compartido en un desarrollo que realice intercambios con otros inmuebles de la misma cadena, ya sea dentro de México o en destinos en el exterior y

aún más opciones si el desarrollo está afiliado a alguna compañía de intercambio.

- Se evita la búsqueda de habitaciones, hacer reservaciones y pagar las tarifas actuales del hotel, las cuales se incrementan cada año.
- Permite planear con anticipación las vacaciones o días de descanso.
(http://revistadelconsumidor.gob.mx/?p=2960_recuperado 16/09/2012).

Es claro que las ventajas ofrecidas por este tipo de contrato son, entre otras, la previsibilidad del lugar y tiempo de uso de los inmuebles, las localidades de los mismos y el tiempo de su uso así como conocer de antemano algunas tarifas que deben desembolsarse al entrar en compromiso bajo este tipo de contratos.

Desventajas del contrato de tiempo compartido

Visto bajo su similitud al de un contrato de adhesión, el contrato de tiempo compartido presenta las siguientes desventajas.

La primera, consiste en determinar hasta qué punto puede decirse que quien entra en relación con la empresa y se adhiere a las condiciones prefijadas ha tenido conocimiento de ellas y otorga, respecto de su contenido, un verdadero consentimiento y, en consecuencia, celebra un genuino contrato. (Farina, 1999:83)

Farina (1999:84) dice que otra desventaja es la casi inexistencia de medios jurídicos útiles para evitar o reprimir los abusos derivados de la desigualdad posicional de las figuras contractuales en este tipo de contrato así como la dificultad de minimizar la omnipotencia de los empresarios al pactar por este tipo de contratos. La posibilidad de excluir las cláusulas abusivas en este tipo de contratos es casi

imposible, dado que los empresarios no dan la información completa ni certera al respecto.

Por ello, la moderación de los abusos que puedan cometerse en la contratación por adhesión ha de llevarse a cabo, fundamentalmente, por vía jurisprudencial, desarrollando y desenvolviendo los principios generales del derecho, sin que esto implique atribuir a los tribunales un arbitrario poder de revisión de los contratos. (Farina, 1999:84).

Quizá una de las mayores desventajas de los contratos de tiempo compartido es la existencia de las cláusulas abusivas, conocidas como leoninas, es decir aquellas cláusulas contractuales que no pueden ser negociadas individualmente, de manera predispuesta y cuya realización, y hasta su ideación, viene dada por una sola de las partes. Ante este hecho puede hacerse patente la nulidad de las cláusulas abusivas pero es mucho más difícil hacer nulo un contrato de tiempo compartido.

Un ejemplo de cláusulas abusivas lo constituye el caso de que se incluya una cláusula por medio de la cual la empresa promotora se reserva el derecho de resolución del contrato en los seis meses siguientes a la firma del mismo, con la devolución de las cantidades recibidas más intereses y una indemnización a los compradores. Una demanda de nulidad daría la razón a los compradores, tal como se ha producido a través de sentencia.

Otro tipo de cláusulas abusivas es la que se da cuando el prestador de un servicio se exonera de responsabilidad si el contrato no se cumple o

se cumple deficientemente por causas técnicas o de fuerza mayor, cuando por el contrario al consumidor si se le obliga a cumplirlo en cualquier circunstancia.

Queda claro que cuando una cláusula establece que el precio final puede variar si los fabricantes varían el precio, caso en que el consumidor debe aceptar el precio nuevo que antes no había previsto, es un ejemplo de una cláusula abusiva ya que compromete prioritariamente al comprador a aceptar condiciones no pactadas inicialmente en el contrato.

También son ejemplo de cláusulas abusivas aquellas que dejan abierta cualquier interpretación en beneficio de la empresa que diseña el contrato o cuando, dentro del contrato, se hace alusión a lo dispuesto en otro documento del cual el consumidor no puede tener alcance total, previo a la firma del contrato.

Por ello, se considera la existencia de las cláusulas abusivas como parte corriente de los contratos de tiempo compartido, de las cuales tienen conocimiento de su posible existencia únicamente las personas que con anterioridad han pactado un contrato de este tipo, pero que es desconocido por aquellos quienes nunca han realizado este tipo de contrato con cualquier empresa proveedora de los mismos. Con ello, es importante entonces decir que las cláusulas abusivas deben ser precisas, claras y de fácil comprensión por parte de los usuarios,

además de ser dispuestas para los usuarios en forma oportuna, de modo que puedan estar enterados de las obligaciones a que se comprometen al realizar este tipo de contratos con las empresas oferentes.

Con la existencia de cláusulas abusivas debe considerarse el hecho de que sea el proveedor quien imponga su voluntad en este tipo de contratos. Otra de las desventajas es la limitación en cuanto al tipo y uso de bienes a que se tiene acceso así como el número de personas que tienen acceso a los mismos. Sin embargo, quizá la mayor desventaja de este tipo de contratos es la falta de conocimiento del mismo por parte de los usuarios del mismo así como de todo lo concerniente a ello. Es decir que, las cláusulas abusivas son las que crean desequilibrio entre los consumidores y los proveedores, en claro detrimento de los primeros.

Sin embargo, la Ley de protección al consumidor y usuario no contempla que los proveedores tengan la obligación de incluir cláusulas que informen a los consumidores los derechos que les competen y les asisten, con lo cual queda imposibilitada la característica de norma de orden público, lo cual viene a ser una clara desventaja para los consumidores, como también lo es el hecho de que no existe posibilidad de renuncia anticipada lo cual también está previsto en el artículo primero de la Ley de protección al consumidor y usuario al decir que los derechos de los consumidores son tutelares de

ellos y que constituyen un mínimo de derechos y garantías que no pueden ser, en ningún modo, irrenunciables, por lo que no puede impedirse ejercer este derecho a los consumidores y usuarios sino, más bien, informárseles del mismo en todo momento.

Leyes de protección al consumidor

Según Broy, (2009:48) desde 1985 se habla más seriamente de la protección al consumidor ya que en esta fecha fue cuando se emitió la primera ley (Decreto Ley 1-85 del Jefe de Estado General Oscar Humberto Mejía V. de fecha 14 de enero de 1985), para que el Estado desarrollara la defensa de los derechos e intereses de los consumidores.

Esta ley tenía por fin controlar y evitar el alza inmoderada en los precios de los productos y servicios esenciales para la población guatemalteca y establecer los delitos económicos y las sanciones correspondientes, en el caso del incumplimiento por parte de los proveedores, de los preceptos y la normativa que dicha ley contemplaba.

Las Naciones Unidas, por Resolución Número 39-248, del 9 de abril de 1985, definieron el quehacer de los gobiernos en cuanto a la protección de los derechos de los consumidores. Guatemala, como país miembro, se comprometió a aplicar y cumplir las directrices que esta organización sugirió.

La legislación de 1985 era de aplicación para toda persona individual o jurídica que en sus actividades comerciales cometiera actos de especulación, acaparamiento, alza inmoderada de precios, variación de pesos, medidas y calidad de los bienes y servicios, no anunciados, los cuales eran tipificados como delitos económicos.

Broy, (2009:48) en el año 1986, es cuando se inicia un esfuerzo formal para hacer efectiva la obligación del estado en este campo, con la vigencia a partir del 14 de enero de ese año de la Constitución de la República de Guatemala, la que en su artículo 119 (literal i) obligaciones del estado este documento señala que son fundamentales para el estado, la defensa de consumidores y usuarios en cuanto a la preservación de la calidad de los productos de consumo interno y de exportación, para garantizar su salud, seguridad y legítimos intereses económicos.

