



**EXPEDIENTE No. SCPM-CRPI-016-2021**

**SUPERINTENDENCIA DE CONTROL DEL PODER DE MERCADO.- COMISIÓN DE RESOLUCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA.-** D.M. Quito, 29 de octubre de 2021, 12h40.-

**Comisionado sustanciador:** Marcelo Vargas Mendoza

**VISTOS**

- [1] La Resolución No. SCPM-DS-2020-51 de 10 de diciembre de 2020, mediante la cual el Superintendente de Control del Poder de Mercado resolvió lo siguiente:

*“Artículo único.- Reformar el artículo 1 de la Resolución No. SCPM-DS-2019-40 de 13 de agosto de 2019, el cual establece la conformación de la Comisión de Resolución de Primera Instancia, por la siguiente:*

*Formarán parte de la Comisión de Resolución de Primera Instancia, los siguientes servidores designados:*

- *Doctor Marcelo Vargas Mendoza;*
- *Economista Jaime Lara Izurieta; y,*
- *Doctor Edison René Toro Calderón.”*

- [2] Las acciones de personal Nos. SCPM-INAF-DNATH-300-2019-A, SCPM-INAF-DNATH-299-2019-A y SCPM-INAF-DNATH-2020-374-A, correspondientes a Marcelo Vargas Mendoza, Presidente de la Comisión, Jaime Lara Izurieta, Comisionado, y Edison Toro Calderón, Comisionado, respectivamente.
- [3] El acta de la sesión extraordinaria del pleno de la Comisión de Resolución de Primera Instancia de 11 de octubre de 2021, mediante la cual se deja constancia de que la CRPI designó a la abogada Andrea Paola Yajamín Chauca secretaria Ad-hoc de la CRPI.
- [4] La Comisión de Resolución de Primera Instancia en uso de sus atribuciones legales para resolver considera:

**1. IDENTIFICACIÓN DE LA AUTORIDAD COMPETENTE**

- [5] A la CRPI le compete conocer y resolver el presente caso, de conformidad con lo señalado en los artículos 36 y 38, numeral 2, de la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado (en adelante “LORCPM”), artículo 58 del Reglamento para la Aplicación de la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado (en adelante “RLORCP”), y el artículo 16 del Instructivo de Gestión Procesal Administrativa de la Superintendencia de Control del Poder de Mercado (en adelante “IGPA”).

## 2. INDENTIFICACIÓN DE LA CLASE DE PROCEDIMIENTO

[6] El procedimiento es el determinado en los artículos 16 a 19 del IGPA.

## 3. INDENTIFICACIÓN DE LOS OPERADORES ECONÓMICOS INVOLUCRADOS

### 3.1. AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A. (en adelante “COSTACRUCEROS”).

- RUC: 0891745257001.<sup>1</sup>
- Representante Legal: Manuel Fernando Arroyo Tello<sup>2</sup>.
- Dirección: Santo Domingo de los Tsáchilas/Santo Domingo/Zaracay/Av. Abraham Calazacon S/N.<sup>3</sup>
- Correos electrónicos:  
[dptolegal@costacrucerosviajes.com](mailto:dptolegal@costacrucerosviajes.com)  
[info@costacrucerosviajes.com](mailto:info@costacrucerosviajes.com)

## 4. DESARROLLO DE LOS ANTECEDENTES.

[7] Mediante escrito y anexos presentados el 13 de julio de 2018 a las 08h47, signados con Id. 99747, la Defensoría del Pueblo Zonal 2 puso en conocimiento de la Superintendencia de Control del Poder de Mercado el informe motivado Nro. 0014-DPE-CGDZ2-2018-CS donde se indica lo siguiente:

*“(...) Poner en conocimiento del señor SUPERINTENDENTE DE CONTROL DEL PODER DE MERCADO, que en el presente caso, tal como se cita en el numeral (14 y 15) del presente informe motivado, el operador económico Agencia de Turismo COSTACRUCEROS S.A. podría estar incurriendo en prácticas desleales previstas en el artículo 27 de la Ley Orgánica de Regulación de Control del Poder de Mercado (...)”.*

[8] Mediante memorando SCPM-IGT-INICPD-12-2018-M de 20 de julio de 2018, signado al trámite Id anexo 188382, la Intendencia Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales (en adelante también INICPD), puso en conocimiento de la Intendente General

---

<sup>1</sup> SCVS,  
[https://appscvsmovil.supercias.gob.ec/portaldeinformacion/consulta\\_cia\\_menu.zul?expediente=181570&tipo=1](https://appscvsmovil.supercias.gob.ec/portaldeinformacion/consulta_cia_menu.zul?expediente=181570&tipo=1)

<sup>2</sup> SCVS,  
[https://appscvsmovil.supercias.gob.ec/portaldeinformacion/consulta\\_cia\\_menu.zul?expediente=181570&tipo=1](https://appscvsmovil.supercias.gob.ec/portaldeinformacion/consulta_cia_menu.zul?expediente=181570&tipo=1)

<sup>3</sup> SRI, <https://srienlinea.sri.gob.ec/sri-en-linea/SriRucWeb/ConsultaRuc/Consultas/consultaRuc>

Técnica, el presunto cometimiento de prácticas desleales por parte de operadores del sector turístico.

- [9] La Intendencia General Técnica autorizo el 03 de agosto 2018 el inicio de una investigación respecto de los elementos identificados por la INICPD.
- [10] Mediante oficio SCPM-INICPD-DNICPD-077-2018 del 17 de agosto del 2018, signado al trámite Id 158651, se convoca al operador económico COSTACRUCEROS a una reunión de trabajo con el fin de tratar temas relacionados a los paquetes de turismo que ofrece la compañía.
- [11] Mediante acta de reunión No. 001, del 21 de agosto 2018, signada al trámite Id 126732, se llevó a cabo la reunión de trabajo con el operador económico COSTACRUCEROS, dentro del cual trataron los temas: Giro del Negocio de COSTACRUCEROS y Programas de Fidelización COSTACLUB VIP.
- [12] Mediante oficio SCPM-INICPD-DNICPD-091-2018 del 23 de agosto del 2018, signado al trámite Id 158652, se convocó a Francisco Javier Sánchez Mendoza a una reunión de trabajo con el fin de tratar temas a la denuncia presentada.
- [13] Mediante oficio SCPM-INICPD-DNICPD-092-2018 del 23 de agosto del 2018, signado al trámite Id 158654, se convocó al operador económico Denyse Naranjo a una reunión de trabajo con el fin de tratar temas a la denuncia presentada.
- [14] Mediante acta y audio de reunión No. 002, del 24 de agosto 2018 a las 10h00, signada al trámite Id 126733, se llevó a cabo la reunión de trabajo con el señor Francisco Javier Sánchez Mendoza en presencia de la Abogada Doara Nastul Cardenas, el tema tratado versa sobre la forma en que COSTACRUCEROS, aborda a sus clientes para ofrecerles servicios.
- [15] Mediante acta y audio de reunión No. 003, del 24 de agosto 2018 a las 11h00, signado al trámite Id 126737, se llevó a cabo la reunión de trabajo con Denyse Naranjo en presencia de la Abogada Doara Nastul Cardenas, el tema tratado versa sobre la forma en que COSTACRUCEROS, aborda a sus clientes para ofrecerles servicios.
- [16] Mediante escrito y anexo presentado por Francisco Javier Sánchez Mendoza del 24 de agosto 2018, signado al trámite Id 110392, se remitió la documentación de la queja presentada a la Defensoría del Pueblo Zonal 2.
- [17] Mediante escrito y anexo presentado por Denyse Jacqueline Naranjo Camacho del 24 de agosto 2018, signado al trámite Id 110394, presentó la documentación de la queja presentada a la Defensoría del Pueblo Zonal 2.
- [18] Mediante Informe de Barrido de 24 de agosto de 2018 a las 16h50, signado al trámite Id 112987, la Dirección Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales (en adelante también DNICPD) recomendó a la Intendencia dar inicio a la etapa de investigación preliminar: “[...] que permita a la Intendencia contar con elementos de convicción respecto

*a la existencia de presuntos actos de engaño, violación de norma y aprovechamiento de la debilidad de consumidor [...]”.*

- [19] Mediante anexos y oficio Nro. DPE-DGCBPCM-2018-0258-O, suscrito por la Directora General Consumidores de Bienes y Productos de Consumo Masivo, ingresado con fecha 28 de agosto del 2018, las 13h56, signado con el Id 110508, se remitió el listado de 55 quejas ingresadas desde el año 2015 al 23 de agosto del año 2018, en contra de COSTACRUCEROS S.A.
- [20] Mediante resolución de 28 de agosto expedida a las 17h00, signada con Id 120695, la INICPD resolvió acoger el informe de barrido de la DNIPD del 24 de agosto 2018 a las 16h50 y abrir por un término no mayor a 180 días la etapa de investigación preliminar.
- [21] Mediante escrito y anexos presentados por el operador económico COSTACRUCEROS el 10 de septiembre 2018 a las 08h44, signado al trámite Id 112134, hace entrega de la documentación solicitada.
- [22] El cuestionario No. I elaborado el 05 de diciembre de 2018, signado al trámite Id 120029, elaborado por la DNICPD para solicitar al operador económico COSTACRUCEROS información alusiva a sus *“los valores que se cobra por cada paquete turístico”, “los canales de comercialización del servicio de paquetes turísticos y el volumen de ventas”* y *“el precio unitario promedio, cantidades vendidas y volumen de ventas del servicio de paquetes turísticos”*.
- [23] Mediante de providencia expedida el 05 de diciembre del 2018 a las 10h00, la INICPD dispuso al operador económico COSTACRUCEROS que forman parte del mercado investigado, el cuestionario I, mencionado con anterioridad para que provean la información requerida en un término de quince (15) días.
- [24] Mediante escrito y anexo presentado por el operador económico COSTACRUCEROS el 14 de diciembre del 2018 a las 11h44, signado al trámite Id 120530, se entregó parcialmente el cuestionario I requerido y solicita se le extienda dicho termino.
- [25] Mediante providencia expedida el 20 de diciembre del 2018 a las 14h00, la INICPD, concedió una prórroga de 10 días término para la presentación del cuestionario I al operador económico COSTACRUCEROS.
- [26] Mediante escrito y anexo presentado por el operador económico COSTACRUCEROS el 17 de enero del 2019 a las 11h49, signado al trámite Id 122938, se hizo entrega de las respuestas del cuestionario I.
- [27] Mediante de providencia expedida el 22 de enero del 2018 a las 16h00, la INICPD dispuso a varios operadores económicos que forman parte del mercado investigado, el cuestionario I, mencionado con anterioridad para que provean la información requerida en un término de diez (10) días.

- [28] Mediante escrito y anexo presentados por el operador económico OCEANADVENTURES el 25 de enero de 2019 a las 15h18, con Id 123749, en relación al mismo se niega la petición del operador de revisar el expediente, así como que se le conceda copia del mismo, toda vez que el mismo no es parte procesal dentro de esta investigación.
- [29] Mediante escrito y anexo presentado por el operador económico TRAVELPASION, el 04 de febrero 2019, a las 12h55, signado al trámite Id 124325, mediante el cual hace entrega de las respuestas del cuestionario I.
- [30] Mediante escrito presentado por el operador económico ATC GALAVOYAGER el 04 de febrero 2019, a las 16h01, signado al trámite Id 124368, se solicitó una prórroga para entregar las respuestas del cuestionario I, en atención al mismo se concede la prórroga solicitada por el operador por el término de cinco días para presentar la información solicitada, mismo que discurrirán a partir de la presente notificación.
- [31] Mediante escrito presentado por el operador económico ANDEAN TRAVEL COMPANY el 04 de febrero 2019 a las 16h06, signado al trámite Id 124369, se solicitó una prórroga para entregar las respuestas del cuestionario I, en atención al mismo se concede la prórroga solicitada por el operador por el término de cinco días para presentar la información solicitada, mismo que discurrirán a partir de la presente notificación.
- [32] Mediante escrito presentado por el operador económico SOL Y LUNA el 04 de febrero 2019 a las 16h10, signado al trámite Id 124371, se solicitó una prórroga para entregar las respuestas del cuestionario I, en atención al mismo se concede la prórroga solicitada por el operador por el término de cinco días para presentar la información solicitada, mismo que discurrirán a partir de la presente notificación.
- [33] Mediante escrito y anexo presentado por el operador económico OCEANADVENTURES el 05 de febrero 2019 a las 14h48, signado al trámite Id 124469, se hizo entrega de las respuestas del cuestionario I.
- [34] Mediante escrito y anexo presentado por el operador económico KIESEL el 07 de febrero 2019 a las 14h16, signado al trámite Id 124734, se comunicó que la empresa no ejerce la actividad turística misma que dejó de funcionar en el 2013.
- [35] Mediante escrito y anexo presentado por el operador económico SOL Y LUNA el 14 de febrero 2019 a las 12h07, signado al trámite Id 125310, se hizo entrega de las respuestas del cuestionario I.
- [36] Mediante escrito y anexo presentado por el operador económico ANDEAN TRAVEL COMPANY el 14 de febrero 2019, a las 15h24, signado al trámite Id 125329, se hizo entrega de las respuestas del cuestionario I.
- [37] Mediante escrito y anexo presentado por el operador económico ATC GALAVOYAGER el 21 de febrero 2019 a las 08h35, signado al trámite Id 125686, se hizo entrega de las respuestas del cuestionario I.

- [38] Mediante providencia expedida el 22 de abril de 2019 a las 13h20, la INICPD, dispuso agregar al expediente los escritos y anexos presentados por los operadores económicos sobre la entrega de las respuestas del cuestionario I.
- [39] Mediante providencia expedida el 22 de abril 2019, a las 15h00, signado al trámite Id 130786, dispuso mediante el cuestionario III, elaborado por la Dirección Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales, y que consta en el expediente con número de trámite 130718, solicitar al operador económico COSTACRUCEROS S.A., que “describa su servicio COSTACLUB VIP”, para lo cual se pidió describir la definición, identificación del servicio a nivel nacional, beneficios y la forma de contratar el producto.
- [40] Mediante providencia expedida el 22 de abril 2019, a las 15h00, signado al trámite Id 130786, dispuso mediante el cuestionario IV, elaborado por la Dirección Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales, y que consta en el expediente con número de trámite 130717, solicita al MINISTERIO DE TURISMO., que defina y describa cada uno de los paquetes turísticos que tengan como identificación membresía o afiliación, así como la indicación de las empresas que brindan el mencionado servicio.
- [41] Mediante providencia expedida el 22 de abril 2019, a las 15h00, signado al trámite Id 130786, dispuso mediante el cuestionario IV, elaborado por la Dirección Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales, y que consta en el expediente con número de trámite 130719, solicitar al SERVICIO DE RENTAS INTERNAS., identificar todos los operadores económicos en el año 2017 y 2018, que conforman las actividades económicas turísticas de agencias de viajes, principalmente a vender servicio de viajes organizados, de transporte y alojamiento al por mayor y menor, al público en general y a clientes comerciales.
- [42] Mediante escrito y anexo presentado por el operador económico ATC GALAVOYAGER, el 25 de abril 2019, a las 17h00, signado al trámite Id 131064, mediante el cual hace entrega de las respuestas del cuestionario I.
- [43] Mediante escrito y anexo presentado por el operador económico ANDEN TRAVEL COMPANY, el 25 de abril 2019, a las 17h05, signado al trámite Id 133095, mediante el cual hace entrega de las respuestas del cuestionario I.
- [44] Mediante escrito y anexo presentado por el operador económico MAXITRAVEL, el 29 de abril 2019, a las 16h02, signado al trámite Id 131361, mediante el cual hace entrega de las respuestas del cuestionario I.
- [45] Mediante escrito y anexo presentado por el operador económico DECAMERON, el 29 de abril 2019, a las 17h01, signado al trámite Id 131377, mediante el cual hace entrega de las respuestas del cuestionario I.
- [46] Mediante escrito y anexo presentado por el operador económico COSTACRUCEROS, el 30 de abril 2019, a las 10h27, signado al trámite Id 131393, mediante el cual hace entrega de las

respuestas del cuestionario III, solicitado mediante providencia expedida el 22 de abril 2019, a las 15h00, signado al trámite Id 130786.

- [47] Mediante escrito presentado por el Ministerio de Turismo, el 30 de abril 2019, a las 12h31, signado al trámite Id 131405, solicita a la INICPD se le conceda tres días termino para la entrega de la información.
- [48] Mediante escrito y anexo presentado por el operador económico TRAVELPASION, el 30 de abril 2019, a las 13h46, signado al trámite Id 131418, mediante el cual hace entrega de las respuestas del cuestionario I.
- [49] Mediante escrito y anexo presentado por el operador económico KIESEL, el 30 de abril 2019, a las 17h08, signado al trámite Id 131463, mediante el cual hace entrega del RUC de la empresa indicando que no ejerce actividad como operador turístico.
- [50] El escrito y anexo presentados por el Director de Patrocinio y Coactiva del MINISTERIO de TURISMO, el 2 de mayo del 2019, las 11h35, signado con el ID trámite 131531, mediante el cual, remitió información referente al cuestionario IV MINTUR. Cabe resaltar que el anexo consta con ID 131594. A través de esta documentación, el Ministerio de Turismo precisó los conceptos de paquetes turísticos que tengan como identificación: membresía o afiliación, señalando lo estatuido mediante Acuerdo Ministerial 24, publicado en el Registro Oficial Suplemento 465 de 24 de marzo de 2015, a través del cual se expidió el Reglamento de Alojamiento Turístico. En este sentido, dicha cartera de estado precisó conceptos sobre tiempo compartido, y el requisito de registro para los establecimientos que presten dicho servicio. En adición, el Ministerio de Turismo señaló que no cuenta con la información solicitada, respecto a empresas que ofrezcan el servicio de membresía o afiliación dentro del país.
- [51] Mediante providencia expedida el 07 de mayo de 2019, a las 10h40, dispuso al operador económico COSTACRUCEROS la entrega de la información referente a los contratos, convenios o acuerdos celebrados con cadena hotelera, usados para el programa de descuentos, entre otros.
- [52] Mediante escrito y anexo presentado por el operador económico GOLDEN VACATIONS TOURS, el 09 de mayo 2019, a las 15h22, signado al trámite Id 132096, mediante el cual hace entrega de las información requerida mediante oficio SCPM-INICPD-DNICPD-516-2019, de fecha del 23 de abril 2019.
- [53] Mediante escrito y anexo presentado por el operador económico COSTACRUCEROS, el 10 de mayo 2019, a las 15h31, signado al trámite Id 132197, mediante el cual hace entrega de la información, solicitada mediante providencia expedida el 07 de mayo de 2019.
- [54] Mediante escrito y anexo presentado por el SERVICIO DE RENTAS INTERNAS, el 13 de mayo 2019, a las 10h09, signado al trámite Id 132249, mediante el cual hace entrega de las

respuestas del cuestionario V, solicitado mediante providencia expedida el 22 de abril 2019, a las 15h00, signado al trámite Id 130786.

- [55] Mediante escrito y anexo presentado por el operador económico COSTACRUCEROS, el 23 de mayo 2019, a las 16h24, signado al trámite Id 133338, mediante el cual hace entrega de la información solicitada.
- [56] Mediante informe preliminar de la DNICPD, el 27 de mayo 2019, a las 11h00, signado al trámite Id 133470, mediante el cual concluyó que “[d]e los posibles actos de engaño, violación de norma y prácticas agresivas por aprovechamiento de la debilidad del consumidor (...) hay elementos suficientes como para que la Intendencia Nacional de Investigación de Prácticas Desleales, requiera las explicaciones necesarias al operador económico Agencia de Turismo COSTACRUCEROS S.A. respecto a estas prácticas en el período 2015 hasta la presente fecha”. En adición, recomendó correr traslado con el informe al operador económico AGENCIA DE VIAJES COSTACRUCEROS S.A., a fin de que conteste y deduzca explicaciones en el término de quince (15) días contados a partir de la notificación.
- [57] Mediante providencia del 27 de mayo de 2019, a las 12h00, signado al trámite Id 133746, la INICPD, dispone al operador COSTACRUCEROS que conteste el informe preliminar emitido por la DNICPD, con el fin que deduzca explicaciones en el término de quince (15) días.
- [58] Mediante escrito presentado por el Operador económico COSTACRUCEROS, del 03 de junio 2019, signado al trámite Id 133943, solicita la información correspondiente a las 55 denuncias presentadas en contra de su representada.
- [59] Mediante providencia expedida el 03 de junio de 2019, signada al trámite Id 134135, concede al operador COSTACRUCEROS lo solicitado el 03 de junio 2019, una copia digital y anexo de la denuncia presentada en contra de su representada.
- [60] Mediante escrito presentado por el operador económico OCEANADVENTURES, solicita revisar y se le otorgue una copia digital del expediente.
- [61] Mediante escrito presentado por el operador económico de COSTACRUCEROS el 06 de junio 2019, signado al trámite Id 134245, comunica que autoriza y delega a la Ab. Mary Isabel Ludeña Espinosa para que concurra y represente legalmente los derechos de COSTACRUCEROS.
- [62] Mediante escrito presentado por el operador económico COSTACRUCEROS, del 06 de junio 2019, signado al trámite Id 134259, solicita a la INICPD, acceso en copias certificadas, al expediente SCPM-IGT-INICPD-DNICPD-004-2018.
- [63] Mediante providencia del 07 de junio 2019, a las 12h40, signado al trámite Id 134467, se le acepta la solicitud presentada al operador COSTACRUCEROS de revisar y tener acceso al expediente en copias certificadas SCPM-IGT-INICPD-DNICPD-004-2018, y a su vez se le



niega el acceso al mismo expediente al operador OCEANADVENTURES por no ser parte procesal en la presente investigación.

- [64] El escrito y anexos presentados por el operador económico AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A., el 19 de junio del 2019, las 09h12, signado con el ID trámite 135269, mediante el cual presentó su escrito de explicaciones.
- [65] Mediante resolución del 03 de julio de 2019, a las 14h00, signado al trámite Id 136564, la INICPD, agregó y proveyó el escrito y anexos presentado por el operador económico AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A., el 19 de junio del 2019, las 09h12, signado con el ID trámite 135269; y, resolvió ordenar el inicio de la etapa de investigación en el presente expediente, por el supuesto cometimiento de las prácticas desleales tipificadas en el artículo 27, números 2, 9 y 10 literal a) de la LORCPM, cuyo plazo de duración no podrá exceder de ciento ochenta (180) días prorrogables por una sola vez hasta por ciento ochenta días (180), contados a partir de la presente resolución.
- [66] Mediante providencia expedida el 08 de agosto de 2019, a las 16h00, mediante la cual, la Intendencia agregó y remitió el Cuestionario No 006, a los operadores económicos REPRESENTACIONES Y VIAJES INTERNACIONAL REPVIAJES S.A; CASA DE INCENTIVOS CÍA. LTDA. CASINTOUR; VALLEJO & PEREZ REPRESENTACIONES TURÍSTICAS S.A.; PANAKRUZ S.A.; STATUSTRAVEL TORUS MAYORISTAS DE TURISMO CÍA. LTDA; A través de este cuestionario se les solicitó información acerca de sus servicios, como la descripción de estos, los competidores, precios, ingresos por ventas, y el material publicitario. También se agregó el Cuestionario 007 al operador económico COSTACRUCEROS S.A., a través del cual se le solicitó información acerca de sus servicios, como la descripción de estos, los competidores, precios, ingresos por ventas, y el material publicitario, así como los planes de descuento que ofrece; y, el Cuestionario 008 a la Defensoría del Pueblo, a fin de que remita a esta Autoridad el detalle de las quejas e informes motivados respecto del operador económico COSTACRUCEROS S.A.
- [67] Mediante escrito y anexo presentados por la DEFENSORÍA DEL PUEBLO, el 15 de agosto del 2019, las 16h02, signado con el ID trámite 140603, mediante el cual, remitió información referente al Cuestionario 008, esto es, quejas en contra del operador económico investigado.
- [68] Mediante escrito y anexo presentado por el operador económico VALLEJO PERES REPRESENTACIONES TURISTICAS, el 19 de agosto de 2019, a las 15h45, signado al trámite Id 141107, mediante el cual hace entrega de las respuestas del cuestionario I.
- [69] Mediante escrito y anexo presentado por el operador económico PANAKRUZ, el 21 de agosto de 2019, a las 15h05, signado al trámite Id 141398, mediante el cual hace entrega de las respuestas del cuestionario 006.
- [70] Mediante escrito y anexo presentado por el operador económico STATUSTRAVEL, el 26 de agosto de 2019, a las 12h43, signado al trámite Id 141910, mediante el cual hace entrega de las respuestas del cuestionario 006.

- [71] Mediante escrito y anexo presentado por el operador económico COSTACRUCEROS, el 26 de agosto de 2019, a las 16h16, signado al trámite Id 141939, mediante el cual hace entrega de las respuestas del cuestionario 007.
- [72] Mediante providencia de 03 de septiembre del 2019 expedida a las 12h00, signado al trámite Id 143559, la INICPD agregó y proveyó la información proporcionada por la Defensoría del Pueblo y operadores económicos. Además, remitió el Cuestionario No. 006 a varios operadores económicos del sector del turismo, con el objeto de recabar información económica sobre sus ingresos, ventas, precios, así como la publicidad que utilizan en su giro de negocio.
- [73] Mediante escrito y anexo presentado por el operador económico LATINTOUR, el 06 de septiembre de 2019, a las 10h41, signado al trámite Id 143160, mediante el cual informa que no tienen programas de descuento de paquetes turísticos ya que la compañía realiza turismo receptivo.
- [74] Mediante escrito y anexo presentado por el operador económico VALLEJO PEREA REPRESENTACIONES TURISTICAS, el 06 de septiembre de 2019, a las 10h57, signado al trámite Id 143173, mediante el cual hace entrega de la información solicitada.
- [75] Mediante escrito y anexo presentado por el operador económico PANACRUZ, el 06 de septiembre de 2019, a las 13h01, signado al trámite Id 143211, mediante el cual hace entrega de las respuestas del cuestionario 006.
- [76] Mediante escrito y anexo presentado por el operador económico STATUSTRAVEL S.A., el 09 de septiembre de 2019, a las 11h42, signado al trámite Id 143323, mediante el cual hace entrega de parcialmente las respuestas de la información solicitada.
- [77] Mediante escrito y anexo presentado por el operador económico ANDEAN TRAVEL COMPANY, el 09 de septiembre de 2019, a las 11h42, signado al trámite Id 143323, mediante el cual hace entrega de parcialmente las respuestas del cuestionario 006.
- [78] Mediante escrito y anexo presentado por el operador económico CostaCrucero S.A, el 09 de septiembre de 2019, a las 16h19, signado al trámite Id 143390, mediante el cual hace entrega de las respuestas de la información solicitada.
- [79] Mediante escrito presentado por el operador económico METROPROMOCIONES, el 11 de septiembre de 2019, a las 14h14, signado al trámite Id 143737, mediante el cual solicita una prórroga de diez(10) días para entrega la información solicitada.
- [80] Mediante escrito presentado por el operador económico IROGOYEN VEGA, el 12 de septiembre de 2019, a las 12h02, signado al trámite Id 143834, mediante el cual solicita una copia simple del expediente SCPM-IGT-INICPD-DNICPD-004-2018.

- [81] Mediante escrito presentado por el operador económico IROGOYEN VEGA, el 12 de septiembre de 2019, a las 12h02, signado al trámite Id 143835, mediante el cual solicita un plazo de 60 días para la entrega de la información solicitada.
- [82] Mediante escrito y anexo presentado por el operador económico MAXITRAVEL, el 13 de septiembre de 2019, a las 12h30, signado al trámite Id 143963, mediante el cual hace entrega de las respuestas del cuestionario 006.
- [83] Mediante escrito y anexo presentado por el operador económico QUIMBAYA TOURS, el 13 de septiembre de 2019, a las 15h33, signado al trámite Id 143991, mediante el cual comunica que no vende ni da ningún tipo de descuento, es una compañía de turismo receptivo.
- [84] Mediante escrito y anexo presentado por el operador económico METROHOTEL CIA, el 13 de septiembre de 2019, a las 16h04, signado al trámite Id 144002, mediante el cual comunica que no realiza ninguna actividad turística por cuanto no puede responder el cuestionario 006.
- [85] Mediante escrito y anexo presentado por el operador económico POLIMUNDO S.A, el 13 de septiembre de 2019, a las 16h51, signado al trámite Id 144031, mediante el cual entrega las respuestas del cuestionario 006.
- [86] Mediante escrito y anexo presentado por el operador económico OCEANADVENTURES, el 16 de septiembre de 2019, a las 14h33, signado al trámite Id 144116, mediante el cual entrega las respuestas del cuestionario 006.
- [87] Mediante escrito y anexo presentado por el operador económico GEO REISEN, el 17 de septiembre de 2019, a las 13h19, signado al trámite Id 144216, mediante el cual comunican que tienen actividades diferentes a las mencionadas en el cuestionario 006.
- [88] Mediante escrito y anexo presentado por el operador económico TRAVEL PASION S.A, el 18 de septiembre de 2019, a las 13h36, signado al trámite Id 144307, mediante el cual comunican que tienen actividades diferentes a las mencionadas en el cuestionario 006, por lo tanto no estarían sujetos a remitir dicha información.
- [89] Mediante escrito y anexo presentado por el operador económico SOL Y LUNA, el 19 de septiembre de 2019, a las 11h03, signado al trámite Id 144375, mediante el cual entrega las respuestas a la información solicitada.
- [90] Mediante escrito presentado por el operador económico METROPOLITAN TOURING, el 20 de septiembre de 2019, a las 09h11, signado al trámite Id 144457, mediante el cual solicitan a la INICPD, una prórroga de diez (10) días para entregar la información solicitada.
- [91] Mediante escrito y anexo presentado por el operador económico AMONRA, el 20 de septiembre de 2019, a las 11h29, signado al trámite Id 144479, mediante el cual entrega las respuestas a la información en el cuestionario 006.

- [92] Mediante escrito y anexo presentado por el operador económico FILIBON, el 20 de septiembre de 2019, a las 12h24, signado al trámite Id 144489, mediante el cual entrega las respuestas a la información en el cuestionario 006.
- [93] Mediante escrito presentado por el operador económico METROPOLITAN TOURING, el 23 de septiembre de 2019, a las 09h37, signado al trámite Id 144560, mediante el cual solicitan a la INICPD, una prórroga para entregar la información solicitada.
- [94] Mediante escrito y anexo presentado por el operador económico CONODROS C.L, el 23 de septiembre de 2019, a las 16h00, signado al trámite Id 144623, mediante el cual entrega las respuestas a la información en el cuestionario 001 y 006.
- [95] Mediante providencia expedida el 30 de septiembre de 2019, a las 12h30, signado al trámite Id 146319, mediante el cual agrego al expediente la información remitida por varios operadores económicos y a la vez dispuso que en el término de diez(10) días otros catorce(14) operadores económicos entreguen información constante en el cuestionario 006.
- [96] Mediante escrito y anexo presentado por el operador económico CONODROS C.L, el 02 de octubre de 2019, a las 11h13, signado al trámite Id 146539, mediante el cual entrega las respuestas a la información en el cuestionario 006.
- [97] Mediante escrito y anexo presentado por el operador económico METROPROMOCIONES, el 02 de octubre de 2019, a las 14h06, signado al trámite Id 146580, mediante el cual entrega las respuestas a la información en el cuestionario 006.
- [98] Mediante escrito y anexo presentado por el operador económico MAXITRAVEL, el 03 de octubre de 2019, a las 13h03, signado al trámite Id 146725, mediante el cual entrega las respuestas a la información en el cuestionario 006.
- [99] Mediante escrito presentado por el operador económico PANAKRUZ S.A, el 04 de octubre de 2019, a las 11h05, signado al trámite Id 146768, mediante el cual solicitan a la INICPD, una prórroga de tres días para entregar la información solicitada.
- [100] Mediante escrito presentado por el operador económico FILIBON, el 04 de octubre de 2019, a las 11h07, signado al trámite Id 146771, mediante el cual solicitan a la INICPD, una prórroga de tres días para entregar la información solicitada.
- [101] Mediante escrito presentado por el operador económico AMONRA, el 04 de octubre de 2019, a las 11h08, signado al trámite Id 146773, mediante el cual solicitan a la INICPD, una prórroga de tres días para entregar la información solicitada.
- [102] Mediante escrito y anexo presentado por el operador económico OCEANADVENTURES S.A, el 04 de octubre de 2019, a las 11h36, signado al trámite Id 146786, mediante el cual entrega las respuestas a la información en el cuestionario 006.

- [103] Mediante escrito y anexo presentado por el operador económico AMONRA S.A, el 07 de octubre de 2019, a las 13h55, signado al trámite Id 146944, mediante el cual entrega las respuestas a la información en el cuestionario 006.
- [104] Mediante escrito y anexo presentado por el operador económico FILIBON S.A, el 07 de octubre de 2019, a las 13h58, signado al trámite Id 146947, mediante el cual entrega las respuestas a la información en el cuestionario 006.
- [105] Mediante escrito y anexo presentado por el operador económico PANAKRUZ S.A, el 07 de octubre de 2019, a las 14h00, signado al trámite Id 146948, mediante el cual entrega las respuestas a la información en el cuestionario 006.
- [106] Mediante escrito presentado por el operador económico ONE CLASS TRAVEL, el 10 de octubre de 2019, a las 09h51, signado al trámite Id 147094, mediante el cual solicitan a la INICPD, una prórroga suficiente para entregar la información solicitada.
- [107] Mediante escrito y anexo presentado por el operador económico SITUR S.A, el 10 de octubre de 2019, a las 09h56, signado al trámite Id 147096, mediante el cual entrega las respuestas a la información en el cuestionario 006.
- [108] Mediante Resolución Nro. SCPM-DS-2019-52, de 10 de octubre de 2019, el señor Superintendente de Control del Poder de Mercado, resolvió:
- [...] Artículo 1.- Suspender el cómputo de los plazos y términos, tanto para los ciudadanos como para la administración, dentro de los procedimientos administrativos e investigativos que se sustancian en los distintivos órganos de la Superintendencia de Control del Poder de Mercado, desde el jueves 10 de octubre del año en curso, hasta el lunes 14 de octubre, inclusive [...]*
- [109] Mediante escrito y anexo presentado por el operador económico DECAMERON S.A, el 14 de octubre de 2019, a las 09h16, signado al trámite Id 174242, mediante el cual entrega las respuestas a la información en el cuestionario 006.
- [110] Mediante escrito y anexo presentado por el operador económico KIESEL S.A, el 14 de octubre de 2019, a las 11h40, signado al trámite Id 147273, mediante el cual entrega las respuestas a la información solicitada en el oficio SCPM-INICPD-DNICPD-1188-2019.
- [111] Mediante escrito y anexo presentado por el operador económico METROPOLITAN TOURING C.A, el 14 de octubre de 2019, a las 11h45, signado al trámite Id 147274, mediante el cual entrega las respuestas a la información solicitada en el cuestionario 006.
- [112] Mediante escrito y anexo presentado por el operador económico ONE CLASS TRAVEL, el 14 de octubre de 2019, a las 13h45, signado al trámite Id 147292, mediante el cual entrega las respuestas a la información solicitada.

