



# Prácticas inadecuadas en la comercialización de paquetes turísticos



# Fundamento Legal



## Ley de Promoción de la Competencia y Defensa

Efectiva del Consumidor, N° 7472



Reglamento de la Ley N° 7472,  
Decreto Ejecutivo N° 37899-MEIC

## Derecho a la información

### Artículo 34, inciso b)

Informar suficientemente al consumidor, en español, de manera clara y veraz, acerca de los elementos que incidan en forma directa sobre su decisión de consumo

## Ley 7472

### Artículo 44.- Ventas a plazo.

Las ventas a plazo de bienes tales como bienes inmuebles, apartamentos y casas, la prestación futura de servicios, tales como las ventas de clubes de viaje, acciones, títulos y derechos que den participación a los consumidores como dueños, socios o asociados y los proyectos futuros de desarrollo, como centros sociales y turísticos, urbanizaciones, explotación de actividades industriales, agropecuarias y comerciales, deben cumplir con lo establecido en este artículo siempre que concurren las siguientes condiciones:

# Ley 7472

Oferta pública y generalizada a los consumidores.

Entrega del bien o prestación del servicio está condicionado a un hecho futuro.

Realización de ese hecho futuro, dependa de la empresa vendedora.

Previo a vender debe contar con la autorización del MEIC.

# Empresas autorizadas

## Total de empresas autorizadas 47



Todas estas modalidades tienen como común denominador:

Ejecución futura del servicio contratado

El pago puede ser en un solo tracto o e varios

## Lista de empresas autorizadas por el MEIC para la comercialización de ventas a plazo o ejecución futura de servicios de turismo

Nº	Nombre de la razón social	Cédula jurídica
1	AIR COSTA RICA VIP TRAVEL	3101347562
2	ASOCIACION SOLIDARISTA EMPLEADOS CAJA COSTARRICENSE SEGURO SOCIAL	3002066031
3	BELEN CLUB DE VIAJES	3101468169
4	BREEZE PRIVATE RESIDENCES CLUB LIMITADA	3102687130
5	CADENA DE DESARROLLO TURISTICO CADETUR SOCIEDAD ANONIMA	3101332753
6	CLUB DE VIAJES PUNTO COM	3101472484
7	CLUB DEL VALLE DEL OESTE S.A.	3101685697
8	CLUB Y HOTEL CONDOVAC LA COSTA SOCIEDAD ANONIMA	3101024662
9	CLUBES COLON S.A.	3101081048
10	CLUBES DE VIAJES EXCALIBUR	3101406004
11	CLUBES DE VIAJES GAMBOA SOCIEDAD ANONIMA	31013 40584
12	CLUBES DE VIAJES MAGIC DREAMS TOURS S.A.	3101501088
13	CLUBES FASCINANTES SOCIEDAD ANONIMA	3101089858
14	CLUBES Y SERVICIOS ORO	3101682885
15	COCO SUNSET SHARING	3101547597
16	COMPLEJO TURISTICO LAS PAPAYITAS S.A.	3101366592
17	CONDO HOTEL LOMA LINDA S.A.	3101146003
18	CR CARIBBEAN XANADU S.A.	3101677046
19	DESTINY TRADING CORP	3012681025
20	DREAMS TRAVELS	3101597774
21	E & B BETSA CR SOLUCIONES INTEGRALES SOCIEDAD ANONIMA	3101698391
22	ECOPLAYA	3101146130
23	EL SOL CHOROTEGA S C SOCIEDAD ANONIMA	3101249152
24	FAYTUR CLUBES	3101299363

## Lista de empresas autorizadas por el MEIC para la comercialización de ventas a plazo o ejecución futura de servicios de turismo

Nº	Nombre de la razón social	Cédula jurídica
25	GIROFEPI DE HERMOSA SA (Terraza del Pacífico)	3101203046
26	GRUCORP CINCO	3101386845
27	GRUPO COMERCIAL MEGATRAVEL GMT S.A.	3101694356
28	GRUPO VACACIONAL CARDEL SOCIEDAD ANONIMA	3101282074
29	HOTEL FIESTA DE PLAYA SRL	3102085715
30	HOTEL PARADOR QUEPOS SOCIEDAD ANONIMA	3101118200
31	HOTELERA LA AMAPOLA SOCIEDAD ANONIMA	3101123272
32	HOTELES DT PUNTARENAS SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	3102692078
33	MMGM CORPORACION TURISTICA COSTARRICENSE	3101287518
34	OCCIDENTAL SMERALDA	3101124843
35	PACIFIC RENTAL SERVICES P.R.S SOCIEDAD ANONIMA	3101592399
36	PROMOTORA LA COSTA S.A.	3101025116
37	SOL RADIANTE DESARROLLOS	3101074365
38	TANGERI CHALET SOCIEDAD ANONIMA	3101063681
39	TURISMO RECREATIVO RECREATOUR S.A.	3101340935
40	TURVI S.A.	3101057971
41	UNIVERSAL PAYMENT SYSTEM	3101357977
42	VACACIONES BARCELO	3101377781
43	VIAJES MAGALLANES LIMITADA	3102456946
44	VIAJES Y EXCURSIONES ROSAND SOCIEDAD ANONIMA	3101177922
45	VILLAS PLAYA SAMARA SOCIEDAD ANONIMA	3101085133
46	VU MARSAT (Taca Clubes)	3101299866
47	FLAMINGO VACATION CLUB S.A.	3101168386