Actualmente en Guatemala se cuenta con la dirección de atención y asistencia al consumidor y usuario, que vela por la protección de los derechos del consumidor.

En el Decreto Ley 1-85, que fue emitido el 14 de enero de 1985, Ley de protección al consumidor. Se buscaba el poder controlar el alza desenfrenada de precios de los productos y servicios esenciales para la población guatemalteca.

Se crea su reglamento mediante el Acuerdo Gubernativo número 48-85 y se crea una ley de abastecimiento y control de precios de los productos esenciales, Decreto número 58-87 del Congreso de la República. En el mismo año, se crea la asociación liga del consumidor, que es una entidad de iniciativa privada.

En el año 1995, se establece por Acuerdo Gubernativo número 425-95, la dirección de atención y asistencia al consumidor, como dependencia del ministerio de economía. Luego el 18 de febrero de dos mil tres el Congreso de la República decreta la ley de protección al consumidor y usuario, Decreto número 006-2003.

El objeto de la ley antes mencionada, como lo señala su artículo 1, era buscar, promover, divulgar y defender los derechos del consumidor y usuario, establecer las sanciones y procedimientos aplicables a dicho tema.

Asegura Broy, (2009: 49) que el Acuerdo Gubernativo 777-2003 reglamento de la ley de protección al consumidor y usuario entrando en vigencia el 22 de diciembre de 2003 publicado el 10 de diciembre del 2003 tiene como objetivo es desarrollar las disposiciones de la ley de protección al consumidor, para regular la estructura administrativa y el funcionamiento de la dirección de atención y asistencia al consumidor como la unidad administrativa responsable de la aplicación de la ley.

Según Broy, (2009:50) la dirección de asistencia y ayuda al consumidor tiene como objetivo asistir los derechos e intereses de los consumidores y usuarios en sus relaciones comerciales con los proveedores y prestadores de servicios.

La dirección de asistencia y ayuda al consumidor procurará que las relaciones entre proveedores, consumidores y usuarios se llevan a cabo con apego a las leyes en materia de protección al consumidor. Debe atender al consumidor y usuario, orientándolo en todo lo relacionado a calidad, peso y demás características de los productos y servicios existentes en el mercado. Para ello la dirección de asistencia y ayuda al consumidor está compuesta de varios departamentos que tienen a su cargo la aplicación de la Ley.

Derechos del consumidor

El artículo 4 de la Ley de protección al consumidor y usuario, establece como derechos de los consumidores y usuarios, sin perjuicio de los establecidos en otras leyes, los siguientes:

- a) La protección a su vida, salud y seguridad en la adquisición, consumo y uso de bienes y servicios.
- b) La libertad de elección del bien o servicio.
- c) La libertad de contratación.
- d) La información veraz, suficiente, clara y oportuna sobre los bienes y servicios indicando además si son nuevos, usados o reconstruidos,

así como también sobre sus precios, características cualidades, contenido y riesgos que eventualmente pudieren presentar.

e) La reparación, indemnización, devolución de dinero o cambio del bien por incumplimiento de lo convenido en la transacción y las disposiciones de ésta y otras leyes o por vicios ocultos que sean responsabilidad del proveedor.

f) La reposición del producto o, en su defecto, a optar por la bonificación de su valor en la compra de otro o por la devolución del precio que se haya pagado en exceso, cuando la calidad o cantidad sea inferior a la indicada.

g) La sostenibilidad de precios con el que se oferte, promocióne, publicite o marque el producto en el establecimiento comercial respectivo.

h) La devolución al proveedor de aquellos bienes que éste le haya enviado sin su requerimiento previo. En este caso el consumidor o usuario no está obligado a asumir responsabilidad ni a efectuar pago alguno, salvo si se comprueba que el consumidor o usuario ha aceptado expresamente el envío o entrega del bien o lo ha utilizado o consumido.

i) Recibir educación sobre el consumo y uso adecuado de bienes o servicios que le permita conocer y ejercitar sus derechos y obligaciones.

j) Utilizar el libro de quejas o el medio legalmente autorizado por la Dirección de atención y asistencia al consumidor, para dejar registro de su disconformidad con respecto a un bien adquirido o un bien contratado.

Sin embargo, en cuanto a la claridad y totalidad de la información observada en el inciso d), esta ley no hace mención de un ente que regule y fiscalice lo relativo a ésta, por lo cual se presenta una clara falla de base jurídica, por la cual las empresas que promueven este tipo de contratos no dan en forma oportuna ni total la información pertinente y de beneficio para los consumidores.

Si el inciso d) del citado artículo establece que debe trasladarse la información completa a los consumidores y el inciso e) establece que será responsabilidad del proveedor el reembolso, reparación o sustitución de los bienes que no cumplan con lo convenido, es claro que no puede cumplirse esta previsión cuando se omite la traslación de la información completa al consumidor éste puede incurrir en una falta por yerro o por comisión de las cuales no tenga conocimiento exacto y será responsabilidad del proveedor el reembolso, reparación o sustitución de los bienes que no cumplan con lo convenido, pues la falta en que incurrió el consumidor no son causa de que haya obviado alguna cláusula del contrato sino a su falta de información completa acerca del mismo.

Por ejemplo, en muchas ocasiones no se mantiene el precio de adquisición del uso y goce de los bienes y los servicios, pues éstos están sujetos a cambio sin previo aviso por parte de las compañías oferentes, caso que es muy común en nuestro medio y que tantos problemas ha creado entre consumidores y empresas oferentes, pero que, de hecho, perjudican mayormente a los consumidores que a los empresarios.

Tanto menos el consumidor recibe información y capacitación acerca del uso de las instalaciones y servicios, pues si carece de información exacta y completa del contrato, cuánto más le faltará información acerca de los cuidados que debe tener en tanto haga uso de las instalaciones y servicios asociados a ellas.

Derechos del consumidor en el contrato de tiempo compartido

Los artículos 49, 50 y 51 de la Ley de protección al consumidor y usuario que rige la protección al consumidor en lo que respecta a los contratos de adhesión, dado que no existe legislación pertinente a los contratos de tiempo compartido, excepto que se los encuadre como contratos de adhesión, establecen lo siguiente.

Artículo 49. Interpretación. Las cláusulas de los contratos de adhesión se interpretarán de acuerdo con el contenido literal de las mismas; en caso de duda, deberán interpretarse en el sentido más favorable al

consumidor o usuario. Serán nulas ipso jure las cláusulas que infrinjan las disposiciones de la presente Ley.

Artículo 50. Copia de contratos de adhesión. De todo contrato de adhesión deberá entregarse copia íntegra a las partes que lo hubieren suscrito. Si no fuera posible hacerlo en el acto, el proveedor entregará de inmediato una fotocopia al consumidor o usuario, con la constancia que la misma es fiel al original suscrita por este. Mientras no se cumpla con ello, las obligaciones del consumidor o usuario no serán exigibles.

Artículo 51. Derecho de retracto. El consumidor tendrá derecho a retractarse siempre, dentro un plazo no mayor de cinco días hábiles contados a partir de la firma del contrato o desde la fecha que este se hubiere celebrado fuera del establecimiento comercial, especialmente por teléfono o en el domicilio del consumidor o usuario. Si ejercita oportunamente este derecho, le serán restituidos los valores pagados por el consumidor o usuario, siempre que no hubiere hecho uso del bien o servicio.