- [113] Mediante escrito y anexo presentado por el operador económico CASINTOUR, el 14 de octubre de 2019, a las 17h01, signado al trámite Id 147353, mediante el cual entrega las respuestas a la información solicitada en el cuestionario 006.
- [114] Mediante escrito y anexo presentado por el operador económico KLEINTOURS, el 15 de octubre de 2019, a las 13h27, signado al trámite Id 147439, mediante el cual entrega las respuestas a la información solicitada en el cuestionario 006.
- [115] Mediante escrito y anexo presentado por el operador económico ARACNO, el 17 de octubre de 2019, a las 16h29, signado al trámite Id 147696, mediante el cual entrega las respuestas a la información solicitada.
- [116] Mediante escrito presentado por el operador económico GOLDEN VACATION, el 17 de octubre de 2019, a las 16h45, signado al trámite Id 147699, mediante el cual solicitan a la INICPD, una prórroga para entregar la información solicitada.
- [117] Mediante escrito presentado por el operador económico VED ELITE, el 21 de octubre de 2019, a las 15h45, signado al trámite Id 147850, mediante el cual solicitan a la INICPD, una prórroga para entregar la información solicitada.
- [118] Mediante providencia expedida el 06 de noviembre 2019, a las 11h00, signada al trámite Id 149782, agréguese al expediente los escritos presentados por varios operadores económicos.
- [119] Mediante escrito y anexo presentado por el operador económico XIMENA SORIA, el 08 de noviembre de 2019, a las 13h09, signado al trámite Id 149246, mediante el cual entrega las respuestas a la información solicitada.
- [120] Mediante escrito y anexo presentado por el operador económico KLEINTOURS, el 08 de noviembre de 2019, a las 14h37, signado al trámite Id 149254, mediante el cual entrega las respuestas a la información solicitada en el cuestionario 006.
- [121] Mediante escrito y anexo presentado por el operador económico DECAMERON S.A, el 11 de noviembre de 2019, a las 10h19, signado al trámite Id 149330, mediante el cual entrega las respuestas a la información solicitada.
- [122] Mediante escrito y anexo presentado por el operador económico CASINTOUR, el 11 de noviembre de 2019, a las 12h52, signado al trámite Id 149364, mediante el cual entrega las respuestas a la información solicitada en el cuestionario 006.
- [123] Mediante escrito y anexo presentado por el operador económico METROPROMOCIONES, el 12 de noviembre de 2019, a las 16h56, signado al trámite Id 149512, mediante el cual entrega las respuestas a la información solicitada en el cuestionario 006.
- [124] Mediante escrito y anexo presentado por el operador económico GOLDEN VACATION TOURS, el 14 de noviembre de 2019, a las 16h29, signado al trámite Id 149755, mediante el cual entrega las respuestas a la información solicitada en el cuestionario 006.

- [125] Mediante escrito y anexo presentado por el operador económico IRIGOYEN VEGA CIA, el 26 de noviembre de 2019, a las 12h39, signado al trámite Id 150597, mediante el cual entrega las respuestas a la información solicitada en el cuestionario 006.
- [126] Mediante providencia expedida el 23 de diciembre del 2019, a las 14h00, signada al trámite Id 152632, se dispuso, agréguese al expediente los escritos y anexos presentados por varios operadores económicos con su respectivo extracto confidencialidad.
- [127] Mediante escrito y anexo presentado por el operador económico GOLDEN VACATION TOUR S.A, el 26 de noviembre de 2019, a las 15h30, signado al trámite Id 152815, mediante el cual entrega las respuestas a la información solicitada en el cuestionario 006.
- [128] Mediante providencia del 03 de enero 2020 a las 10h00, se dispuso agréguese al expediente el escrito presentado por GOLDEN VACATION TOUR.
- [129] Mediante resolución del 03 de enero a las 13h00, signada al trámite Id 153173, la INICPD prorrogó por el plazo de 180 días adicionales la investigación, mediante providencia de 11 de marzo del 2020, las 10h30, signada al trámite Id 159284, mediante la cual, la INICPD agregó y remitió el Cuestionario Nro.008, a la Defensoría del Pueblo, presentados en contra del operador económico COSTACRUCEROS S.A., así como también se ofició al Ministerio de Turismo, a fin de que remita el registro de turismo y la licencia única anual de funcionamiento del operador económico AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A.; y, dispuso a la secretaria sustanciadora realizar un informe de verdad procesal respecto del estado del expediente. A través de este informe de verdad procesal se señaló que el memorando SCPM-IGT-INICPD-12-2018-M, de 20 de julio de 2018 consta en el expediente físico en copia simple.
- [130] Mediante providencia de 11 de marzo del 2020, las 10h30, signada al trámite 159286, mediante la cual, la INICPD agregó y remitió el Cuestionario Nro.008, a la Defensoría del Pueblo, presentados en contra del operador económico COSTACRUCEROS S.A., así como también se ofició al Ministerio de Turismo, a fin de que remita el registro de turismo y la licencia única anual de funcionamiento del operador económico AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A.; y, dispuso a la secretaria sustanciadora realizar un informe de verdad procesal respecto del estado del expediente. A través de este informe de verdad procesal se señaló que el memorando SCPM-IGT-INICPD-12-2018-M, de 20 de julio de 2018 consta en el expediente físico en copia simple.
- [131] Mediante providencia de 17 de marzo del 2020, las 14h30, signada al trámite Id 177604, mediante la cual, la INICPD puso en conocimiento la Resolución No. SCPM-DS-2020-14, de 16 de marzo de 2020, que rigió a partir de la misma fecha, en la cual el señor Superintendente resolvió:

*Artículo 1.- Suspender el cómputo de los plazos y términos de los procedimientos administrativos e investigativos que inicien o que se encuentren en trámite en los distintos órganos de investigación, sustanciación y resolución de la*

*Superintendencia de Control del Poder de Mercado, desde el lunes 16 de marzo de 2020, inclusive, por el tiempo que dure la declaratoria de emergencia sanitaria o, se resuelva la derogatoria de la presente Resolución.*

- [132] Mediante providencia de 22 de julio de 2020, las 08h50, signada al trámite Id 167912 mediante la cual, la INICPD puso en conocimiento la resolución Nro. SCPM-DS-2020-026, de 3 de julio de 2020, en la cual el señor Superintendente resolvió:

*Artículo 5.- Levantar la suspensión de los términos y plazos dispuesta en la Resolución No. SCPM-DS-2020-14 de 16 de marzo de 2020, de los procedimientos administrativos sancionadores relacionados con el régimen de conductas anticompetitivas tipificadas en los artículos 9, 10, 11, 25, 26 y 27 de la LORCPM, sustanciados por la Intendencia Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales; Intendencia Nacional de Investigación y Control de Abuso de Poder de Mercado, Acuerdos y Prácticas Restrictivas; la Intendencia Regional; y, la Comisión de Resolución de Primera Instancia, conforme la siguiente planificación:[...] b) A partir del lunes 20 de julio de 2020, los procedimientos administrativos sancionadores que se encuentren en las fases de Investigación, Sustanciación y Resolución”; y, adicionalmente, la disposición derogatoria primera establece lo siguiente: “PRIMERA.- Derogar la Resolución No. SCPM-DS-2020-14 de 16 de marzo de 2020, conforme las condiciones y disposiciones establecidas en la presente Resolución.*

- [133] Adicionalmente, la Intendencia agregó el Informe de Verdad Procesal Nro. INICPD-DNICPD-14-2020, disponiendo que se digitalicen los documentos que no hayan sido subidos en el expediente digital y se lo ordene, así como también que se clasifique la información en reservada o confidencial según corresponda y que la secretaria de sustanciación sienta las razones respectivas en relación con esta actividad procesal.

- [134] En adición, agregó y remitió el Cuestionario Nro.11 a la Agencia de Turismo COSTACRUCEROS S.A., solicitándole información sobre los activos necesarios para la realización de su actividad económica, márgenes bruto y neto de la empresa, sistemas logísticos y canales de distribución, y los acuerdos de conciliación llevados a cabo en la Unidad Judicial Penal son Sede en Santo Domingo de los Tsáchilas; el Cuestionario Nro. 12 al Ministerio de Turismo, preguntándole sobre los requisitos y estándares para el otorgamiento de permisos de operación en el sector turístico, así como las quejas que existan en contra de COSTACRUCEROS S.A.; y, Cuestionario Nro. 13 al Gobierno Autonomía Descentralizado de Santo Domingo de los Tsáchilas, para requerir la licencia de funcionamiento del operador económico, así como el detalle de las quejas en su contra.

- [135] Mediante providencia de 14 de agosto del 2020, signada al trámite Id 167253, mediante la cual, la INICPD puso en conocimiento la resolución Nro. SCPM-DS-2020-31, de 12 de agosto de 2020, que rige a partir del 13 de agosto del 2020, en la cual el señor Superintendente resolvió:

*Artículo 1.- Suspender el cómputo de los plazos y términos de los procedimientos administrativos sancionadores que son sustanciados en la Intendencia Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales; Intendencia Nacional de*



*Investigación y Control de Abuso del Poder de Mercado, Acuerdos y Prácticas Restrictivas; Comisión de Resolución de primera Instancia; y, los recursos administrativos que son sustanciados por la Intendencia Nacional Jurídica, desde el jueves 13 de agosto de 2020, inclusive, hasta que se superen las circunstancias que motivan esta suspensión y se resuelva la derogatoria de la presente Resolución.*

- [136] Mediante providencia de 27 de agosto del 2020, signada al trámite Id 168616, mediante la cual, la INICPD, insistió con los requerimientos realizados anteriormente; y, puso en conocimiento la resolución Nro. SCPM-DS-2020-32, de 26 de agosto de 2020, en la cual el señor Superintendente resolvió:

*Artículo 1.- Levantar desde el jueves 27 de agosto de 2020, la suspensión del cómputo de los plazos y términos de los procedimientos administrativos sancionadores que se sustancian en la Intendencia Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales; Intendencia Nacional de Investigación y Control de Abuso del Poder de Mercado, Acuerdos y Prácticas Restrictivas; Comisión de Resolución de Primera Instancia; y, los recursos administrativos que son sustanciados por la Intendencia Nacional Jurídica.*

- [137] El escrito y anexo, presentado por Manuel Fernando Arroyo, el 2 de septiembre del 2020, las 12h18, signado con el ID trámite 169093, mediante el cual, remitió información referente al Cuestionario Nro. 11.
- [138] Mediante escrito y anexo presentado por el operador económico COSTACRUCEROS, el 02 de septiembre de 2020, a las 12h18, signado al trámite Id 169093, mediante el cual entrega las respuestas a la información solicitada en el cuestionario 011.
- [139] Mediante escrito presentado por el Gad Municipal de Santo Domingo de los Thaschila el 10 de septiembre de 2020, signado al trámite Id 169913, hacen conocer sobre el requerimiento del cuestionario 013, comunican que dirijan la solicitud hacia la Municipalidad de Santo Domingo como competente del área de turismo.
- [140] El Oficio Nro. MT-MINTUR-2020-5399-OF y anexo, presentados por Subsecretario de Regulación y Control del Ministerio de Turismo, el 11 de septiembre del 2020, las 16h46, signado con el ID trámite 170061, mediante el cual, remitió información solicitada en el Cuestionario Nro. 12.
- [141] Mediante providencia de 13 de octubre del 2020, signado al trámite Id 173249, mediante la cual, la INICPD, agregó la documentación presentada *ut supra*; agregó el Cuestionario Nro. 13 “Consumidores”, dirigido a consumidores del sector turístico de COSTACRUCEROS, para requerirles información sobre la forma cómo conoció al proveedor y las ofertas que recibió; Cuestionario 14 a la AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A., preguntándole sobre la forma de ejercer su acercamiento a los consumidores; Cuestionario 15; y, Cuestionario 16 remitidos a varios operadores económicos del sector turístico, a través del mismo se solicitó información acerca de su giro de negocio.

- [142] Mediante oficio SCPM-DNICPD-INICPD-1047-2020, solicito al operador económico LORENA SANCAN, del 14 de octubre del 2020, signado al trámite Id 176652, mediante el cual dispone en el término de cinco días responder el cuestionario 013.
- [143] Mediante oficio SCPM-DNICPD-INICPD-1052-2020, solicito al operador económico XIMENA PICO, del 14 de octubre del 2020, signado al trámite Id 177607, mediante el cual dispone en el término de cinco días responder el cuestionario 013.
- [144] Mediante oficio SCPM-DNICPD-INICPD-1046-2020, solicito al operador económico LUIS TACO, del 14 de octubre del 2020, signado al trámite Id 177609, mediante el cual dispone en el término de cinco días responder el cuestionario 013.
- [145] Mediante escrito y anexo presentado por el operador económico COSTACRUCEROS , el 20 de octubre de 2020, a las 12h45, signado al trámite Id 173995, mediante el cual entrega las respuestas a la información solicitada en el cuestionario 014.
- [146] El escrito y anexo, presentado por MANUEL FERNANDO ARROYO, el 20 de octubre del 2020, las 12h45, signado con el ID trámite 173995, mediante el cual, remitió información referente al Cuestionario Nro. 14.
- [147] El escrito y anexo ingresados por ANA LUCÍA BASANTES CALVOPIÑA, el 20 de octubre del 2020, las 13h01, signado con el ID trámite 173998, mediante el cual, remitió información solicitada en el Cuestionario Nro. 13.
- [148] El escrito y anexos ingresados por el Subsecretario de Regulación y Control del Ministerio de Turismo, el 20 de octubre del 2020, las 13h23, signado con el ID trámite 17400, mediante el cual remitió el inventario de denuncias que se presentaron en dicha entidad.
- [149] Los escritos y anexos ingresados por ANGÉLICA BORJA FLORES, el 20 de octubre del 2020, las 15h32, signado con el ID trámite 174028; HILDA FLORES GUEVARA, el 20 de octubre del 2020, las 18h03, signado con el ID trámite 174067, mediante el cual, remitió información respecto al Cuestionario Nro. 13.
- [150] Los escritos y anexos ingresados por MARÍA AUGUSTA BERMEO BARDAGI, en calidad de Representante Legal del operador económico KLEINTOURS y REPRESENTACIONES CÍA. LTDA., el 21 de octubre del 2020, las 10h45, signado con el ID trámite 174117; JOSÉ MANUEL MOLINA SAMPER el 21 de octubre del 2020, las 15h00, signado con el ID trámite 174165; CASA INCENTIVOS CÍA. LTDA. CASINTOUR, el 21 de octubre del 2020, las 15h005, signado con el ID trámite 174166, mediante el cual, remitieron información del Cuestionario Nro. 16.
- [151] El escrito y anexo ingresados por JOSE MANUEL MOLINA SAMPER, el 21 de octubre del 2020, las 15h00, signado con el ID trámite 174165, mediante el cual, remitió información solicitada en el Cuestionario Nro. 16.

- [152] El escrito ingresado por MERCEDES ALICIA CEDEÑO CHÁVEZ, el 21 de octubre del 2020, las 17h09, signado con el ID trámite 174189, mediante el cual, remitió información del Cuestionario Nro. 13.
- [153] El escrito ingresado por JUAN BAUTISTA ROMERO GRANJA, el 23 de octubre del 2020, las 09h00, signado con el ID 174302, mediante el cual, remitió información del Cuestionario Nro. 13.
- [154] La providencia de 23 de octubre del 2020, signada al trámite Id 174322, mediante la cual, la INICPD, agregó la documentación referida *ut supra*; y, e insistió con el requerimiento de información a varios operadores, respecto del cuestionario 16.
- [155] La resolución de 23 de octubre del 2020, signada al trámite Id 174392, mediante la cual, resolvió ampliar las conductas de la investigación, por el presunto cometimiento de las prácticas desleales contenidas en el literal e) del numeral 10 del artículo 27 de la LORCPM.
- [156] El escrito ingresado por el operador económico ONE CLASS TRAVEL, el 27 de octubre del 2020, las 14h29, signado con el ID 174765, mediante el cual, remitió información del Cuestionario Nro. 16.
- [157] El escrito y anexo presentados por JUAN CARLOS CHASILQUIN SALAZAR, el 27 de octubre del 2020, las 15h6, signado con el ID trámite 174776, mediante el cual, remitió información respecto al Cuestionario Nro. 13.
- [158] El escrito y anexo presentados por MARCELA RECALDE CORDERO, el 27 de octubre del 2020, las 16h24, signado con el ID trámite 174817, mediante el cual, remitió información del Cuestionario Nro. 13.
- [159] El escrito y anexos ingresados por el Subsecretario de Regulación y Control del Ministerio de Turismo, el 28 de octubre del 2020, las 16h59, signado con el ID trámite 174987, mediante el cual remitió el inventario de denuncias que se presentaron en dicha entidad, el registro y características de la AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A.
- [160] Mediante providencia de 28 de octubre del 2020, signada al trámite Id 175019, mediante la cual, dispuso realizar extractos no confidenciales de la información declarada confidencial en la providencia de 22 de julio de 2020, las 08h50; asimismo, la Intendencia ordenó realizar reuniones de trabajo con los consumidores turísticos de COSTACRUCEROS S.A. y con el operador económico investigado.
- [161] Mediante escrito y anexo presentado por FABIAN KON DUEÑAS, el 29 de octubre del 2020, las 15h19, signado con el ID trámite 175098, mediante el cual, remitió las respuestas al Cuestionario Nro. 13.
- [162] Mediante escrito y anexo presentado por el operador económico COSTACRUCEROS , el 30 de octubre 2020, signado al trámite Id 175631, mediante el cual, comunica el cambio y

nuevos abogados Eduardo Marten y Juan Carlos Marizalde dentro del presente proceso de investigación.

- [163] Mediante escrito presentado por JORGE GUILLERMO MACÍAS GUERRERO, el 5 de noviembre del 2020, signado con el ID trámite 175669, mediante el cual, remitió las respuestas al Cuestionario Nro. 13.
- [164] Mediante providencia de 6 de noviembre del 2020, mediante la cual, la INICPD, agrego los extractos no confidenciales dispuestos en providencia anterior; se tomó en cuenta la designación, de los abogados Eduardo Marten y Juan Carlos Merizalde, para que puedan actuar dentro de la presente investigación por parte del operador económico COSTACRUCEROS S.A.
- [165] Mediante providencia de 10 de noviembre del 2020, signada al trámite Id 176126, en la cual, la INICPD, agregó las reuniones de trabajo llevadas a cabo el 6 de noviembre del 2020; asimismo, dispuso nuevas reuniones de trabajo y realizo algunos requerimientos al operador investigado y a sus consumidores.
- [166] Mediante escrito ingresado por el operador económico AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A., el 12 de noviembre del 2020, las 11h12, signado con el ID trámite 176251, mediante el cual solicitó copias digitales y en especial de las actas y audios de las reuniones de trabajo que se hayan mantenido en la presente investigación.
- [167] La providencia 13 de noviembre del 2020, signada al trámite Id 176573, en la cual, la INICPD, agregó los escritos referidos *ut supra*.
- [168] Las reuniones de trabajo llevadas a cabo, el día 12 de noviembre del 2020 con la AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A.; y, los señores JUAN BAUTISTA ROMERO GRANJA; JUAN CARLOS CHASILQUIN SALAZAR, con el fin de recopilar información respecto de la forma de comercializar los servicios del operador investigado.
- [169] El acta entrega recepción de copias simples del expediente Nro. SCPM-IGT-INICPD-0004-2018 al operador económico AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A., el 16 de noviembre del 2020, las 13h00, signada al trámite Id 176602.
- [170] Mediante providencia 17 de noviembre del 2020, signada al trámite Id 176829, en la cual, la INICPD, agregó las actas antes referidas.
- [171] Mediante escrito del operador económico AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A., el 17 de noviembre del 2020, las 13h27, signado con el ID trámite 176859, mediante el cual solicita prórroga, copias, y se oficie a varias entidades de control para que se remitan las quejas realizadas en sus dependencias.
- [172] El escrito del operador económico AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A., el 17 de noviembre del 2020, las 13h31, signado con el ID trámite 176860, mediante el cual presenta sus excepciones a la resolución de ampliación de las conductas.



[173] La providencia 18 de noviembre del 2020, signada al trámite Id 177187, en la cual, la INICPD, agregó los escritos referidos *ut supra*.

[174] Mediante informe de resultados de 18 de noviembre de 2020, signado con el ID trámite 177184, en su parte pertinente recomendó:

*De conformidad con el artículo 58 de la LORCPM, una vez concluida la investigación se encontró que el operador económico AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A., estaría cometiendo las prácticas desleales tipificadas en los numerales 2, 9 y 10 letra a) del artículo 27 de la LORCPM, por lo cual esta Dirección recomienda proseguir con la etapa de sustanciación para lo cual deberá formular cargos al operador económico antes mencionado.*

*Finalmente, respecto de las conductas contenidas en los literales c) y e) del numeral 10 del artículo 27 de la LORCPM al no existir un pronunciamiento de fondo por parte de esta Institución, esta Dirección recomienda a la Intendencia dejar a salvo la facultad de investigar la posible existencia de estas conductas, en una eventual investigación siempre y cuando no haya caducado su facultad de investigar de conformidad con el artículo 70 de la LORCPM.*

[175] Mediante providencia de formulación de cargos de 18 de noviembre de 2020, signada con el ID trámite 177191, en su parte pertinente acogió y formuló los siguientes cargos:

*(...) la Intendencia acoge el Informe de Resultados de la Investigación emitido por la Dirección Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales, de 18 de noviembre del 2020.*

*(...) Con base en los argumentos jurídicos y económicos esbozados en el Informe de Resultados de la investigación, esta Intendencia emite la presente formulación de cargos contra el operador económico AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A., al considerar que en la presente investigación existen méritos de la existencia de las posibles conductas de prácticas desleales de engaño, violación de norma, prácticas agresivas de acoso e influencia indebida por el aprovechamiento de la debilidad y desconocimiento del consumidor; tipificadas en el artículo 27, numerales 2, 9 y 10 literal a) de la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado (LORCPM).*

*En aplicación de lo dispuesto en el artículo 58 de la LORCPM y 68 del Reglamento a la LORCPM, córrase traslado con el informe de resultados y la presente formulación de cargos a fin de que el operador económico AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A., deduzca las excepciones que en derecho le correspondan.*



*Finalmente, respecto de las conductas contenidas en los literales c) y e) del numeral 10 del artículo 27 de la LORCPM, al no existir un pronunciamiento de fondo por parte de esta Institución, la Intendencia dejar a salvo la facultad de iniciar una nueva investigación, en la medida que tenga la competencia en virtud del tiempo de conformidad con el artículo 70 de la LORCPM.*

- [176] Mediante escrito ingresado por el operador económico AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A., el 19 de noviembre del 2020, las 09h48, signado con el ID trámite 177123, mediante el cual manifestó que la fase concluyó y al no haber sido notificado con acción alguna, la Intendencia perdió competencia en función del tiempo.
- [177] El escrito ingresado por el operador económico AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A., el 19 de noviembre del 2020, las 09h53, signado con el ID trámite 177124, mediante el cual indicó, que no se atendió su solicitud de acceso al expediente físico.
- [178] Mediante providencia de 23 de noviembre de 2020, signada con el ID trámite 177546, la INICPD, agregó y atendió los escritos referidos *ut supra*. En especial, contestó el escrito de COSTACRUCEROS S.A., en el que precisó argumentos sobre los tiempos procesales de la expedición de la formulación de cargos, contestándole en forma motivada que en el expediente se respetaron los tiempos previstos en el ordenamiento jurídico. También se dispuso a la secretaria de sustanciación que elabore un informe de verdad procesal.
- [179] Mediante escrito ingresado por el operador económico AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A., el 24 de noviembre del 2020, las 15h32, signado con el ID trámite 177650, mediante el cual solicitó varias diligencias.
- [180] Mediante informe Nro. INICPD-DNICPD-47-2020, signado al trámite Id 177842, elaborado por la abogada Irma Cuyo, mediante el cual entregó el informe de verdad procesal solicitado en providencia de 23 de noviembre de 2020.
- [181] Mediante escrito ingresado por el operador económico AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A., el 25 de noviembre del 2020, las 14h35, signado con el ID trámite 177791, mediante el cual señala algunos argumentos respecto del informe de verdad procesal y la reposición realizada dentro del expediente.
- [182] Mediante providencia de 26 de noviembre de 2020, signada con el ID trámite 178041, mediante la cual, la INICPD, agregó y atendió los escritos referidos *ut supra*.
- [183] La razón de reposición del memorando Nro. SCPM-IGT-INICPD-12-2018 de 20 de julio de 2018, signada al trámite Id 180140, mediante la cual en su parte pertinente señala: “(...) se procede en el expediente el referido documento (reposición) a la fecha en la que fue ingresado, es decir 20/07/2018 08:40; el otro documento (copia simple) se procede a ubicarlo en la carpeta administrativa...”

- [184] Mediante providencia de 26 de noviembre de 2020, signada con el ID trámite 178444, mediante la cual, la INICPD, agregó la razón *ut supra*, y atendió la solicitud de copias.
- [185] Mediante escrito ingresado por el operador económico AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A., el 02 de diciembre del 2020, las 10h27, signado con el ID 178443, mediante el cual, ingresó información relacionado con el follero del IMPULSO DE VIAJAR ES UNO DE LOS MEJORES SINTOMAS DE ESTAR VIVO., información de establecimientos comerciales con la dirección, estado y tiempo de operación, entre otros.
- [186] Mediante escrito ingresado por el operador económico AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A., el 08 de diciembre del 2020, las 08h39, signado con el ID trámite 178873, mediante el autoriza al señor Miguel Frenando Abásolo para que retire las copias conferidas.
- [187] Mediante providencia de 08 de diciembre de 2020, signada con el ID trámite 178900, mediante la cual, la INICPD, agregó y atendió los escritos referidos *ut supra*.
- [188] Mediante escrito ingresado por el operador económico AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A., el 11 de diciembre del 2020, las 10h17, signado con el ID trámite 179417, mediante el cual presentó sus excepciones.
- [189] Mediante escrito ingresado por el operador económico AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A., el 11 de diciembre del 2020, las 10h23, signado con el ID trámite 179419, mediante el cual adiciona excepciones.
- [190] Mediante escrito ingresado por el operador económico AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A., el 11 de diciembre del 2020, las 10h25, signado con el ID trámite 179420, mediante el cual, expuso algunos puntos referentes al expediente.
- [191] Mediante providencia de 14 de diciembre de 2020, signada con el ID trámite 179643, mediante la cual, la INICPD, agregó y atendió los escritos referidos *ut supra*, asimismo, abrió el término de prueba por 60 días.
- [192] Mediante escrito ingresado por el operador económico AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A., el 15 de diciembre del 2020, las 16h39, signado con el ID trámite 179783, mediante el cual expuso sobre las diferencias que existen sobre las copias simples entregadas, y adiciona un correo electrónico para futuras notificaciones.
- [193] Mediante escrito ingresado por el operador económico AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A., el 18 de diciembre del 2020, las 14h27, signado con el ID trámite 180041, mediante el cual presenta recurso de apelación.
- [194] La razón de re-foliación del expediente de 21 de diciembre de 2020, signada con el ID trámite 180177.

- [195] Mediante informe Nro. INICPD-DNICPD-50-2020, signada al trámite Id 180205, elaborado por la abogada Irma Cuyo, mediante el cual entrega el informe de las supuestas diferencias existentes en las copias simples entregadas a COSTACRUCEROS.
- [196] Mediante providencia de 22 de diciembre de 2020, signada con el ID trámite 180282, mediante la cual, la INICPD, agregó y atendió los escritos referidos *ut supra*.
- [197] Mediante providencia de 21 de enero de 2021, signada con el ID trámite 182532, mediante la cual, la INICPD, reprodujo pruebas.
- [198] Mediante providencia de 01 de marzo de 2021, signada con el ID trámite 188018, mediante la cual, la INICPD, solicitó al Consejo de Regulación, Desarrollo y Promoción de la Información y Comunicación, colabore con esta Intendencia y conforme el convenio realice informe semiótico a la publicidad del operador COSTACRUCEROS S.A.
- [199] Mediante escrito ingresado por el operador económico AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A., el 02 de marzo del 2021, las 16h44, signado con el ID trámite 186864, mediante el cual solicitó se reproduzca pruebas.
- [200] Mediante providencia de 09 de marzo de 2021, signada con el ID trámite 188019, mediante la cual, la INICPD, reprodujo prueba.
- [201] Mediante escrito ingresado por el operador económico AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A., el 10 de marzo del 2021, las 14h17, signado con el ID trámite 187722, mediante el cual solicitó se reproduzca pruebas.
- [202] Mediante escrito ingresado por el operador económico AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A., el 10 de marzo del 2021, las 14h18, signado con el ID trámite 187723, mediante el cual solicitó la devolución de las copias simples de los documentos entregados.
- [203] Mediante acta entrega recepción, signada al trámite Id 188020, entre la Superintendencia de Control del Poder de Mercado y el Consejo de Regulación, Desarrollo y Promoción de la Información y Comunicación, de información para que se realice informe semiótico.
- [204] Mediante memorando SCPM-IGT-INICPD-124-2021, signado al trámite Id 187894, informan respectos de los extractos no confidenciales constantes en los Id 174865 y 174866.
- [205] Mediante escrito ingresado por el operador económico AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A., el 12 de marzo del 2021, las 10h06, signado con el ID trámite 187920, mediante el cual solicitó varias diligencias.
- [206] Mediante escrito ingresado por el operador económico AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A., el 12 de marzo del 2021, las 14h53, signado con el ID trámite 187959, mediante el cual solicitó se reproduzca pruebas.



- [207] Mediante providencia de 12 de marzo de 2021, signada con el ID trámite 188452, mediante la cual, la INICPD, reprodujo prueba, y se amplió el término de prueba por 30 días término adicionales.
- [208] Mediante escrito ingresado por el operador económico AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A., el 17 de marzo del 2021, las 16h38, signado con el ID trámite 188457, mediante el cual solicitó se reproduzca pruebas.
- [209] Mediante escrito ingresado por el operador económico AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A., el 17 de marzo del 2021, las 16h39, signado con el ID trámite 188456, mediante el cual solicitó se reproduzca pruebas.
- [210] Mediante providencia de 19 de marzo de 2021, signada con el ID 188760, mediante la cual, la INICPD, reprodujo prueba.
- [211] Mediante oficio CRDPIC-DTEC-2021-0002, ingresado por el Consejo de Regulación, Desarrollo y Promoción de la información y Comunicación (CRDPIC), de 24 de marzo de 2021, las 10h53, signado con el ID 189071, mediante el cual solicita prórroga para la entrega del informe solicitado.
- [212] Mediante escrito ingresado por el operador económico AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A., el 24 de marzo del 2021, las 16h00, signado con el ID 189134, mediante el cual ingresa información.
- [213] Mediante providencia de 25 de marzo de 2021, signada con el ID 189190, mediante la cual, la INICPD, dispuso diligencia de acceso al expediente por parte del perito Edwin Javier Jiménez Guerrón.
- [214] Mediante escrito ingresado por el operador económico AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A., el 30 de marzo del 2021, las 12h41, signado con el ID 189606, mediante el cual ingresó información solicitada.
- [215] Mediante oficio CRDPIC-DTEC-2021-0003, ingresado por el Consejo de Regulación, Desarrollo y Promoción de la información y Comunicación (CRDPIC), de 31 de marzo de 2021, las 12h28, signado con el ID 189743, mediante el cual entrega informe semiótico realizado a la publicidad de COSTACRUCEROS S.A.
- [216] Mediante providencia de 31 de marzo de 2021, signada con el ID 190960, mediante la cual, la INICPD, dispuso varias diligencias.
- [217] Mediante escrito ingresado por el operador económico AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A., el 07 de abril del 2021, las 15h31, signado con el ID 190868, mediante el cual solicitó se le informe cuando se realizaran las diligencias dispuestas en providencias anteriores.



- [218] Mediante providencia de 08 de abril de 2021, signada con el ID 191034, mediante la cual, la INICPD, informó sobre varios puntos requeridos en el escrito *ut supra*.
- [219] Mediante acta de entrega el 16 de abril de 2021, la INICPD, entrego al operador económico COSTACRUCEROS, copias simples físicas del expediente SCPM-IGT-INICPD-0004-2018.
- [220] Mediante providencia del 20 de abril de 2021, la INICPD, signada al trámite Id 193771, al no recibir la información solicitada al operador económico COSTACRUCEROS, remite nuevamente el pedido de información **BAJO LAS PREVENCIÓNES DE LEY**.
- [221] Mediante escrito ingresado por el operador económico AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A., el 23 de abril del 2021, las 14h43, signado con el ID 192451, mediante el cual ingresó información solicitada
- [222] Mediante providencia de 23 de abril del 2021, signada al trámite Id 193772, la INICPD puso en conocimiento en su parte pertinente lo siguiente:

*SEGUNDO.- SUSPENSIÓN DE PLAZOS Y TÉRMINOS: Esta Intendencia pone en conocimiento de la parte que, mediante Resolución No. SCPM-DS-2021-14, de 22 de abril de 2021, el señor Superintendente de Control del Poder de Mercado en su parte pertinente dispuso: “(...) Artículo 1.- Suspender el cómputo de los términos y plazos, tanto para los operadores económicos y ciudadanos así como para la administración, dentro de los procedimientos administrativos y procedimientos administrativos sancionadores, que se tramitan y sustancian en los distintos órganos de la Superintendencia de Control del Poder de Mercado, desde el lunes 26 de abril hasta el jueves 20 de mayo del año en curso, inclusive.”. (Énfasis añadido). En tal virtud, los términos y plazos contenidos en la presente providencia continuaran discurriendo a partir del 21 de mayo de 2021. Finalmente, conforme lo referido, esta Intendencia pone en conocimiento del operador económico que, se priorizará las notificaciones a los correos electrónicos señalados para el efecto, sin perjuicio de los otros medios que hayan sido señalados.*

- [223] Mediante providencia de 21 de mayo del 2021, signada al trámite Id 194300, la INICPD puso en conocimiento de las partes el levantamiento de la suspensión de en su parte pertinente lo siguiente:

*PRIMERO.- LEVANTAMIENTO DE LA SUSPENSIÓN DE PLAZOS Y TÉRMINOS: 1.1. Mediante Resolución No. SCPM-DS-2021-14, de 22 de abril de 2021, el señor Superintendente de Control del Poder de Mercado en su parte pertinente dispuso: “(...) Artículo 1.- Suspender el cómputo de los términos y plazos, tanto para los operadores económicos y ciudadanos así como para la administración, dentro de los procedimientos administrativos y procedimientos administrativos sancionadores, que se tramitan y sustancian en los distintos órganos de la Superintendencia de Control del Poder de Mercado, desde el lunes*



26 de abril hasta el jueves 20 de mayo del año en curso, inclusive”. (Énfasis añadido); 1.2. Mediante providencia de 23 de abril de 2021, esta Intendencia puso en conocimiento de los operadores económicos la resolución referida ut supra, y ordenó: “En tal sentido, esta Intendencia suspende la sustanciación del presente procedimiento administrativo sancionador en los términos dispuestos en la resolución emitida por la Máxima Autoridad. Finalmente, conforme lo referido, esta Intendencia pone en conocimiento del operador económico que, se priorizará las notificaciones a los correos electrónicos señalados para el efecto, sin perjuicio de los otros medios que hayan sido señalados”; y, 1.3. Toda vez que se ha cumplido la suspensión de términos y plazos ordenada por el señor Superintendente de Control del Poder de Mercado, esta Intendencia vuelve a poner en conocimiento de los operadores económicos que los tiempos procesales se computan nuevamente a partir del día de hoy, 21 de mayo de 2021.