# Registro y autorización ante el MEIC para la comercialización de bienes y servicios bajo la modalidad de ventas a plazo



**meic** Ministerio de Economía, Industria y Comercio

MEIC DATOS ABIERTOS CONSULTA PÚBLICA CONTÁCTENOS PROTECCIÓN DE DATOS

MEIC / CONSUMIDOR / VENTAS A PLAZO

CONSUMIDOR 

VENTAS A PLAZO

**PREVIO Y OBLIGATORIO**

INFORMACIÓN GENERAL

LEGISLACIÓN

ÓRGANO COLEGIADO

+ RED ODEC

Integrantes

+ GUÍAS

Filetes Pescados y Mariscos

Buenas Prácticas

+ **VENTAS A PLAZO**

Empresas y proyectos inscritos

El Ministerio de Economía, Industria y Comercio tiene dentro de sus funciones regular las ventas a plazo de bienes tales como bienes inmuebles, apartamentos y casas, la prestación futura de servicios, tales como las ventas de clubes de viaje, acciones, títulos y derechos que den participación a los consumidores como dueños, socios o asociados y los proyectos futuros de desarrollo, como centros sociales y turísticos, urbanizaciones, explotación de actividades industriales, agropecuarias y comerciales, deben cumplir con lo establecido en el artículo 44 de la Ley, siempre que concurren las siguientes condiciones:

- Que se ofrezcan públicamente o de manera generalizada a los consumidores.
- Que la entrega del bien, la prestación del servicio o la ejecución del proyecto constituya una obligación cuya prestación, en los términos ofrecidos o pactados, esté condicionada a un hecho futuro.
- Que la realización de ese hecho futuro, en los términos ofrecidos y pactados, dependa de la persona física o de la entidad, de hecho o de derecho, según el caso, que debe entregar el bien, prestar el servicio o colocar a los consumidores en ejercicio del derecho en el proyecto futuro.

# Prácticas abusivas

Si identifica alguna de las siguientes prácticas es altamente probable que se encuentre frente a un fraude.



## Desconfíe si identifica lo siguiente:

- El material promocional no coincide con lo que dice el contrato.
- El material que le entregan como comprobante dice “cupón”, “bono”, “regalía” o similar, pero no es un documento que le dé derecho acceso a los servicios.
- Le entregan reservas de vuelos y NO los tiquetes (recuerde que las reservas NO tienen ninguna validez).
- Le solicitan firmar un pagaré. (No hay razón para que firme un pagaré sino garantiza una deuda, usted está entregando dinero por adelantado).



## Desconfíe si :

- Le dan un recibo sin identificación de lo contratado.
- Existen pagos recurrentes sin el comprobante que indique el saldo.
- No medie un contrato por escrito con los detalles de lo contratado.
- El contrato, los documentos, las facturas o recibos no indican el nombre de la empresa y la cédula jurídica.



## Prácticas detectadas en el mercado

### Desconfíe si :

- El nombre de la comercializadora es un nombre de fantasía y no se desprende de la documentación quien es el responsable.
- Se ofrecen “membrecías o afiliaciones” que no dependen de la empresa que le está vendiendo el servicio.
- Le solicitan su tarjeta de crédito como requisito para ofrecerle el servicio (recuerde NO entregue su tarjeta por ningún motivo).
- Lo llaman para invitarlo a una cena o almuerzo “gratuita” o le dicen que se ha “ganado” un premio.
- No le advierten sobre el derecho de retracto.



## Prácticas detectadas en el mercado

### Desconfíe si:

- El contrato contiene cláusulas o penalizaciones que le parecen abusivas.
- Utilizan tácticas de venta a presión como el cansancio, la evocación de sentimientos, o que le generen una falsa expectativa (el vendedor pareciera solucionarle todos sus problemas).
- Le ofrecen oportunidades “fáciles” de negocio (revender lo comprado con expectativas de obtener ganancias)
- Los precios son **excesivamente** baratos comparados con los precios de mercado.
- Los negocios son demasiado buenos para ser ciertos.