Claramente, el artículo 50, estipula la obligatoriedad de realizar copia fiel del contrato de adhesión que hubieren suscrito las partes y que debe ponerse a disposición de las mismas en el menor lapso de tiempo posible. Mientras tanto, el artículo 51 de la citada ley estipula como plazo para el derecho de retracto del consumidor no más de 5 días

hábiles, en las condiciones allí observadas, con lo cual quedará eximido del pago del uso y goce del bien y deben, en caso de que el consumidor hubiere realizado ya algún desembolso por cuenta de lo obligado en el contrato de adhesión, devolverse los valores pecuniarios que le correspondan al consumidor, siempre que no hubiere realizado en todo, o en parte, su derecho de uso y goce de los inmuebles o servicios adheridos a los mismos.

El artículo 4 de la Ley de protección al consumidor y usuario están estipulados algunos de los derechos principales de los consumidores y, entre ellos figura el de derecho a la información precisa, oportuna y completa acerca del manejo, uso y goce de las instalaciones y servicios proporcionados por las empresas oferentes, y éstos quedan altamente asociados con los del artículo 49 y 50 de ésta misma ley dado que los consumidores no podrán interpretar las cláusulas pues no tienen acceso a ellas ni tampoco podrán tener una copia del contrato de adhesión pues las empresas oferentes no están realmente dispuestas a ofrecer la información necesaria ni completa a los consumidores ni tampoco a dar cuenta de ello por escrito a los consumidores, sino hasta el momento en que ellos realizan el acto legal y quedan obligadas ante la ley.

En lo que respecta a los contratos de adhesión, en este tipo de contratos, no hay obligación para el consumidor, mientras éste no

reciba una copia o fotocopia certificada del mismo; se establece el derecho de retracto para el consumidor en un plazo de 5 días hábiles a partir de la firma del contrato, quien deberá recibir lo pagado, siempre y cuando no hubiere hecho uso del bien o servicio. La dirección de atención y asistencia al consumidor recibirá copia de estos contratos para su aprobación y registro, este número de registro deberá constar en el contrato una vez que vaya a ser firmado.

Reglamentación y protección al consumidor en el contrato de tiempo compartido en Guatemala y otros países

Guatemala

El Marco Constitucional del que se deriva la legislación relacionada con la protección al consumidor en Guatemala, se encuentra en la Constitución Política, emitida el 14 de Mayo del año 1985 que establece literalmente en el artículo. 119, inciso i) que “Son obligaciones fundamentales del Estado: La Defensa de consumidores y usuarios en cuanto a la preservación de la calidad de los productos de consumo interno y de exportación para garantizar su salud, seguridad y legítimos intereses económicos.”

Ley de protección al consumidor y usuario. Objeto de la Ley: Promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios, establecer las infracciones, sanciones y los procedimientos aplicables en dicha materia. Las normas de esta ley son tutelares de los

consumidores y usuarios y constituyen un mínimo de derechos y garantías de carácter irrenunciable, de interés social y de orden público. (art.1) Según esta Ley, cualquier persona natural o jurídica, nacional o extranjero, es un consumidor, aunque no sea un consumidor final. Informe sobre las necesidades y prioridades en el área de Protección del Consumidor (Versión preliminar a ser presentada en San José, Costa Rica 8-10 diciembre 2003).

“La Dirección de atención y asistencia al consumidor (DIACO), dependencia del Ministerio de Economía de Guatemala, defiende los derechos de los consumidores y usuarios, informa que la Ley de protección al consumidor y usuario, aprobada como Decreto Ley 006-2003 cobró vigencia el 26 de Marzo del año 2003 y la finalidad de la misma es promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios. Esta misma entidad refiere que los requisitos para la aprobación del contrato de adhesión el pago por la aprobación y registro de contratos de adhesión por cada uno, la cantidad de cincuenta quetzales (Q.50.00). De conformidad con el arancel de la dirección de atención y asistencia al consumidor (Acuerdo Gubernativo número 31-2005); contar con una solicitud por escrito de autorización del contrato de adhesión, firmada por el propietario o representante legal (en la que se incluyan los teléfonos y/o correo electrónicos, como medios de comunicación entre las partes) y un

modelo del Contrato de Adhesión del cual solicita aprobación y registro.”

(http://www.diaco.gob.gt/index.php?option=com_content&view=article&id=3&Itemid=80 Recuperado: 15/10/2012).

Francia

El tiempo compartido “tiene su origen en los años setenta, y se ha ido perfeccionando para llegar a convertirse en objeto central de una legislación de turismo”. (Castañeda, 2007:418). En este país se tiene conocimiento de los antecedentes del contrato de tiempo compartido hacia la veintena de 1900 y 1920, del cual devino el método París. En 1967 se registró la multipropiedad con el fin de realizar una explotación del tiempo compartido con vistas al “hospedaje turístico por tiempo determinado en complejos o desarrollos destinados al turismo utilizados de forma calendarizada por los solicitantes. Se hace hincapié en que lo consideran hospedaje turístico.” (Castañeda, 2007:418)

Ecuador

Dentro de la legislación ecuatoriana existe la Ley de Defensa del Consumidor, ley que regula las relaciones entre los prestadores de servicios y consumidores, es en esta normativa que existe una regulación especial respecto a los contratos de adhesión pero no así con los contratos de tiempo compartido, generando confusiones en la normativa ecuatoriana. (Andrade, 2012:8).

Se ha observado que estas desavenencias de la ley en el Ecuador son causantes de problemas entre las empresas prestadoras de servicios bajo el contrato de tiempo compartido y los consumidores de estos servicios. Es por ello que nace la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, que ha regido aspectos como el beneficio del consumidor, el derecho a la información y la obligación de informarse de manera adecuada sobre los productos de que los consumidores hacen uso, pero que también ha presentado algunas deficiencias para tratar los problemas socio jurídicos al respecto de este tipo de contratos.

A pesar de que Ecuador cuenta con una Defensoría del Pueblo, los problemas en cuanto al contrato de tiempo compartido son latentes. No existe el uso de cláusulas de reflexión en Ecuador por lo cual los consumidores no pueden retractarse de este tiempo de contratos en ninguna manera. Sin embargo, se sabe que en Argentina, la ley 24240 en su artículo 34 contempla la cláusula de reflexión, por medio de la cual los consumidores tienen un plazo de 5 días para dar por terminado el contrato.

México

Mientras tanto, México ha cobrado auge en la celebración de contratos de tiempo compartido, iniciando el uso de este tipo de contratos entre los años 70 y 80. En 1987 se crea la Ley sobre el régimen de propiedad

que regula el comportamiento compartido pero no fueron suficientes para evitar los abusos ocasionados en los contratos de tiempo compartido. Aunque en México sí existe una definición en cuanto a los contratos de tiempo compartido, en Ecuador no existe ninguna definición ni regulación al respecto.

España

En 1,999 se inició la regulación de contratos de tiempo compartido en España, por medio de la Ley 42/98, reforzando la protección de los consumidores. Por medio de esta ley se contempla la inscripción de contratos de tiempo compartido en el Registro de la Propiedad.

Colombia

Dice Andrade (2012) que se conoce que en Colombia la Ley maneja el contrato de tiempo compartido en sentido estrictamente turístico, de multipropiedad y que contempla el uso de contratos por tiempo fijo, flotante, espacio flotante o mixtos.