[224] Mediante providencia de 25 de mayo del 2021, signado al trámite Id 194366, la INICPD puso en conocimiento de las partes:

**PRIMERO.-** De conformidad con lo previsto en el artículo 59 de la LORCPM y 69 del RLORCPM y considerando que el término de prueba dispuesto mediante providencia de 14 de diciembre de 2020, y prorrogado con providencia de 12 de marzo de 2021, feneció el 21 de mayo de 2021, esta Intendencia declara concluida la fase probatoria dentro del presente expediente.

[225] Mediante Informe Final SCPM-IGT-INICPD-034-2021, signada al trámite Id 196430 de 14 de junio 2021, la INICPD, concluye su investigación dentro del procedimiento administrativo SCPM-IGT-INICPD-0004-2018.

[226] Mediante providencia de 14 de junio 2021, signada al trámite Id 196441, la INICPD, dispuso agréguese al expediente el informe final SCPM-IGT-INICPD-034-2021 y póngase en conocimiento a la Comisión de Resolución de Primera Instancia (en adelante CRPI).

[227] Mediante escrito presentado por el Operador económico COSTACRUCEROS, signado al trámite Id 196652, solicita a la INICPD, copia certificada del Informe Final SCPM-IGT-INICPD-034-2021.

[228] Mediante providencia del 17 de junio 2021, signada al trámite Id 197048, dispone entregar lo solicitado por el operador económico COSTACRUCEROS referente a las copias certificadas del informe final SCPM-IGT-INICPD-034-2021.

[229] Mediante Memorando SCPM-IGT-INICPD-166-2021-M, del 14 de junio 2021, a las 14h43 signado al trámite Id 196542, la INICPD, notifica a la CRPI el Informe Final SCPM-IGT-INICPD-034-2021, emitido dentro del expediente No SCPM-IGT-INICPD-0004-2018.

[230] Mediante providencia de 14 de junio 2021, a las 14h43, signada al trámite 196542, la INICPD, dispuso agréguese al expediente el Informe Final SCPM-IGT-INICPD-034-2021 y póngase en conocimiento a la CRPI.



[231] Se remite al Expediente SCPM-CRPI-016-2021, el 14 de junio 2021, a las 14h43, signado al trámite Id 196542 el Informe Final SCPM-IGT-INICPD-034-2021 emitido dentro del expediente No SCPM-IGT-INICPD-0004-2018.

[232] El plan de trabajo del 14 de junio 2021, a las 14h50, signado al trámite Id 197038, elaborado por la CRPI.

[233] Mediante providencia expedida el 16 de junio 2021, a las 10h30, la CRPI dispuso:

***“PRIMERO.- AVOCAR conocimiento del expediente SCPM-CRPI-016-2021.***

***SEGUNDO- AGREGAR al expediente:***

*(i) El memorando SCPM-IGT-INICPD-166-2021-M de 14 de junio de 2021 y anexos, signados con Id. 196542.*

*(ii) El Informe final No. SCPM-IGT-INICPD-034-2021.*

*(iii) El plan de trabajo.*

***TERCERO.- TRASLADAR al operador económico COSTACRUCEROS Informe final No. SCPM-IGT-INICPD-034-2021 para que, en el término de diez (10) días, presenten sus alegatos de conformidad con el inciso primero del artículo 71 del RLORCPM y el literal a. del artículo 16 del IGPA.”***

[234] Mediante escrito presentado por el operador económico COSTACRUCEROS , el 30 de junio 2021, a las 16h37, signado al trámite Id 198496, presentó sus alegatos y solicitó a la CRPI, lo siguiente:

(...)

*Se consideren los vicios procesales existentes, la inseguridad jurídica la errónea delimitación del mercado relevante y geográfico, la insistencia de las conductas de los numeral 2) 9) y letra a) del 10 del artículo 27 de la LORCPM.*

*Se deja constancia de que COSTACRUCERO S.A., no ha incurrido en prácticas desleales, pues su comportamiento está conforme a las leyes.*

*Debido a la minúscula participación de COSTACRUCEROS S.A., está a más de no incurrir en prácticas desleales, no sería capaz de incidir en el mercado, falsear el régimen de competencia o afectar el interés general.*



*Con estos precedentes, es claro que no se cumple con los requisitos que obligatoriamente son necesarios, para que se tache de desleal, el comportamiento de COSTACRUCEROS S.A.*

*Con base a las consideraciones expuesta a su autoridad, solicito se tenga en cuenta estos alegatos y se archive el expediente*

*(...)*

[235] Por medio de providencia expedida el 02 de julio 2021, a las 09h40, signada al trámite Id 198828 la CRPI, dispuso:

**PRIMERO.- AGREGAR** al expediente el escrito presentado el 30 de junio de 2021 por el operador económico **COSTACRUCEROS**, signado con Id. 198496.

**SEGUNDO.- SOLICITAR** al operador económico **COSTACRUCEROS** que, en el término de tres (3) días, presente el escrito de ratificación y autorización para actuar del abogado Juan Carlos Merizalde V, junto con todos los documentos de identificación y representación legal necesario, de conformidad con lo indicado en la parte motiva de la presente providencia.

**TERCERO.- CONVOCAR** al operador económico **COSTACRUCEROS**, así como a la INICPD a la celebración de una audiencia pública por vía telemática el 8 de julio de 2021 a las 10H00.

**CUARTO.- SOLICITAR** a la Secretaria Ad hoc de la CRPI que remita al operador económico **COSTACRUCEROS**, así como a la INICPD, el link respectivo para poder acceder a la audiencia pública.

**QUINTO.- NOTIFICAR** la presente providencia al operador económico **COSTACRUCEROS** y a la INICPD.

[236] Mediante providencia del 05 de julio 2021, a las 09h45, signado al trámite Id 198930, la CRPI, dispuso lo siguiente:

**PRIMERO.- SOLICITAR** a la INICPD que, en el término de quince (15) días, realice la actuación complementaria indicada en la parte motiva de la presente providencia.

**SEGUNDO.- TRASLADAR** a la INICPD el escrito presentado el 30 de junio de 2021 por el operador económico **COSTACRUCEROS**, signado con Id. 198496.

**TERCERO.- NOTIFICAR** la presente providencia al operador económico **COSTACRUCEROS** y a la INICPD.



[237] Mediante Memorando SCPM-IGT-INICPD-179-2021-M, la INICPD, pone en conocimiento a la CRPI lo siguiente:

*(...) que el día 08 de julio de 2021, a las 10h00, el Intendente Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales fue convocado como representante de la SCPM, para asistir a la reunión con los miembros de la Comunidad Andina (CAN), a fin de tratar las reformas a la Decisión 608, entre las agencias de competencia de Colombia, Perú, Bolivia y Ecuador, así como con la Secretaría General de la CAN. En tal sentido, y por los compromisos previos adquiridos por la INICPD, solicitó que se fije nueva fecha y hora para la realización de la audiencia pública dentro del expediente No. SCPM-CRPI-016-2021.*

[238] Mediante escrito presentado por el operador económico COSTACRUCEROS, el 06 de julio 2021, a las 09h00, signado al trámite Id 199872, solicita lo siguiente:

*(...)*

*Puesto que la comisión ha solicitado actuación probatoria complementaria, solicito que la audiencia convocada para este 08 de julio de 2021, sea trasladada para luego que se presente el informe correspondiente y una vez que se nos haya corrido traslado con el mismo a fin de garantizar suficientemente el derecho constitucional a la defensa de mi representada.*

*(...)*

[239] Mediante providencia del 07 de julio 2021, a las 09h08, signado al trámite Id 200171, la CRPI, dispuso lo siguiente:

***“PRIMERO.- AGREGAR al expediente:***

*(i) El memorando SCPM-IGT-INICPD-179-2021-M de 05 de julio de 2021, signado con Id. 198942.*

*(ii) El escrito y anexos presentados el 6 de julio de 2021 por COSTACRUCEROS, signados con Id. 199872*

***SEGUNDO.- TENER como abogados del operador COSTACRUCEROS a Juan Carlos Merizalde Vizcaíno, identificado con tarjeta profesional 17-1995-79 del Foro de Abogados, y Eduardo Marten Cabezas, identificado con tarjeta profesional 17-2013-442 del Foro de Abogados.***

***TERCERO.- APLAZAR la audiencia pública fijada para 8 de julio de 2021 a las 10H00, de conformidad con la parte motiva de la presente providencia.***



**CUARTO.- FIJAR** como nueva fecha para la celebración de la audiencia pública por vía telemática el 3 de agosto de 2021 a las 10h00.

**QUINTO.- SOLICITAR** a la Secretaria Ad hoc de la CRPI que remita al operador económico **COSTACRUCEROS**, así como a la INICPD, el link respectivo para poder acceder a la audiencia pública.

**SEXTO.- NOTIFICAR** la presente providencia al operador económico **COSTACRUCEROS** y a la INICPD.

[240] Mediante memorando SCPM-IGT-INICPD-190-2021-M, del 27 de julio 2021, a las 15h18, signado al trámite Id 202346, la INICPD, adjunta informe SCPM-IGT-INICPD-2021-042-I, respecto de las actuaciones probatorias complementarias dispuestas por la CRPI.

[241] Mediante escrito presentados por el operador económico **COSTACRUCEROS**, el 27 de julio 2021, a las 16h28, signado al trámite Id 202354, solicito lo siguiente:

(...)

*Se consideren los vicios procesales existentes, la inseguridad jurídica la errónea delimitación del mercado relevante, la insistencia de los actos de engaño*

*Se deja constancia de que **COSTACRUCERO S.A.**, no ha incurrido en prácticas desleales, pues su comportamiento está conforme a las leyes*

*Se solicite a la Intendencia que informe a la Comisión, como delimito el mercado relevante, sin considerar el mercado de turismo que participa **COSTACRUCEROS**, de igual manera una vez que divida los mercados, identifique técnicamente la participación de mi representada en cada mercado relevante en el que participaría, separando las ventas de paquetes turísticos y paquetes de descuentos; así como también que motive como dejo por fuera establecer conforme manda la ley, si los actos de engaño fueron por objeto o como efecto.*

*Con estos antecedentes, es claro que no se cumplen con los requisitos que obligatoriamente son necesarios, para que se tache de desleal, el comportamiento de **COSTACRUCEROS S.A***

(...)

[242] Mediante providencia expedida el 28 de julio 2021 a las 12h23, signado al trámite Id 202487, la CRPI, dispuso lo siguiente:

**“PRIMERO.- DECLARAR** como confidencial los documentos indicados en los puntos 1.c., 1. e., 1.g., 1.i., y 1.j. de la presente providencia.



**SEGUNDO.- AGREGAR** al expediente en su parte confidencial los documentos indicados en los puntos 1.c., 1, e., 1.g., 1.i., y 1.j. de la presente providencia.

**TERCERO.- AGREGAR** al expediente los siguientes documentos:

(i) El memorando SCPM-IGT-INICPD-190-2021-M de 26 de julio de 2021, recibido por la CRPI el 27 de julio de 2021 y signado con Id. 202346.

(ii) El Informe de actuaciones complementarias No. SCPM-IGT-INICPD-2021-042-I.

(iii) Los documentos indicados en el los puntos 1.a., 1.b., 1.d., 1.f., 1.h., 2 y 3 de la presente providencia.

(iv) El escrito presentado por el operador **COSTACRUCEROS S.A.** el 27 de julio de 2021, signado con Id. 202354.

**CUARTO.- RECHAZAR** por improcedente la solicitud realizada por el operador económico **COSTACRUCEROS S.A.** en el escrito presentado el 27 de julio de 2021, signado con Id. 202354, consistente en que se le solicite un informe a la INICPD, de conformidad con lo indicado en la parte motiva de la presente providencia.

**QUINTO.- TRASLADAR** a la INICPD el escrito presentado por el operador **COSTA CRUCEROS S.A.** el 27 de julio de 2021, signado con Id. 202354, para que, si lo considera pertinente, se refiera a este punto en la audiencia convocada para 3 de agosto de 2021 a las 10h00.

**SEXTO.- TRASLADAR** a operador económico **COSTA CRUCEROS S.A.** los siguientes documentos para que, en el término de tres (3) días, manifieste lo que considere pertinente:

(i) El memorando SCPM-IGT-INICPD-190-2021-M de 26 de julio de 2021, recibido por la CRPI el 27 de julio de 2021 y signado con Id. 202346.

(ii) El Informe de actuaciones complementarias No. SCPM-IGT-INICPD-2021-042-I.

(iii) Los documentos indicados en el los puntos 1.a., 1.b., 1.d., 1.f., 1.h., 2 y 3 de la presente providencia.

**SÉPTIMO.- NOTIFICAR** la presente providencia al operador económico **COSTACRUCEROS** y a la INICPD. ”

[243] Mediante escrito presentado el 29 de julio de 2021, signado al trámite Id 202559, el operador económico **COSTACRUCEROS** solicitó lo siguiente:





(...)

*Se consideren los vicios procesales existentes, la inseguridad jurídica, la errónea delimitación del mercado geográfico, la vulneración del debido proceso en las reuniones de trabajo.*

*Se deja constancia de que COSTACRUCEROS S.A., no ha incurrido en prácticas desleales, pues su comportamiento está conforme a las leyes.*

*Se solicite a la Intendencia que informe a la Comisión, como delimitó el mercado geográfico, sin considerar todos los establecimientos donde COSTACRUCEROS tiene y ha tenido presencia de venta, pero si considera las quejas presentadas a nivel nacional.*

*Se solicite a la Intendencia, que informe por que se vulnero el derecho a la defensa de COSTACRUCEROS y se incumplieron con las reglas obligatorias del derecho a la contradicción, pues si bien la Intendencia permitió la presencia de mí representada, esta solo fue en calidad de oyente, sin que se pueda ejercer mi derecho Constitucional de Defenderme y contra preguntar a las personas que testificaron.*

*Así también, que la Intendencia informe por que permitieron que personas que no fueron las que contrataron, relaten los hechos que presuntamente se habría dado respecto del tema litigado, esto es, considerar la versión de terceros que no estaban al momento de contratar, y desconocían el tema en general, más que como supuestamente le habría contado el presunto afectado.*

*Se pregunte a la Intendencia, como la servidora Andrea Suntasi, por un error cargó al expediente, un documento forjado, esto es, un documento que en su momento no fue firmado sino cortada y pegada y subida al expediente.*

*Se pregunte a la Secretaría, si para certificar la copia del memorando SCPM-IGT-INICPD-12-2018-M, la Intendencia exhibió el memo original, o como ejerció la certificación.*

*Se pregunte a la Intendencia, donde reposa el memorando SCPM-IGT-INICPD-12-2018-M firmado por el entonces Intendente Marlon Vinuesa.*

*Con estos precedentes, es claro que no se cumplen con los requisitos que obligatoriamente son necesarios, para que se tache de desleal, el comportamiento de COSTACRUCEROS S.A.*

(...)"

[244] Mediante providencia de 30 de julio de 2021 expedida a las 09h26, la CRPI, dispuso lo siguiente:

**PRIMERO.- AGREGAR** al expediente el escrito presentado por **COSTACRUCEROS** el 29 de julio de 2021, signado con Id. 202559.

**SEGUNDO.- RECHAZAR** por improcedente la solicitud realizada por el operador económico **COSTACRUCEROS** en el escrito presentado el 29 de julio de 2021, signado con Id. 202559, consistente en que se le solicite un informe a la INICPD para que conteste algunas preguntas, de conformidad con lo indicado en la parte motiva de la presente providencia.

**TERCERO.- TRASLADAR** a la INICPD el escrito presentado por el operador **COSTA CRUCEROS** el 29 de julio de 2021, signado con Id. 202559, para que, si lo considera pertinente, se refiera al mismo en la audiencia convocada para 3 de agosto de 2021 a las 10h00.

**CUARTO.- NOTIFICAR** la presente providencia al operador económico **COSTACRUCEROS** y a la INICPD.

[245] Mediante providencia de 6 de octubre de 2021 expedida por la CRPI a las 10h03, mediante la cual se dispuso lo siguiente:

**“PRIMERO.- SOLICITAR** a la INICPD que, en el término de ocho (8) días, realice la actuación complementaria indicada en la parte motiva de la presente providencia.

(...)”

[246] Mediante memorando SCPM-IGT-INICPD-227-2021-M de 14 de octubre de 2021, la INICPD remitió el informe SCPM-IGT-INICPD-2021-058-I, respecto de las actuaciones probatorias complementarias dispuestas por la CRPI.

[247] Mediante providencia de 18 de octubre de 2021 expedida a las 11h02, mediante la cual la CRPI dispuso lo siguiente:

“(…)”

**CUARTO.- SOLICITAR** a la secretaria ad hoc de la CRPI que emita el extracto no confidencial del documento indicado en el punto (i) del párrafo [7] de la presente providencia, así como del informe de actuaciones complementarias SCPM-IGT-INICPD2021-042-I.

**QUINTO.- TRASLADAR** al operador económico **COSTACRUCEROS** el Informe de actuaciones complementarias No. SCPM-IGT-INICPD-2021-



*058-I y los documentos indicados en el punto (ii) del párrafo [7] de la presente providencia para que, en el término de tres (3) días, manifieste lo que considere pertinente.”*

- [248] Escrito presentado el 21 de octubre de 2021, signado con Id. 211042, mediante el cual el operador económico **COSTACRUCEROS** hizo algunas observaciones en relación con el informe de actuaciones complementaria SCPM-IGT-INICPD-2021-058-I.
- [249] El memorando SCPM-IGT-INICPD-230-2021-M de 22 de octubre de 2021, signado con Id. 211187, mediante el cual la INICPD indicó que adjunta el acta de entrega recepción del expediente físico SCPM-IGT-INICPD-004-2018.
- [250] Mediante providencia de 25 de octubre de 2021 expedida a las 09h47, la CRPI dispuso agregar al al expediente el memorando SCPM-IGT-INICPD-230-2021-M de 22 de octubre de 2021 y sus anexos, signado con Id. 211187.

## 5. ALEGATOS PRESENTADOS POR EL OPERADOR ECONÓMICO COSTACRUCEROS

- [251] Mediante escrito presentado el 30 de junio de 2021, signado con Id. 198496, el operador económico **COSTACRUCEROS** presentó sus alegatos. En resumen, sus principales argumentos son los siguientes:

- (i) De forma incorrecta se aplicó el procedimiento de inicio de la investigación de oficio, ya la INICPD en el año 2018 tuvo conocimiento de las conductas mediante la Defensoría del Pueblo. Por tal razón, debió aplicar el procedimiento establecido en el literal b) del artículo 21 del IGPA y no el contemplado en el literal a) del mismo artículo 21.

Lo mencionado es un vicio procesal que vulnera el derecho a la seguridad jurídica.

- (ii) La investigación desde el inicio tuvo como finalidad imputar cargos a **COSTACRUCEROS**, sin hacer lo propio con el resto de operadores que componen el mercado.
- (iii) El memorando SCPM-IGT-INICPD-12-2018-M, mediante el cual se inició el procedimiento, fue forjado. No existe el original, sino sólo una copia simple. La firma fue cortada de otro documento y pegada. Lo mencionado viola el derecho a la seguridad jurídica, al debido proceso y al principio de legalidad, generando nulidad del procedimiento.

**COSTACRUCEROS** presentó peritajes donde se determinó que el escrito no fue suscrito digital ni manualmente. Se trataría de un documento construido de manera digital. Subsanan en vicio con una certificación emitida por la Secretaría General de la SCPM sin que se encuentre el documento original, vulnera el artículo 18 de la ley notarial.



No se entiende cómo la intendencia repuso un documento del cual no existe el original.

Además, recién en el 2020 la secretaria de sustanciación indica que hay documentos que no constan en el expediente, otros que no se elaboraron y otros tratados como confidenciales sin haberlos declarado en providencia. Esto vulnera el derecho de defensa.

- (iv) El informe de investigación preliminar no contiene la fecha en la que fue suscrito. Esta fecha es necesaria para que el administrado contabilice los respectivos términos.
- (v) La Resolución de 28 de agosto expedida a las 17h00, signada con Id 120695, mediante la cual INICPD acogió el informe de barrido y abrió por un término de 180 días la etapa de investigación preliminar, no fue notificada a **COSTACRUCEROS**. Esto vulnera el derecho a la defensa previsto en el artículo 76 de la Constitución Nacional.
- (vi) La definición del mercado relevante está equivocada, ya que **COSTACRUCEROS** hace parte del mercado de agencia de viajes. Los paquetes de descuento son un servicio adicional que la compañía ofrece. Su actividad económica es la venta de paquetes de viaje en el país y en el exterior. Por el hecho de que **COSTACRUCEROS** venda también servicios de descuento turísticos, no se puede limitar su actividad únicamente a dicho mercado. Por lo tanto, se está vulnerando el artículo 5 de la LORCOM. Se debió establecer que **COSTACRUCEROS** participa en dos mercados distintos, y no limitar su análisis a uno sólo.

No por el hecho de que en un mercado existan mayores ingresos se debe centrar el análisis en dicho mercado. Esto no se encuentra establecido en la resolución 11. Además, la venta de paquetes de descuento y paquetes turísticos no son sustitutos entre sí, lo que indica que la intendencia debió hacer el análisis en los dos mercados.

Esto tiene implicaciones, ya que se desconoce si la intendencia tomó las ventas netas de estos dos servicios para calcular la participación en uno solo de los mercados, lo inflaría la posición de **COSTACRUCEROS** en dicho mercado:

*“Estos hechos definitivamente cambiaran la participación de COSTACRUCEROS (sic) en el mercado, pues la Dirección en su informe sostiene que al 2019, mi representada ocuparía más del 40% del mercado, lo cual no puede ser más inexacto, pues la compañía es una empresa pequeña que cuenta con 5 mil contratos, dentro de un universo de aproximadamente 8 millones de personas que estarían en capacidad de centrar estos servicios, y ahora con la crisis sanitaria de estos últimos años, lucha arduamente para ganarse un pequeño espacio en este gran mercado, y frente a competidores que ya está consolidados, a fin de no dejar sin trabajo y alimento a familias enteras que depende de los ingresos que los cabezas de hogar llevan a sus casas.”*



- (vii) La Intendencia comete otro error al indicar que el mercado relevante tiene carácter regional, ya que **COSTACRUCEROS** tiene presencia nacional por las islas temporales que mantiene. Que se haya manifestado a 2019 que no hubo necesidad de implementar oficinas físicas, no significa que no haya habido presencia a nivel nacional, ya que operó con islas en centros comerciales, restaurantes u hoteles. Este sistema no implicaba costos altos para la empresa. La Intendencia debió calcular la multa sobre las ventas en las ciudades donde mantiene las oficinas y descartar las ventas a nivel nacional.

Además de lo anterior, **COSTACRUCEROS** también promociona sus servicios a través de su página web con alcance nacional, y mantiene un número de contacto con alcance nacional.

Es ilógico indicar que la presencia a nivel regional se encuentra respaldada en el hecho de que el mayor número de ventas se da en las ciudades donde tiene oficinas físicas.

- (viii) El falseamiento a la competencia debe ser demostrado. Indicar que debido a la participación de **COSTACRUCEROS** en el mercado relevante se puede evidenciar dicho falseamiento es anti técnico. El crecimiento de una empresa puede darse por prácticas eficientes.

Tampoco se puede demostrar el falseamiento por las 23 quejas que presentaron usuarios en contra de **COSTACRUCEROS**. La SCPM no tiene competencia cuando se trata de un grupo reducido de clientes.

- (ix) La Intendencia no ha demostrado que los contratos de **COSTACRUCEROS** sean de adhesión.

La Intendencia no ha valorado el material probatorio que aportó **COSTACRUCEROS**: publicidad, contratos, audios, en los que se demuestra que la empresa ofrece toda la información previo a la suscripción de los contratos.

- (x) **COSTACRUCEROS** está de acuerdo con el análisis del Consejo de Regulación. Ya que se dedica a la comercialización de servicios turísticos a nivel nacional, así como a la venta de paquetes de descuentos.

- (xi) Sólo hasta el informe final la INICPD determinó la modalidad del acto de engaño, es decir, si era por objeto o por efecto. Esto viola el derecho de defensa. La Intendencia para cada acto mantuvo un criterio diferente para temas puntuales, vulnerando el artículo 76 numeral 7 literales a, b, c y h, y artículo 77 numeral 7 literal a de la Constitución Nacional.

Al referirse al objeto de la conducta, se entendería que los actos de engaño se darían respecto de la publicidad de **COSTACRUCEROS**. Por el contrario, se ha demostrado que en reiteradas ocasiones se informaba a los clientes los servicios que estaban

contratando, y estos suscribían libre y voluntariamente el haber recibido la información. La empresa nunca oferta cosas contrarias a lo que consta en los contratos.

- (xii) Cuando el cliente presta atención, por ejemplo con las raspaditas, entra en acción un asesor comercial que otorga toda la información de ser parte del programa de fidelización de **COSTACRUCEROS**.

Todas las empresas, al igual que **COSTACRUCEROS**, ofertan sus servicios mediante asesores, internet, llamadas telefónicas, correos, anuncios, entre otros. Siempre van a existir clientes insatisfechos, pero no se puede evaluar el desempeño de una compañía por las quejas presentadas, ya que podrían ser por motivos muy diversos. Si bien existe un número reducido de quejas, estas no responden a la realidad de los servicios ofrecidos por **COSTACRUCEROS**.

- (xiii) Los premios ofertados han sido entregados, tal y como lo demuestran las fotografías de clientes satisfechos y agradecidos. La intendencia transcribe las pocas quejas pero no hace un contraste con los más de 5.000 contratos que mantiene **COSTACRUCEROS**.
- (xiv) **COSTACRUCEROS** no ha incurrido en actos de violación de normas, ya que nos se ha engañado a los clientes, no existe una ventaja significativa, y no hay prevalencia en el mercado. Con la grave crisis económica que atraviesa el país ha estado a punto de cerrar sus puertas.
- (xv) No se entiende cómo a criterio de un grupo mínimo de personas se puede decir que ha actos de coacción, ya que los contratos se llenan a mano, se le exponen los valores a los clientes y se diferencian los gastos administrativos. Si el cliente no está de acuerdo, de forma libre y voluntaria, rechaza la suscripción y declina de cualquier nexo con **COSTACRUCEROS**. Todo de conformidad con el artículo 1453 del Código Civil.

Tampoco se entiende cómo un asesor comercial en un espacio público lleno de personas puede ser superior al cliente y obligarlo o coaccionarlo para que firme el contrato. Los contratos están marcados por los principios de la autonomía de la voluntad y el *pacta sunt servanda*.

El cliente autoriza el cobro con tarjeta, configurándose otro medio más donde éste manifiesta su consentimiento y afirma haber recibido toda la información sobre el servicio que está contratando.

- (xvi) Han existido fallos judiciales a favor de **COSTACRUCEROS** lo que no se ha tenido en cuenta.

## 6. AUDIENCIA PÚBLICA

[252] Mediante providencia de 07 de julio de 2021 expedida a las 09h08, la CRPI dispuso convocar a audiencia pública para el 3 de agosto de 2021 a las 10h00. Se llevó a cabo en el día y hora indicados, con la asistencia de la INICPD y el operador económico **COSTACRUCEROS**, quienes tuvieron el tiempo suficiente para hacer sus intervenciones y las respectivas réplicas, de conformidad con la normativa sobre la materia. Asimismo, los Comisionados hicieron preguntas tanto a la INICPD como al operador **COSTACRUCEROS**. La diligencia quedó grabada y consta en el expediente (id. 206499).

[253] La INICPD en términos generales basó su intervención en el contenido del informe final. El operador económico **COSTACRUCEROS** basó su intervención en el contenido en el escrito de alegatos presentados el 20 de junio de 2021, signado con Id. 198496.

## 7. VALIDEZ DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

[254] El operador económico **COSTACRUCEROS** en su escrito de alegatos indicó que se vulneró el derecho al debido proceso, a la defensa y a la seguridad jurídica. Argumentó una vulneración de los literales a, b, c y h del numeral 7 del artículo 76 y el literal a del numeral 7 del artículo 77 de la Constitución Nacional. Se analizarán cada uno de los puntos:

### 7.1. De forma incorrecta se aplicó el procedimiento de inicio de la investigación de oficio, ya la INICPD en el año 2018 tuvo conocimiento de las conductas mediante la Defensoría del Pueblo.

[255] De una revisión del expediente la CRPI evidenció lo siguiente:

- (i) Mediante Informe Motivado No. 0014-DPE-CGDZ2-2018-CS con fecha 27 de junio de 2018, ingresado a la SCPM el 13 de julio de 2018, signado con Id 99747 ( id de anexo 183653), la Zonal 2 de la Defensoría del Pueblo dispuso lo siguiente<sup>4</sup>:

“(…)

**TRES.- PONER en conocimiento del señor SUPERINTENDENTE DE CONTROL DEL PODER DE MERCADO, que en el presente caso, tal como se cita en el numeral (14 y 15) del presente informe motivado, el operador económico Agencia de Turismo COSTACRUCEROS S.A. podría estar incurriendo en prácticas desleales previstas en el artículo 27 de la Ley Orgánica de Regulación de Control del Poder de Mercado, para que de creerlo pertinente, conforme a sus atribuciones previstas en el art. 38 de la misma ley inicie o no proceso investigativo sobre el hecho para lo cual remítase copias certificadas del expediente.**

(…)”.

<sup>4</sup> El mencionado informe fue puesto en conocimiento de la SCPM mediante el oficio No. DPE-CGZ2-2018-0205-O con fecha de 28 de junio de 2018.



- (ii) Mediante memorando SCPM-IGT-INICPD-12-2018-M de 20 de julio de 2018 la INICPD le indicó a la Intendencia General Técnica (en adelante IGT), que considera “(...) *procedente abrir una investigación y en un barrido de no más de 30 días a efectos de poder emitir un pronunciamiento sobre la factibilidad o no de abrir un procedimiento de investigación según la LORCPM.*”
- (iii) Mediante informe de fase de Barrido de 24 de agosto de 2018 expedido a las 16h50, la Dirección Nacional de Investigación de Prácticas Desleales previo a realizar algunas reuniones de trabajo, entre ellas una con el operador económico **COSTACRUCEROS**, recomendó a la INICPD que “(...) *disponga la apertura de la etapa de Investigación Preliminar, con la finalidad de obtener mejores elementos de convicción y criterio jurídico económico, al amparo de lo dispuesto por el artículo 21, letra a) del INSTRUCTIVO DE GESTIÓN PROCESAL ADMINISTRATIVA DE LA SUPERINTENDENCIA DE CONTROL DEL PODER DE MERCADO (...)*”

[256] La INICPD en el informe final sobre este asunto indicó que la DNICPD ya se había pronunciado sobre este asunto en la resolución de inicio de investigación. Los apartes pertinentes de dicho pronunciamiento son los siguientes:

*“Al respecto, la presente investigación fue iniciada de oficio, en virtud de la información remitida por la Defensoría del Pueblo, mediante en oficio Nro. DPE-CGZ2-2018-0205-O, expresó:*

*“[...] Por medio del presente me permito remitir el informe motivado Nro. 0014-DPE-CGDZ2-2018-CS, de fecha 27 de junio de 2018 y copia del expediente defensorial nro. 733-DPE-CGDZ2-2018, para su conocimiento, conforme al marco de sus competencias. [...]”. (Énfasis añadido).*

*En este sentido, como se desprende del texto contenido del oficio, éste no puede ser considerado como una denuncia, por el contrario, la Defensoría del Pueblo puso en conocimiento de la SCPM la información, lo que podría devenir del cometimiento de una práctica anticompetitiva, para que dentro del marco de las competencias legales y administrativas y en caso de ser pertinente, inicie un expediente de oficio, a partir de los elementos remitidos.*

*Por el contrario, las actuaciones administrativas que dieron inicio al presente expediente de investigación son:*

*El Oficio de la Defensoría del Pueblo, ingresado el 13 de julio de 2018, con número de trámite No. 99747 por medio del cual, puso en conocimiento el expediente defensorial respecto de las quejas presentadas en contra de COSTACRUCEROS S.A., y puso en conocimiento de la Superintendencia de Control del Poder de Mercado a fin de que actué conforme sus competencias.*

*El Intendente General Técnico, mediante disposición inserta en el trámite No. 99747, de 17 de julio del 2018, solicitó a la INICPD: “...FAVOR ANALIZAR*





*LA DOCUMENTACIÓN QUE LE REMITO, PRESENTAR UN INFORME A LA IGT HASTA (...) INDICANDO SI ES UN TEMA QUE SE ENCUENTRA ENMARCADA DENTRO DE LAS COMPETENCIAS DE LA SCPM PARA APERTURAR O NO UNA INVESTIGACIÓN...”*

*Memorando SCPM-IGT-INICPD-12-2018-M, de 20 de julio de 2018, suscrito por el Intendente Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales, mediante el cual, consideró procedente abrir una investigación y la etapa de barrido correspondiente.*

*El Intendente General Técnico, mediante disposición inserta en el trámite No. 99747, de 3 de agosto del 2018, dispuso la apertura del expediente.*

*(...)”*

[257] De una simple lectura de la disposición “TRES” del Informe Motivado No. 0014-DPE-CGDZ2-2018-CS, se desprende que la Defensoría del Pueblo no solicitó el inicio de la investigación. Simplemente puso en conocimiento de la SCPM el asunto, para que en el marco de sus competencias decidiera si iniciaba o no la investigación. Textualmente indicó que remitía el caso “*para que de creerlo pertinente, conforme a sus atribuciones previstas en el art. 38 de la misma ley **inicie o no proceso investigativo sobre el hecho** para lo cual remítase copias certificadas del expediente.* (Subrayado y negritas por fuera del texto).

[258] La Defensoría del Pueblo evitó realizar expresamente una solicitud de inicio de la investigación y remitió a la SCPM el Trámite Defensorial No. 733-DPE-CGDZ2-2018, con el objetivo de que la SCPM lo analizara en el marco de sus competencias. En el mencionado escenario, la SCPM tomó el informe motivado como una simple noticia y no como una solicitud formal de inicio de investigación por otro órgano de la Administración Pública. En consecuencia, la CRPI no encuentra ningún vicio procesal.