# Cláusulas abusivas detectadas

- Son las que tienden a restringir, imponen la renuncia o restricción de derechos de los consumidores o favorecen en forma desproporcionada al comerciante, o lo exoneren de responsabilidad.

# Ejemplos de cláusulas abusivas

cambios son inaceptables podrá rescindir este contrato en cualquier momento en la forma adelante descrita, de lo contrario, la continuación de sus operaciones implicará la aceptación expresa de las modificaciones que se le han comunicado. **DECIMO CUARTO (plazo)** El plazo del presente contrato es indefinido, por lo tanto, podrá darse por concluido mediante aviso escrito dado por cualquiera de las partes, surtiendo sus efectos treinta días naturales después de recibida dicha notificación. El derecho de recuperación sobre las transacciones que se efectuaron durante la vigencia de este contrato, sobrevivirá a la terminación del mismo. **DECIMO QUINTO (domicilio)** el Afiliado señala como lugar para atender notificaciones de carácter

- que tiene de atraso y que su contrato se dará por terminado si no se pone al día con las cuotas correspondientes, el clubhabiente tendrá cinco (5) días hábiles posterior a la notificación para ponerse a derecho, de lo contrario se dará por cancelado el contrato.
14. En caso de rescisión del contrato (voluntario o por aplicación de la cláusula #13), se devolverán las cuotas canceladas, en bienes y/o servios y en efectivo. En efectivo se devolverá como máximo un 10% del total que le corresponda de acuerdo a lo siguiente:
    - a. Si el clubhabiente a pagado menos de 17. cuotas no se le devolverán cuotas.
    - b. Si el clubhabiente a pagado 17. o más de las cuotas se devolverá un 50% (cincuenta por ciento) de las cuotas debidamente canceladas.
  15. La empresa brindará seis meses (calendario) contados a partir de la fecha de acuse de recibo del clubhabiente para tramitar la devolución de las cuotas correspondientes a la cláusula #13 y para cobrar los premios de sorteos y o derechos que se deriven del

que no podrá tardar más de quince días calendario. **FORO Y LEY:** Dichos procesos se llevarán a cabo en el Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de la República de Costa Rica y de conformidad con La Ley de Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social, número 7727 de la República de Costa Rica, así como con el reglamento y procedimiento vigente en dicho Centro al momento en que surja la disputa. **DESIGNACIÓN DE MEDIADOR Y/O ÁRBITROS:** El Centro de Conciliación y Arbitraje será quien designe el mediador así como a los integrantes del tribunal arbitral. **COSTAS:** En el caso de la mediación será cubierto por ambas partes independientemente de llegar o no a un acuerdo, ya sea total o parcial. En el caso del arbitraje, cada parte cubrirá sus costas durante el proceso y será la parte perdedora quien resituya las mismas a la parte vencedora en forma inmediata y los honorarios de los árbitros y costas del proceso en el plazo que el tribunal determinará.

**DECIMA SEXTA:** CUALQUIER OFRECIMIENTO VERBAL NO ESTIPULADO EN ESTE CONTRATO NO TIENE VALEZ LEGAL, YA QUE, POR RESPONSABILIDAD COMERCIAL, CIVIL Y CONTRACTUAL TODO SE HARÁ POR ESCRITO, LO QUE NO ESTÉ ESTIPULADO DE ESTA MANERA SERÁ TOTALMENTE NULO.

**TODO PAGO EN EFECTIVO DEBE DE IR RESPALDADO POR UN RECIBO TIMBRADO DE LA EMPRESA, DE LO CONTRARIO LA MISMA NO SE HACER RESPONSABLE.**

**DECIMA SÉPTIMA:** El presente contrato es heredable o endosable por parte del comprador a cualquier persona que el designe como beneficiario, el mismo deberá afrontar el emolumento a pagar si hubiera rubros pendientes, se deberá realizar la confección del nuevo contrato y deberá cumplir con las estipulaciones del contrato en cuestión, el comprador y operador acuerdan poner en el presente contrato posibles beneficiarios. El COMPRADOR declara haber leído y estar de acuerdo con lo establecido en el presente contrato y sus documentos anexos.

disponibilidad.

**DECIMA CUARTA:** El comprador acepta que las regalías, en caso de haberlas, según promociones y convenios que son un valor agregado que otorga la empresa y por lo tanto están sujetas a las condiciones que se establecen en ellas. Tampoco constituye una obligación del cliente en aceptarlas. La empresa velará por que las regalías que se establecen por la afiliación de comercios a la empresa, no queden como simple expectativas, sino que verdaderamente sean disfrutadas por los clientes sin ningún pago adicional, exceptuando cuando haya alguna solicitud expresa.