Italia

En este país existe el manejo de la multipropiedad en cuatro formas, la accionaria, la de albergue, la inmobiliaria y la cooperativa. Se tiene conocimiento de que en este país existe el estudio del contrato de tiempo compartido pero no existe la ubicación precisa de esta figura en el régimen mercantil; pero las empresas hoteleras se han adaptado al sistema de tiempo compartido bajo el concepto de multipropiedad para

facilitar su uso y manejo legal en lo que encuadra el régimen legal de ese país.

Bélgica

Según Castañeda (2007), la figura del tiempo compartido surge en este país en 1972. Se le da un trato como derivado del régimen de copropiedad, pero esta forma conocida mayormente como pluripropiedad no es societaria, como lo es en Francia. No existe evidencia de una regulación ni legislación legal precisa al respecto de este tipo de contratos, siendo totalmente inmobiliaria, y cuyos beneficios son, entre otros, la exigencia del uso común y los pactos de indivisión definida.

Alemania

Fue hasta la década de los ochenta cuando se pone en práctica el contrato de tiempo compartido en este país.

Existieron diversos modelos:

- Uno basado en una sociedad civil, integrada por los multipropietarios, quienes ejercen un derecho personal y no real.
- Modelo de multipropiedad inmobiliaria o comunidad pro-individuo; regulado por períodos.
- Modelo de “servidumbre personal”, parecido a un derecho de habitación periódica; es un derecho real constituido por el propietario a favor del interesado, que le confiere el derecho a utilizar el inmueble durante un tiempo determinado, pero no puede enajenarse, a que es absolutamente personal de su titular. (Castañeda, 2007:421-422).

Fue la normativa 97/47CEE fechada el 26 de octubre de 1994, la iniciativa en la cual se recogió la normativa comunitaria que hace

referencia a los hechos previamente citados. Con ello se logró la legislación a favor de los consumidores y su protección para los alemanes y “en 1996 se promulga una Ley acerca de la transmisión de derechos de disfrute de inmuebles a tiempo parcial.” (Castañeda, 2007:422).

Uruguay

Es con fechas de los ochenta, y más específicamente en 1987, cuando surgió esta figura debido a la construcción de balnearios en Punta del Este y en las termas de Arapey, ubicados en este país. El modelo promovido y utilizado en esta sociedad es uno societario y toman como base la constitución de un derecho real.

Atropellos al consumidor por empresas prestadoras del servicio de tiempo compartido en Guatemala

Testimonios de consumidores

Los siguientes testimonios están tomados del diario El Periódico, medio escrito distribuido en Guatemala, del domingo 21 de noviembre de 2010, en la sección Domingo, y cuyo artículo fue titulado El Club de los Estafados. Los siguientes testimonios están tomados textualmente para evitar confusiones y fueron recuperados por vía electrónica de la dirección.

(<http://www.elperiodico.com.gt/es/20101121/cartas/183296> recuperado 14/09/ 2012).

Testimonio de Cesia

Cesia es clienta de vacaciones centroamericanas, S.A., o vacación club of America, la empresa que más quejas tiene y que administra los hoteles Clarion Suites (capital) y Amatique Bay (Izabal).

Cesia llegó a la presentación del club sola y con dos tarjetas de crédito. Le preguntaron si le gustaba viajar y cada cuánto lo hacía, si le gustaría disfrutar con su familia de destinos inimaginables. Vio videos y fotos. Había música de fondo. El vendedor era sonriente y amable. Vio cómo algunos visitantes firmaban el contrato y les aplaudían. Todo era fiesta. Cesia se sentía a gusto, pero sabía que no tenía los ingresos para comprar un servicio de ese tipo. Sin embargo, el tiempo avanzaba y el vendedor seguía al pie del cañón. Y ella nunca dijo “no”. Cuando eran casi las 11:00 de la noche le pidieron las 2 tarjetas de crédito “para darte el premio”. Cesia creía que no podían hacerle ningún cargo porque tenía poca disponibilidad de crédito. Pero para su sorpresa y susto, el vendedor volvió con los vouchers emitidos. En cosa de minutos, el banco había aprobado 4 extra financiamientos en cada tarjeta, en total Q20 mil 790. La joven asegura que no entiende dónde tenía la cabeza, pero finalmente firmó un contrato por 50 años y firmó un pagaré a Vacaciones Centro Americana, S.A. por Q49 mil 500 cancelables en 36 meses, además de otros gastos. En total, esta chica que no tiene casa propia y gana unos Q6 mil mensuales como

optometrista debía pagar Q256 mil 680 por unas vacaciones que, en verdad, no soñó.

“Esa noche no pude dormir”, narra. Al día siguiente llamó a Vacaciones Centro Americana, S.A. para pedir que le cancelaran todo. Era sábado y le indicaron que debía solicitarlo el lunes. El lunes le dijeron que no había nadie disponible. A mitad de semana la comunicaron con un abogado que le pidió una carta dirigida a la junta directiva para que consideraran su petición.

Finalmente le contestaron que no era posible la cancelación ni la devolución del dinero. Cesia lo denunció en el Ministerio Público, sus tarjetas están al límite y Vacaciones Centro Americanas, S.A. la llama para recordarle las cuotas atrasadas y que pueden embargarle bienes.

Testimonio de Ricardo

Ricardo, un padre de 30 años, es otro inconforme con su contrato del tiempo compartido que le vendió vacaciones centro americanas, S.A. Por teléfono me contó que en el momento de la negociación el vendedor le pintó otro panorama. Le dijo que el enganche de Q17 mil 470, que le debitaron una tarde de sábado, también por medio de varios extra financiamientos, se lo cobraría el banco “en 10 cuotas” y que los pagos de Q900 que accedió a hacer durante 36 meses se pagarían solos si les refería a una treintena de amigos que se hicieran socios. “De 10 que vienen, 6 se quedan con nosotros”, le aseguraron.

Lo primero era mentira y lo segundo, irreal. Firmó un contrato por US\$8 mil, a 50 años, y como Cesia tuvo que contratar a un abogado y hacer una denuncia en el Ministerio Público porque no le autorizaron la anulación a pesar de que no usó los servicios. La constante en las entrevistas para este reportaje fue la frase de los arrepentidos “no sé cómo me convencieron”.

Testimonio de Carol

En la búsqueda de quejosos también apareció gente como Carol, una mamá que aunque nunca intentó retractarse, no pudo usar el servicio. Nunca conseguimos juntar el dinero para los boletos, cuenta. Estábamos recién casados, con una hipoteca. Fue una pésima compra: no teníamos el nivel económico para este tipo de vacaciones.

Testimonio de Luis

Luis, un periodista que compró con su esposa el paquete más barato de Club Premier (US\$3 mil 250), es de los contentos con el servicio. A menudo usan los dos hoteles de la empresa en el país para pasar el fin de semana. Pero para la gente como Ricardo y Cesia, a quienes endeudaron por varios años con la tarjeta de crédito sólo para cobrarles el pago inicial, pensar en vacacionar raya en lo absurdo.

Testimonio de Rodrigo

Otros usuarios como Rodrigo, un veinteañero que firmó un contrato por US\$2 mil con Green Way Vacation, también califican de mal

acertada la compra. Las 2 veces que intentó comprar los boletos aéreos con los súper descuentos ofrecidos los consiguió más baratos en Internet. Otra vez quiso reservar un hotel y debía pagar más de US\$300. Además le cobran US\$100 al año por mantenimiento. “Al final hice cuentas que con el dinero que les di pude haber ido a Europa y conseguir los mismos descuentos por mi cuenta”, refiere.