[259] No obstante lo anterior, la CRPI está de acuerdo con la INICPD en que de haberse presentado la vulneración que narra el denunciante, ésta no tendría la potencialidad de vulnerar el derecho al debido proceso y a la seguridad jurídica, ya que la fase de barrido, tal y como fue prevista en el instructivo vigente a dicho momento, era una herramienta para que la SCPM indagara *ex ante* si los hechos sobre los que tenía conocimiento ameritaban iniciar la investigación preliminar. El texto del instructivo es muy claro:

*“Art. 21.- PROCEDIMIENTO PARA LOS CASOS DE INVESTIGACION INICIADOS DE OFICIO; O, A SOLICITUD DE OTRO ORGANO DE LA ADMINISTRACION PUBLICA. La investigación previa es de naturaleza indagatoria con fines de búsqueda y no propiamente procesal y está ubicada dentro de la categoría de estudio de posibles distorsiones competitivas en un mercado concreto. Por esta razón, se la realizará mediante el mecanismo de simple requerimiento de información a través de oficios, de cooperación, recopilación, orden cronológico, sanción en caso de no entregar la*



*información y valoración documental selectiva final, sea de prosecución o de archivo.*

*Cuando se presuma la existencia en forma directa o indirecta de conductas anticompetitivas, la Superintendencia de Control del Poder de Mercado deberá realizar una investigación preliminar de acuerdo al siguiente procedimiento:*

*a) DE OFICIO.- La fase de barrido se iniciará cuando llegue a conocimiento del órgano de investigación el presunto cometimiento de una infracción por parte de un operador u operadores económico (s), informará sobre la pertinencia de iniciar la fase de barrido al Intendente General en el término de veinte y cuatro (24) horas para su conocimiento y continuación del trámite.*

*Con la autorización del Intendente General, el órgano de investigación iniciará la fase de barrido y asignará un nombre de fantasía. La fase de barrido y el análisis de la información obtenida serán recogidas en un informe, que se emitirá dentro del término de los treinta (30) días posteriores contados a partir de la autorización del Intendente General, con lo que concluirá dicha fase. De ser procedente dentro del término de tres (3) días posteriores se dará inicio a la fase de investigación preliminar, caso contrario se informará al Intendente General el archivo por falta de méritos.*

*(...)"*

*b) Solicitud de otro Órgano de la Administración Pública.- La fase de barrido se iniciará cuando ingrese la solicitud a Secretaría General o ante quien haga sus veces en las Intendencias Zonales la cual se remitirá al Intendente General en el término de veinte y cuatro (24) horas. El Intendente General en el término anterior, distribuirá la documentación al Intendente respectivo, para que examine en el término de diez (10) días. El órgano de investigación deberá asignar un nombre de fantasía; el análisis de la información obtenida será recogido en un informe, que se emitirá dentro de los treinta (30) días posteriores a la disposición del Intendente General, con lo que concluirá esta fase.*

*El Director de la Intendencia en tres (3) días hábiles elaborará un informe de barrido que decurrirá dentro del referido término de treinta (30) días, con lo cual concluirá la fase.*

*De ser procedente dentro del término de tres (3) días posteriores se dará inicio a la fase de investigación preliminar; caso contrario, se informará al Intendente General el archivo por falta de méritos.*

*(...)"*



- [260] Como se vislumbra, en dicha fase la SCPM recopilaba información de múltiples fuentes para sustentar el inicio de una investigación preliminar o el archivo por falta de méritos. Se trata de una etapa que se desprende de la regulación que la propia SCPM adoptó para ordenar su actividad de búsqueda inicial de información, y bajo el único objetivo de soportar una posible investigación preliminar a través de un informe de barrido.
- [261] La etapa de barrido, junto con la de investigación preliminar, hace parte de este conjunto de fases previas a la investigación formal. Buscan dotar de elementos a la administración para tener un piso concreto y claro para apoyar una investigación.
- [262] Ahora bien, en estas fases primarias e iniciales no participa el operador que podría ser investigado, precisamente porque la SCPM lo que busca es saber si es procedente o no iniciar una investigación. Por esta razón no existiría, de presentarse alguna inconsistencia con el trámite, ningún tipo de violación al debido proceso o la seguridad jurídica. No se impediría el derecho de contradicción, a presentar pruebas, ni mucho menos el derecho de acceso al expediente o de gozar con el tiempo suficiente para su defensa. Además, tal y como lo indicó la INICPD, al citar la sentencia No. 740-12-EP/20 de 7 de octubre de 2020 de la Corte Constitucional<sup>5</sup>, la violación a las reglas de trámite no implica *per se* una vulneración al debido proceso. En adición, un supuesto vicio formal en este trámite primigenio, como el de la fase de barrido, no influiría de ninguna manera en la resolución del caso y, por lo tanto, no podría ser considerado como causal de nulidad.
- [263] Sobre lo mencionado la Intendencia Nacional Jurídica de la SCPM, al referirse a los términos en dicha fase de barrido, emitió el criterio jurídico SCPM-DS-INJ-2019-023 de 5 de agosto de 2019, donde indicó lo siguiente:

*“(...) Al ser la fase de barrido parte de las actuaciones previas que se realizan antes del inicio del procedimiento de Investigación, y en virtud de que las actividades que se encuentran ligadas a los términos de veinte y cuatro (24) horas y de diez (10) días establecidos en el artículo 21 literal b) del Instructivo de Gestión Procesal Administrativo de la SCPM, obedecen a acciones de simple gestión administrativa interna entre las áreas, su inobservancia no produce caducidad alguna.*

---

<sup>5</sup> “(…)”

*23.4. No siempre la violación de estas reglas de trámite involucra la vulneración del principio al debido proceso. Es decir, no siempre aquellas violaciones legales tienen relevancia constitucional. Para que eso ocurra, es preciso que, en el caso concreto, además de haberse violado la ley procesal, se haya socavado el derecho al debido proceso en cuanto principio, es decir, el valor constitucional de que los intereses de una persona sean juzgados a través de un procedimiento que asegure, tanto como sea posible, un resultado conforme a Derecho. Lo que, de manera general, ocurre cuando se transgreden las reglas constitucionales de garantía antes aludidas.*

*(...)”*



*(...) Al haberse determinado que la inobservancia de los términos de veinte y cuatro (24) horas y de diez (10) días establecidos en el artículo 21 literal b) del Instructivo de Gestión Procesal Administrativo de la SCPM, no produce caducidad alguna, existe causal de nulidad por falta de competencia que pueda afectar las actuaciones previas o el procedimiento administrativo.”*

**7.2. El memorando SCPM-IGT-INICPD-12-2018-M, mediante el cual se inició el procedimiento, fue forjado.**

[264] Sobre este asunto la INICPD indicó lo siguiente:

*“Al respecto, esta Intendencia ha verificado los recaudos que obran del expediente, y no ha encontrado que existan indicios de que el documento aludido haya sido generado por otro funcionario que no sea el abogado Marlon Vinuesa, Intendente a esa fecha.*

*(...)*

*Al respecto, esta Intendencia no ha evidenciado que falten documentos, y tampoco lo ha demostrado COSTACRUCEROS. En relación con los documentos simples que mencionó el compareciente, el hecho de que la Secretaría General de la SCPM haya realizado la reposición, no significa que el expediente se haya alterado o peor aún, mutilado, sino que tales suposiciones son simples conjeturas infundadas por parte del operador económico. En adición, el operador económico no ha señalado que piezas procesales harían falta, a pesar de que ha obtenido copias del expediente en varias ocasiones, conforme ha sido atendido por esta autoridad, como por ejemplo el acta entrega recepción de copias simples del expediente Nro. SCPM-IGT-INICPD-0004-2018 al operador económico AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A., el 16 de noviembre del 2020, las 13h00.*

*Por otra parte, dentro del expediente consta que se ha realizado la reposición del documento en cuestión, de conformidad con la razón de reposición del memorando Nro. SCPM-IGT-INICPD-12- 2018 de 20 de julio de 2018 mediante la cual en su parte pertinente señala: “(...) se procede en el expediente el referido documento (reposición) a la fecha en la que fue ingresado, es decir 20/07/2018 08:40; el otro documento (copia simple) se procede a ubicarlo en la carpeta administrativa...”. Este hecho fue informado a COSTACRUCEROS S.A., mediante providencia de 26 de noviembre de 2020, signada con el ID trámite 178444.*

*Empero, el memorando en cuestión no ha incidido de ninguna manera para que el operador económico pueda ejercer su derecho a la defensa frente a los hallazgos encontrados por la Intendencia, y que constan tanto en el Informe de Resultados como en el presente informe. Es decir, el referido documento*



*carece de relevancia que le impida al investigado ejercer su derecho a la defensa en el marco del debido proceso constitucional, en los términos de la jurisprudencia constitucional citada ut supra. En contrario sensu, la actuación del operador económico y su abogado patrocinador denota la intención de crear dilaciones innecesarias, que desvíen la atención sobre el fondo del procedimiento.*

(...)”

[265] Lo primero que observa la CRPI es que el memorando SCPM-IGT-INICPD-12-2018-M de 20 de julio de 2018, signado con Id de trámite 99747 e Id de anexo 188382, fue objeto de un trámite de reposición así:

- (i) Mediante providencia de 23 de noviembre de 2020, signada con Id. 177546, la INICPD dispuso lo siguiente:

*“(...) CUARTO.- Remítase atento memorando a la Secretaria General de la SCPM, con la finalidad de que en el término de 3 días, de acuerdo al ordenamiento vigente, realice la reposición en copias certificadas del Memorando SCPM-IGT-INICPD- 12-2018-M, de 20 de julio de 2018, suscrito por el Abg. Marlon Vinueza Armijos, Intendente Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales, signado con el ID 99747 –188382. (...)”*

- (ii) Mediante memorando SCPM-INICPD-DNICPD 161-2020 de 23 de noviembre de 2020, signado con Id. 177569, la secretaria de sustanciación puso en conocimiento de la Secretaria General de la SCPM la providencia de 23 de noviembre de 2020.

- (iii) La Secretaria General de la SCPM realizó el trámite de reposición y emitió la siguiente certificación:



CERTIFICACIÓN DE COPIAS

**SUPERINTENDENCIA DE CONTROL DEL PODER DE MERCADO.- SECRETARÍA GENERAL.-**  
De conformidad a lo establecido en el numeral 12.5, literal f) de la Reforma al Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos aprobado mediante Resolución No. SCPM-DS-2019-62 de 25 de noviembre de 2019; en calidad de Secretaria General, de conformidad la Acción de Personal Nro. SCPM-INAF-DNATH-0283-2019-A de 06 de agosto de 2019, con fundamento a lo preceptuado en el numeral 4.4 SUBPROCESO: CERTIFICACIÓN DOCUMENTAL, del Manual de Gestión Documental y Archivo Procesal, aprobado mediante Resolución SCPM-DS-2020-05 de fecha 23 de enero de 2020; mediante Memorando SCPM-INICPD-DNICPD-161-2020 de 23 de noviembre de 2020 con número de trámite ID 177544 la Ab. Geovanna Cuyo, Secretaria de Sustanciación de la Intendencia Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales, solicita se realice la reposición en copia certificada del Memorando SCPM-IGT-INICPD-12-2018-M de fecha 20 de julio de 2018, certifico que el Memorando SCPM-IGT-INICPD-12-2018-M de fecha 20 de julio de 2018, consta de UNO (1) PÁGINAS, de conformidad al siguiente detalle:

Página 1 es copia simple certificada del documento que reposa en el Sistema de Gestión Documental (SIGDO) con número de trámite 99747 id 188382. El cual se encuentra firmado por el Ab. Marlon Vinueza Armijos y este fue dirigido a la Intendencia General Técnica.

Del detalle que antecede es igual al documento que reposa en el Sistema ANKU de la Intendencia Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales, el mismo que corresponde al documento que reposa en el EXPEDIENTE DIGITAL SCPM-IGT-INICPD-004-2018 que previo al proceso se constató y verificó, en el estado que fue presentado al cual me remito en caso de ser necesario.

Quito, D.M., 26 de noviembre del dos mil veinte.

  
Ab. Tatiana Dávila Zúñiga  
SECRETARIA GENERAL

SUPERINTENDENCIA DE CONTROL DEL PODER DE MERCADO

ELABORADO POR: [Nombre]

[266] Tanto la INICPD como la Secretaría General de la SCPM siguieron el procedimiento para la reposición del memorando SCPM-IGT-INICPD-12-2018-M de 20 de julio de 2018 de conformidad con el Manual de Gestión Documental y Archivo Procesal<sup>6</sup>, ya que únicamente se encontraba en copia simple según se desprende de la certificación de la Secretaria General.

<sup>6</sup> “El órgano de sustanciación, dueño del expediente cuando se hayan extraviado, robado, hurtado, dañado y/o roto un expediente procesal se procederá de acuerdo a los siguientes lineamientos:

- El Secretario de Sustanciación deberá realizar una búsqueda mediante memorando y/u oficio según sea el caso del documento en el término de diez días.
- Si el Secretario de Sustanciación agotando todos los recursos de la búsqueda, no ha podido reponer la documentación, indicará al titular del órgano de sustanciación la novedad presentada.
- El titular del órgano de sustanciación, mediante providencia dispondrá al Secretario de Sustanciación la realización de un informe sobre la verdad procesal en relación a la existencia o inexistencia del documento.
- El Secretario de Sustanciación presentará la verdad procesal al titular del órgano de sustanciación, indicando la particularidad del documento.
- El titular del órgano de sustanciación, mediante providencia dispondrá:

[267] Para saber si el mencionado memorando realmente existió en el expediente, la CRPI consultó el Sistema de Gestión Documental (SIGDO). En el Id 99747 se encuentran sumillas insertas que muestran en siguiente recorrido:

- (i) El Superintendente de Control del Poder de Mercado de ese momento le solicitó al Intendente Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales que emitiera un informe a la Intendencia General Técnica, consistente en determinar si lo enviado por la Defensoría del Pueblo se enmarcaba en las competencias de la SCPM y así poder iniciar una investigación.
- (ii) El Intendente Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales de dicho momento, según la sumilla inserta, le indicó a la Intendencia General Técnica que le remitía lo solicitado.
- (iii) La Intendencia General Técnica le indicó al Intendente Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales que se acogía el criterio y que se informaran los avances de la investigación.

[268] Dentro de los anexos que constan en el Id. 99747 se encuentra el memorando SCPM-IGT-INICPD-12-2018-M. También se hace referencia a dicho memorando en el informe de la fase de barrido expedido el 24 de agosto de 2018, con lo que se evidencia que dicho memorando sí existió.

[269] Cuando un documento existió en el expediente y hay constancia de dicha existencia, se puede proceder a su reposición de conformidad con lo que dispone el Manual de Gestión Documental y Archivo Procesal. Por lo tanto, la actuación de la INICPD y la Secretaría General de la SCPM se enmarcan en la normativa sobre la materia.

[270] Teniendo en cuenta que la Secretaria General de la SCPM es quien da fe en la Institución, que sí hay evidencia documental de la existencia del memorando y que se siguió correctamente el proceso de reposición, la CRPI no encuentra ningún vicio de nulidad. Además, el trámite de reposición fue de conocimiento del operador **COSTACRUCEROS**, ya que le notificaron las providencias respectivas.

[271] La CRPI tampoco encuentra elementos que hagan pensar que el memorando SCPM-IGT-INICPD-12-2018-M fue forjado. Si bien el operador **COSTACRUCEROS** se refiere a un

- 
1. Al Secretario de Sustanciación la reposición de la documentación correspondiente.
  2. A Secretaría General certifique toda la información ingresada al expediente y emita copias certificadas de la misma.
  3. A las partes procesales presentar copias certificadas de los escritos y anexos ingresados a la Superintendencia de Control del Poder de Mercado.
- El Secretario de Sustanciación, con las reposiciones realizadas foliará nuevamente el expediente y en la última hoja sentará la respectiva razón que lo certifique.”

peritaje, el análisis del sistema documental y de los documentos del proceso lleva al convencimiento de la existencia procesal del documento.

[272] En adición, el memorando en cuestión contenía el criterio del Intendente sobre la procedencia de iniciar la fase de barrido. Aún en el evento de que hubiera existido algún problema procesal con dicho documento, por su naturaleza no vulneraría el derecho al debido proceso del operador económico **COSTACRUCEROS**.

**7.3. En el 2020 la secretaria de sustanciación indica que hay documentos que no constan en el expediente, otros que no se elaboraron y otros tratados como confidenciales sin haberlos declarado en providencia. Esto vulnera el derecho de defensa.**

[273] En su argumentación el operador **COSTACRUCEROS** se refiere al Informe No. INICPD-DNICPD-14-2020 emitido por la secretaria de sustanciación de la INICPD, signado con id. 163282.

[274] Efectivamente, la secretaria de sustanciación emitió el mencionado informe cumpliendo lo dispuesto por la INICPD a través de la providencia de 11 de marzo de 2020, signada con Id 159284: *“CUARTO.- Se dispone a la Secretaria Sustanciadora realizar un informe de verdad procesal respecto del estado del expediente Nro. SCPM-IGT-INICPD-004-2018, en el término de 10 días, contados a partir de la notificación de esta providencia.”*

[275] Es una práctica común en la SCPM solicitar informes de verdad procesal como un mecanismo de monitoreo de los expedientes, sobre todo de aquellos que alojan un gran volumen documental y una fluida expedición de providencias y resoluciones. Se busca hacer un diagnóstico y solucionar posibles problemas que se presenten antes de seguir la sustanciación, como sería el caso del extravío o deterioro de alguna pieza documental, problemas de foliación o concordancia entre el expediente físico y el digital.

[276] Algo muy importante de este mecanismo de profilaxis procedimental, tal y como sucedió en el presente caso, es que los sujetos procesales están al tanto de las respectivas notificaciones de las providencias. En el caso bajo estudio consta en el expediente las respectivas constancias de notificación al operador económico **COSTACRUCEROS**.

[277] El Informe No. INICPD-14-2020 expedido por la secretaria de sustanciación indicó que en el expediente constaba una copia simple del memorando SCPM-IGT-INICPD-12-2018-M, que no se habían incorporado algunas providencias expedidas y razones secretariales, que habían documentos no digitalizados, que existían documentos confidenciales sin las respectivas razones, entre otro tipo de observaciones. Sobre la base de este informe la INICPD emitió la providencia de 22 de julio de 2020 expedida a las 08h50, signada con Id. 167912, mediante la cual dispuso lo siguiente:





signado con el ID 152815. **TERCERO.-** En virtud de la disposición cuarta de la providencia del 11 de marzo del 2020, las 10h30, agréguese al expediente y tómese en cuenta el Informe de Verdad Procesal, Nro. INICPD-DNICPD-14-2020. Al respecto, de lo identificado por la secretaria sustanciadora, esta Intendencia dispone: **3.1.-** Digitalice los documentos que no hayan sido subidos al sistema digital y ordene conforme se encuentra en el expediente físico. **3.2.-** Clasifique la copia simple del Memorando SCPM-IGT-INICPD-12-2018-M, de 20 de julio de 2018, signada con el ID 99747, constante en la carpeta ADMINISTRATIVA a la carpeta RESERVADA. **3.3.-** En virtud, de que los IDs de trámites números: ID de trámite 112134- 199705; ID de trámite 122938- 218450; ID de trámite 124164 – 220417; ID de trámite 124325 – 220666; 220667; ID de trámite 124469 – 220916; ID de trámite 125310 – 222371; ID de trámite 125329 – 222418; ID de trámite 125686 – 223207; ID 133338 – 23180, fueron agregados por esta Intendencia, y previo a declarar como confidencial se solicitó a los operadores económicos que remitan el extracto no confidencial, en tanto, la secretaria sustanciadora ha verificado que dicha información tiene el carácter sensible de conformidad con el numeral 2 del artículo 18 de la Constitución de la República del Ecuador, en concordancia con el artículo 47 de la LORCPM; el artículo 3 del Reglamento de la LORCPM; y, en aplicación de lo determinado en los artículos 3 y 4 de la Resolución N° SCPM-DS-037-2017 emitida por el Superintendente de Control del Poder de Mercado el 21 de julio de 2017, esta Intendencia declara confidencial la información contenida en los trámites antes descritos. **3.4.-** Se dispone a la secretaria sustanciadora realice las razones de confidencialidad de los referidos trámites. **3.5.-** Tomese en cuenta los siguientes documentos: Oficio SCPM-INICPD-DNICPD-077-2018; Cuestionario II Agencia de Turismo CostaCruceiros S.A.; OFICIO SCPM-INICPD-DNICPD-091-2018; OFICIO SCPM-INICPD-DNICPD-092-2018. **CUARTO.-** Agréguese al

[278] La CRPI no encontró ningún vicio procedimental en la actuación de la INICPD, por el contrario, evidenció que dicha unidad realizó actuaciones para salvaguardar la salud documental del expediente y protegerla información confidencial antes de continuar con el curso de la investigación. Esto, a diferencia de lo que argumenta el denunciante, garantiza el debido proceso y la seguridad jurídica. Un diagnóstico y solución procesal a tiempo hace que las personas interesadas puedan acceder a un expediente completo. La prueba de ello es que el operador **COSTACRUCEROS** pudo acceder al expediente y darse cuenta de todo el movimiento de sustanciación. Además, es importante resaltar que el operador económico ha tenido acceso al expediente sin ningún tipo de restricción. Por lo indicado, la CRPI no encuentra ninguna vulneración al derecho de defensa, ni mucho menos a la seguridad jurídica.

#### **7.4. El informe de investigación preliminar no contiene la fecha en la que fue suscrito**

[279] Una vez revisado el Informe de Investigación Preliminar No. SCPM-INICPD-004-201, signado con Id. 133470, se pudo constatar que no contiene fecha.

[280] Este requisito simplemente formal no tiene la virtualidad de anular el procedimiento, ni mucho menos de vulnerar el derecho al debido proceso ni el de seguridad jurídica. Los incisos segundo y tercero artículo 55 del RLORCPM establecen lo siguiente:



*“Art. 55.- Inicio del procedimiento de oficio.- El procedimiento se iniciará de oficio por la Superintendencia de Control del Poder de Mercado tras haber tenido conocimiento directa o indirectamente de las conductas susceptibles de constituir infracción; o como consecuencia de los resultados de estudios económicos o del examen permanente de las restricciones conferidas en virtud de la Ley.*

*El órgano de sustanciación abrirá un expediente y conducirá una investigación preliminar, cuyo informe no podrá ser expedido en más de ciento ochenta (180) días término, de haber resuelto el inicio de la investigación.*

*Dentro del término de tres (3) días de haber concluido el informe, se notificará al presunto o presuntos responsables sobre la existencia de presunciones de haber incurrido en una infracción.*

*(...)”*

[281] De una simple lectura de los incisos transcritos, es muy fácil darse cuenta que aunque el informe de investigación preliminar no tuviera fecha, se puede deducir muy fácilmente ya que la providencia de la INICPD debió expedirse en el término de tres (3) días de haber concluido el informe. En el caso particular, la providencia fue expedida el 27 de mayo de 2019 (Id. 133746).

[282] Además de lo anterior, la propia providencia indicó la fecha del informe de investigación preliminar<sup>7</sup>:

**RESUELVE: PRIMERO:** De conformidad a lo dispuesto en el artículo 56 del Reglamento para la Aplicación de la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado, notifíquese con la presente providencia y con el Informe No. SCPM-INICPD-DNICPD-24-2019, de 27 de mayo de 2019, al operador económico Agencia de Turismo COSTACRUCEROS S.A., a fin de que conteste y deduzca explicaciones en el término de quince (15) días contados a partir de la notificación con la presente providencia.-  
**SEGUNDO:** Continúe actuando el abogado Juan Fernando Narváez como Secretario Ad-Hoc de Sustanciación dentro del presente expediente administrativo.-  
**CÚMPLASE Y NOTIFÍQUESE.-**

[283] De conformidad con lo indicado, la CRPI no encuentra ningún tipo de vicio procesal que genere nulidad, ni mucho menos violación a los derechos del debido proceso y de seguridad jurídica.

## **7.5. La Resolución de 28 de agosto de 2018 expedida a las 17h00, signada con Id 120695, mediante la cual INICPD acogió el informe de barrido y abrió por un**

<sup>7</sup> La providencia se refiere al artículo 56 del RLORCPM, lo que evidentemente es un error mecánico.

**término de 180 días la etapa de investigación preliminar, no fue notificada a COSTACRUCEROS.**

[284] Como ya se advirtió en el acápite 7.2., la etapa de barrido y de investigación preliminar son dos fases previas que tienen por objeto que la SCPM se sienta segura de que se debe iniciar una investigación. Tienen su razón de ser en el principio de economía, ya que antes de que se inicie un procedimiento de investigación con todo lo esto implica, se quiere que la administración se llene de razones e indicios que la hagan presumir el cometimiento de las conductas contrarias al régimen de libre competencia. Si esto no fuera así, habría un desgaste administrativo y privado muy fuerte y sin razón. Es por esto que el RLORCPM no prevé la participación del presunto infractor en la investigación preliminar, sino a partir de que la SCPM ya tiene los elementos claros para presumir la existencia de la infracción, es decir, cuando cuenta con el informe de investigación preliminar que la lleve a dicha presunción. De una lectura del artículo 55 de RLORCPM se puede ver claramente lo manifestado:

*“Art. 55.- Inicio del procedimiento de oficio.- El procedimiento se iniciará de oficio por la Superintendencia de Control del Poder de Mercado tras haber tenido conocimiento directa o indirectamente de las conductas susceptibles de constituir infracción; o como consecuencia de los resultados de estudios económicos o del examen permanente de las restricciones conferidas en virtud de la Ley.*

*El órgano de sustanciación abrirá un expediente y conducirá una investigación preliminar, cuyo informe no podrá ser expedido en más de ciento ochenta (180) días término, de haber resuelto el inicio de la investigación.*

*Dentro del término de tres (3) días de haber concluido el informe, se notificará al presunto o presuntos responsables sobre la existencia de presunciones de haber incurrido en una infracción.*

*El presunto o presuntos responsables podrán presentar explicaciones en el término de quince (15) días de notificado el inicio de la investigación preliminar. Vencido este término, el órgano de sustanciación se pronunciará, en el término de diez (10) días, sobre el inicio de la investigación de conformidad con el artículo 56 de la Ley u ordenará el archivo del expediente. Si se iniciare la investigación, continuará el procedimiento y se resolverá de conformidad con los artículos 58 al 61 de la Ley y artículos 62 al 72 del Reglamento.”*

[285] De la misma forma, el artículo 21 IGPA tampoco previó una participación del presunto infractor en la etapa de investigación preliminar. Como ya se dijo, estos esquemas normativos tienen una lógica concreta.

[286] Es importante indicar que el procedimiento fue diseñado para que el presunto infractor cuente con todas las garantías para su defensa. Si bien no se le notifica de la providencia de apertura

de la investigación preliminar, una vez que se expide el informe de investigación preliminar se le notifica para que presente explicaciones en el término de quince (15) días de conformidad con el artículo 55 del RLORCPM. Con estas explicaciones la intendencia ya puede decidir si inicia la etapa de investigación o archiva el expediente.

[287] En el presente caso la INICPD mediante providencia de 27 de mayo de 2019 expedida a las 12h00, signada con Id. 133746, notificó al operador **COSTACRUCEROS** el Informe No. SCPM-INICPD-DNICPD-24-2019 para que, en el término de quince (15) días, presentara explicaciones. El operador económico presentó explicaciones y documentos de respaldo mediante escrito presentado el 19 de junio de 2019 y signado con Id. 135269. Posteriormente, la INICPD mediante resolución de 3 de julio de 2019, signada con Id. 136564, ordenó el inicio de la etapa de investigación, la que también fue notificada al operador económico **COSTACRUCEROS**.

[288] De conformidad con lo manifestado, la CRPI no encuentra ningún vicio procesal que acarree la nulidad del procedimiento, ni mucho menos violación a los derechos del debido proceso y seguridad jurídica.

**7.6. Solo hasta el informe final se indicó la modalidad de la posible conducta. Antes de esto se notificaron cometimientos de posibles actos de engaño bajo señales genéricas de publicidad engañosa, pero sin que se exponga si es por objeto o fue como efecto del cometimiento de la posible conducta. Con eso se vulnera el derecho de defensa.**

[289] El operador **COSTACRUCEROS** está afirmando que no se respetó el principio de congruencia. De una revisión del informe de resultados, de la resolución de formulación de cargos y del informe final, se encuentra que hay una adecuada congruencia<sup>8</sup>:

**(i) Informe de resultados**

*“Del análisis jurídico, esta Dirección identificó elementos de convicción respecto de las conductas de actos de engaño, violación de normas y actos de acoso e influencia indebida en la modalidad de aprovechamiento de la debilidad o del desconocimiento del consumidor, en contra del operador económico COSTACRUCEROS S.A., de conformidad con los numerales 2, 9 y 10 letra a) del artículo 27 de la LORCPM.*

*Respecto de los actos de engaño, la Dirección señaló que la oferta realizada por el operador económico investigado podría inducir a error al público respecto de las características, beneficios y la verdadera naturaleza del servicio de paquetes de descuentos, esto debido a que, existirían diferencias entre lo ofertado en la comercialización a través de "premios" frente a lo referido en los contratos y la publicidad del operador.*

<sup>8</sup> Esto también lo manifestó en el escrito presentado el 27 de julio de 2021, signado con Id. 202354.



*De los actos de violación de normas, esta DNICPD, evidenció la configuración de los tres elementos, el presunto incumplimiento del artículo 17 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, la ventaja competitiva significativa y la prevalencia de COSTACRUCEROS S.A.*

*Finalmente, los actos de acoso e influencia indebida en la modalidad de aprovechamiento de la debilidad o del desconocimiento del consumidor, esta Dirección identificó que el operador económico investigado pudo influenciar de manera indebida por suposición de superioridad en el mercado relevante, además que conforme lo referido por varios consumidores, habría realizado ofertas insistentes e incómodas a fin de que contraten sus paquetes de descuentos.”*

**(ii) Resolución de formulación de cargos**

*“Que el Informe de Resultados de la Investigación emitido por la Dirección Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales, de 18 de noviembre del 2020, es claro completo y contiene abundante motivación de las conductas investigadas, en particular de dicho informe la Intendencia extrae lo siguiente:*

*Que, el operador económico utilizaría como estrategia de comercialización el informar al consumidor que “ha ganado” “premios” a fin de atraer su interés.*

*Que, el “premio” ofrecido por el operador económico consistente en hospedajes o servicios turísticos implicarían un desembolso económico y no serían gratuitos.*

*Que, una vez obtenida la atención del posible cliente, en un lugar público, el operador económico ofertaría un servicio consistente en un “programa de descuentos” del que varios usuarios no comprenderían su real naturaleza, características o beneficios.*

*Que, los consumidores no recibirían información clara, veraz y oportuna, lo cual es reflejado en los modelos de contratos constantes en el expediente que contienen términos como “programas de descuentos”, “paquetes de descuento” o “programa de fidelización”, lo que no se compaginaría con la publicidad, afiches y facturación emitida por la empresa.*

*Que, en la página web del operador económico no existiría información de las características del servicio COSTACLUBVIP, tales como precio, condiciones, limitaciones, duración o el detalle de los beneficios de dicho programa.*



*Que, el operador COSTACRUCEROS S.A., no entregaría al consumidor información veraz, suficiente, clara, completa y oportuna de los servicios ofrecidos, lo que constituye un presunto incumplimiento del artículo 17 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, que le habría otorgado una ventaja competitiva significativa, así como la prevalencia de operador en el mercado relevante analizado.*

*Que, el operador económico investigado pudo incurrir en la conducta desleal contenida en el literal a) del numeral 10 del artículo 27 de la LORCPM, al haber realizado ofertas insistentes e incómodas en consumidores a fin de conseguir que sus programas de descuentos sean adquiridos. Así como que podría existir influencia indebida, producto de su superioridad en el mercado relevante, al aprovecharse del desconocimiento y debilidad de los consumidores en la venta de sus servicios.*

*Que, conforme el análisis económico contenido en el informe de la DNICPD, la AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A., tendría la capacidad de falsear el régimen de competencia.*

*Que, debido a un lapsus cálimi en la resolución de ampliación de la investigación de 23 de octubre de 2020, y a fin de salvaguardar la seguridad jurídica del operador económico, la DNICPD no analizó las conductas contenidas en el artículo 27, numeral 10, letras c) y e).*

*Por las razones expuestas, la Intendencia acoge el Informe de Resultados de la Investigación emitido por la Dirección Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales, de 18 de noviembre del 2020.*

### **III. FORMULACIÓN DE CARGOS**

*Con base en los argumentos jurídicos y económicos esbozados en el Informe de Resultados de la investigación, esta Intendencia emite la presente formulación de cargos contra el operador económico AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A., al considerar que en la presente investigación existen méritos de la existencia de las posibles conductas de prácticas desleales de engaño, violación de norma, prácticas agresivas de acoso e influencia indebida por el aprovechamiento de la debilidad y desconocimiento del consumidor; tipificadas en el artículo 27, numerales 2, 9 y 10 literal a) de la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado (LORCPM).*

*En aplicación de lo dispuesto en el artículo 58 de la LORCPM y 68 del Reglamento a la LORCPM, córrase traslado con el informe de resultados y la presente formulación de cargos a fin de que el operador económico AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A., deduzca las excepciones que en derecho le correspondan.*



*Finalmente, respecto de las conductas contenidas en los literales c) y e) del numeral 10 del artículo 27 de la LORCPM, al no existir un pronunciamiento de fondo por parte de esta Institución, la Intendencia dejar a salvo la facultad de iniciar una nueva investigación, en la medida que tenga la competencia en virtud del tiempo de conformidad con el artículo 70 de la LORCPM.”*

**(iii) Informe Final**

***“Actos de engaño***

*Conforme ha demostrado esta Intendencia, se han configurado actos de engaño, conducta tipificada en el artículo 27, numeral 2 de la LORCPM, por parte del operador económico COSTACRUCEROS S.A., al haber ofertado a todos sus clientes, entre sus servicios, la venta de paquetes de descuentos, cuando en realidad ofertaba paquetes turísticos. Esta Intendencia considera que existen actos de engaño, frente a los consumidores, toda vez que en su generalidad reciben publicidad sobre paquetes turísticos, pero en la práctica suscriben contratos de adhesión por membresías de descuento en servicios turísticos, a través de la entrega de credenciales de acceso a plataformas para acceder a descuentos.*

*Esta conducta se habría apoyado en el hecho de que el operador económico ha abordado a sus potenciales clientes, llamando su atención a través de incentivos o premios, dado que la modalidad utilizada por el operador económico investigado podría ser perjudicial para al consumidor, esto debido a que, al momento de tomar su decisión de compra estaría en una situación de “distracción” respecto del producto o servicio principal ofertado. Este hecho tampoco ha sido controvertido por COSTACRUCEROS S.A.*

***Actos de violación de norma***

*Esta Intendencia considera que COSTACRUCEROS S.A. tiene una cuota importante en su mercado, y ha registrado un crecimiento económico importante, en relación con sus competidores. En este sentido, existen elementos suficientes para acreditar que COSTACRUCEROS S.A. ha prevalecido en el mercado a través de la obtención de ventajas competitivas como producto de la violación del artículo 17 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, por lo que configura el cometimiento de actos de violación de normas generales del mercado, conducta tipificada en el artículo 27, numeral 9, inciso primero de la LORCPM.*

***Actos de aprovechamiento del desconocimiento del consumidor***



*Al respecto, esta Intendencia considera que los actos de aprovechamiento del desconocimiento del consumidor se dieron a través de influencia indebida y acoso al consumidor. Estos hechos están relacionados con la publicidad engañosa, acreditada en este informe. Esta conducta está tipificada en el artículo 27, numeral 10, letra a) de la LORCPM. Sin embargo, es pertinente destacar que se ha acreditado el cometimiento de actos de engaño por el objeto, en virtud de la contradicción entre el contrato de adhesión y la publicidad. Esta modalidad “por el objeto” está contemplada en el artículo 27, número 2, inciso primero de la LORCPM.*

*En este sentido, la configuración de esta conducta debe ceñirse a la medición objetiva de los daños causados en el mismo. Al respecto, esta Intendencia evidencia que las quejas de los consumidores, registradas en el expediente son capaces de acreditar que la modalidad con la que se comercializaron los paquetes de descuento, a través del abordamiento en los centros comerciales y el ofrecimiento de premios, a modo de señuelo, para distraer su atención y desviarle del verdadero objeto del contrato.*

*Por estas consideraciones, esta Intendencia ratifica el cometimiento de prácticas desleales que falseen la competencia a través de influencia indebida en la modalidad de aprovechamiento de la debilidad o desconocimiento del consumidor, por parte del operador económico COSTACRUCEROS S.A.*

*De acuerdo con el análisis económico constante en el informe de resultados, en el presente caso, el operador económico goza de una importante participación en el mercado, superior al 40%. Con independencia del número de casos reportados en los que los consumidores se quejen por la forma en que han sido abordados por COSTACRUCEROS S.A., esta Intendencia tiene en cuenta que como resultado de esta práctica, los clientes fueron acosados para firmar los contratos de adhesión que no tienen información clara y precisa acerca de la real naturaleza del servicio ofertado.*

*En este orden de ideas, al existir más de cinco mil contratos suscritos, esta Intendencia considera que el operador económico puede falsear la competencia a través de esta conducta, y en efecto lo hizo, al haber registrado un crecimiento económico considerablemente alto frente a sus competidores.*

*Por estas consideraciones, esta Intendencia ratifica el cometimiento de prácticas desleales que falseen la competencia a través de actos de acoso en la modalidad de aprovechamiento de la debilidad o desconocimiento del consumidor, por parte del operador económico COSTACRUCEROS S.A.”*

[290] La CRPI encuentra que existe absoluta congruencia entre el informe de resultados, la resolución de imputación de cargos y el informe final. El escenario fáctico y jurídico guarda



absoluta concordancia. El operador económico tuvo absoluta claridad en cuáles fueron los actos desleales endilgados, así como los hechos y pruebas en los que se sustentaban. Por tal motivo, no se encuentra ningún tipo de violación al derecho al debido proceso ni a la seguridad jurídica.