# Afiliaciones o Acreditaciones Voluntarias

# Tener estas afiliaciones o acreditaciones no le garantizan al consumidor que tengan Autorización para vender a futuro



VOLUNTARIO



# Denuncias por ventas a plazo de servicios turísticos

## Denuncias recibidas en servicios turísticos, 2015-2017 \*

DENUNCIAS SECTOR TURISMO 2015-2017	CANTIDAD DENUNCIAS
Servicios turísticos	563
Tiempos compartidos-Ventas a plazo	78
Total general	641
Fecha corte: 20/07/2017	
Fuente: Bases de datos DEPA, CRM 2015-2017	



# Consejos

## Se recomienda al consumidor para evitar ser sujeto de engaño:

Dude de las propuestas que parecen demasiado buenas para ser ciertas, tanto en términos de precio como de regalías u otras condiciones.

Antes de adquirir este tipo de obligaciones, analice sus necesidades y capacidad de pago.

Piense en ahorrar antes de decidir comprar una venta a futuro, recuerde que el dinero ahorrado devenga intereses.

No firme pagarés o garantías adicionales, recuerde que usted esta entregando dinero por adelantado y no tiene nada que garantizar.

## Se recomienda al consumidor para evitar ser sujeto de engaño:

Lea el contrato detenidamente y evite firmarlo si no entiende alguna cláusula o le parece abusiva, confusa o con penalizaciones excesivas.

Evite comparar por compromiso o porque se siente presionado.

Recuerde que tiene un plazo de 8 días hábiles para ejercer el retracto en los casos en que le hayan vendido el servicio fuera del establecimiento comercial.

Consulte en el sitio web [www.meic.go.cr](http://www.meic.go.cr) si la empresa está autorizada por el MEIC.

Recuerde que tiene 2 meses para denunciar si le incumplen el contrato o si la empresa no cuenta con la autorización.

# Campana de información para redes sociales



Verifique de previo si la empresa comercializadora, se encuentra debidamente autorizada ante el MEIC, para vender paquetes turísticos o vacacionales.

Ingrese a [meic.go.cr](http://meic.go.cr) Consumidor/Ventas a Plazo/Empresas y Proyectos Inscritos, o bien, consulte al correo [lchacon@meic.go.cr](mailto:lchacon@meic.go.cr).

¿Va a adquirir un paquete turístico o vacacional?

Si firma un contrato bajo presión fuera del local comercial, cuenta con 8 días hábiles para cambiar de decisión (Derecho de Retracto) y solicitar la devolución del dinero pagado y la anulación de los "vauchers" o contratos firmados; esta gestión debe notificarla a la empresa comercializadora dentro del plazo indicado.

En caso de que la empresa no acepte la solicitud, o se niegue a reconocer el Derecho de Retracto, el consumidor cuenta con 2 meses para Interponer la denuncia ante la Comisión Nacional del Consumidor.



¿Va a adquirir un paquete turístico o vacacional?

## Consejos para el consumidor

¿Va a adquirir un paquete turístico o vacacional?



Si desea más información acerca de sus derechos como consumidor o acerca de cómo plantear una denuncia, contáctenos a través del servicio telefónico 800-2667866 o 1-311.



También puede escribirnos al sitio web [meic.go.cr/Consumidor](http://meic.go.cr/Consumidor) en Línea.



Conserve todos los documentos y facturas de la contratación.

Esta documentación será de gran utilidad, en caso de un reclamo posterior.

¿Va a adquirir un paquete turístico o vacacional?

## Consejos para el consumidor

¿Va a adquirir un paquete turístico o vacacional?



Nunca firme ningún contrato o "vaucher" bajo presión, por cansancio o por insistencia. En estos casos exija que le entreguen una copia del contrato para leerlo cuidadosamente y tomar la mejor decisión.

Exija que toda la información, descuentos especiales o beneficios ofrecidos durante la negociación, consten por escrito y con claridad en el contrato. Nunca acepte que las regalías sean sólo verbales o se anoten ambigüamente en la documentación.



¿Va a adquirir un paquete turístico o vacacional?

# Propuestas para mejorar la regulación

Reforma al reglamento a la Ley 7472 para que las empresas cumplan con una garantía del 100% de los aportes de los consumidores, de modo que si incumple el consumidor obtenga la devolución del dinero.

Coordinar con ICT para incorporar el cumplimiento del artículo 44 dentro de los requisitos del otorgamiento de la declaratoria de interés turístico, cuando proceda.



**MUCHAS GRACIAS**