Denuncias ante la Oficina del Procurador de los Derechos Humanos (PDH), Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (Diacó), Ministerio Público (MP) y casos registrados por la asociación de usuarios y consumidores de Guatemala

Según el Inguat, en Guatemala funcionan 5 empresas que venden tiempo compartido con oficinas en el país y una sin dirección física. Sólo *Club Premier Four Season* está registrado. El Inguat ha recibido 17 quejas contra estas empresas y ya impuso 2 sanciones (a Vacaciones Centro Americanas, S.A. y a Full Service).

En el año 2010, la Diaco ha recibido 182 quejas distribuidas así:

- Vacaciones Centroamericanas, S.A. (*VCA, Vacation Club of América*) 96 quejas.
- Full Service Vacation Club & Travel (*Vacaciones Sin Límite/Corporación de Servicios Integrales Latinoamericanos*) 45 quejas.
- Club Premier Four Seasons/Vacaciones, S.A. 34 quejas.

- Green Way Vacation 4 quejas.
- Access CVM Group, S.A. 3 quejas.

Hay 182 denuncias de usuarios de tiempo compartido presentadas de enero al 3 de noviembre en la Dirección de atención y asistencia al consumidor (Diacó). Hay decenas de denuncias en el Ministerio Público (MP), 18 quejas en la Oficina del Procurador de los Derechos Humanos (PDH) y 60 casos registrados por una asociación de usuarios y consumidores cuyo caldo de cultivo para su formación fueron precisamente los inconformes con estos servicios turísticos. ([http://www.elperiodico.com.gt/es/20101121](http://www.elperiodico.com.gt/es/20101121/cartas/183296) /cartas/183296 recuperado 16/09/2012).

Legislación del contrato de tiempo compartido

Para enfocar el tema desde el punto de vista del sistema legal en Guatemala, y en vista de que el contrato de tiempo compartido es más bien uno que encaja en los contratos de adhesión, se harán las siguientes reflexiones.

En el Código Civil se regula en el artículo 1520 lo relativo a los contratos de adhesión y dice textualmente que:

Los contratos de adhesión, en que las condiciones que regulan el servicio que se ofrece al público son establecidas sólo por el oferente, quedan perfectos cuando la persona que usa el servicio acepta las condiciones impuestas.

Las normas y tarifas de estos negocios deben ser previamente aprobadas por el Ejecutivo, para que pueda actuar la persona o empresa que hace la oferta, incurriendo en responsabilidad en caso contrario. Cuando la variación de las circunstancias en que fue autorizado un servicio de carácter público haga demasiado onerosas las normas y tarifas aceptadas, puede el Ministerio Público o el representante de la municipalidad respectiva pedir la revisión de las condiciones impuestas.

Por ello, el contrato de tiempo compartido está altamente asociado con el contrato adhesión en lo que respecta a la actividad mercantil que de él deviene. Y, es claro, que es el oferente quien estipula las cláusulas del contrato y es el consumidor quien acepta, o no, las condiciones impuestas en las cláusulas bajo las cuales se firmó el contrato.

Mientras tanto, la Ley de la procuraduría de defensa del consumidor y usuario dice, en el artículo 3 que ésta será la encargada de regir lo concerniente a “todos los contratos verbales o escritos que se realicen entre proveedores, consumidores y usuarios dentro del territorio nacional...” tomando en cuenta que los mismos pueden ser realizados entre personas individuales o jurídicas, nacionales o extranjeras, tal como es el caso de las empresas que ofrecen los contratos de tiempo compartido. Habrá de observarse cuidadosamente, entonces, lo que estipule esta ley.

Ley de protección al consumidor y usuario

El Decreto Número 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala, conocido como Ley de protección al consumidor y usuario fue diseñado en virtud de que la ley vigente que regula el sistema económico deviene ineficaz y en muchos casos inoperante, contraria a los intereses de los consumidores o usuarios y no responde a las características de una economía moderna, abierta y dinámica por lo que es necesario disponer de un marco legal que desarrolle y promueva en forma efectiva, los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios de manera equitativa en relación a los proveedores.

La citada ley dice que uno de los derechos de los consumidores y usuarios es el de “recibir educación sobre el consumo y uso adecuado de bienes o servicios que le permita conocer y ejercitar sus derechos y obligaciones.” ((artículo 4, inciso i). 2003:4) que es uno de los derechos que menos se hacen valer en los contratos de tiempo compartido en Guatemala pues las empresas oferentes no brindan la totalidad de información sobre los servicios ofrecidos.

Sin embargo, cabe hacer notar que la Ley de la procuraduría de defensa del consumidor y usuario, derogó la Ley de protección al consumidor y usuario, como se menciona en el siguiente tema tratado en este documento. Con todo, dentro de su legislación hace constantes

referencias a la Ley de protección al consumidor y usuario por lo que no puede descartarse del todo el uso de ésta misma.

Iniciativa de ley para la regulación del contrato de tiempo compartido (Diacó)

Según el Congreso de la República de Guatemala, bajo Número de Registro 4305 recibida por la Dirección Legislativa, control de Iniciativas, se tuvo a la vista una iniciativa para aprobar la Ley de la procuraduría de defensa del consumidor y usuario, el cual quedó 006-2003 Ley de protección al consumidor y usuario del Congreso de la República, dado que éste establece de mejor manera la protección y otros trámites derivados de los derechos del consumidor y usuario.

Según el artículo 3 de esta ley:

Quedan sujetos a las disposiciones de esta ley todos los contratos verbales o escritos que se realicen entre proveedores, consumidores y usuarios dentro del territorio nacional sean estas personas individuales o jurídicas, nacionales o extranjeras, públicas o privadas, siempre y cuando se considere que exista vulneración a los derechos de los consumidores y usuarios.

Por lo visto anteriormente, los contratos de tiempo compartido entran en la tutelaridad de esta ley, que se hará cargo, en lo que le compete, al manejo de este tipo de contratos en lo que corresponde especialmente a la defensa del consumidor y usuario.

También compete a esta ley, según el artículo 17, el velar por la correcta conciliación de los reclamos; es decir, que cuando en el término de 8 días el usuario no obtiene una solución a su queja, o bien le fue impedido el acceso al registro claro de su reclamo, debe entonces presentar una denuncia ante la dirección de atención y asistencia al consumidor, siempre que presente los documentos que acrediten, correctamente, la adquisición de los bienes o de los servicios que hubiere pactado.

En el artículo 21 de esta ley se hace referencia a la publicidad engañosa, al decir que:

Cuando la Dirección determine, por denuncia o de oficio, que se está utilizando publicidad engañosa, en la forma que lo indica el artículo 20 de la Ley, procederá a sancionar a quienes resulten responsables, para ser sancionados conforme lo establecido en el Capítulo VI de la Ley.

Pese a ello, parece no ser imprecisa la misma dado que no menciona el tipo de contratos en los que es aplicable la misma y, además, no puede determinarse de que se trata exactamente el término “publicidad engañosa”, pues las empresas dedicadas a la promoción de contratos de adhesión o de tiempo compartido parecen precisar que la información brindada al consumidor es completa, siempre y cuando toman en cuenta que la misma ha sido cabal por el mero hecho de mencionar las

cláusulas que el consumidor puede entender y que competen a la forma, plazo y lugar en que los servicios y/o bienes pueden y deben ser usados; sin embargo, otros términos útiles para los consumidores, como el traspaso de servicios, modalidades de uso, pago, etc. parecen no estar claramente definidas. Con todo, será esta Ley, en conjunto con la de protección al consumidor y usuario, sus legisladores y organismos competentes quienes determinen la correcta utilización de la ley, guardando siempre que no conlleven al detrimento de la calidad de los usuarios o consumidores y que no contravengan lo dispuesto por la ley y lo específico de cada contrato, según sea el caso.