## 8. DE LAS PRUEBAS QUE OBRAN EN EL EXPEDIENTE DE INVESTIGACIÓN

- (i) El oficio Nro. DPE-CGDZ2-2018-0205-O y anexos, remitido por la Coordinación General Defensorial Zonal 2, de la Defensoría del Pueblo de 13 de julio de 2018, a las 08h48, con número de Id 99747.
- (ii) El acta de reunión de trabajo Nro. 001, llevada a cabo con el operador económico **COSTACRUCEROS**, de 21 de agosto de 2018, a las 15h00, con número de Id 126732.
- (iii) El audio de la reunión de trabajo Nro. 001, llevada a cabo con el operador económico **COSTACRUCEROS**, de 21 de agosto de 2018, a las 15h00, con número de Id 126687.
- (iv) El acta de reunión de trabajo Nro. 002, llevada a cabo con el señor Francisco Javier Sánchez Mendoza, de 24 de agosto de 2018, a las 10h00, con número de Id 126733.
- (v) El audio de la reunión de trabajo Nro. 002, llevada a cabo con el señor Francisco Javier Sánchez Mendoza, de 24 de agosto de 2018, a las 10h00, con número de Id 126690.
- (vi) El acta de reunión de trabajo Nro. 003, llevada a cabo con la señorita Denyse Jacqueline Naranjo Camacho, de 24 de agosto de 2018, a las 11h00, con número de Id 126737.
- (vii) El audio de la reunión de trabajo Nro. 003, llevada a cabo con la señorita Denyse Jacqueline Naranjo Camacho, de 24 de agosto de 2018, a las 11h00, con número de Id 126691.
- (viii) El escrito y anexo ingresado por el señor Francisco Javier Sánchez, 24 de agosto de 2018, a las 11h47, con número de Id 110392.
- (ix) El escrito y anexo ingresado por la señorita Denyse Jacqueline Naranjo Camacho, 24 de agosto de 2018, a las 11h52, con número de Id 110394.
- (x) El oficio Nro. DPE-DGCBPCM-2018-0258-O y anexos, ingresado por la Dirección General Consumidores de Bienes y Productos de Consumo Masivo, de 28 de agosto del 2018, a las 13h56, con número de Id 110508.
- (xi) La resolución de 28 de agosto del 2018, a las 17h00, con número de Id 120695.



- (xii) El escrito y anexo ingresado por el operador económico **COSTACRUCEROS**, 16 de septiembre de 2018, a las 08h45, con número de Id. 112134.
- (xiii) El escrito y anexo presentados por el operador económico **COSTACRUCEROS**, el 14 de diciembre del 2018, las 11h44, signado con el Id de trámite 120530.
- (xiv) El escrito y anexos presentados por el operador económico **COSTACRUCEROS**, el 17 de enero del 2019, a las 11h49, con número de Id 122938.
- (xv) El escrito y anexos presentados por el operador económico **MAXITRAVEL MAYORISTA DE TURISMO S.A.**, el 01 de febrero del 2019, a las 10h18, con número de Id 124164.
- (xvi) El escrito y anexos presentados por el operador económico **PASIÓN EXCELENCIA AVENTURA Y KONOCIMIENTO ECUADOR TRAVELPASION S.A.**, el 04 de febrero del 2019, a las 12h55, con número de Id 124325.
- (xvii) El escrito y anexos presentados por el operador económico **OCEANADVENTURES S.A.**, el 05 de febrero del 2019, a las 14h48, con número de Id 124469.
- (xviii) El escrito y anexos presentados por el operador económico **SOL Y LUNA CÍA. LTDA.**, el 14 de febrero del 2019, a las 12h07, con número de Id 125310.
- (xix) El escrito y anexos presentados por el operador económico **ANDEAN TRAVEL COMPANY**, el 14 de febrero del 2019, a las 15h24, con número de Id 125329.
- (xx) El escrito y anexos presentados por el operador económico **ATC GALAVOYAGER CÍA. LTDA.**, el 21 de febrero del 2019, a las 08h35, con número de Id 125686.
- (xxi) El escrito y anexos presentados por el operador económico **CASA DE INCENTIVOS CÍA. LTDA. CASINTOUR**, el 29 de abril del 2019, a las 09h40, con número de Id 131259.
- (xxii) El escrito y anexos presentados por el operador económico **MAXITRAVEL MAYORISTA DE TURISMO S.A.**, el 29 de abril del 2019, a las 16h02, con número de Id 131361.
- (xxiii) El escrito y anexos presentados por el operador económico **DECAMERON**, el 29 de abril del 2019, a las 17h01, con número de Id 131377.



- (xxiv) El escrito y anexo presentado por la Dirección de Patrocinio y Coactiva del MINISTERIO de TURISMO, el 02 de mayo del 2019, a las 11h35, signado con el número de Id de trámite 131531.
- (xxv) El escrito y anexos presentado por el operador económico **COSTACRUCEROS** el 10 de mayo de 2019, a las 15h31, con número de Id de trámite 132197.
- (xxvi) El oficio Nro. 917012019OGIN001142 ingresado por el SERVICIO DE RENTAS INTERNAS, el 13 de mayo de 2019, a las 10h10, con número de Id 132249.
- (xxvii) El escrito y anexos presentados por el operador económico **COSTACRUCEROS**, ingresado el 23 de mayo del 2019, a las 16h24, con Id 133338.
- (xxviii) El informe de investigación preliminar Nro. SCPM-INICPD-DNICPD-24-2019, elaborado por la Dirección Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales, con número de Id 133470.
- (xxix) El escrito y anexos presentados por el operador **COSTACRUCEROS**, el 19 de junio de 2019, a las 09h12, con número de Id 135269.
- (xxx) La resolución de Inicio de Investigación de 03 de julio de 2019, a las 14h00, con número de Id 136564.
- (xxxi) El escrito y anexos del operador PANAKRUZ S.A., de 21 de agosto de 2019, a las 15h06, con número de Id 141398.
- (xxxii) El escrito y anexos del operador AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A., 26 de agosto de 2019, a las 16h16, con número de Id 141939.
- (xxxiii) El escrito y anexos del operador VALLEJO & PEREZ REPRESENTACIONES TURISTICAS S.A., de 06 de septiembre de 2019, con número de Id 143173.
- (xxxiv) El escrito y anexos del operador PANAKRUZ S.A., de 06 de septiembre de 2019, con número de Id 143211.
- (xxxv) El escrito del operador STATUSTRAVEL, de 09 de septiembre de 2019, con número de Id 143323.
- (xxxvi) El escrito y anexos del operador AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCERO S.A., de 09 de septiembre de 2019, con número de Id 143390.
- (xxxvii) El escrito y anexos del operador MAXITRAVEL, de 13 de septiembre de 2019, a las 12h30, con número de Id 143963.
- (xxxviii) El escrito y anexos del operador MAXITRAVEL, de 13 de septiembre de 2019, a las 12h33, con número de Id 143965.



- (xxxix) El escrito y anexos del operador POLIMUNDO, de 13 de septiembre de 2019, con número de Id 144031.
  - (xl) El escrito y anexos del operador OCEANADVENTURE, de 16 de septiembre de 2019, a las 14h34, con número de Id 144116.
  - (xli) El escrito y anexos del operador SOL&LUNA, de 18 de septiembre de 2019, con número de Id 144375.
  - (xlii) El escrito y anexos del operador TURISMO AMONRA, de 20 de septiembre de 2019, con número de Id 144479.
  - (xliii) El escrito y anexos del operador FILIBON S.A., de 20 de septiembre de 2019, a las 12h24, con número de Id 144489.
  - (xliv) El escrito y anexos del operador CANODROSC.L., de 23 de septiembre de 2019, a las 16h00, con número de Id 144623.
  - (xlv) El escrito y anexos del operador CANODROSC.L., de 02 de octubre de 2019, a las 11h13, con número de Id 146539.
  - (xlvi) El escrito y anexos del operador METROPOLITANA DE PROMOCIONES METROPROMOCIONES C.L., de 02 de octubre de 2019, con número de Id 146580.
  - (xlvii) El escrito y anexos del operador OCEANADVENTURES S.A., de 04 de octubre de 2019, a las 11h37, con número de Id 146786.
  - (xlviii) El escrito y anexos del operador TURISMO AMONRA S.A., de 30 de septiembre de 2019, a las 16h25, con número de Id 146944.
  - (xlix) El escrito y anexos del operador FILIBON S.A., de 07 de octubre de 2019, a las 13h58, con número de Id 146947.
    - (l) El escrito y anexos del operador PANAKRUZ S.A., de 07 de octubre de 2019, a las 14h00, con número de Id 146948.
    - (li) El escrito y anexos de operador SITUR S.A. de 10 de octubre de 2019, a las 09h56, con número de Id 147096.
    - (lii) El escrito y anexos del operador HOTEL DECAMERON ECUADOR S.A., de 14 de octubre de 2019, a las 09h17, con número de Id 147242.
    - (liii) El escrito y anexos del operador KIESEL, de 14 de octubre de 2019, a las 11h41, con número de Id 147273.



- (liv) El escrito y anexos del operador METROPOLITAN TOURING, de 14 de octubre de 2019, a las 11h46, con número de Id 147274.
- (lv) El escrito y anexos del operador ONE CLASS TRAVEL, de 14 de octubre de 2019, a las 13h45, con número de Id 147292.
- (lvi) El escrito y anexos del operador CASA DE INCENTIVOS CÍA LTDA. CASINTOOUR, de 14 de octubre de 2019, a las 17h01, con número de Id 147353.
- (lvii) Oficio y anexos ingresados por la Defensoría del Pueblo el 15 de octubre de 2019, con Id. 140603.
- (lviii) El escrito y anexos del operador KLEINTURS Y REPRESENTACIONES C. LTDA., de 15 de octubre de 2019, a las 13h27, con número de Id 147439.
- (lix) El escrito y anexos del operador ARACNO CÍA LTDA., de 17 de octubre de 2019, a las 16h29, con número de Id 147696.
- (lx) El escrito del operador GOLDEN VACATIONS de 17 de octubre de 2019, a las 16h45, con número de Id 147699.
- (lxi) El escrito y anexos del operador ONCE CLASS TRAVEL, de 08 de noviembre de 2019, a las 13h09, con número de Id 149246.
- (lxii) El escrito y anexos del operador KLEINTURS Y REPRESENTACIONES C. LTDA., de 08 de noviembre de 2019, a las 14h37, con número de Id 149254.
- (lxiii) El escrito y anexos del operador DECAMERON S.A., de 11 de noviembre, a las 10h19, con número de Id 149330.
- (lxiv) El escrito y anexos del operador CASA DE INCENTIVOS CÍA. LTDA., de 11 de noviembre de 2019, a las 12h52, con número de Id 149364.
- (lxv) El escrito y anexos del operador METROPROMOCIONES, de 12 de noviembre de 2019, a las 16h56, con número de Id 149512.
- (lxvi) El escrito y anexos del operador GOLDENVACATION TOURS S.A., de 14 de noviembre de 2019, a las 16h29, con número de Id 149755.
- (lxvii) El escrito y anexos del operador REPRESENTACIONES IRIGOYEN VEGA CIA. LTDA., de 26 de noviembre de 2019, a las 12h39, con número de Id 150597.
- (lxviii) El escrito y anexos del operador GOLDEN VACATIONS TOUR S.A., de 26 de diciembre



- (lxxix) El escrito y anexo, presentado por Manuel Fernando Arroyo, el 2 de septiembre del 2020, a las 12h18, signado con el Id 169093.
- (lxxx) El escrito y anexos del operador ONE CLASS TRAVEL, de 21 de octubre de 2020, a las 15h00, con número de Id 174165.
- (lxxxi) El escrito y anexos del señor CASA DE INCENTIVOS CÍA. LTDA., de 21 de octubre de 2020, a las 15h05, con número de Id 174166.
- (lxxxii) El Oficio Nro. MT-MINTUR-2020-5399-OF y anexo, presentado por SUBSECRETARIO DE REGULACIÓN Y CONTROL, el 11 de septiembre del 2020, a las 16h46, signado con el Id 170061.
- (lxxxiii) El escrito y anexo, presentado por MANUEL FERNANDO ARROYO, el 20 de octubre del 2020, a las 12h45, signado con el Id 173995.
- (lxxxiv) El escrito y anexo ingresados por ANA LUCÍA BASANTES CALVOPIÑA, el 20 de octubre del 2020, a las 13h01, signado con el Id 173998.
- (lxxxv) El escrito y anexos ingresados por el SUBSECRETARIO DE REGULACIÓN Y CONTROL DEL MINISTERIO DE TURISMO, el 20 de octubre del 2020, a las 13h23, signado con el Id 17400.
- (lxxxvi) Los escritos y anexos ingresados por ANGÉLICA BORJA FLORES, el 20 de octubre del 2020, las 15h32, signado con el Id 174028; HILDA FLORES GUEVARA, el 20 de octubre del 2020, a las 18h03, signado con el Id 174067.
- (lxxxvii) El escritos y anexos ingresados por MARÍA AUGUSTA BERMEO BARDAGI, en calidad de Representante Legal del operador económico KLEINTOURS y REPRESENTACIONES CÍA. LTDA., el 21 de octubre del 2020, a las 10h45, signado con el Id 174117.
- (lxxxviii) El escrito de MERCEDES ALICIA CEDEÑO CHÁVEZ, el 21 de octubre del 2020, a las 17h09, signado con el Id 174189.
- (lxxxix) El escrito de JUAN BAUTISTA ROMERO GRANJA, el 23 de octubre del 2020, a las 09h00, signado con el Id 174302.
- (lxxxx) El escrito y anexo presentado por JUAN CARLOS CHASILQUIN SALAZAR, el 27 de octubre del 2020, a las 15h6, signado con el Id 174776.
- (lxxxxi) El escrito y anexo presentado por MARCELA RECALDE CORDERO, el 27 de octubre del 2020, a las 16h24, signado con el Id 174817.



- (lxxxii) El escrito y anexo presentado por CARMEN ALEXANDRA LEMA GUANO, el 28 de octubre del 2020, las 10h18, signado con el Id 174893. de 2019, a las 15h30, con número de Id 152815.
- (lxxxiii) El escrito y anexos ingresados por el SUBSECRETARIO DE REGULACIÓN Y CONTROL DEL MINISTERIO DE TURISMO, el 28 de octubre del 2020, a las 16h59, signado con el Id 174987.
- (lxxxiv) El escrito y anexo presentado por FABIAN KON DUEÑAS, el 29 de octubre del 2020, a las 15h19, signado con el Id 175098.
- (lxxxv) El escrito presentado por JORGE GUILLERMO MACÍAS GUERRERO, el 5 de noviembre del 2020, signado con el Id 175669.
- (lxxxvi) Las reuniones de trabajo llevadas a cabo, el día 12 de noviembre del 2020 con la AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A.; y, los señores JUAN BAUTISTA ROMERO GRANJA; JUAN CARLOS CHASILQUIN SALAZAR.
- (lxxxvii) Las reuniones de trabajo, HILDA FLORES, MERCEDES CEDEÑO, ANA BASANTES, MARÍA BORJA, CARMEN ALEXANDRA LEMA, dispuesta en providencia de 28 de octubre del 2020.
- (lxxxviii) El escrito del operador económico **COSTACRUCEROS**, el 17 de noviembre del 2020, a las 13h27, signado con el Id 176859.
- (lxxxix) El informe de Resultados Nro. SCPM-INICPD-DNICPD-046-2020-I de 18 de noviembre de 2020, con número de Id 177184.
  - (xc) La formulación de cargos de 18 de noviembre de 2020.
  - (xci) El escrito del operador económico **COSTACRUCEROS**, el 02 de marzo del 2021, las 16h44, signado con el ID 186864.
  - (xcii) Los escritos de 3 de marzo de 2021, las 14h11, con Id 185961 (que, a decir de la INICDP dentro de su Informe final debido a un lapsus de la Secretaría General consta en el expediente de investigación con el trámite 186951),
  - (xciii) Escrito de 10 de marzo de 2021, las 14h17, con Id 187722 presentado por el operador económico **COSTACRUCEROS**, en el cual remitió a la INICPD videos y audios sobre supuestos testimonios de clientes satisfechos.
  - (xciv) Escrito de 12 de marzo de 2021, las 14h53, con Id 187959, mediante el cual el operador económico **COSTACRUCEROS** remitió a la INICPD videos y audios sobre supuestos testimonios de clientes satisfechos.



- (xcv) El escrito de 30 de marzo de 2021, con Id 189606, mediante el cual el operador económico **COSTACRUCEROS** remitió a la INICPD las autorizaciones de ciertos usuarios para el uso de su imagen.
- (xcvi) El escrito del operador económico **COSTACRUCEROS**, el 23 de abril del 2021, a las 14h43, signado con el Id 192451 y 186951 mediante el cual, adjuntó varios audios. El operador económico solicitó se tenga como prueba a su favor los audios que contienen las conversaciones de varios consumidores para verificar la veracidad de estos.
- (xcvii) El escrito del operador económico **COSTACRUCEROS**, el 17 de marzo del 2021, a las 16h39, signado con el ID 188456.
- (xcviii) El oficio CRDPIC-DTEC-2021-0003 e informe, ingresado por el Consejo de Regulación, Desarrollo y Promoción de la información y Comunicación (CRDPIC), de 31 de marzo de 2021, las 12h28, signado con el Id 189743.
- (xcix) Escrito signado con Id 187959, mediante el cual el operador económico **COSTACRUCEROS**, adjuntó ampliación del audio y video del memorando y pericia.

## **9. DE LA VALORACIÓN DE LAS PRUEBAS QUE OBRAN EN EL EXPEDIENTE DE INVESTIGACIÓN**

- [291] La CRPI para valorar la prueba tendrá en cuenta lo determinado en el numeral 5 del artículo 3 del IGPA de la SCPM, en concordancia con el numeral 4 del artículo 76 de la Constitución de la República, que establecen que solamente la prueba pedida, ordenada y practicada conforme a los principios del debido proceso tendrá eficacia probatoria. Caso contrario, no tendrán valor probatorio alguno.
- [292] Por otro lado, se observará que todas las pruebas aportadas por los interesados consten en originales, fiel copias del original, copias certificadas, o en caso de documentos digitales y otras diligencias, serán incorporados con las formalidades que establece la ley.
- [293] Que de la revisión del acervo documental del expediente No. SCPM-IGT-INICPD-0004-2018, se destaca que la INICPD a través de providencia expedida el 14 de diciembre de 2020 dispuso abrir el término probatorio por 60 días.
- [294] Que la INICPD a través de providencia expedida el 12 de marzo de 2021 dispuso ampliar el término probatorio por 30 días término adicionales.
- [295] Que mediante providencia de 25 de mayo del 2021, la INICPD declaró concluida la etapa probatoria.





[296] La prueba considerada será aquella que dirija a la CRPI al convencimiento de los hechos y circunstancias que se han planteado en la etapa de Investigación, y que estén directamente relacionadas con las conductas atribuidas al operador económico **COSTACRUCEROS**.

[297] La prueba valorada es la siguiente:

**9.1. Oficio Nro. DPE-CGDZ2-2018-0205-O y anexos, remitido por la Coordinación General Defensorial Zonal 2, de la Defensoría del Pueblo de 13 de julio de 2018, a las 08h48, con número de Id 99747.**

[298] Mediante escrito y anexos presentados el 13 de julio de 2018 a las 08h47, signados con Id. 99747, la Defensoría del Pueblo Zonal 2 puso en conocimiento de la Superintendencia de Control del Poder de Mercado lo siguiente:



[299] Que, dentro del informe motivado Nro. 0014-DPE-CGDZ2-2018-CS, la Defensoría del Pueblo Zonal 2 concluye y dispone lo siguiente:



V. CONCLUSIONES:

19.- Conforme a lo establecido en el Art. 81 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, la Defensoría del Pueblo está facultada para conocer y pronunciarse sobre los reclamos y las quejas que presenten los consumidores, por lo tanto, es competente para emitir el presente informe motivado sobre la queja interpuesta por los señores Francisco Javier Sanchez Mendoza y señorita Denyse Jacqueline Naranjo Camacho, el mismo que será apreciado por el/la Juez/a de acuerdo a su sana crítica, según lo señalado en el inciso segundo del artículo 83 de la Ley ibidem.

20.- La Coordinación General Defensorial Zonal 2 de la Defensoría del Pueblo una vez analizado el presente caso concluye que existe afectación al derecho del consumidor a disponer de información precisa, adecuada, veraz, clara, oportuna, completa y no engañosa, sobre las características del servicio, así mismo el derecho a la libre elección reconocidos en los artículos 52 y 66.25 de la Constitución de la República del Ecuador y en el artículo 4 numerales 2 y 4 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, conforme al análisis precedente.

VI. DISPOSICIONES

UNO.- **DECLARAR** que en la tramitación de la presente causa y en la expedición del presente informe motivado, no se ha omitido ninguna solemnidad sustancial, que pueda afectar la validez del presente trámite, mas aun cuando en los casos que lleva la Defensoría del Pueblo, rigen los principios de informalidad, gratuidad y no requiere del patrocinio de un profesional de derecho, por lo tanto, se declara la validez del presente trámite.

27/06/2018

de texto, tarcaForm:tabView1:editor1, pulse ALT 0 para ayuda. <http://siged.dpe.gob.ec:8080/SIGED/pages/adm/tarca/tarcaFor>

DOS.- **REMITIR** el presente informe motivado y copias del expediente Nro. **DPE-CGDZ2-733-2017** al/la juez/a Multicompetente Penal con asiento en el cantón Francisco de Orellana, para conforme lo dispuesto en el Art. 83 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en concordancia a lo señalado en el Art. 642 numeral 1 del Código Integral Penal, así como lo previsto en el Art. 231 numeral 3 del Código Orgánico de la Función Judicial y lo previsto en el Art. 1 de la resolución 257 - 2014 del Consejo de la Judicatura en la que amplía la Competencia en razón de la materia de las Juezas y los Jueces de Garantías Penales o Multicompetentes que conocen temas penales para que resuelvan en materia contravencional, de considerarlo pertinente inicie el trámite de ley.

TRES.- **PONER** en conocimiento del/la señor/a **SUPERINTENDENTE DE CONTROL DE PODER DE MERCADO** que en el presente caso, tal como se cita en el numeral catorce y quince (14 y 15) del presente informe motivado, el operador económico **Agencia de Turismo Costacruceros S.A.**, podría estar incurriendo en prácticas desleales previstas en el artículo 27 de la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado, para que de serlo pertinente, conforme a sus atribuciones previstas en el art. 38 de la misma ley inicie o no proceso investigativo sobre el hecho para lo cual remítase copias certificadas del expediente.

CUATRO.- **RECOMENDAR** a la parte peticionaria y a la parte requerida que de considerarlo pertinente para la defensa de sus derechos, puedan utilizar este informe motivado a fin de que comparezcan ante el Juez Multicompetente Penal del cantón Francisco de Orellana, para la protección de los mismos.

CINCO.- **DEJAR** a salvo el derecho de las partes a iniciar las acciones constitucionales, administrativas, civiles, penales y de cualquier otra índole para la defensa de sus derechos.

[300] Que, el informe motivado Nro. 0014-DPE-CGDZ2-2018-CS se refiere en *stricto sensu* al expediente No. DPE-CGDZ2-733-2017 abierto por la Defensoría del Pueblo Zonal 2 en contra del operador económico **COSTACRUCEROS** a raíz de una queja presentada por los señores Francisco Javier Sánchez Mendoza y Denyse Naranjo.

[301] Que, la CRPI considera que el informe motivado Nro. 0014-DPE-CGDZ2-2018-CS es útil, pertinente y conducente, puesto a que provee de indicios sobre la probable afectación por parte de **COSTACRUCEROS** a los derechos del consumidor, de conformidad con lo establecido en el artículo 4 numerales 2 y 4 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. información enriquece el análisis fáctico de las conductas controvertidas dentro de la presente Resolución.

## 9.2. Acta de reunión de trabajo Nro. 001, llevada a cabo con el operador económico **COSTACRUCEROS**, de 21 de agosto de 2018, a las 15h00, con número de Id 126732.

[302] Mediante acta de reunión No. 001, del 21 de agosto 2018, signado al trámite Id 126732, se comprueba que se llevó a cabo la reunión de trabajo con el operador económico **COSTACRUCEROS**, dentro del cual se trataron los temas:



Acta de reunión No. 001 Intendencia Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales con el operador económico COSTA CRUCEROS	
Lugar y fecha: 21 de agosto de 2018 a las 15:00	Unidad: <b>INTENDENCIA NACIONAL DE INVESTIGACIÓN Y CONTROL DE PRÁCTICAS DESLEALES</b>
<b>1.- AGENDA- ORDEN DEL DÍA,</b>	
Reunión de trabajo, solicitado mediante oficio Nro. SCPM-INICPD-DNICPD-077- 2018, de 17 de agosto de 2018.	
<b>2.- TEMAS REVISADOS</b>	
- Giro del Negocio de Costa Cruceros - Programas de fidelización COSTACLUB VIP	
<b>3.- COMPROMISOS</b>	
- Enviarán un contrato del programa de fidelización COSTACLUB VIP.	
<b>4.- SUGERENCIAS</b>	
<b>5.- OBSERVACIONES</b>	
- Se graba la reunión, y la misma se adjunta al acta.	
<b>6.- HORA DE TERMINACIÓN DE REUNIÓN:</b>	
16h15	
<b>7.- PARTICIPANTES; NOMBRE Y FIRMA</b>	
Por parte del operador económico COSTA CRUCEROS:	
 Luisa Grajales Gerente Administrativo	

[303] Que, la CRPI considera que los temas abordados a lo largo de la reunión de trabajo sirven de aporte para esclarecer algunos hechos que guardan relación con las conductas desleales analizadas, siendo por tanto su contenido conducente, pertinente y útil.

**9.3. El audio de la reunión de trabajo Nro. 001, llevada a cabo con el operador económico COSTACRUCEROS, de 21 de agosto de 2018, a las 15h00, con número de Id 126687.**

[304] Que, de la revisión del audio se corrobora que el mismo corresponde a la reunión de trabajo Nro. 001, llevada a cabo con el operador económico **COSTACRUCEROS**, el 21 de agosto de 2018, a las 15h00, en la cual se trataron temas relacionados a los paquetes de turismo que ofrece la compañía, en específico los Programas de Fidelización COSTACLUB VIP.

[305] Por lo mencionado, la CRPI considera que el audio de la reunión de trabajo Nro. 001 es conducente, pertinente y útil porque provee información que ayuda a entender de mejor manera el giro de negocio de la parte directamente involucrada en el presente expediente, siendo idónea para el mejor resolver de la administración.

**9.4. Acta de reunión de trabajo Nro. 002, llevada a cabo con el señor Francisco Javier Sánchez Mendoza, de 24 de agosto de 2018, a las 10h00, con número de Id 126733.**



[306] Mediante acta y audio de reunión No. 002, del 24 de agosto 2018 a las 10h00, signado al trámite Id 126733, se llevó a cabo la reunión de trabajo con el señor Francisco Javier Sánchez Mendoza en presencia de la Abogada Doara Nastul Cárdenas, en la cual se abordaron los siguiente temas:

Acta de reunión No. 002 Intendencia Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales con el señor Francisco Javier Sánchez Mendoza	 Unidad: <b>INTENDENCIA NACIONAL DE INVESTIGACIÓN Y CONTROL DE PRÁCTICAS DESLEALES</b>
Lugar y fecha: 24 de agosto de 2018 a las 10:00	
<b>1.- AGENDA- ORDEN DEL DÍA,</b>	
Reunión de trabajo, solicitado mediante oficio Nro. SCPM-INICPD-DNICPD-091-2018, de 23 de agosto de 2018.	
<b>2.- TEMAS REVISADOS</b>	
- Cómo conoció de la Compañía Costa Cruceros	
<b>3.- COMPROMISOS</b>	
<b>4.- SUGERENCIAS</b>	
<b>5.- OBSERVACIONES</b>	
- La reunión de trabajo se lleva a cabo a través de llamada telefónica con la presencia de la abogada Dora Nastul Cárdenas debidamente autorizada. - Se graba la reunión, y la misma se adjunta al acta.	
<b>6.- HORA DE TERMINACIÓN DE REUNIÓN:</b>	
10h30	
<b>7.- PARTICIPANTES: NOMBRE Y FIRMA</b>	
<b>Por parte del señor Francisco Javier Sánchez Mendoza:</b>	
 Dora Nastul Cárdenas Abogada Patrocinadora	
<b>Por parte de la INICPD:</b>	
 Nathally Samaniego Vique Directora Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales (e)	

[307] Que, la CRPI considera que los temas abordados a lo largo de la reunión de trabajo son conducentes, pertinentes y útiles, porque sirven para esclarecer hechos que guardan relación en *stricto sensu* con las conductas desleales controvertidas dentro del presente expediente.


**9.5. El audio de la reunión de trabajo Nro. 002, llevada a cabo con el señor Francisco Javier Sánchez Mendoza, de 24 de agosto de 2018, a las 10h00, con número de Id 126690.**

[308] Que, de la revisión del audio se corrobora que el mismo corresponde a la reunión de trabajo Nro. 002, llevada a cabo con el operador económico **COSTACRUCEROS** el 24 de agosto de 2018, a las 10h00, en la cual se trataron temas alusivos a la forma en la que el agente económico aborda a sus clientes para ofrecerles servicios.

[309] Por lo mencionado, la CRPI considera que el audio de la reunión de trabajo Nro. 002 es conducente, pertinente y útil porque aporta información que ayuda a entender de mejor manera el giro de negocio del operador económico **COSTACRUCEROS**, siendo idónea para que la CRPI pueda darse su criterio en este asunto.

**9.6. Acta de reunión de trabajo Nro. 003, llevada a cabo con la señorita Denyse Jacqueline Naranjo Camacho, de 24 de agosto de 2018, a las 11h00, con número de Id 126737.**

[310] Mediante acta de reunión No. 001, del 21 de agosto 2018, signado al trámite Id 126732, se comprueba que se llevó a cabo la reunión de trabajo con el operador económico **COSTACRUCEROS**, dentro del cual se trataron los temas:

Acta de reunión No. 003 Intendencia Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales con el señorita Denyse Jacqueline Naranjo Camacho	 Superintendencia de Control del Poder de Mercado
Lugar y fecha: 24 de agosto de 2018 a las 11:00	Unidad: <b>INTENDENCIA NACIONAL DE INVESTIGACIÓN Y CONTROL DE PRÁCTICAS DESLEALES</b>
<b>1.- AGENDA- ORDEN DEL DÍA,</b>	
Reunión de trabajo, solicitado mediante oficio Nro. SCPM-INICPD-DNICPD-092-2018, de 23 de agosto de 2018.	
<b>2.- TEMAS REVISADOS</b>	
- Cómo conoció de la Compañía Costa Cruceros	

[311] Que, la CRPI considera que el tema abordado a lo largo de la reunión de trabajo sirve de aporte para aclarar algunos hechos que guardan relación con las conductas desleales analizadas, siendo por tanto su contenido conducente, pertinente y útil.

**9.7. Acta de reunión de trabajo Nro. 003, llevada a cabo con la señorita Denyse Jacqueline Naranjo Camacho, de 24 de agosto de 2018, a las 11h00, con número de Id 126737.**

[312] Que, de la revisión del audio se corrobora que el mismo corresponde a la reunión de trabajo Nro. 001, llevada a cabo con la señorita Denyse Jacqueline Naranjo Camacho el 24 de agosto



de 2018, a las 11h00, en la cual se trataron temas relacionados a la forma en la que el operador económico **COSTACRUCEROS** ofrece sus servicios.

- [313] Por lo mencionado, la CRPI considera que el audio de la reunión de trabajo Nro. 002 es conducente, pertinente y útil porque aporta información que ayuda a entender de mejor manera las operaciones comerciales que realizaba el operador económico **COSTACRUCEROS** y la cantidad de información que les proporcionaba a los usuarios interesados al ofrecer sus servicios, siendo idónea para el mejor resolver de la administración.

### 9.8. El escrito y anexo ingresado por el señor Francisco Javier Sánchez, 24 de agosto de 2018, a las 11h47, con número de Id 110392.