Cita también esta ley, en el artículo 33, lo referente a los contratos de adhesión mencionando que:

Todo proveedor de bienes o prestador de servicios que utilice los contratos de adhesión para la formalización de las obligaciones del consumidor o usuario, deberá elaborar o readecuar y presentar a la dirección para su aprobación y registro, el formato de los referidos contratos, a fin de verificar que cumplan con los requisitos establecidos en la Ley y que no se encuentran dentro de las estipulaciones contenidas en el artículo 47 de la Ley. De acuerdo con el artículo 52 de la Ley, los proveedores presentarán los contratos de adhesión, en forma directa o a través de su asociación o gremial respectiva a la dirección, quien procederá a su estudio y análisis y de

ser necesario, correrá audiencia al proveedor para discusión del contrato, a efecto de aprobarlo y llevar a cabo su correspondiente registro.

En vista de ello, puede alegarse que es la dirección de atención y asistencia al consumidor la encargada de velar, en primera instancia y bajo los términos que precisa la Ley de protección al consumidor y usuario, porque al consumidor y usuario le sean otorgadas las prerrogativas y la información suficiente para la realización de un contrato satisfactorio de adhesión y no debiera presentarse anomalías, reclamos o registros de incumplimiento en esta dirección pero estos casos se dan, como se vio anteriormente en la sección de atropellos al consumidor, en la cual se proporcionan algunos testimonios referentes a esta disyuntiva.

A este respecto, quizás una de las cláusulas controversiales en la ley, es la que dispone el artículo 70 de la Ley de protección al consumidor y usuario, en la cual se dice, en la literal c), que deben ser sancionados todos aquellos proveedores que omitan el proporcionar la información que se considere básica de los productos y servicios que hayan sido ofrecidos a los usuarios. Pero, como se ve literalmente, se refiere a la “información básica” y es en ello en donde estriba el problema, pues no se sabe a ciencia cierta cuál sea esta información en los contratos de

tiempo compartido y cómo y quién la determina queda, las más de las veces, en los proveedores y no en la ley ni en sus legisladores.

Se suma además el hecho de que la literal f) cita que la omisión de la información complementaria debe ser sancionada toda vez que no sea la completamente requerida por la dirección de atención y asistencia al consumidor con la salvedad hecha en esta literal de que “no se viole la garantía del secreto profesional y cualquier información confidencial por disposición legal”. Y, también que, la literal g) dice que deben ser sancionados los proveedores cuando proporcionen “información no susceptible de comprobación, o que induzca a error o engaño”, entendiéndose así que el consumidor queda sujeto a lo que dictamine la dirección de atención y asistencia al consumidor, al entendimiento de la ley por parte de ella y de los proveedores y por lo que la correcta determinación de las autoridades dictaminen en cuanto a ello, hechos que reducen la cabal comprensión, y más aún, la previsión por parte de los consumidores al suscribir contratos de tiempo compartido.

Lo que sí se sabe a ciencia cierta, según la literal p) del artículo 70 de la Ley de protección al consumidor y usuario es que la omisión en el registro de los contratos de adhesión ante la dirección de atención y asistencia al consumidor y usuario ha de ser sancionada, por lo que queda bajo la competencia de esta dirección las veces que la ley le otorga para velar por el correcto cumplimiento de lo dispuesto en la

ley, velando siempre por los derechos del consumidor y del usuario. Se suma también el hecho de que el artículo 47 de la Ley de protección al consumidor y usuario hace notar que el contrato de adhesión es “aquél cuyas condiciones son establecidas unilateralmente por una de las partes, sin que la otra pueda discutir o modificar su contenido en el momento de contratar”, lo que hace resaltar la preminencia de la parte proveedora sobre la parte usuaria de este tipo de contratos.

Mecanismos de defensa del consumidor

El mecanismo de defensa que el consumidor puede usar al momento de presentarse una anomalía en el contrato o en las condiciones de uso del mismo, según la Ley de protección al consumidor y usuario, son los siguientes:

Presentar una denuncia ante la dirección de atención y asistencia al consumidor, según el artículo 77 de la Ley de protección al consumidor y usuario. Además establece el artículo 78 que puede optarse por a) un arreglo directo conciliatorio entre las partes, b) un arbitraje de consumo o c) un procedimiento administrativo.

El consumidor podrá avocarse a los conciliadores que prestan su servicio de forma gratuita por medio de la dirección de atención y asistencia al consumidor, tal como se dispone en el artículo 80 de la ley mencionada.

Para asistir a las audiencias, la empresa donde trabaje el consumidor debe recibir notificación por escrito de la dirección de atención y asistencia al consumidor, y el consumidor deberá presentar ante la empresa un comprobante del día, hora y duración de las audiencias fijadas por parte de las partes involucradas, las cuales serán elaboradas por la dirección de atención y asistencia al consumidor.

Cuando el arreglo sea de manera directamente conciliatoria, por ambas partes, el conciliador propondrá fórmulas ecuanimes a ambas partes para que lleguen a un arreglo de manera rápida y mutua, según lo establece el artículo 82 de la ley en cuestión.

Ahora bien, si el arreglo es por arbitraje de consumo deberán seguir las disposiciones de la Ley de arbitraje de Guatemala, como lo establece el artículo 83 de la Ley de protección al consumidor y usuario.

Sin embargo, cuando se determine necesaria la aplicación de un procedimiento administrativo, entonces deberá seguir lo dispuesto en los artículos 84 a 98 de la ley mencionada; tomando en cuenta que el artículo 85 establece que el consumidor y los proveedores pueden representarse a sí mismos o lo pueden hacer por medio de representantes legales designados por cada una de las partes para tal efecto.

Modelo de contrato de tiempo compartido

Se tuvo acceso a un contrato de vacaciones Centro Americana, S.A. y a uno de *Full Service*. Ambos tienen las mismas cláusulas con pequeñas variaciones. Son contratos de opción de compra de acción de uso. Algunos cargos detallados en el de Vacaciones Centro Americana, S.A. fueron:

- Precio: US\$6 mil 500
 - Pago inicial: US\$1,300
 - A cancelarse con pagaré por medio de cargos a la tarjeta de crédito: US\$5 mil 200
 - Gastos de contrato: US\$520
 - Vigencia: 50 años
 - Puntos asignados anualmente: 325
 - Costo anual de socio usuario o mantenimiento: US\$1 por punto (obligatorio el pago anual)
 - Cuota anual de administración: US\$59 (obligatoria)
 - Cuota anual de afiliación internacional: US\$112 (opcional a uso).
 - Cuota por intercambio internacional: US\$234 (opcional a uso).
- El servicio de vacaciones centro americana, S.A. comienza desde que el usuario acepta su invitación y disfruta de la presentación de venta que puede incluir comidas y bebidas e incluso

hospedaje en algún hotel escogido. Vacaciones centro americana, S.A. podrá hacer suyos los pagos recibidos (enganche, costos de contrato, capital más intereses) en concepto de arras, cubriéndose con ello en parte los daños y perjuicios causados.