- [314] Mediante escrito presentado por Francisco Javier Sánchez Mendoza el 24 de agosto 2018, signado al trámite Id 110392, anexó la documentación de la queja presentada a la Defensoría del Pueblo Zonal 2, tal como se puede visualizar a continuación:

Defensoría del Pueblo		FORMULARIO DE		Código:	ADHN-PG-10-F001
				Versión:	1
				Fecha:	11-07-2016
Petición:	CASO-DPE-2201-220101-208-2018-000733	Admisibilidad:	CARLOS SOLEDISPA		
Unidad:	COORDINACIÓN GENERAL DEFENSORIAL ZONAL 2 ORELLANA	Fecha de:	16-04-2018		
Señoría: Defensoría del Pueblo de Ecuador.					
<b>DATOS DEL PETICIONARIO</b>					
Peticionario:	FRANCISCO JAVIER SANCHEZ	Cédula:	1310776446		
Teléfono:	0995794766	E-mail:	arqfransanz@gmail.com		
Dirección:		Ciudad:	ORELLANA		
<b>DATOS CONTRA QUIEN SE PRESENTA LA</b>					
Me dirijo a usted con el fin de exponer lo siguiente: EL DÍA 15 DE MARZO DE 2018, EN UNA SALA UBICADA EN EL GRAN HOTEL DEL COCA, COPIRE EL PROGRAMA DE DESCUENTO COSTACRUCEROS A LA AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A. POR LO QUE PAGUE \$ 5.700 CON MI TARJETA DE CRÉDITO VISA PICHINCHA 1113 DIFERIDO CON INTERESES. EL MOMENTO DE LA FIRMA DEL CONTRATO LOS REPRESENTANTES DE LA AGENCIA ME DIERON EN MÁXIMO EN DOS SEMANAS ME LLEGARÍA LA DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN PARA PODER YO COMENZAR A HACER USO DE DICHA MEMBRÍA. PERO HASTA EL DÍA DE HOY NO HE RECIBIDO NINGUN DOCUMENTO NI CORREO CON DICHA INFORMACIÓN, ME SUPERION MANIFESTAR QUE SE ENCONTRARIAN EN DICHO LOCAL HASTA JUNIO PERO AL ACERCARME A PRECUNTAR PORQUE NO ME LLEGABA LA INFORMACIÓN ME ENCUENTRO CON LA NOVEDAD QUE DICHA AGENCIA SE FUÉ DE LA CIUDAD AL SIGUIENTE DÍA DE LA FIRMA DEL CONTRATO. LLAMAMOS A LOS NÚMEROS DE LA AGENCIA DE SANTO DOMINGO SIN TENER RESPUESTA, ADEMÁS LLAMAMOS AL NÚMERO PERSONAL QUE ME DIO EL ASESOR QUE NOS ATENDIÓ Y SALE FUERA DE LÍNEA. DE MANERA PERSONAL CONSEGUIMOS EL NÚMERO DEL SEÑOR FERNANDO ARRIVOY, CON QUIEN LE MANIFESTAMOS QUE QUERÍAMOS LA DEVOLUCIÓN DE NUESTRO DINERO YA QUE NO HABÍA LLEGADO LA INFORMACIÓN PARA PODER HACER USO DEL PAQUETE TURÍSTICO. ÉL NOS SUPO DECIR QUE NO APLICA LA DEVOLUCIÓN Y LE DIJIMOS QUE IBAMOS A INGRESAR LA DENUNCIA A LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO. EL DÍA DE LA FIRMA DEL CONTRATO LOS REPRESENTANTES DE LA AGENCIA NOS SUPERION EXPLICAR QUE PARA PODER HACER USO DEL PAQUETE TURÍSTICO NOS IBAN A FACILITAR UN USUARIO QUE ES CON EL QUE PODÍAMOS REVISAR LA INFORMACIÓN ON LINE Y CON ESTE PODÍAMOS HACER LAS RESERVACIONES DE LOS HOTELES. QUE NOS INFORMABAN DE LA REVISTA QUE TAMBIÉN DEBÍAN ENVIARNOS Y QUE NUNCA NOS LLEGÓ. HEMOS ENVIADO LA CARTA DE ANULACIÓN DE NUESTRO PAQUETE A LOS CORREOS PROPORCIONADOS EN EL CONTRATO, PERO AL NO ESTAR FIRMADO NOS RESPONDIERON AL CORREO DESPUÉS DE UNA SEMANA DICHIENDO QUE NO ERA UN FORMATO VÁLIDO, PARA LO CUAL SE HA CUMPLIDO CON EL CONTRATO Y HEMOS REENVIADO LA CARTA DE ANULACIÓN. Petición concreta: POR TAL MOTIVO DENUNCIO A LA AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A. PARA QUE SE ME REALICE LA DEVOLUCIÓN INMEDIATA DE MI DINERO YA QUE NO DESEO CONTINUAR PAGANDO POR UN SERVICIO DEL QUE NO RECIBO INFORMACIÓN PARA PODER HACER USO DE EL. <b>DERECHOS VULNERADOS</b> DERECHOS DE LIBERTAD Derecho a acceder a bienes y servicios privados de calidad Derechos de Consumidores. Disponer de bienes y servicios privados de óptima calidad y a elegirlos con libertad. Derechos de Consumidores. Información adecuada, veraz, clara, oportuna, completa y no engañosa sobre contenido y características de los bienes y servicios privados.					
Firma del					
Instrucción:	Superior	Grupo étnico:	MESTIZIA		
Estado civil:	SOLTERO	Sexo:	HOMBRE		
Nacionalidad:	ECUADOR				
Por favor llenar para estadísticas de la institución					
 Defensoría del Pueblo Ecuador El Centro de Promoción y Defensa de los Derechos del Ciudadano DELEGACIÓN PROVINCIAL DE ORELLANA EL LOCAL					

- [315] Que, la queja presentada a la Defensoría del Pueblo Zonal 2, es conducente, pertinente y útil, debido a que contiene información que guarda estricta relación con las conductas materia de



controversia dentro del presente expediente, poniendo a disposición de esta autoridad elementos que aportan al enriquecimiento del análisis factico pertinente.

**9.9. El escrito y anexo ingresado por la señorita Denyse Jacqueline Naranjo Camacho, 24 de agosto de 2018, a las 11h52, con número de Id 110394.**

[316] Mediante escrito presentado por Denyse Jacqueline Naranjo Camacho del 24 de agosto 2018, signado al trámite Id 110394, anexó la documentación de la queja presentada a la Defensoría del Pueblo Zonal 2, tal como se puede visualizar a continuación:

		<b>FORMULARIO DE</b>		Código:	ADH-PG-10-F001
				Versión:	1
				Fecha:	11-07-2016
Petición:			CASO-DPE-2201-220101-208-2018-000733		
Unidad:			COORDINACION GENERAL DEFENSORIAL ZONAL 2 ORELLANA		
Admisibilidad:			CARLOS SOLEDISPA		
Fecha de:			16-04-2018		
Señoría: Defensoría del Pueblo de Ecuador.					
<b>DATOS DEL PETICIONARIO</b>					
Peticionario:		FRANCISCO JAVIER SANCHEZ		Cédula: 1310778446	
Teléfono:		0995794766		E-mail: arofransanz@gmail.com	
Dirección:		Ciudad: ORELLANA			
<b>DATOS CONTRA QUIEN SE PRESENTA LA</b>					
Me dirijo a usted con el fin de exponer lo siguiente:					
<p>EL DÍA 15 DE MARZO DE 2018, EN UNA SALA UBICADA EN EL GRAN HOTEL DEL COCA, COMPRE EL PROGRAMA DE DESCUENTO COSTAGLUBVIP A LA AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A., POR LO QUE PAGUE \$ 5.700 CON MI TARJETA DE CREDITO VISA PICHINCHA 1112 DEFERIDO CON INTERESES. EL MOMENTO DE LA FIRMA DEL CONTRATO LOS REPRESENTANTES DE LA AGENCIA ME DIERON EN MÁXIMO EN DOS SEMANAS ME LLEGARÍA LA DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN PARA PODER YO COMENZAR A HACER USO DE DICHA MEMBRESÍA, PERO HASTA EL DÍA DE HOY NO HE RECIBIDO NINGÚN DOCUMENTO NI CORREO CON DICHA INFORMACIÓN, ME SUPIERON MANIFESTAR QUE SE ENCONTRARIAN EN DICHO LOCAL, HASTA JUNO PERO AL AGERCARME A PREGUNTAR PORQUE NO ME LLEGABA LA INFORMACIÓN ME ENCUENTRO CON LA NOVEDAD QUE DICHA AGENCIA SE FUE DE LA CIUDAD AL SIGUIENTE DÍA DE LA FIRMA DEL CONTRATO.</p> <p>LLAMAMOS A LOS NÚMEROS DE LA AGENCIA DE SANTO DOMINGO SIN TENER RESPUESTA, ADEMÁS LLAMAMOS AL NÚMERO PERSONAL QUE ME DIO EL ASESOR QUE NOS ATENDIÓ Y SALE FUERA DE LÍNEA, DE MANERA PERSONAL CONSEGUIMOS EL NÚMERO DEL SEÑOR FERNANDO ARROYO, CON QUIEN LE MANIFESTAMOS QUE QUERIAMOS LA DEVOLUCIÓN DE NUESTRO DINERO YA QUE NO HABIA LLEGADO LA INFORMACIÓN PARA PODER HACER USO DEL PAQUETE TURÍSTICO, ÉL NOS SUPO DECIR QUE NO APLICA LA DEVOLUCIÓN Y LE DIJIMOS QUE IBAMOS A INGRESAR LA DENUNCIA A LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO. EL DÍA DE LA FIRMA DEL CONTRATO LOS REPRESENTANTES DE LA AGENCIA NOS SUPIERON EXPLICAR QUE PARA PODER HACER USO DEL PAQUETE TURÍSTICO NOS IBAN A FACILITAR UN USUARIO QUE ES CON EL QUE PODIAMOS REVISAR LA INFORMACIÓN ON LINE Y CON ESTE PODIAMOS HACER LAS RESERVACIONES DE LOS HOTELES, QUE NOS INFORMABAN DE LA REVISTA QUE TAMBIÉN DEBÍAN ENVIARNOS Y QUE NUNCA NOS LLEGO, HEMOS ENVIADO LA CARTA DE ANULACIÓN DE NUESTRO PAQUETE A LOS CORREOS PROPORCIONADOS EN EL CONTRATO, PERO AL NO ESTAR FIRMADO NOS RESPONDIERON AL CORREO DESPUÉS DE UNA SEMANA DICENDO QUE NO ERA UN FORNARIATO VÁLIDO, PARA LO CUAL SE HA CUMPLIDO CON EL CONTRATO Y HEMOS REENVIADO LA CARTA DE ANULACIÓN.</p>					
Petición concreta:					
POR TAL MOTIVO DENUNCIO A LA AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A. PARA QUE SE ME REALICE LA DEVOLUCIÓN INMEDIATA DE MI DINERO YA QUE NO DESEO CONTINUAR PAGANDO POR UN SERVICIO DEL QUE NO RECIBO INFORMACIÓN PARA PODER HACER USO DE EL.					
<b>DERECHOS VULNERADOS</b>					
DERECHOS DE LIBERTAD Derecho a acceder a bienes y servicios privados de calidad					
Derechos de Consumidores: Disponer de bienes y servicios privados de óptima calidad y a elegirlos con libertad.					
Derechos de Consumidores: Información adecuada, veraz, clara, oportuna, completa y no engañosa sobre contenido y características de los bienes y servicios privados.					
Firma del					
Instrucción:		Superior		Grupo étnico: MESTIZCIA	
Estado civil:		SOLTERO		Sexo: HOMBRE	
Nacionalidad:		ECUADOR			
Por favor llenar para estadísticas de la institución					

[317] Que, la queja presentada a la Defensoría del Pueblo Zonal 2 es conducente, pertinente y útil, debido a que provee de información que se relaciona directamente con las conductas materia de controversia, poniendo a disposición de este órgano de resolución elementos que aportan al enriquecimiento del análisis factico pertinente.

**9.10. El oficio Nro. DPE-DGCBPCM-2018-0258-O y anexos, ingresado por la Dirección General Consumidores de Bienes y Productos de Consumo Masivo, de 28 de agosto del 2018, a las 13h56, con número de Id 110508.**



[318] A través de oficio Nro. DPE-DGCBPCM-2018-0258-O, suscrito por la Directora General Consumidores de Bienes y Productos de Consumo Masivo de la Defensoría del Pueblo, ingresado con fecha 28 de agosto del 2018, a las 13h56, signado con el Id 110508, remitió el listado de 55 quejas ingresadas desde el año 2015 al 23 de agosto del año 2018, en contra de **COSTACRUCEROS**, tal como se puede observar a continuación:

Doctora  
Nathally Sarmiento Vite  
**Directora de Investigacion de Practicas Desleales (e)**  
**SUPERINTENDENCIA DE CONTROL DEL PODER DE MERCADO**  
En su Despacho

De mi consideración:

En atención al oficio SPCM-INICPD-DNICPD-274-2018, del 21 de agosto del 2018, me permito indicar que la Defensoría del Pueblo no tramita “demandas”, lo que recibe es peticiones, por lo que remito en formato excel el listado de 55 quejas ingresadas desde el año 2015 al 23 de agosto del 2018, en contra de CostaCruceiros S.A., información proporcionada por la Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Con sentimiento de consideración y estima.

Atentamente,

Leonor Larrea Edith López Pérez  
**DIRECTORA GENERAL CONSUMIDORES DE BIENES Y PRODUCTOS DE  
CONSUMO MASIVO** I, G, L, G, N

Referencias:  
- DPE-DNSG-2018-1443-E

Anexos:  
- 2018\_08\_23\_reporte\_costacruceiro0949992001535144646.xls

Copia:

[319] Las quejas versan sobre la desinformación de los usuarios respecto de los servicios ofertados por **COSTACRUCEROS**, dejando entrever el supuesto cometimiento de las conductas desleales controvertidas. ES conducente, pertinente y útil puesto a que permite corroborar los hechos denunciados por la Dirección Zonal 2 de la Defensoría del Pueblo.

### **9.11. La Resolución expedida el 28 de agosto del 2018, a las 17h00, signada con Id 120695.**

[320] Mediante resolución de 28 de agosto, a las 17h00, signada al trámite Id 120695, la INICPD resolvió acoger el informe de barrido de la DNIPD del 24 de agosto 2018 a las 16h50 y abrir por un término no mayor a 180 días la etapa de investigación preliminar:





**RESOLUCIÓN.-** Con base a los antecedentes fácticos y jurídicos que justifican la apertura de una investigación preliminar, **RESUELVO: 6.1.-** Agréguese todos los documentos y escritos obtenidos por esta Intendencia durante la etapa de barrido. **6.2.-** Acoger el Informe de Barrido elaborado por la Dirección Nacional de Investigación de Prácticas Desleales, el 24 de agosto del 2018 a las 16h50, mediante el cual se recomienda el inicio de investigación preliminar por presuntas prácticas de engaño, violación de norma y aprovechamiento del desconocimiento del consumidor, sin perjuicio que en el transcurso de la investigación se encuentren otra conductas, hechos o responsables del cometimiento de actos de competencia desleal. **6.3.-** Abrir por un término no mayor a 180 días, la etapa de investigación preliminar, de conformidad con lo

dispuesto por los artículos 53 de la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado, 55 de su Reglamento General de Aplicación, y 21 literal a del Instructivo de Gestión Procesal Administrativa de la SCPM, dentro de la cual se emitirá un informe de investigación preliminar que contendrá lo señalado en el artículo 22 del Instructivo de Gestión Procesal Administrativa de la SCPM. **6.4.-** Disponer a la Dirección Nacional de Investigación de Prácticas Desleales la elaboración de un plan de trabajo dentro del término de 10 días contados a partir de la fecha de la presente resolución. **6.5.-** Continúe actuando en calidad de secretaria de sustanciación dentro del presente procedimiento administrativo la abogada María José Gutiérrez Núñez **CÚMPLASE.-**

[321] Que, la resolución citada *ut supra* es conducente, pertinente y útil, debido a que a lo largo de la misma la INICPD realiza un análisis de los hechos existentes hasta la fase de barrido y los motivos por los cuales se debe abrir la fase de investigación preliminar, proveyendo de una serie de información que permite esclarecer el mercado relevante relacionado al presente caso, además de varios elementos que dejan entrever el supuesto cometimiento por parte de **COSTACRUCEROS** de conductas desleales de engaño, violación de norma y aprovechamientos del desconocimiento del consumidor.

**9.12. El escrito y anexo ingresado por el operador económico COSTACRUCEROS, el 16 de septiembre de 2018, a las 08h45, con número de Id. 112134.**

[322] Mediante escrito presentado por el operador económico **COSTACRUCEROS**, el 10 de septiembre 2018, a las 08h44, signado al trámite Id 112134, anexó la documentación solicitada por la INICPD, acorde al siguiente detalle:



Me permito adjuntar el detalle de la entrega lo requerido:

- ✓ Formato de Afiliación
- ✓ Autorización de descuento para pago con tarjeta
- ✓ Contrato de compra venta
- ✓ Anexo A
- ✓ Anexo B
- ✓ Anexo C
- ✓ Copias del documento de identidad del cliente
- ✓ Factura Correspondiente a contrato con autorización del S.R.I
- ✓ Copia del voucher firmado
- ✓ CD con la grabación del contrato Costa Club V.I.P.
- ✓ Certificados de alojamiento Adventure Vacation, Nature Vacation, Semana Internacional debidamente restringidos de utilización a terceras personas.

[323] Que, de la revisión de la documentación detallada *ut supra* se infiere que la mismas es conducente, pertinente y útil, debido a que aporta información sustancial para el mejor resolver, tomando en cuenta que entre otros archivos provee una copia simple del contrato de compraventa de paquetes turísticos que suscribía **COSTACRUCEROS** con sus usuarios, permitiendo analizar a detalle el contenido de sus cláusulas aportando mayores elementos de convicción que se acoplan a la denuncia presentada por la Dirección Zonal 2 de la Defensoría del Pueblo.

**9.13. El escrito y anexo ingresado por el operador económico COSTACRUCEROS, el 14 de diciembre del 2018, las 11h44, signado con el Id de trámite 120530.**

[324] Mediante escrito presentado el 14 de diciembre del 2018 a las 11h44, signado al trámite Id 120530, el operador económico **COSTACRUCEROS** solicitó a la INICPD que extienda el término otorgado para la presentación del cuestionario I, tal como se puede observar a continuación.

[325] Acorde a lo expuesto, la CRPI infiere que el escrito citado con anterioridad no es útil, debido a que únicamente versa sobre una petición efectuada a la INICPD.

**9.14. El escrito y anexo ingresado por el operador económico COSTACRUCEROS, el 17 de enero del 2019, a las 11h49, con número de Id 122938.**

[326] Mediante escrito y anexo presentado por el operador económico **COSTACRUCEROS** el 17 de enero del 2019 a las 11h49, signado al trámite Id 122938, se hace entrega de las respuestas del cuestionario I.

[327] Que el cuestionario I elaborado por la INICPD es conducente, pertinente y útil, puesto que recaba información alusiva al detalle de los operadores económicos que son consideradores competidores de **COSTACRUCEROS**, provee la descripción de los servicios turísticos ofertados, la identificación del perfil de los consumidores que adquieren sus servicios, entre otros datos que permiten enriquecer el análisis fáctico de las conductas controvertidas.

**9.15. El escrito y anexos presentados por el operador económico MAXITRAVEL MAYORISTA DE TURISMO S.A., el 01 de febrero del 2019, a las 10h18, con número de Id 124164.**

[328] Por medio de escrito y anexo presentados por el operador económico MAXITRAVEL MAYORISTA DE TURISMO S.A., el 01 de febrero del 2019 a las 10h18, con número de Id 124164, mediante el cual hace entrega de las respuestas del cuestionario I.

[329] Que, la CRPI considera que el cuestionario I elaborado por la INICPD es conducente, pertinente y útil, puesto a que recaba información concerniente a la lista de los operadores económicos que son consideradores competidores de MAXITRAVEL MAYORISTA DE TURISMO S.A., provee el detalle de los paquetes turísticos ofertados por el mismo, la identificación del perfil de los consumidores que adquieren sus servicios, entre otros datos que permiten esclarecer varios puntos que forman parte del análisis fáctico de las conductas denunciadas.

**9.16. El escrito y anexos presentados por el operador económico PASIÓN EXCELENCIA AVENTURA Y KONOCIMIENTO ECUADOR TRAVELPASION S.A. (en adelante “TRAVELPASION”), el 04 de febrero del 2019, a las 12h55, con número de Id 124325.**

[330] A través de escrito y anexo presentados por el operador económico TRAVELPASION el 04 de febrero 2019, a las 12h55, signados con trámite Id 124325, hace entrega de las respuestas del cuestionario I.

[331] Que, la CRPI infiere que el cuestionario I elaborado por la INICPD, es conducente, pertinente y útil, puesto a que aporta información relacionada a la lista de los operadores económicos que son consideradores competidores de TRAVELPASION, provee el detalle de los paquetes turísticos ofertados por el mismo, la identificación del perfil de los consumidores que adquieren sus servicios, entre otros datos que permiten entender de mejor manera el giro de negocio empleado en el mercado relevante siendo de ayuda para el mejor resolver de la administración.

**9.17. El escrito y anexos presentados por el operador económico OCEANADVENTURES S.A., el 05 de febrero del 2019, a las 14h48, con número de Id 124469.**

[332] Con escrito y anexo presentados el 05 de febrero 2019 a las 14h48, signados con trámite Id 124469, el operador económico OCEANADVENTURES S.A., hace entrega de las respuestas del cuestionario I.

[333] Que, la CRPI considera que el cuestionario I elaborado por la INICPD, es conducente, pertinente y útil, puesto a que recaba información alusiva al detalle de los operadores económicos que son consideradores competidores de OCEANADVENTURES S.A., provee la descripción de los paquetes turísticos ofertados por el mismo, la identificación del perfil de los consumidores que adquieren sus servicios, entre otros datos que permiten enriquecer el análisis fáctico de las conductas controvertidas.

**9.18. El escrito y anexos presentados por el operador económico SOL Y LUNA CÍA. LTDA., el 14 de febrero del 2019, a las 12h07, con número de Id 125310.**

[334] Mediante escrito y anexo presentados por el operador económico SOL Y LUNA CIA. LTDA. el 14 de febrero 2019 a las 12h07, signados con trámite Id 125310, hace entrega de las respuestas del cuestionario I.

[335] Que, la CRPI considera que el cuestionario I elaborado por la INICPD, es conducente, pertinente y útil, puesto a que recaba información concerniente a la lista de los operadores económicos que son consideradores competidores de SOL Y LUNA CIA. LTDA., provee el detalle de los paquetes turísticos ofertados por el mismo, la identificación del perfil de los consumidores que adquieren sus servicios, entre otros datos que permiten esclarecer varios puntos que forman parte del análisis fáctico de las conductas denunciadas.

**9.19. El escrito y anexos presentados por el operador económico ANDEAN TRAVEL COMPANY, el 14 de febrero del 2019, a las 15h24, con número de Id 125329.**

[336] Con escrito y anexo presentados el 14 de febrero 2019 a las 15h24, signados al trámite Id 125329, el operador económico ANDEAN TRAVEL COMPANY hace entrega de las respuestas del cuestionario I.

[337] Que, la CRPI considera que el cuestionario I elaborado por la INICPD, es conducente, pertinente y útil, puesto a que aporta información relacionada al detalle de los operadores económicos que son consideradores competidores de ANDEAN TRAVEL COMPANY, provee la descripción de los paquetes turísticos ofertados por el mismo, la identificación del perfil de los consumidores que adquieren sus servicios, entre otros datos que permiten entender de mejor manera el giro de negocio empleado en el mercado relevante siendo de ayuda para el mejor resolver de la administración.

**9.20. El escrito y anexos presentados por el operador económico ATC GALAVOYAGER CÍA. LTDA., el 21 de febrero del 2019 a las 08h35, con número de Id 125686.**

[338] A través de escrito y anexo presentados el 21 de febrero 2019 a las 08h35, signados con trámite Id 125686, el operador económico ATC GALAVOYAGER CIA. LTDA. hace entrega de las respuestas del cuestionario I.

[339] Que, la CRPI considera que el cuestionario I elaborado por la INICPD, es conducente, pertinente y útil, puesto a que recaba información alusiva al detalle de los operadores económicos que son consideradores competidores de ATC GALAVOYAGER CIA. LTDA., provee la descripción de los paquetes turísticos ofertados por el mismo, la identificación del perfil de los consumidores que adquieren sus servicios, entre otros datos que permiten enriquecer el análisis fáctico de las conductas controvertidas.

**9.21. El escrito y anexos presentados por el operador económico CASA DE INCENTIVOS CÍA. LTDA. CASINTOUR el 29 de abril del 2019 a las 09h40, con número de Id 131259.**

[340] A través de escrito y anexos presentados el 29 de abril del 2019 a las 09h40, con número de Id 131259, el operador económico CASA DE INCENTIVOS CÍA. LTDA. CASINTOUR hace entrega de las respuestas del cuestionario I.

[341] Que, la CRPI considera que el cuestionario I elaborado por la INICPD, es conducente, pertinente y útil, puesto a que recaba información concerniente a la lista de los operadores económicos que son consideradores competidores de CASA DE INCENTIVOS CÍA. LTDA. CASINTOUR, provee el detalle de los paquetes turísticos ofertados por el mismo, la identificación del perfil de los consumidores que adquieren sus servicios, entre otros datos que permiten esclarecer varios puntos que forman parte del análisis fáctico de las conductas denunciadas.

**9.22. El escrito y anexos presentados por el operador económico MAXITRAVEL MAYORISTA DE TURISMO S.A., el 29 de abril del 2019 a las 16h02, con número de Id 131361.**

[342] Por medio de escrito y anexos presentados el 29 de abril 2019, a las 16h02, signado al trámite Id 131361 el operador económico MAXITRAVEL MAYORISTA DE TURISMO S.A. hace entrega de las respuestas del cuestionario I.

[343] Que, la CRPI considera que el cuestionario I elaborado por la INICPD, es conducente, pertinente y útil, puesto a que aporta información relacionada al detalle de los operadores económicos que son consideradores competidores de MAXITRAVEL MAYORISTA DE TURISMO S.A., provee la descripción de los paquetes turísticos ofertados por el mismo, la identificación del perfil de los consumidores que adquieren sus servicios, entre otros datos que permiten entender de mejor manera el giro de negocio empleado en el mercado relevante siendo de ayuda para el mejor resolver de la administración.

**9.23. El escrito y anexos presentados por el operador económico DECAMERON, el 29 de abril del 2019 a las 17h01, con número de Id 131377.**

[344] Por medio de escrito y anexos presentados el 29 de abril del 2019 a las 17h01, con número de Id 131377 el operador económico DECAMERON hace entrega de las respuestas del cuestionario I.

[345] Que, la CRPI considera que el cuestionario I elaborado por la INICPD, es conducente, pertinente y útil, puesto a que recaba información alusiva al detalle de los operadores económicos que son consideradores competidores de DECAMERON, provee la descripción de los paquetes turísticos ofertados por el mismo, la identificación del perfil de los consumidores que adquieren sus servicios, entre otros datos que permiten enriquecer el análisis fáctico de las conductas controvertidas.

**9.24. El escrito y anexos presentados por la Dirección de Patrocinio y Coactiva del Ministerio de Turismo, el 02 de mayo del 2019 a las 11h35, signado con el número de Id de trámite 131531.**

[346] Por medio de escrito y anexos presentados el 02 de mayo del 2019 a las 11h35, con número de Id 131531 la Dirección de Patrocinio y Coactiva del Ministerio de Turismo hace entrega de las respuestas del cuestionario IV.

[347] Que, la CRPI considera que el cuestionario IV elaborado por la INICPD, es conducente, pertinente y útil, puesto a que recaba información alusiva a la descripción de cada uno de los servicios que se encuentran identificados en el país sea bajo la modalidad de membresía o afiliación conjuntamente con el listado de los operadores económicos que ofrezcan este servicio. Datos que permiten enriquecer el análisis fáctico de las conductas controvertidas y conocer a profundidad las actividades comerciales que forman parte del mercado relevante identificado por el órgano de investigación.

**9.25. El escrito y anexos presentados por el operador económico COSTACRUCEROS el 10 de mayo de 2019 a las 15h31, con número de Id de trámite 132197.**

[348] Mediante escrito y anexo presentados por el operador económico **COSTACRUCEROS** el 10 de mayo 2019, a las 15h31, signados con Id 132197, hace entrega de la información, solicitada mediante providencia expedida el 07 de mayo de 2019, acorde al siguiente detalle:

Mediante la presente me permito entregar lo solicitado:

1. Contratos o convenios celebrados con cadenas hoteleras usados para cumplir con el programa Costa Club V.I.P
2. Capturas de pantallas de nuestra red social en la plataforma de Facebook, documentos de medios de difusión de ofertas turísticas promocionales.
3. Confirмо que es de información confidencial la documentación proporcionada por la empresa.

[349] Que, de la revisión de los archivos anexos presentados por el operador económico **COSTACRUCEROS**, se puede entrever que corresponden a copias simples de los contratos civiles de prestación de servicios suscritos con varias compañías ligadas al sector hotelero. Además, se encuentra adjunto las capturas de pantalla de los paquetes turísticos ofertados en la red social Facebook.

[350] Que, la CRPI considera que la información proporcionada por **COSTACRUCEROS** es conducente, pertinente y útil, ya que aporta una serie de información que permiten esclarecer hechos dentro del referido expediente.

**9.26. El oficio Nro. 917012019OGIN001142 ingresado por el SERVICIO DE RENTAS INTERNAS el 13 de mayo de 2019 a las 10h10, con número de Id 132249.**

[351] Por medio del oficio Nro. 917012019OGIN001142 presentado el 13 de mayo 2019 a las 10h09, signado al trámite Id 132249, el SERVICIO DE RENTAS INTERNAS entregó a la INICPD las respuestas del cuestionario V.

[352] Que, la CRPI considera que el cuestionario V elaborado por la INICPD es conducente, pertinente y útil, puesto a que recaba información económica de los ejercicios fiscales 2017 y 2018 de los operadores económicos que forman parte del mercado relevante identificado por el órgano de investigación, brindando a la administración datos que son de ayuda para profundizar el análisis referente al impacto económico provocado por el supuesto cometimiento de conductas anticompetitivas por parte de **COSTACRUCEROS**.

**9.27. El escrito y anexos presentados por el operador económico COSTACRUCEROS, ingresado el 23 de mayo del 2019 a las 16h24 con Id 133338.**

[353] A través de escrito y anexo presentados por el operador económico **COSTACRUCEROS**, el 23 de mayo 2019 a las 16h24, signado al trámite Id 133338, entregó a la INICPD las respuestas del cuestionario III.

[354] Que, el cuestionario III contiene la descripción del servicio denominado “COSTA CLUB V.I.P.”, la especificación de los canales de comercialización empleados para promocionar el mismo, su volumen de ventas en el periodo 2014-2018, al igual que el detalle de los operadores económicos que son consideradores competidores de **COSTACRUCEROS**,

[355] Que, en este sentido la CRPI considera que el cuestionario III es conducente, pertinente y útil, ya que provee de varios elementos que tienen como finalidad corroborar el cometimiento de las conductas desleales denunciadas por la Dirección Zonal 2 de la Defensoría del Pueblo.

**9.28. El informe de investigación preliminar Nro. SCPM-INICPD-DNICPD-24-2019, elaborado por la Dirección Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales, con número de Id 133470.**

[356] Que, dentro del informe de investigación preliminar Nro. SCPM-INICPD-DNICPD-24-2019, la DNICPD concluyó y recomendó lo siguiente:



## 8. CONCLUSIONES.

- Al analizar las características potenciales del mercado de producto y sus sustitutos, que es donde los operadores económicos compiten u ofertan a los consumidores, tal como evidencia el análisis económico que contiene el presente informe, y con la finalidad de recabar mayores elementos de convicción en lo que tiene relación tanto a las características especiales de este mercado del producto cuando a la sustitución de la oferta, es pertinente en esta etapa dejar abierta la delimitación del mercado relevante. No obstante, valga precisar que al tiempo de este informe se ha detectado la necesidad de minimizar cualitativa y cuantitativamente las diferencias en la determinación del mercado con el objeto de diagnosticar un suficiente grado de sustituibilidad, que resulta ser una cuestión más profunda y extensa y por lo mismo necesita un plan de análisis a ser delineado en etapas posteriores
- Otra de las cuestiones por determinar con mayor grado de profundización es el diagnóstico de impacto tanto de las características del grupo de consumidores elegidos, las características específicas del mercado determinado y el modus operandi del operador económico en su aproximación al consumidor a potenciales clientes.
- De los posibles actos de engaño, violación de norma y prácticas agresivas por aprovechamiento de la debilidad del consumidor, esta Dirección considera que hay elementos suficientes como para que la Intendencia Nacional de Investigación de Prácticas Desleales, requiera las explicaciones necesarias al operador económico Agencia de Turismo Costacruceiros S.A. respecto a estas prácticas en el período 2015 hasta la presente fecha.
- Preliminarmente, el mercado del producto se definiría como el de descuentos en paquetes turísticos de corto y largo rango, que es lo que se ha identificado a través de las quejas presentadas por 55 consumidores ante la Defensoría de Pueblo.
- En términos de precios y características específicas tanto del producto como de las circunstancias que abrían rodeado la forma de contratación del servicio se evidencia que potencialmente podría generarse una ventaja competitiva, y en consecuencia incentivar al consumidor por medios distintos de la eficiencia del mercado, al punto de alinearlo a la maximización de su utilidad.

## 9. RECOMENDACIONES

- Por todo lo expuesto en el presente informe, en atención a la previsión contenida en el artículo 56 del Reglamento para la Aplicación de la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado, se recomienda correr traslado con el presente informe al operador económico AGENCIA DE VIAJES COSTACRUCEROS S.A., a fin de que conteste y deduzca explicaciones en el término de quince (15) días contados a partir de la notificación.

[357] Que, el informe de investigación preliminar Nro. SCPM-INICPD-DNICPD-24-2019, es conducente, pertinente y útil, debido a que dentro del mismo la DNICPD realiza un análisis de los datos recabados a los largo de la fase de investigación preliminar, proveyendo de una serie de información que permite esclarecer el mercado relevante relacionado al presente caso, además de varios elementos que dejan entrever el supuesto cometimiento por parte de





**COSTACRUCEROS** de conductas desleales de engaño, violación de norma y aprovechamientos del desconocimiento del consumidor.

**9.29. El escrito y anexos presentados por el operador económico COSTACRUCEROS, el 19 de junio de 2019 a las 09h12, con número de Id 135269.**

[358] Con escrito de 19 de junio del 2019 a las 09h12, signado Id 135269, el operador económico **COSTACRUCEROS** presentó su escrito de explicaciones del informe de barrido de 24 de agosto de 2018 y solicitó lo siguiente:

**VI. PETICIÓN**

Por las razones expuestas, se solicita de manera respetuosa a la SCPM, y por ende, a la INICPD desestimar la presente actuación y, en consecuencia, proceder con el archivo del expediente.