En seguida se describe el contenido de un modelo de contrato de tiempo compartido.

El contrato contiene el nombre la institución que prestará el servicio y el nombre de la persona que adquiere el compromiso de disfrutar de los bienes y/o servicios que se deben tener a la vista, en forma expresa, clara y completa, en el contrato. Además de ello debe contener el nombre del lugar donde se hará uso de los bienes y/o servicios pactados en el contrato.

La concesión del derecho y uso de los bienes y/o servicios de que se disponga en el contrato deben hacerse patentes en el contrato y quedar, claramente, a la vista del consumidor, exponiendo de manera específica las unidades a utilizar, la capacidad de las mismas y la temporalidad por la cual han de usarse.

Se espera además que entre las cláusulas, se encuentre una referencia a las normativas y reglamentos que rigen la concesión del servicio o de los bienes de que el consumidor haga uso, y debe dársele, por norma general, una copia de los mismos para que los tenga a la vista y así se evite complicaciones posteriores entre la parte oferente y la parte

adquiriente. La falta de cláusulas como éstas se consideraría lesiva para el consumidor, pero también el consumidor debe hacer una lectura minuciosa de ellas para no alegar inconformidad posterior a la aceptación de todo lo que el contrato, y las normas y reglamentos internos, le ofrecen. Posteriormente, puede decidir si adquiere el compromiso de gozar de los bienes o servicios bajo las condiciones del oferente o si desiste de ello.

El contrato debe incluir, entre sus cláusulas, el precio total de los bienes o servicios que ofrece, la cantidad con que se podrá hacer reservación de los mismos, el abono y las cuotas o rentas que pagará hasta totalizar el precio acordado por el oferente. La inexistencia o ambigüedad de éstas, son causas suficientes para que el consumidor desista de entrar en compromiso con el oferente. Si existiese alguna cuota de amortización, intereses o de impuesto de valor agregado, deberá hacerse expresa en el contrato, en alguna de sus cláusulas.

Las cláusulas deben indicar, claramente, el lugar, modo y documentos de pago, tipo de moneda y comprobación de pagos a que tendrá que referirse el consumidor en cada transacción monetaria derivada de la compra de los bienes o servicios que ofrece el contrato. Además, se espera que el contrato indique si siempre se harán los pagos a la misma empresa oferente o si se establecerá el cambio hacia otra entidad u organización que la empresa oferente señale.

Si existieran gastos o costes de operación y mantenimiento, se deberá hacer notorio en el contrato por medio de una cláusula específica. Las menciones acerca de la fecha, saldo y cuotas iniciales desde cuando se pueda hacer uso de los bienes o servicios y la finalización de dicho plazo deben ser expresas en el contrato, por parte de la empresa oferente.

Qué puede hacer el consumidor cuando es víctima de estos contratos

El consumidor debe saber que tiene derecho al retracto cuando se habla de contratos por adhesión o de tiempo compartido, lo cual no es de conocimiento general en nuestro medio, pero que sí es legal.

“Para ello debe hacerse del conocimiento del consumidor que el retrato es un derecho exclusivo de éste. Su aplicación es reciente en Guatemala y su finalidad es dejar sin efecto un contrato cuando el consumidor desee desistir del mismo, por diversos motivos”. (López, 2007:65).

La naturaleza del derecho de retracto es mercantil dada la calidad en que actúan las partes en la contratación y se encuentra regulado únicamente en la Ley de protección al consumidor y usuario. El derecho de retracto del consumidor es un medio de protección contractual para desistir del contrato cuando la persona observa cláusulas con condiciones contrarias a sus intereses económicos o personales.

El derecho de retracto consistiría en el derecho de revisar el consentimiento otorgado por parte del consumidor hacia un contrato de tiempo compartido, dado que la aceptación del contrato o de cualquiera de sus cláusulas pudo haberse realizado bajo presión o se pudo haber aceptado sin observar adecuadamente lo dispuesto en cada una de ellas. (López, 2007:66-69)

Con todo, la Ley de protección al consumidor y usuario no define, específicamente, el derecho de retracto, sino que solamente define el plazo para hacerlo, las condiciones para que se haga efectivo y los efectos que se desprenden de su ejercicio.

Literalmente, el artículo 51 de la Ley de protección al consumidor y usuario dice acerca del período de retracto que el consumidor tendrá derecho a retractarse siempre, dentro de un plazo no mayor de cinco días hábiles contados a partir de la firma del contrato o desde la fecha en que éste se hubiere celebrado fuera del establecimiento comercial, especialmente por teléfono o en el domicilio del consumidor o usuario. “Así, corresponde al consumidor hacer uso del derecho de retracto en los cinco días hábiles a partir de firmado y aceptado el contrato. Luego, de este período, podrá asistir a la dirección de atención y asistencia al consumidor para realizar los procesos que requieran según lo dispuesto en el artículo 78 de la Ley de protección al consumidor y usuario, es decir, a) un arreglo conciliatorio entre las partes, por medio

de conciliador proporcionado por la dirección de atención y asistencia al consumidor; b) Arbitraje de consumo, según lo establecido por la Ley de Arbitraje o c) Procedimiento Administrativo”.

(http://www.wipo.int/wipolex/en/text.jsp?file_id=235834#

LinkTarget_1167 recuperado 29/01/2013).

Ilícitos

Según la Ley de protección al consumidor y usuario, en el artículo 68, se establece que una infracción es toda acción u omisión por parte de proveedores y consumidores y/o usuarios u organizaciones de consumidores y usuarios que implique violación de normas jurídicas sustantivas en esta materia o el abuso del ejercicio de los derechos y obligaciones que establece la presente ley, constituye infracción sancionable por la Dirección, en la medida y con los alcances que en ella se establecen.

“Además, la dirección de atención y asistencia al consumidor puede disponer de las siguientes opciones en caso de que se registre una infracción por cualquiera de las partes, consumidor o proveedor: a) apercibimiento escrito, el cual se hace directamente por medio de un funcionario de la Dirección; b) apercibimiento público, tal como sucede en nuestro medio al observar las notificaciones en los medios de comunicación masivos, principalmente en prensa; c) multas, según lo estipule la Dirección y d) publicación de los resultados de la

investigación, en el diario de mayor circulación y correrá por cuenta del infractor los costes de la misma”.

(http://www.wipo.int/wipolex/en/text.jsp?file_id=235834#LinkTarget_1167 recuperado 30/01/2013).

Mientras tanto, el artículo 70 de esta ley dice que un proveedor es punible de sanción cuando se den las siguientes situaciones.

- a) Incurrir en alguna o algunas de las prohibiciones establecidas en la presente ley.
- b) No cumplir con sus obligaciones.
- c) La omisión de proporcionar la información básica de los productos y servicios que se ofrecen a los consumidores y usuarios.
- d) No exhibir los precios de los bienes o servicios que se ofrecen al público.
- e) La omisión de la información cuando se expendan productos deficientes, usados, reparados u otros en cuya elaboración o fabricación se hayan utilizado partes o piezas usadas, a los consumidores o usuarios.
- f) Omitir la información complementaria que le sea requerida por la Dirección, siempre que no se viole la garantía del secreto profesional y cualquier información confidencial por disposición legal.
- g) Proporcionar información no susceptible de comprobación, o que induzca a error o engaño.