[359] El escrito de explicaciones presentado por **COSTACRUCEROS** el 19 de junio del 2019 a las 09h12, signado con Id 135269, es conducente, pertinente y útil, debido a que contiene alegaciones que contrarrestan varias de las hipótesis planteadas por la DNICPD a lo largo de su informe de barrido, siendo de ayuda para que la administración pueda esclarecer hechos que son controvertidos a lo largo del presente expediente.

**9.30. La resolución de Inicio de Investigación de 03 de julio de 2019, a las 14h00, signada con Id. número de Id 136564.**

[360] Que, a través de la resolución expedida el 03 de julio de 2019 a las 14h00, la INICPD resolvió lo siguiente:

En tal virtud, resuelve lo siguiente: **RESUELVE:**

**PRIMERO.-** Ordenar el inicio de la etapa de investigación en el presente expediente, cuyo plazo de duración no podrá exceder de ciento ochenta (180) días, prorrogables por una sola vez hasta por ciento ochenta días (180), contados a partir de la emisión de la presente resolución.

**SEGUNDO.-** Se considera como presunto responsable al operador económico AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A. por las conductas contempladas en el artículo 27 numerales 2, 9 y 10 literal a) de la LORCPM.

**TERCERO.-** Declarar al presente proceso de investigación de carácter reservado, excepto para la parte directamente involucrada, con las excepciones de los artículos 56 de la LORCPM y 3 del RLORCPM.

**CUARTO.-** Se dispone a la Dirección Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales, elaborará el plan de trabajo correspondiente a la etapa investigativa, en el término de 10 días, mismo que será clasificado como administrativo.

**QUINTO.-** Remítase atento memorando a la Intendencia General Técnica informando del cambio de fase.

[361] Que, la CRPI considera que la resolución expedida por la INICPD el 03 de julio de 2019 a las 14h00 es conducente, pertinente y útil, debido a que aporta una serie de información que

versa sobre el supuesto cometimiento por parte de **COSTACRUCEROS** de las conductas desleales que son materia de controversia dentro del presente expediente, siendo necesario tomarlo en cuenta dentro del análisis respectivo.

**9.31. El escrito y anexos del operador económico PANAKRUZ S.A., de 21 de agosto de 2019, a las 15h06, con número de Id 141398.**

[362] Mediante escrito y anexo presentados por el operador económico PANAKRUZ el 21 de agosto de 2019 a las 15h05, signado al trámite Id 141398, entregó las respuestas del cuestionario 006.

[363] Que, la CRPI considera que la información contenida en el citado cuestionario es conducente, pertinente y útil, debido a que contiene el material promocional utilizado por el agente económico para promocionar sus servicios, el detalle de los paquetes turísticos que oferta al público, el listado de los competidores que existen dentro del mercado relevante, entre otros datos que permiten enriquecer el análisis fáctico de las conductas controvertidas.

**9.32. El escrito y anexos del operador económico AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A., 26 de agosto de 2019 a las 16h16, con número de Id 141939.**

[364] Mediante escrito y anexo presentado por el operador económico **COSTACRUCEROS** el 26 de agosto de 2019 a las 16h16, signado al trámite Id 141939, entrega a la INICPD las respuestas del cuestionario 007.

[365] Que, la CRPI considera que la información contenida en el citado cuestionario es conducente, pertinente y útil, puesto a que recaba información alusiva a la descripción de cada uno de los paquetes turísticos que se encuentran identificados en el país sea bajo la modalidad de membresía o afiliación, además contiene una copia simple del contrato de compraventa de paquetes turísticos que suscribía **COSTACRUCEROS** con sus usuarios, permitiendo analizar a detalle el contenido de sus cláusulas aportando mayores elementos de convicción que se acoplan a la denuncia presentada por la Dirección Zonal 2 de la Defensoría del Pueblo.

**9.33. El escrito y anexos del operador económico VALLEJO & PEREZ REPRESENTACIONES TURISTICAS S.A., de 06 de septiembre de 2019, con número de Id 143173.**

[366] Mediante escrito y anexo presentados por el operador económico VALLEJO PEREA REPRESENTACIONES TURISTICAS el 06 de septiembre de 2019 a las 10h57, signado al trámite Id 143173, mediante el cual remite a la INICPD la información detallada a continuación:



El que suscribe, en representación de **VALLEJO & PEREZ REPRESENTACIONES TURISTICAS S.A.**, con RUC N° 1790353672001, cumple con remitir nuevamente la parte 1 del cuestionario solicitado y el extracto no confidencial de la parte 2 en medio digital solicitado en relación al trámite administrativo N° SCPM-IGT-INICPD-0004-2018.

Se expide el presente documento dando contestación al Oficio SCPM-INICPD-DNICPD-950-2019, recibido el día jueves 05 de septiembre del 2019

Agradeciendo anticipadamente su atención, quedamos de Ud.

[367] Que, de la revisión de la información anexa al citado escrito se destaca que la misma es conducente, pertinente y útil, debido a que contiene datos permiten enriquecer el análisis fáctico de las conductas controvertidas y conocer a profundidad las actividades comerciales que forman parte del mercado relevante identificado por el órgano de investigación.

#### **9.34. El escrito y anexos del operador económico PANAKRUZ S.A., de 06 de septiembre de 2019, con número de Id 143211.**

[368] Mediante escrito y anexo presentados por el operador económico PANACRUZ S.A., el 06 de septiembre de 2019 a las 13h01, signado con Id 143211, hace entrega a la INICPD de las respuestas del cuestionario 006.

[369] Que, la CRPI considera que la información contenida en el citado cuestionario es conducente, pertinente y útil, debido a que contiene el material promocional utilizado por el agente económico para promocionar sus servicios, el detalle de los paquetes turísticos que oferta al público, el listado de los competidores que existen dentro del mercado relevante, entre otros datos que permiten enriquecer el análisis fáctico de las conductas controvertidas.

#### **9.35. El escrito del operador económico STATUSTRAVEL de 09 de septiembre de 2019, signado con Id 143323.**

[370] Mediante escrito y anexo presentado por el operador económico STATUSTRAVEL S.A. el 09 de septiembre de 2019, a las 11h42, signado al trámite Id 143323.

[371] La CRPI considera que la información adjunta al escrito mencionado con anterioridad es conducente, pertinente y útil, puesto a que recaba información alusiva al detalle de los operadores económicos que son consideradores competidores de STATUSTRAVEL S.A., provee la descripción de los paquetes turísticos ofertados por el mismo, la identificación del perfil de los consumidores que adquieren sus servicios, entre otros datos que permiten enriquecer el análisis fáctico de las conductas controvertidas.

#### **9.36. El escrito y anexos presentados por el operador económico AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCERO S.A., de 09 de septiembre de 2019, con número de Id 143390.**

[372] Mediante escrito y anexo presentado por el operador económico **COSTACRUCEROS** el 09 de septiembre de 2019 a las 16h19, signado al trámite Id 143390, entregó a la INICPD de las respuestas de la información solicitada.

[373] Que, la CRPI considera que la información adjunta al escrito mencionado con anterioridad es conducente, pertinente y útil, puesto a que aporta información relacionada al detalle de los operadores económicos que son consideradores competidores de **COSTACRUCEROS**, provee la descripción de los paquetes turísticos ofertados por el mismo, la identificación del perfil de los consumidores que adquieren sus servicios, entre otros datos que permiten entender de mejor manera el giro de negocio empleado en el mercado relevante siendo de ayuda para el mejor resolver de la administración.

**9.37. El escrito y anexos presentados por el operador económico MAXITRAVEL, el 13 de septiembre de 2019, a las 12h30, con número de Id 143963.**

[374] Mediante escrito y anexo presentados por el operador económico MAXITRAVEL, el 13 de septiembre de 2019, a las 12h30, signados con Id 143963, hace entrega de las respuestas del cuestionario 006.

[375] Que, la CRPI infiere que la información contenida en el citado cuestionario es conducente, pertinente y útil, debido a que contiene el material promocional utilizado por el agente económico para promocionar sus servicios, el detalle de los paquetes turísticos que oferta al público, el listado de los competidores que existen dentro del mercado relevante, entre otros datos que permiten enriquecer el análisis fáctico de las conductas controvertidas.

**9.38. El escrito y anexos presentados por el operador económico MAXITRAVEL, de 13 de septiembre de 2019, a las 12h33, con número de Id 143965.**

[376] Mediante escrito y anexo presentados por el operador económico MAXITRAVEL, el 13 de septiembre de 2019, a las 12h33, con número de Id 143965, hace entrega de las respuestas del cuestionario 006.

[377] Que, la CRPI infiere que la información contenida en el citado cuestionario es conducente, pertinente y útil, debido a que contiene la descripción de los paquetes turísticos ofertados por el operador económico MAXITRAVEL, la identificación del perfil de los consumidores que adquieren sus servicios, entre otros datos que permiten entender de mejor manera el giro de negocio empleado en el mercado relevante siendo de ayuda para el mejor resolver de la administración.

**9.39. El escrito y anexos presentados por el operador económico POLIMUNDO S.A., el 13 de septiembre de 2019, con número de Id 144031.**

[378] Mediante escrito y anexo presentado por el operador económico POLIMUNDO S.A, el 13 de septiembre de 2019, a las 16h51, signado al trámite Id 144031, entrega las respuestas del cuestionario 006.

[379] Que, la CRPI infiere que la información contenida en el citado cuestionario es conducente, pertinente y útil, puesto a que recaba información alusiva a la descripción de cada uno de los paquetes turísticos que se encuentran identificados en el país sea bajo la modalidad de membresía o afiliación, la identificación del perfil de los consumidores que adquieren sus servicios, entre otros datos que permiten entender de mejor manera el giro de negocio empleado en el mercado relevante y ayudan a enriquecer el análisis fáctico de las conductas controvertidas.

**9.40. El escrito y anexos presentados por el operador económico OCEANADVENTURE, de 16 de septiembre de 2019, a las 14h34, con número de Id 144116.**

[380] Mediante escrito y anexo presentado por el operador económico OCEANADVENTURES, el 16 de septiembre de 2019, a las 14h33, signado al trámite Id 144116, entregó a la INICPD las respuestas del cuestionario 006.

[381] Que, la CRPI infiere que la información contenida en el citado cuestionario es conducente, pertinente y útil, debido a que contiene el material promocional utilizado por el agente económico para promocionar sus servicios, el detalle de los paquetes turísticos que oferta al público, el listado de los competidores que existen dentro del mercado relevante, entre otros datos que permiten enriquecer el análisis fáctico de las conductas controvertidas.

**9.41. El escrito y anexos presentados por el operador económico SOL&LUNA, el 18 de septiembre de 2019, con número de Id 144375.**

[382] Mediante escrito y anexo presentado por el operador económico SOL Y LUNA, el 19 de septiembre de 2019, a las 11h03, signado al trámite Id 144375, entregó a la INICPD las respuestas del cuestionario 006.

[383] Que, la CRPI infiere que la información contenida en el citado cuestionario es conducente, pertinente y útil, debido a que contiene la descripción de los paquetes turísticos ofertados por el operador económico SOL Y LUNA, la identificación del perfil de los consumidores que adquieren sus servicios, entre otros datos que permiten entender de mejor manera el giro de negocio empleado en el mercado relevante siendo de ayuda para el mejor resolver de la administración.

**9.42. El escrito y anexos presentados por el operador económico TURISMO AMONRA, el 20 de septiembre de 2019, con número de Id 144479.**

[384] Mediante escrito y anexo presentado por el operador económico AMONRA, el 20 de septiembre de 2019, a las 11h29, signado al trámite Id 144479, entregó a la INICPD las respuestas del cuestionario 006.

[385] Que, la CRPI infiere que la información contenida en el citado cuestionario es conducente, pertinente y útil, puesto a que recaba información alusiva a la descripción de cada uno de los paquetes turísticos que se encuentran identificados en el país sea bajo la modalidad de

membresía o afiliación, la identificación del perfil de los consumidores que adquieren sus servicios, entre otros datos que permiten entender de mejor manera el giro de negocio empleado en el mercado relevante y ayudan a enriquecer el análisis fáctico de las conductas controvertidas.

**9.43. El escrito y anexos presentados por el operador económico FILIBON S.A., el 20 de septiembre de 2019, a las 12h24, con número de Id 144489.**

- [386] Mediante escrito y anexo presentado por el operador económico FILIBON S.A., el 20 de septiembre de 2019, a las 12h24, signado al trámite Id 144489, entregó a la INICPD las respuestas del cuestionario 006.
- [387] Que, la CRPI infiere que la información contenida en el citado cuestionario es conducente, pertinente y útil, debido a que contiene la descripción de los paquetes turísticos ofertados por el operador económico FILIBON S.A., la identificación del perfil de los consumidores que adquieren sus servicios, entre otros datos que permiten entender de mejor manera el giro de negocio empleado en el mercado relevante siendo de ayuda para el mejor resolver de la administración.

**9.44. El escrito y anexos presentados por el operador económico CANODROSC.L., el 23 de septiembre de 2019, a las 16h00, con número de Id 144623.**

- [388] Mediante escrito y anexo presentados por el operador económico CONODROS C.L., el 23 de septiembre de 2019, a las 16h00, signado al trámite Id 144623, entregó a la INICPD las respuestas contenidas en el cuestionario 001.
- [389] Que, la CRPI infiere que el cuestionario I elaborado por la INICPD, es conducente, pertinente y útil, puesto a que recaba información alusiva al detalle de los operadores económicos que son consideradores competidores de CONODROS C.L., provee la descripción de los paquetes turísticos ofertados por el mismo, la identificación del perfil de los consumidores que adquieren sus servicios, entre otros datos que permiten enriquecer el análisis fáctico de las conductas controvertidas.

**9.45. El escrito y anexos presentados por el operador económico CANODROSC.L., el 02 de octubre de 2019, a las 11h13, con número de Id 146539.**

- [390] Mediante escrito y anexo presentados por el operador económico CONODROS C.L., el 02 de octubre de 2019, a las 11h13, signados con Id 146539, entregó a la INICPD las respuestas del cuestionario 006.
- [391] Que, la CRPI infiere que la información contenida en el citado cuestionario es conducente, pertinente y útil, debido a que contiene la descripción de los paquetes turísticos ofertados por el operador económico CONODROS C.L., la identificación del perfil de los consumidores que adquieren sus servicios, entre otros datos que permiten entender de mejor manera el giro de negocio empleado en el mercado relevante siendo de ayuda para el mejor resolver de la administración.

**9.46. El escrito y anexos presentados por el operador económico METROPOLITANA DE PROMOCIONES METROPROMOCIONES C.L., el 02 de octubre de 2019, con número de Id 146580.**

[392] Mediante escrito y anexo presentados por el operador económico METROPROMOCIONES, el 02 de octubre de 2019, a las 14h06, signados con Id 146580, entregó a la INICPD las respuestas del cuestionario 006.

[393] Que, la CRPI infiere que la información contenida en el citado cuestionario es conducente, pertinente y útil, puesto a que recaba información alusiva a la descripción de cada uno de los paquetes turísticos que se encuentran identificados en el país sea bajo la modalidad de membresía o afiliación, la identificación del perfil de los consumidores que adquieren sus servicios, entre otros datos que permiten entender de mejor manera el giro de negocio empleado en el mercado relevante y ayudan a enriquecer el análisis fáctico de las conductas controvertidas.

**9.47. El escrito y anexos presentados por el operador económico OCEANADVENTURES S.A., el 04 de octubre de 2019, a las 11h37, con número de Id 146786.**

[394] Mediante escrito y anexo presentados por el operador económico OCEANADVENTURES S.A., el 04 de octubre de 2019, a las 11h36, signados al trámite Id 146786, entregó a la INICPD las respuestas del cuestionario 006.

[395] Que, la CRPI infiere que el cuestionario 006 elaborado por la INICPD, es conducente, pertinente y útil, puesto a que recaba información concerniente a la lista de los operadores económicos que son consideradores competidores de OCEANADVENTURES S.A., provee el detalle de los paquetes turísticos ofertados por el mismo, la identificación del perfil de los consumidores que adquieren sus servicios, entre otros datos que permiten esclarecer varios puntos que forman parte del análisis fáctico de las conductas denunciadas.

**9.48. El escrito y anexos presentados por el operador económico TURISMO AMONRA S.A., el 30 de septiembre de 2019, a las 16h25, con número de Id 146944.**

[396] Mediante escrito y anexo presentado por el operador económico AMONRA S.A, el 07 de octubre de 2019, a las 13h55, signado al trámite Id 146944, entregó a la INICPD las respuestas del cuestionario 006.

[397] Que, la CRPI infiere que la información contenida en el citado cuestionario es conducente, pertinente y útil, debido a que contiene el material promocional utilizado por el agente económico para promocionar sus servicios, el detalle de los paquetes turísticos que oferta al público, el listado de los competidores que existen dentro del mercado relevante, entre otros datos que permiten enriquecer el análisis fáctico de las conductas controvertidas.

**9.49. El escrito y anexos presentados por el operador económico FILIBON S.A., el 07 de octubre de 2019, a las 13h58, con número de Id 146947.**

[398] Mediante escrito y anexo presentado por el operador económico FILIBON S.A., el 07 de octubre de 2019, a las 13h58, signado al trámite Id 146947, entregó a la INICPD las respuestas del cuestionario 006.

[399] Que, la CRPI infiere que la información contenida en el citado cuestionario es conducente, pertinente y útil, debido a que contiene la descripción de los paquetes turísticos ofertados por el operador económico FILIBON S.A., la identificación del perfil de los consumidores que adquieren sus servicios, entre otros datos que permiten entender de mejor manera el giro de negocio empleado en el mercado relevante siendo de ayuda para el mejor resolver de la administración.

**9.50. El escrito y anexos presentados por el operador económico PANAKRUZ S.A., el 07 de octubre de 2019, a las 14h00, con número de Id 146948.**

[400] Mediante escrito y anexo presentado por el operador económico PANAKRUZ S.A, el 07 de octubre de 2019, a las 14h00, signado al trámite Id 146948, entregó a la INICPD las respuestas del cuestionario 006.

[401] Que, la CRPI infiere que la información contenida en el citado cuestionario es conducente, pertinente y útil, puesto a que recaba información alusiva a la descripción de cada uno de los paquetes turísticos que se encuentran identificados en el país sea bajo la modalidad de membresía o afiliación, la identificación del perfil de los consumidores que adquieren sus servicios, entre otros datos que permiten entender de mejor manera el giro de negocio empleado en el mercado relevante y ayudan a enriquecer el análisis fáctico de las conductas controvertidas.

**9.51. El escrito y anexos presentados por el operador económico SITUR S.A., de 10 de octubre de 2019, a las 09h56, con número de Id 147096.**

[402] Mediante escrito y anexo presentados por el operador económico SITUR S.A., el 10 de octubre de 2019, a las 09h56, signado al trámite Id 147096, entregó a la INICPD las respuestas del cuestionario 006.

[403] Que, la CRPI infiere que el cuestionario 006 elaborado por la INICPD, es conducente, pertinente y útil, puesto a que aporta información relacionada al detalle de los operadores económicos que son consideradores competidores de SITUR S.A., provee la descripción de los paquetes turísticos ofertados por el mismo, la identificación del perfil de los consumidores que adquieren sus servicios, entre otros datos que permiten entender de mejor manera el giro de negocio empleado en el mercado relevante siendo de ayuda para el mejor resolver de la administración.

**9.52. El escrito y anexos presentados por el operador económico HOTEL DECAMERON ECUADOR S.A., el 14 de octubre de 2019, a las 09h17, con número de Id 147242.**



[404] A través de escrito y anexo presentados por el operador económico HOTEL DECAMERON ECUADOR S.A., el 14 de octubre de 2019, a las 09h17, signado al trámite Id 147242, entregó a la INICPD las respuestas del cuestionario 006.

[405] Que, la CRPI infiere que el cuestionario 006 elaborado por la INICPD, es conducente, pertinente y útil, puesto a que recaba información alusiva al detalle de los operadores económicos que son consideradores competidores de HOTEL DECAMERON ECUADOR S.A, provee la descripción de los paquetes turísticos ofertados por el mismo, la identificación del perfil de los consumidores que adquieren sus servicios, entre otros datos que permiten enriquecer el análisis fáctico de las conductas controvertidas.

**9.53. El escrito y anexos presentados por el operador económico KIESEL, el 14 de octubre de 2019, a las 11h41, con número de Id 147273.**

[406] Por medio de escrito y anexo presentado por el operador económico KIESEL S.A., el 14 de octubre de 2019, a las 11h40, signado al trámite Id 147273, entregó a la INICPD las respuestas del cuestionario 006.

[407] Que, la CRPI infiere que la información contenida en el citado cuestionario es conducente, pertinente y útil, debido a que contiene la descripción de los paquetes turísticos ofertados por el operador económico KIESEL S.A., la identificación del perfil de los consumidores que adquieren sus servicios, entre otros datos que permiten entender de mejor manera el giro de negocio empleado en el mercado relevante siendo de ayuda para el mejor resolver de la administración.

**9.54. El escrito y anexos presentados por el operador económico METROPOLITAN TOURING, el 14 de octubre de 2019, a las 11h46, con número de Id 147274.**

[408] Con escrito y anexo presentado por el operador económico METROPOLITAN TOURING C.A, el 14 de octubre de 2019, a las 11h45, signado al trámite Id 147274, entregó a la INICPD las respuestas del cuestionario 006.

[409] Que, la CRPI infiere que la información contenida en el citado cuestionario es conducente, pertinente y útil, puesto a que recaba información alusiva a la descripción de cada uno de los paquetes turísticos que se encuentran identificados en el país sea bajo la modalidad de membresía o afiliación, la identificación del perfil de los consumidores que adquieren sus servicios, entre otros datos que permiten entender de mejor manera el giro de negocio empleado en el mercado relevante y ayudan a enriquecer el análisis fáctico de las conductas controvertidas.

**9.55. El escrito y anexos presentados por el operador económico ONE CLASS TRAVEL, el 14 de octubre de 2019, a las 13h45, con número de Id 147292.**

[410] Mediante escrito y anexo presentado por el operador económico ONE CLASS TRAVEL, el 14 de octubre de 2019, a las 13h45, signado al trámite Id 147292, entregó a la INICPD las respuestas del cuestionario 006.

[411] Que, la CRPI infiere que el cuestionario 006 elaborado por la INICPD, es conducente, pertinente y útil, puesto a que recaba información concerniente a la lista de los operadores económicos que son consideradores competidores de ONE CLASS TRAVEL, provee el detalle de los paquetes turísticos ofertados por el mismo, la identificación del perfil de los consumidores que adquieren sus servicios, entre otros datos que permiten esclarecer varios puntos que forman parte del análisis fáctico de las conductas denunciadas.

**9.56. El escrito y anexos presentados por el operador económico CASA DE INCENTIVOS CÍA LTDA. CASINTOOUR, el 14 de octubre de 2019, a las 17h01, con número de Id 147353.**

[412] Mediante escrito y anexo presentados por el operador económico CASA DE INCENTIVOS CÍA LTDA. CASINTOOUR, el 14 de octubre de 2019, a las 17h01, signado al trámite Id 147353, entregó a la INICPD las respuestas del cuestionario 006.

[413] Que, la CRPI infiere que el cuestionario 006 elaborado por la INICPD, es conducente, pertinente y útil, puesto a que recaba información alusiva al detalle de los operadores económicos que son consideradores competidores de CASA DE INCENTIVOS CÍA LTDA. CASINTOOUR, provee la descripción de los paquetes turísticos ofertados por el mismo, la identificación del perfil de los consumidores que adquieren sus servicios, entre otros datos que permiten enriquecer el análisis fáctico de las conductas controvertidas.

**9.57. Oficio y anexos ingresados por la Defensoría del Pueblo el 15 de octubre de 2019, con Id. 140603.**

[414] Mediante escrito y anexo presentados por la Defensoría del Pueblo, el 15 de agosto del 2019, a las 16h02, signados con Id 140603, entregó a la INICPD las respuestas del cuestionario 008.

[415] Que, la CRPI infiere que de la revisión de la información contenida en el citado cuestionario se destaca que el mismo contiene el detalle de las quejas e informes motivados que existe en la Defensoría del Pueblo respecto del operador económico **COSTACRUCEROS**, dejando entrever el supuesto cometimiento de las conductas desleales controvertidas, siendo por tanto conducente, pertinente y útil puesto a que permite corroborar los hechos denunciados por la citada institución pública.

**9.58. El escrito y anexos presentados por el operador económico KLEINTURS Y REPRESENTACIONES CIA. LTDA., el 15 de octubre de 2019, a las 13h27, con número de Id 147439.**

[416] A través de escrito y anexo presentado por el operador económico KLEINTURS Y REPRESENTACIONES CIA. LTDA., el 15 de octubre de 2019, a las 13h27, signado al trámite Id 147439, entregó a la INICPD las respuestas del cuestionario 006.

[417] Que, la CRPI infiere que la información contenida en el citado cuestionario es conducente, pertinente y útil, puesto a que recaba información alusiva a la descripción de cada uno de los paquetes turísticos que se encuentran identificados en el país sea bajo la modalidad de membresía o afiliación, la identificación del perfil de los consumidores que adquieren sus servicios, entre otros datos que permiten entender de mejor manera el giro de negocio empleado en el mercado relevante y ayudan a enriquecer el análisis fáctico de las conductas controvertidas.

**9.59. El escrito y anexos presentados por el operador económico ARACNO CÍA LTDA., el 17 de octubre de 2019, a las 16h29, con número de Id 147696.**

[418] Por medio de escrito y anexo presentados por el operador económico ARACNO CÍA LTDA., el 17 de octubre de 2019, a las 16h29, signados con trámite Id 147696, entregó a la INICPD las respuestas del cuestionario 006.

[419] Que, la CRPI infiere que la información contenida en el citado cuestionario es conducente, pertinente y útil, debido a que contiene la descripción de los paquetes turísticos ofertados por el operador económico ARACNO CÍA LTDA., la identificación del perfil de los consumidores que adquieren sus servicios, entre otros datos que permiten entender de mejor manera el giro de negocio empleado en el mercado relevante siendo de ayuda para el mejor resolver de la administración.

**9.60. El escrito y anexos presentados por el operador económico GOLDEN VACATIONS el 17 de octubre de 2019, a las 16h45, con número de Id 147699.**

[420] Con escrito presentado por el operador económico GOLDEN VACATIONS, el 17 de octubre de 2019, a las 16h45, signado al trámite Id 147699, solicitó a la INICPD le otorgue prórroga para entregar la información solicitada.

[421] Acorde a lo expuesto, la CRPI infiere que el escrito citado con anterioridad no es conducente, pertinente y útil, debido a que únicamente versa sobre una petición efectuada a la INICPD que adolece de información que se ajuste al análisis de las conductas controvertidas en el presente expediente.

**9.61. El escrito y anexos presentados por el operador económico ONCE CLASS TRAVEL, el 08 de noviembre de 2019, a las 13h09, con número de Id 149246.**

[422] A través de escrito y anexo presentado por el operador económico XIMENA SORIA, el 08 de noviembre de 2019, a las 13h09, signado al trámite Id 149246, entregó a la INICPD las respuestas del cuestionario 006.

[423] Que, la CRPI considera que el cuestionario 006 es conducente, pertinente y útil, porque provee de la descripción de los planes de descuento de los paquetes turísticos ofertados al público, la especificación de los canales de comercialización empleados para promocionar el mismo, su volumen de ventas en el periodo 2014-2018, al igual que el detalle de los operadores económicos que son consideradores competidores el operador económico XIMENA SORIA. Datos que permiten enriquecer el análisis fáctico de las conductas controvertidas y conocer a profundidad las actividades comerciales que forman parte del mercado relevante identificado por el órgano de investigación.

**9.62. El escrito y anexos presentados por el operador económico KLEINTURS Y REPRESENTACIONES C. LTDA., el 08 de noviembre de 2019, a las 14h37, con número de Id 149254.**

[424] Mediante escrito y anexo presentado por el operador económico KLEINTOURS, el 08 de noviembre de 2019, a las 14h37, signado al trámite Id 149254, entregó a la INICPD las respuestas del cuestionario 006.

[425] Que, la CRPI infiere que la información contenida en el citado cuestionario es conducente, pertinente y útil, puesto a que recaba información alusiva a la descripción de cada uno de los paquetes turísticos que se encuentran identificados en el país sea bajo la modalidad de membresía o afiliación, la identificación del perfil de los consumidores que adquieren sus servicios, entre otros datos que permiten entender de mejor manera el giro de negocio empleado en el mercado relevante y ayudan a enriquecer el análisis fáctico de las conductas controvertidas.

**9.63. El escrito y anexos presentados por el operador económico DECAMERON S.A., el 11 de noviembre, a las 10h19, con número de Id 149330.**

[426] Mediante escrito y anexo presentados por el operador económico DECAMERON S.A, el 11 de noviembre de 2019, a las 10h19, signados con Id 149330, entregó a la INICPD las respuestas del cuestionario 006.

[427] Que, la CRPI infiere que la información contenida en el citado cuestionario es conducente, pertinente y útil, debido a que contiene el material promocional utilizado por el agente económico para promocionar sus servicios, el detalle de los paquetes turísticos que oferta al público, el listado de los competidores que existen dentro del mercado relevante, entre otros datos que permiten enriquecer el análisis fáctico de las conductas controvertidas.

**9.64. El escrito y anexos presentados por el operador económico CASA DE INCENTIVOS CÍA. LTDA., el 11 de noviembre de 2019, a las 12h52, con número de Id 149364.**

[428] Mediante escrito y anexo presentados por el operador económico CASA DE INCENTIVOS CÍA. LTDA., el 11 de noviembre de 2019, a las 12h52, signados con Id 149364, entregó a la INICPD las respuestas del cuestionario 006.

[429] Que, la CRPI infiere que el cuestionario 006 elaborado por la INICPD, es conducente, pertinente y útil, puesto a que recaba información concerniente a la lista de los operadores económicos que son consideradores competidores de CASA DE INCENTIVOS CÍA. LTDA., provee el detalle de los paquetes turísticos ofertados por el mismo, la identificación del perfil de los consumidores que adquieren sus servicios, entre otros datos que permiten esclarecer varios puntos que forman parte del análisis fáctico de las conductas denunciadas.

**9.65. El escrito y anexos presentados por el operador económico METROPROMOCIONES, el 12 de noviembre de 2019, a las 16h56, con número de Id 149512.**

[430] Por medio de escrito y anexo presentados por el operador económico METROPROMOCIONES, el 12 de noviembre de 2019, a las 16h56, signados con Id 149512, entregó a la INICPD las respuestas del cuestionario 006.

[431] Que, la CRPI infiere que la información contenida en el citado cuestionario es conducente, pertinente y útil, puesto a que recaba información alusiva a la descripción de cada uno de los paquetes turísticos que se encuentran identificados en el país sea bajo la modalidad de membresía o afiliación, la identificación del perfil de los consumidores que adquieren sus servicios, entre otros datos que permiten entender de mejor manera el giro de negocio empleado en el mercado relevante y ayudan a enriquecer el análisis fáctico de las conductas controvertidas.

**9.66. El escrito y anexos presentados por el operador económico GOLDENVACATION TOURS S.A., el 14 de noviembre de 2019, a las 16h29, con número de Id 149755.**

[432] A través de escrito y anexo presentados por el operador económico GOLDEN VACATION TOURS, el 14 de noviembre de 2019, a las 16h29, signados con Id 149755, entregó a la INICPD las respuestas del cuestionario 006.

[433] Que, la CRPI infiere que la información contenida en el citado cuestionario es conducente, pertinente y útil, debido a que contiene la descripción de los paquetes turísticos ofertados por el operador económico GOLDEN VACATION TOURS, la identificación del perfil de los consumidores que adquieren sus servicios, entre otros datos que permiten entender de mejor manera el giro de negocio empleado en el mercado relevante siendo de ayuda para el mejor resolver de la administración.

**9.67. El escrito y anexos presentados por el operador económico REPRESENTACIONES IRIGOYEN VEGA CIA. LTDA., el 26 de noviembre de 2019, a las 12h39, con número de Id 150597.**

[434] Mediante escrito y anexo presentados por el operador económico IRIGOYEN VEGA CIA, el 26 de noviembre de 2019, a las 12h39, signado al trámite Id 150597, entregó a la INICPD las respuestas del cuestionario 006.

[435] Que, la CRPI infiere que la información contenida en el citado cuestionario es conducente, pertinente y útil, debido a que contiene el material promocional utilizado por el agente económico para promocionar sus servicios, el detalle de los paquetes turísticos que oferta al público, el listado de los competidores que existen dentro del mercado relevante, entre otros datos que permiten enriquecer el análisis fáctico de las conductas controvertidas.

**9.68. El escrito y anexos presentados por el operador económico GOLDEN VACATIONS TOUR S.A., el 26 de diciembre de noviembre de 2019, a las 15h30, con número de Id 152815.**

[436] Por medio de escrito y anexo presentados por el operador económico GOLDEN VACATION TOUR S.A., el 26 de noviembre de 2019, a las 15h30, signados con Id 152815, entregó a la INICPD las respuestas del cuestionario 006.

[437] Que, la CRPI infiere que la información contenida en el citado cuestionario es conducente, pertinente y útil, debido a que contiene la descripción de los paquetes turísticos ofertados por el operador económico GOLDEN VACATION TOUR S.A., la identificación del perfil de los consumidores que adquieren sus servicios, entre otros datos que permiten entender de mejor manera el giro de negocio empleado en el mercado relevante siendo de ayuda para el mejor resolver de la administración.

**9.69. El escrito y anexos presentados por el operador económico Manuel Fernando Arroyo, el 2 de septiembre del 2020, a las 12h18, signado con el Id 169093.**

[438] Por medio de escrito y anexo presentados por el operador económico Manuel Fernando Arroyo, el 2 de septiembre del 2020, a las 12h18, signados con el Id 169093, entregó a la INICPD las respuestas del cuestionario 011.

[439] Que, la CRPI infiere que la información contenida en el citado cuestionario es conducente, pertinente y útil, debido a que contiene la descripción de los activos necesarios para ejercer la actividad de servicio de turismo, los sistemas logísticos y canales de distribución que se emplean para la citada actividad económica, entre otros datos que permiten entender de mejor manera el giro de negocio empleado en el mercado relevante siendo de ayuda para el mejor resolver de la administración.

**9.70. El escrito y anexos presentados por el operador económico ONE CLASS TRAVEL, el 21 de octubre de 2020, a las 15h00, con número de Id 174165.**

[440] Por medio de escrito y anexo presentados por el operador económico ONE CLASS TRAVEL, el 21 de octubre de 2020, a las 15h00, con número de Id 174165, entregó a la INICPD las respuestas del cuestionario 016.

[441] Que, la CRPI infiere que la información contenida en el citado cuestionario es conducente, pertinente y útil, debido a que contiene la descripción de los activos necesarios para ejercer la actividad de servicio de turismo, los sistemas logísticos y canales de distribución que se emplean para la citada actividad económica, entre otros datos que permiten enriquecer el análisis fáctico de las conductas controvertidas y conocer a profundidad las actividades comerciales que forman parte del mercado relevante identificado por el órgano de investigación.