- h) Infringir las normas relativas a promociones de temporada o liquidaciones establecidas en esta ley.
- i) No informar previamente al consumidor o usuario sobre las condiciones en las que se le otorga un crédito.
- j) No advertir, ni proporcionar las indicaciones sobre el uso de productos potencialmente dañinos para la salud o integridad física de los consumidores o usuarios, o para la seguridad de sus bienes.
- k) Cuando, en el momento de tener conocimiento de que un producto sea dañino o peligroso para el consumo o uso, no informar al público y no retirarlo del mercado.
- l) No cumplir con la garantía extendida al consumidor o usuario.
- m) No proveer el libro de quejas que establece la presente ley o el medio legalmente autorizado por la Dirección.
- n) Impedir el acceso de los consumidores o usuarios que desean registrar sus reclamos, al medio legalmente autorizado o al libro de quejas, sea por pérdida o extravío, por deterioro o por estar agotados los folios respectivos. En ningún caso se puede negar al consumidor o usuario el derecho a inscribir sus reclamos.
- ñ) No mantener en buenas condiciones de funcionamiento y debidamente calibradas las pesas, medidas, registradoras, básculas y los demás instrumentos de peso, que se utilicen en el negocio.

o) Cobrar en exceso los intereses que se deban aplicar sobre saldos pendientes de créditos concedidos, o por exigir pagos por adelantado, sin la existencia de un pacto de anuencia por parte del consumidor o usuario.

p) No registrar en la Dirección los contratos de adhesión.

Todas las acciones anteriores serán multadas con quince a setenta y cinco unidades de multas ajustables, entendiendo que un Unidades de Multas Ajustables es equivalente a un salario mensual mínimo vigente para las actividades no agrícolas, siempre que no exceda del cien por ciento del valor del bien o servicio, según el artículo 69, literal c) de la ley en cuestión.

Son casos comunes de infracción por parte de las empresas proveedoras lo previsto en el artículo 71 de la Ley de protección al consumidor y usuario, cuando a) se estipule el aumento de precio informado y pactado en el contrato o b) cuando se fije precios fraccionados que den como resultado el incremento del precio normal acordado en el contrato, respectivamente; siendo la multa de quince a veinte unidades de multas ajustables cuando la infracción sea por aumento de precio y de diez a veinte y cinco unidades de multas ajustables cuando los precios fraccionados incrementen el valor del precio normal acordado.

Además, la empresa proveedora que cometa infracción contra un consumidor deberá reparar los daños y perjuicios, según lo establecido por los artículos 74 y 75 de la ley mencionada. (http://www.wipo.int/wipolex/en/text.jsp?file_id=235834#LinkTarget_1167 recuperado el 30/01/2013).

Conclusiones

A pesar de que los contratos de tiempo compartido se han venido utilizando desde hace muchos años en América Latina, Guatemala parece tener un atraso en cuanto a la legislación de los mismos, pues al momento, no está claro cuáles sean las leyes que rigen este tipo de actividad generada por este tipo de contratos, salvo cuando se los ve como contratos de adhesión, término que parece ser el más próximo a los contratos de tiempo compartido. Esto debe verificarse jurídica y prácticamente, pues si sólo se observa una de estas partes, el panorama legislativo de los mismos no favorecerá a los consumidores.

A pesar de la existencia de una ley específica, Ley de protección al consumidor y usuario, parece ser que no se han solucionado del todo los problemas que devienen con el uso y celebración de este tipo de contratos pues no se ha velado por la claridad y totalidad de la información dada al consumidor de manera previa y certera, a modo de privilegiar al consumidor y no tanto al empresario que promueve la celebración de este tipo de contratos.

Es de particular interés que no exista documentación específica y consensuada en cuanto a la protección del consumidor en nuestro medio, cuánto más en lo referente a los contratos de tiempo compartido. No obstante, existe un interés gubernamental en cuanto a la defensa de los consumidores en tanto que se ha adoptado una nueva

ley que se ocupa de ello así como de la creación de un ente dedicado a la protección del consumidor, a saber, la procuraduría del consumidor y usuario.

En cuanto a los mecanismos procesales de defensa del consumidor en Guatemala no se garantiza el derecho del consumidor ya que no existen políticas específicas, la población en general no conoce cuáles son sus derechos y las instituciones o empresas muchas veces no cumplen con sus obligaciones como proveedores de bienes y servicios. Se determinó que la Diaco no actúa con eficacia en el ejercicio de la defensa de los derechos de los consumidores debido a que es una institución que no goza de autonomía. Otro problema que no favorece a los consumidores es que los procedimientos para resolución de conflictos son conciliatorios, es una institución sin mayor autoridad y con poca fuerza para ejercer poder para que se cumplan tanto las obligaciones como los derechos de los consumidores.

Referencias

Andrade, E. (2012). *Mecanismos procesales de defensa de los consumidores en los contratos de adhesión y contratos compartidos en el Ecuador*. Ecuador: Tesis Inédita Universidad Andina Simón Bolívar.

Broy, C. (2009). *Análisis Jurídico del Derecho de Protección al Consumidor en Guatemala y la función de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor en su aplicación*. Guatemala: Tesis Inédita Universidad de San Carlos de Guatemala

Castañeda, M. (2007). *Naturaleza jurídica del tiempo compartido*. México: Instituto de Investigaciones Jurídicas. UNAM. México.

Farina, J. (1999). *Contratos comerciales modernos*. Argentina: Editorial Astrea.

Gherzi, C. (1998). *Contratos civiles y comerciales*. Partes general y especial. Tomo 2. 4ta. edición. Argentina: Editorial Astrea.

Girón, Y. (2005). *Análisis comparativo del contrato atípico de tiempo compartido y su aplicación en Guatemala*. Guatemala: Tesis Inédita Universidad de San Carlos de Guatemala.

Papaño, R.(1989). *Derechos reales*. Buenos Aires, Argentina: Editorial De Palma.

Villegas, R. (2000). *Derecho Mercantil Guatemalteco*. Tomo III. Cuarta Edición. Editorial Universitaria. Universidad de San Carlos de Guatemala.

López, C. (2009). *Importancia del Derecho de Retracto en los Contratos por Adhesión según la Ley de Protección al Consumidor y Usuario*. Tesis Inédita Universidad Mariano Gálvez de Guatemala.

Legislación

Congreso de la República de Guatemala. (1970). *Código de Comercio de Guatemala*. Decreto Número 2-70.

Jefe del Estado de Gobierno. (1963). *Código Civil*. Decreto-Ley Número 106.

Asamblea Nacional Constituyente de la República de Guatemala. (1985). *Constitución Política de la República de Guatemala*.

Informe sobre las necesidades y prioridades en el área de Protección del Consumidor

(Versión preliminar a ser presentada en San José, Costa Rica 8-10 diciembre 2003)

Congreso de la República de Guatemala. (2003). *Ley de Protección al Consumidor y Usuario*. Decreto Número 006-2003.

Ministerio de Economía. (2004). *Reglamento de la ley de protección al consumidor y usuario: acuerdo gubernativo número 777-2003*.

Páginas electrónicas

<http://revistadelconsumidor.gob.mx/?p=2960>

<http://www.elperiodico.com.gt/es/20101121/cartas/183296>

http://www.legalmania.com.ar/derecho/modelo_contrato.htm

http://www.robertexto.com/archivo18/contr_civi_comer.htm

[http://www.diacogob.gt/index.php?option=com_content&view=article
&id=83&Itemid=80](http://www.diacogob.gt/index.php?option=com_content&view=article&id=83&Itemid=80)