**9.71. El escrito y anexos presentados por el operador económico CASA DE INCENTIVOS CÍA. LTDA., el 21 de octubre de 2020, a las 15h05, con número de Id 174166.**

[442] Por medio de escrito y anexo presentados por el operador económico CASA DE INCENTIVOS CÍA. LTDA., el 21 de octubre de 2020, a las 15h05, con número de Id 174166, entregó a la INICPD las respuestas del cuestionario 016.

[443] Que, la CRPI infiere que la información contenida en el citado cuestionario es conducente, pertinente y útil, debido a que contiene la descripción de los activos necesarios para ejercer la actividad de servicio de turismo, los sistemas logísticos y canales de distribución que se emplean para la citada actividad económica, entre otros datos que permiten entender de mejor manera el giro de negocio empleado en el mercado relevante siendo de ayuda para el mejor resolver de la administración.

**9.72. El Oficio Nro. MT-MINTUR-2020-5399-OF y anexo, presentado por SUBSECRETARIO DE REGULACIÓN Y CONTROL, el 11 de septiembre del 2020, a las 16h46, signado con el Id 170061.**

[444] El Oficio Nro. MT-MINTUR-2020-5399-OF y anexo, presentados por Subsecretario de Regulación y Control del Ministerio de Turismo, el 11 de septiembre del 2020, las 16h46, signado con el Id trámite 170061, mediante el cual, remitió información solicitada en el Cuestionario Nro. 12.

[445] Que, la CRPI infiere que la información contenida en el citado cuestionario es conducente, pertinente y útil, debido a que recaba datos alusivos a la facultad que tiene la mencionada Cartera de Estado para poder establecer los requisitos y lineamientos para el otorgamiento de los distintos permisos que deben cumplir los operadores turísticos que realicen la actividad de ventas de programas vacacionales a tiempo compartido y si en su institución existen procedimientos administrativos abiertos en contra de **COSTACRUCEROS** o sanciones en el ámbito turístico. Datos que permiten enriquecer el análisis fáctico de las conductas controvertidas y conocer a profundidad las actividades comerciales que forman parte del mercado relevante identificado por el órgano de investigación.

**9.73. El escrito y anexos presentados por el señor MANUEL FERNANDO ARROYO, el 20 de octubre del 2020, a las 12h45, signado con el Id 173995.**

[446] A través de escrito y anexo, presentado por MANUEL FERNANDO ARROYO, el 20 de octubre del 2020, las 12h45, signados con el Id t173995, en calidad de representante legal del operador económico **COSTACRUCEROS**, remitió a la INICPD la información referente al Cuestionario Nro. 14.

[447] Que, la CRPI considera que la información contenida en el citado cuestionario es conducente, pertinente y útil, puesto a que se encarga de recabar información alusiva a los manuales, políticas públicas reglamentos y demás mecanismos que emplee **COSTACRUCEROS** para la captación de clientes y la promoción de sus servicios, y si existen capacitaciones realizadas por el citado operador económico referentes a la atención al cliente, entre otros datos que permiten enriquecer el análisis fáctico de las conductas controvertidas y conocer a profundidad las actividades comerciales que forman parte del mercado relevante identificado por el órgano de investigación.

**9.74. El escrito y anexos presentados por ANA LUCÍA BASANTES CALVOPIÑA, el 20 de octubre del 2020, a las 13h01, signados con el Id 173998.**

[448] Por medio de escrito y anexo ingresados por ANA LUCÍA BASANTES CALVOPIÑA, el 20 de octubre del 2020, las 13h01, signado con el Id trámite 173998, remitió información solicitada en el Cuestionario Nro. 13.

[449] Que, la CRPI considera que la información contenida en el citado cuestionario es conducente, pertinente y útil, debido a que contiene la descripción clara de manera en la que el agente económico **COSTACRUCEROS** capta a sus clientes para ofrecer sus servicios turísticos, las ofertas que ha recibido a la fecha por parte del mencionado operador económico y si las mismas han sido cumplidas por el oferente, entre otros datos que tienen como finalidad corroborar el cometimiento de las conductas desleales denunciadas por la Dirección Zonal 2 de la Defensoría del Pueblo.

**9.75. El escrito y anexos presentados por el SUBSECRETARIO DE REGULACIÓN Y CONTROL DEL MINISTERIO DE TURISMO, el 20 de octubre del 2020, a las 13h23, signado con el Id 17400.**

[450] Con escrito y anexos ingresados por el Subsecretario de Regulación y Control del Ministerio de Turismo, el 20 de octubre del 2020, las 13h23, signados con el Id 17400, remitió a la INICPD el inventario de denuncias que se presentaron en dicha entidad.

[451] Que, de la revisión de la información proporcionada por la citada Cartera de Estado, la CRPI infiere que la misma es conducente, pertinente y útil, debido a que contiene información que guarda estricta relación con las conductas materia de controversia dentro del presente expediente, poniendo a disposición de esta autoridad elementos que aportan al enriquecimiento del análisis fáctico pertinente.



**9.76. El escrito y anexos presentados por ANGÉLICA BORJA FLORES, el 20 de octubre del 2020, las 15h32, signado con el Id 174028; HILDA FLORES GUEVARA, el 20 de octubre del 2020, a las 18h03, signado con el Id 174067.**

[452] Por medio de los escritos y anexos ingresados por ANGÉLICA BORJA FLORES, el 20 de octubre del 2020, las 15h32, signado con el Id trámite 174028 e HILDA FLORES GUEVARA, el 20 de octubre del 2020, las 18h03, signado con el Id trámite 174067, remitieron a la INICPD la información alusiva al Cuestionario Nro. 13.

[453] Que, la CRPI infiere que la información contenida en el citado cuestionario es conducente, pertinente y útil, debido a que contiene la descripción de la manera en la que el agente económico **COSTACRUCEROS** capta a sus clientes para ofrecer sus servicios turísticos, las ofertas que han recibido a la fecha por parte del mencionado operador económico y si las mismas han sido cumplidas por el oferente, entre otros datos que permiten entender de mejor manera el giro de negocio empleado en el mercado relevante siendo de ayuda para el mejor resolver de la administración.

**9.77. El escrito y anexos presentados por MARÍA AUGUSTA BERMEO BARDAGI, en calidad de Representante Legal del operador económico KLEINTOURS y REPRESENTACIONES CÍA. LTDA., el 21 de octubre del 2020, a las 10h45, signado con el Id 174117.**

[454] Con escrito y anexos ingresados por el operador económico por MARÍA AUGUSTA BERMEO BARDAGI, en calidad de Representante Legal de los operadores económicos KLEINTOURS y REPRESENTACIONES CÍA. LTDA., el 21 de octubre del 2020, a las 10h45, signado con el Id 174117, remitió a la INICPD la información contenida en el cuestionario 16.

[455] Que, la CRPI infiere que la información contenida en el citado cuestionario es conducente, pertinente y útil, debido a que contiene la descripción de los activos necesarios para ejercer la actividad de servicio de turismo, los sistemas logísticos y canales de distribución que se emplean para la citada actividad económica, entre otros datos que permiten enriquecer el análisis fáctico de las conductas controvertidas y conocer a profundidad las actividades comerciales que forman parte del mercado relevante identificado por el órgano de investigación.

**9.78. El escrito de MERCEDES ALICIA CEDEÑO CHÁVEZ, el 21 de octubre del 2020, a las 17h09, signado con el Id 174189.**

[456] Con escrito ingresado por MERCEDES ALICIA CEDEÑO CHÁVEZ, el 21 de octubre del 2020, las 17h09, signado con el Id 174189, remitió a la INICPD la información del Cuestionario Nro. 13.

[457] Que, la CRPI infiere que la información contenida en el citado cuestionario es conducente, pertinente y útil, debido a que contiene la descripción clara de manera en la que el agente económico **COSTACRUCEROS** capta a sus clientes para ofrecer sus servicios turísticos,

las ofertas que ha recibido a la fecha por parte del mencionado operador económico y si las mismas han sido cumplidas por el oferente, entre otros que contienen información que guarda estricta relación con las conductas materia de controversia dentro del presente expediente, entre otros datos que proveen de una serie de información que deja entrever el supuesto cometimiento por parte del investigado de conductas desleales de engaño, violación de norma y aprovechamientos del desconocimiento del consumidor.

**9.79. El escrito de JUAN BAUTISTA ROMERO GRANJA, el 23 de octubre del 2020, a las 09h00, signado con el Id 174302.**

[458] A través del escrito ingresado por JUAN BAUTISTA ROMERO GRANJA, el 23 de octubre del 2020, las 09h00, signado con el Id 174302, remitió a la INICPD la información del Cuestionario Nro. 13.

[459] Que, la CRPI considera que la información contenida en el citado cuestionario es conducente, pertinente y útil, debido a que contiene la descripción clara de manera en la que el agente económico **COSTACRUCEROS** capta a sus clientes para ofrecer sus servicios turísticos, las ofertas que ha recibido a la fecha por parte del mencionado operador económico y si las mismas han sido cumplidas por el oferente, entre otros datos que permiten esclarecer varios puntos que forman parte del análisis fáctico de las conductas denunciadas.

**9.80. El escrito y anexo presentado por JUAN CARLOS CHASILQUIN SALAZAR, el 27 de octubre del 2020, a las 15h6, signado con el Id 174776.**

[460] Mediante escrito y anexo presentados por JUAN CARLOS CHASILQUIN SALAZAR, el 27 de octubre del 2020, las 15h6, signado con el Id trámite 174776, remitió a la INICPD la información respecto al Cuestionario Nro. 13.

[461] Que, la CRPI infiere que la información contenida en el citado cuestionario es conducente, pertinente y útil, debido a que contiene la descripción clara de manera en la que el agente económico **COSTACRUCEROS** capta a sus clientes para ofrecer sus servicios turísticos, las ofertas que ha recibido a la fecha por parte del mencionado operador económico y si las mismas han sido cumplidas por el oferente, entre otros datos que tienen como finalidad corroborar el cometimiento de las conductas desleales denunciadas por la Dirección Zonal 2 de la Defensoría del Pueblo.

**9.81. El escrito y anexo presentado por MARCELA RECALDE CORDERO, el 27 de octubre del 2020, a las 16h24, signado con el Id 174817.**

[462] A través de escrito y anexo presentados por MARCELA RECALDE CORDERO, el 27 de octubre del 2020, a las 16h24, signado con el Id 174817, remitió a la INICPD la información respecto al Cuestionario Nro. 13.

[463] Que, la CRPI infiere que la información contenida en el citado cuestionario es conducente, pertinente y útil, debido a que contiene la descripción clara de manera en la que el agente

económico **COSTACRUCEROS** capta a sus clientes para ofrecer sus servicios turísticos, las ofertas que ha recibido a la fecha por parte del mencionado operador económico y si las mismas han sido cumplidas por el oferente, entre otros que contienen información que guarda estricta relación con las conductas materia de controversia dentro del presente expediente, poniendo a disposición de esta autoridad elementos que aportan al enriquecimiento del análisis factico pertinente.

**9.82. El escrito y anexo presentado por CARMEN ALEXANDRA LEMA GUANO, el 28 de octubre del 2020, las 10h18, signado con el Id. 174893.**

[464] Por medio de escrito y anexo presentados presentado por MARCELA RECALDE CORDERO, el 27 de octubre del 2020, a las 16h24, signado con el Id 174817, remitió a la INICPD la información respecto al Cuestionario Nro. 18.

[465] Que, la CRPI infiere que la información contenida en el citado cuestionario es conducente, pertinente y útil, debido a que contiene la descripción clara de manera en la que el agente económico **COSTACRUCEROS** capta a sus clientes para ofrecer sus servicios turísticos, las ofertas que ha recibido a la fecha por parte del mencionado operador económico y si las mismas han sido cumplidas por el oferente, entre otros que contienen información que guarda estricta relación con las conductas materia de controversia dentro del presente expediente, poniendo a disposición de esta autoridad elementos que aportan al enriquecimiento del análisis factico pertinente.

**9.83. El escrito y anexo presentado por el SUBSECRETARIO DE REGULACIÓN Y CONTROL DEL MINISTERIO DE TURISMO, el 28 de octubre del 2020, a las 16h59, signado con el Id 174987.**

[466] Con escrito y anexos ingresados el 28 de octubre del 2020, las 16h59, signados con Id 174987, el Subsecretario de Regulación y Control del Ministerio de Turismo remitió el inventario de denuncias que se presentaron en dicha entidad, en contra de **COSTACRUCEROS**.

[467] Que, la CRPI infiere que la información contenida en el citado oficio es conducente, pertinente y útil, debido a que recaba datos alusivos a la facultad que tiene la mencionada Cartera de Estado para poder establecer los requisitos y lineamientos para el otorgamiento de los distintos permisos que deben cumplir los operadores turísticos que realicen la actividad de ventas de programas vacacionales a tiempo compartido y si en su institución existen procedimientos administrativos abiertos en contra de **COSTACRUCEROS** o sanciones en el ámbito turístico. Datos que sirven de aporte para esclarecer algunos hechos oscuros que guardan relación con las conductas desleales analizadas dentro de la presente Resolución, siendo por tanto su contenido relevante.

**9.84. El escrito y anexo presentado por FABIAN KON DUEÑAS, el 29 de octubre del 2020, a las 15h19, signado con el Id 175098.**

[468] Mediante escrito y anexo presentados por FABIAN KON DUEÑAS, el 29 de octubre del 2020, las 15h19, signado con el Id trámite 175098, remitió a la INICPD las respuestas del Cuestionario Nro. 13.

[469] Que, la CRPI infiere que la información contenida en el citado cuestionario es conducente, pertinente y útil, debido a que contiene la descripción clara de manera en la que el agente económico **COSTACRUCEROS** capta a sus clientes para ofrecer sus servicios turísticos, las ofertas que ha recibido a la fecha por parte del mencionado operador económico y si las mismas han sido cumplidas por el oferente, entre otros que contienen información que guarda estricta relación con las conductas materia de controversia dentro del presente expediente, poniendo a disposición de esta autoridad elementos que aportan al enriquecimiento del análisis factico pertinente.

**9.85. El escrito y anexo presentado por JORGE GUILLERMO MACÍAS GUERRERO, el 5 de noviembre del 2020, signado con el Id 175669.**

[470] Por medio de escrito y anexo presentado por JORGE GUILLERMO MACÍAS GUERRERO, el 5 de noviembre del 2020, signado con el Id 175669, remitió a la INICPD las respuestas del Cuestionario Nro. 13.

[471] Que, la CRPI infiere que la información contenida en el citado cuestionario es conducente, pertinente y útil, debido a que contiene la descripción clara de manera en la que el agente económico **COSTACRUCEROS** capta a sus clientes para ofrecer sus servicios turísticos, las ofertas que ha recibido a la fecha por parte del mencionado operador económico y si las mismas han sido cumplidas por el oferente, entre otros que contienen información que guarda estricta relación con las conductas materia de controversia dentro del presente expediente, entre otros datos que proveen de una serie de información que deja entrever el supuesto cometimiento por parte del investigado de conductas desleales de engaño, violación de norma y aprovechamientos del desconocimiento del consumidor.

**9.86. Las reuniones de trabajo llevadas a cabo, el día 12 de noviembre del 2020 con la AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A.; y, los señores JUAN BAUTISTA ROMERO GRANJA; JUAN CARLOS CHASILQUIN SALAZAR.**

[472] El día 12 de noviembre del 2020 se llevaron a cabo las reuniones de trabajo entre la AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A.; y, los señores JUAN BAUTISTA ROMERO GRANJA; JUAN CARLOS CHASILQUIN SALAZAR y la INICPD, con el fin de recopilar información respecto de la forma de comercializar los servicios del operador investigado.

[473] Que, la CRPI considera que los temas abordados a lo largo de la reunión de trabajo sirven de aporte para esclarecer algunos hechos oscuros que guardan relación con las conductas desleales analizadas dentro de la presente Resolución, siendo por tanto su contenido conducente, pertinente y útil.

**9.87. Las reuniones de trabajo, HILDA FLORES, MERCEDES CEDEÑO, ANA BASANTES, MARÍA BORJA, CARMEN ALEXANDRA LEMA, dispuesta en providencia de 28 de octubre del 2020.**

[474] Mediante providencia de 28 de octubre del 2020, signada al trámite Id 175019, la Intendencia ordenó realizar reuniones de trabajo con los consumidores turísticos de **COSTACRUCEROS** y con el operador económico investigado.

[475] Las reuniones no serán tenidas en cuenta como pruebas, ya que no se hizo en presencia de un abogado particular o un defensor público, de conformidad con el numeral 2 del artículo 49 de la LORCPM. Además, estuvo presente el abogado de la empresa **COSTACRUCEROS** pero no se le permitió el uso de la palabra.

**9.88. El escrito presentado por el operador económico COSTACRUCEROS, el 17 de noviembre del 2020, a las 13h27, signado con el Id 176859.**

[476] Mediante escrito presentado por el operador económico **COSTACRUCEROS**, el 17 de noviembre del 2020, las 13h27, signado con el Id 176859, mediante el cual solicita prórroga, copias del expediente de investigación, y se oficie a varias entidades de control para que se remitan las quejas realizadas en sus dependencias, tal como se puede visualizar a continuación:

**5. Solicitud de actuaciones. -**

De no haber el listado de quejas concernientes a los operadores que forman parte del mercado relevante considerado dentro de la investigación, solicito se oficie a las entidades de control, a fin de que estas remitan las quejas presentadas en sus respectivas dependencias, en contra de las agencias de turismo.

[477] Acorde a lo expuesto, la CRPI infiere que el escrito citado con anterioridad no es conducente, pertinente y útil, debido a que únicamente versa sobre una petición efectuada a la INICPD que adolece de información que se ajuste al análisis de las conductas controvertidas en el presente expediente.

**9.89. El informe de Resultados Nro. SCPM-INICPD-DNICPD-046-2020-I de 18 de noviembre de 2020, con número de Id 177184.**

[478] Mediante informe de resultados Nro. SCPM-INICPD-DNICPD-046-2020-I de 18 de noviembre de 2020, signado con el Id trámite 177184, la INICPD en su parte pertinente recomendó:

“(…)

*De conformidad con el artículo 58 de la LORCPM, una vez concluida la investigación se encontró que el operador económico AGENCIA DE TURISMO*



*COSTACRUCEROS S.A., estaría cometiendo las prácticas desleales tipificadas en los numerales 2, 9 y 10 letra a) del artículo 27 de la LORCPM, por lo cual esta Dirección recomienda proseguir con la etapa de sustanciación para lo cual deberá formular cargos al operador económico antes mencionado.*

*Finalmente, respecto de las conductas contenidas en los literales c) y e) del numeral 10 del artículo 27 de la LORCPM al no existir un pronunciamiento de fondo por parte de esta Institución, esta Dirección recomienda a la Intendencia dejar a salvo la facultad de investigar la posible existencia de estas conductas, en una eventual investigación siempre y cuando no haya caducado su facultad de investigar de conformidad con el artículo 70 de la LORCPM.”*

[479] Que, el informe de resultados *ut supra* es conducente, pertinente y útil, debido a que a lo largo de la misma la INICPD realiza un análisis de los hechos recabados a lo largo de la fase preliminar y los motivos por los cuales se debe abrir la fase de investigación preliminar, proveyendo de una serie de información que permite esclarecer el mercado relevante relacionado al presente caso, además de varios elementos que dejan entrever el supuesto cometimiento por parte de **COSTACRUCEROS** de conductas desleales de engaño, violación de norma y aprovechamientos del desconocimiento del consumidor.

#### **9.90. La formulación de cargos de 18 de noviembre de 2020.**

[480] Mediante providencia expedida el 18 de noviembre de 2020, signada con el Id trámite 177191, la INICPD formuló los siguientes cargos:

“(…)

*Con base en los argumentos jurídicos y económicos esbozados en el Informe de Resultados de la investigación, esta Intendencia emite la presente formulación de cargos contra el operador económico AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A., al considerar que en la presente investigación existen méritos de la existencia de las posibles conductas de prácticas desleales de engaño, violación de norma, prácticas agresivas de acoso e influencia indebida por el aprovechamiento de la debilidad y desconocimiento del consumidor; tipificadas en el artículo 27, numerales 2, 9 y 10 literal a) de la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado (LORCPM).”*

[481] Que, la formulación de cargos citada con anterioridad es conducente, pertinente y útil, debido a que a lo largo de la misma la INICPD realiza un análisis pormenorizado de las conductas desleales de engaño, violación de norma y aprovechamientos del desconocimiento del consumidor, aportando mayores elementos de convicción que se acoplan a la denuncia presentada por la Dirección Zonal 2 de la Defensoría del Pueblo.

#### **9.91. El escrito presentado por el operador económico COSTACRUCEROS, el 02 de marzo del 2021, las 16h44, signado con el Id 186864.**



[482] Mediante escrito ingresado por el operador económico **COSTACRUCEROS**, el 02 de marzo del 2021, a las 16h44, signado con el Id trámite 186864, mediante el cual solicitó a la INICPD se reproduzca como prueba varios documentos.

[483] Que, el escrito y anexos presentados por **COSTACRUCEROS** el 02 de marzo del 2021, a las 16h44, signado con el Id trámite 186864, son conducentes, pertinentes y útiles, debido a que contiene información que contrarresta varias de las hipótesis empleadas por la DNICPD a lo largo de la etapa de barrido e investigación preliminar, siendo de ayuda para que la administración pueda esclarecer hechos que son controvertidos a lo largo del presente expediente.

**9.92. El escrito presentado por el operador económico COSTACRUCEROS de 03 de marzo de 2021, a las 14h11, con Id 185961 (que, a decir de la INICPD dentro de su Informe final debido a un lapsus de la Secretaría General consta en el expediente de investigación con el trámite 186951).**

[484] Con escrito ingresado por el operador económico **COSTACRUCEROS** de 03 de marzo de 2021, a las 14h11, con Id 185961, mediante el cual solicitó a la INICPD se reproduzcan como prueba varios documentos.

[485] Que, el escrito y anexo presentados por **COSTACRUCEROS** el 03 de marzo de 2021, a las 14h11, con Id 185961, son conducentes, pertinentes y útiles, debido a que contiene información que contrarresta el supuesto cometimiento de las prácticas desleales denunciadas por la Defensoría del Pueblo Zonal 2. Datos que permiten enriquecer el análisis fáctico de las conductas controvertidas y conocer a profundidad las actividades comerciales que forman parte del mercado relevante identificado por el órgano de investigación.

**9.93. El escrito de 10 de marzo de 2021, las 14h17, con Id 187722 presentado por el operador económico COSTACRUCEROS, en el cual remitió a la INICPD videos y audios sobre supuestos testimonios de clientes satisfechos.**

[486] Mediante escrito ingresado por el operador económico **COSTACRUCEROS**, el 10 de marzo del 2021, a las 14h17, signados con Id 187722, mediante el cual solicitó reproduzcan como prueba los documentos detallados a continuación:

Juan Carlos Merizalde V., en mi calidad de abogado patrocinador de la Compañía **COSTACRUCEROS S.A.**, dentro del expediente No. **SCPM-IGT-INICPD-004-2018**, que se sigue en la Intendencia a su cargo, me permito exponer e informar lo siguiente:

1. Solicito se tenga como prueba de mi parte el cd adjunto que contiene videos de clientes satisfechos.
2. Solicito se sirva señalar día y hora para visualizar y transcribir el audio de los videos adjuntos.
3. Solicito se sirva despachar de forma inmediata mis escritos de prueba, porque por su naturaleza deben ser despachados dentro del término de prueba.

Notificaciones que me correspondan, las seguiremos recibiendo en los correos señalados para el efecto

Atentamente,

- [487] Que, la CRPI encuentra que el escrito citado *ut supra* anexa un medio magnético que contiene varias grabaciones tomadas a varios usuarios satisfechos del agente económico **COSTACRUCEROS**, dejando entrever que supuestamente no incurre en prácticas anticompetitivas.
- [488] Que, por medio de escrito de 30 de marzo de 2021, con Id 189606, el operador económico **COSTACRUCEROS** remitió a la INICPD las autorizaciones de ciertos usuarios otorgadas para el uso de su imagen.
- [489] Que, el escrito ingresado por el operador económico **COSTACRUCEROS**, el 10 de marzo del 2021, a las 14h17, signado con Id 187722, es conducente, pertinente y útil, debido a que contienen varias pruebas que tienen como finalidad desvirtuar varias de las hipótesis expuestas por la DNICPD a lo largo de su informe de barrido e investigación preliminar. Datos que permiten enriquecer el análisis fáctico de las conductas controvertidas siendo de ayuda para el mejor resolver de la administración. No obstante serán analizadas bajo los criterios de la sana crítica y en relación con otras pruebas.

**9.94. El escrito de 12 de marzo de 2021, las 14h53, con Id 187959, mediante el cual el operador económico COSTACRUCEROS remitió a la INICPD videos y audios sobre supuestos testimonios de clientes satisfechos.**

- [490] Mediante escrito ingresado por el operador económico **COSTACRUCEROS**, el 12 de marzo de 2021, a las 14h53, con Id 187959, mediante el cual solicitó reproduzcan como prueba los documentos detallados a continuación:

Juan Carlos Merizalde, en mi calidad de abogado patrocinador de la Compañía **COSTACRUCEROS S.A.**, dentro del expediente No. **SCPM-IGT-INICPD-004-2018**, que se sigue en la Intendencia a su cargo, me permito exponer lo siguiente:

Dentro del término de prueba que se encuentra decurriendo solicito se sirva disponer la práctica de la siguiente a mi favor:

1. Adjunto copias certificadas de documentos que prueban que **CONSTACRUCEROS S.A.** es agencia de viajes, y el cumplimiento del servicio por parte de la empresa.
2. Adjunto pericia documental realizada a los siguientes documentos:  
Memorando SCPM-IGT-INICPD-12-2018-M, de 20 de julio de 2018, a fojas 27.  
El extracto no confidencial elaborado por la Eco. Andrea Suntaxi, respecto de la información remitida por **KLEINTURS Y REPRESENTACIONES C. LTDA.**, numerada por el sistema 3609.  
El extracto no confidencial elaborado por la Eco. Andrea Suntaxi, respecto de la información remitida por **CASA DE INCENTIVOS CIA. LTDA.**, numerada por el sistema 3611.

Respecto a la utilidad, pertinencia y conducencia de esta pericia, me permito indicar que por este medio **COSTACRUCEROS S.A.** prueba la excepción de: Existencia de Vicios instaurados en el inicio de la investigación y forjadura de piezas procesales.

- [491] Mediante escrito ingresado por el operador económico **COSTACRUCEROS**, el 12 de marzo de 2021, a las 14h53, con Id 187959, mediante el cual solicitó a la INICPD se reproduzcan como prueba los documentos detallados a continuación:



[492] Que, la CRPI encuentra que el escrito citado *ut supra* anexa un medio magnético que contiene varias grabaciones de análogo contenido al mencionado en el escrito presentado el 10 de marzo del 2021,

[493] Que, por medio de escrito de 30 de marzo de 2021, con Id 189606, el operador económico **COSTACRUCEROS** remitió a la INICPD las autorizaciones de ciertos usuarios otorgadas para el uso de su imagen.

[494] Que, el escrito ingresado por el operador económico **COSTACRUCEROS**, el 12 de marzo de 2021, a las 14h53, con Id 187959, es conducente, pertinente y útil, debido a que contienen documentos de valor probatorio que se enfocan en proveer a la administración de varios elementos que contrarresta lo sostenido por la INICDP a lo largo de la sustanciación de la etapa de investigación. Datos que permiten enriquecer el análisis fáctico de las conductas controvertidas.

**9.95. El escrito de 30 de marzo de 2021, con Id 189606, mediante el cual el operador económico COSTACRUCEROS remitió a la INICPD las autorizaciones de ciertos usuarios para el uso de su imagen.**

[495] A través de escrito de 30 de marzo de 2021, con Id 189606, el operador económico **COSTACRUCEROS** remitió a la INICPD las autorizaciones de ciertos usuarios otorgadas para el uso de su imagen, ratificando la veracidad del contenido de los videos anexados por medio de escritos presentados por el citado agente económico el 10 y 12 de marzo del 2021.

[496] En este sentido, la CRPI considera que el escrito presentado por **COSTACRUCEROS** el 30 de marzo de 2021, con Id 189606, es conducente, pertinente y útil, debido a que aporta información que tiene como finalidad fortalecer la autenticidad de los videos presentados por el operador investigado con escritos de 10 y 12 de marzo de 2021, siendo de aporte para esclarecer algunos hechos oscuros que guardan relación con las conductas desleales analizadas dentro de la presente Resolución.

**9.96. El escrito del operador económico COSTACRUCEROS, el 23 de abril del 2021, a las 14h43, signado con el Id 192451 y 186951 mediante el cual, adjuntó varios audios. El operador económico solicitó se tenga como prueba a su favor los audios que contienen las conversaciones de varios consumidores para verificar la veracidad de estos.**

[497] Con escrito presentado el 23 de abril del 2021, a las 14h43, signado con el Id 192451, el operador económico **COSTACRUCEROS** solicitó como prueba a su favor se tenga en cuenta los videos de los clientes satisfechos adjuntos.

[498] Que, al contener el medio magnético adjunto el mismo contenido de los videos anexos a los escrito de 10 y 12 de marzo de 2021 la CRPI considera que la prueba debe ser valora de forma conjunta. Es decir, con las piezas procesales que posan en los aludidos escritos, siendo conducente, pertinente y útil para el mejor resolver de la administración.



**9.97. El escrito del operador económico COSTACRUCEROS, el 17 de marzo del 2021, a las 16h39, signado con el Id 188456.**

[499] Mediante escrito ingresado por el operador económico **COSTACRUCEROS**, el 17 de marzo del 2021, a las 16h39, signado con el Id trámite 188456, solicitó se reproduzca prueba lo siguiente:

Dentro del término de prueba que se encuentra decurriendo solicito se sirva disponer la práctica de la siguiente a mi favor:

1. Adjunto ampliación al Informe Técnico Audio Video y Afines No. JGA-STCF-AVF-DMQ-2021-016-PER. Resalto que en este informe el perito concluye:

"Con relación a los documentos denominados IDA1 e IDB1 técnicamente se evidencia una manipulación, edición y difuminados y reorganizados, se les da un estilo diferente es decir **que SI existe manipulación gráfica en la constitución estructural de los Documentos digital.**"

Respecto a la utilidad, pertinencia y conducencia de esta pericia, me permito indicar que por este medio COSTACRUCEROS S.A. prueba la excepción de: Existencia de Vicios instaurados en el inicio de la investigación y forjadura de piezas procesales.

2. Sobre la base del Informe Técnico Audio Video y Afines No. JGA-STCF-AVF-DMQ-2021-016-PER y ampliación, y puesto que se ha detectado "manipulación gráfica" solicito se sirva disponer una pericia grafotécnica sobre el documento que consta en el expediente físico a fojas 27, identificado con el número Memorando SCPM-IGT-INICPD-12-2018-M de 20 de julio de 2018, para lo cual se servirá señalar día y hora en el cual el perito pueda tener acceso al expediente físico.

[500] Tal como se puede entrever en el escrito citado *ut supra* la CRPI destaca que dentro del Informe Técnico Audio Video y Afines No. JCA-STCF-AVF-DMQ-2021-016-PER, versa sobre la pericia realizada acorde a lo establecido en el memorando No. SCPM-IGT-INICPD-12-2018-M, de 20 de julio de 2018, concluyendo lo siguiente:

Con relación a los documentos denominados **IDA1 e IDB1** técnicamente se evidencia una manipulación, edición, difuminadas y reorganizadas, se les da un estilo diferente es decir **que SI existe manipulación grafica en la constitución estructural de los Documento digital.**

[501] En base a lo citado con anterioridad, la INICPD dentro de su Informe final señala:

*"Al respecto, esta Intendencia verificó los recaudos que obran del expediente, y no ha encontrado que existan indicios de que el documento aludido haya sido generado por otro funcionario distinto al abogado Marlon Vinuesa, Intendente a esa fecha. Además esta Autoridad consideró que el forjamiento se hubiese producido si otro funcionario, hubiese intentado hacer pasar por suyo dicho documento pegando la firma del mencionado ex funcionario o mediante cualquier simulación, lo cual no ha ocurrido en este expediente, y por ende no ha sido demostrada. En este sentido, la alegación extremadamente formalista del operador económico no es suficiente para acreditar que ha existido una violación del debido proceso, pues en todo momento se ha garantizado la defensa de*

*COSTACRUCEROS S.A., y el supuesto vicio procedimental alegado por el operador económico, en modo alguno incide en la decisión de esta Autoridad.”*

[502] El documento presentado es útil, ya que da más elementos de juicio a la CRPI para analizar el asunto planteado.

**9.98. El oficio CRDPIC-DTEC-2021-0003 e informe, ingresado por el Consejo de Regulación, Desarrollo y Promoción de la información y Comunicación (CRDPIC), de 31 de marzo de 2021, las 12h28, signado con el Id 189743.**

[503] Mediante oficio CRDPIC-DTEC-2021-0003, ingresado el 31 de marzo de 2021, a las 12h28, signado con el Id 189743, el Consejo de Regulación, Desarrollo y Promoción de la información y Comunicación (CRDPIC) entregó informe semiótico Nro. CRDPIC-CGD-DTEC-2021-005-AS-PUBLICACIONES-AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A. realizado a la publicidad de **COSTACRUCEROS**, concluyendo lo siguiente:

*Las publicaciones en el soporte de las redes sociales aparecen en un ámbito de la comunicación que ofrece mayor posibilidad de interacción con diferentes públicos, un espacio de contacto y relación con las personas que a ellas acceden. En ellas se posibilita compartir las publicaciones y mostrar reacciones u opiniones sobre las publicaciones de la organización, creando un ecosistema que permite a COSTACRUCEROS adquirir información a la vez que la promueve.*

*Llama la atención que el material pop sea el que más hace referencia a la gama de servicios que ofrece la entidad. Este tipo de comunicación generalmente se entrega al público dentro del punto de venta, por lo que se comprendería que este tipo de comunicación busca despertar interés desde una comunicación básica, desde un entorno que permite la comunicación cara a cara.*

*Mientras el tipo de constructo en redes es emotivo y apelativo de forma prevalente, el material pop es referencial- conativo. Es decir, este último material ofrece información a través de enunciados cortos, usa construcciones fotográficas- textales para despertar interés. Los constructos de acuerdo al tipo de soporte acuden a la función fáctica del lenguaje, por lo que se evidencia interés o mecanismos que buscan mantener o prolongar el acto comunicativo con el público- se brinda información básica a ser desarrollada en el punto de venta o de forma constante, información de contacto o de ubicación geográfica de las oficinas en redes, sumado a la posibilidad de interactuar u obtener retroalimentación en dichos espacios.*

*Predomina el código lingüístico, a través de enunciados y frases escritas-grafía. Estos trazos no son solo leídos sino también vistos en composición junto con los colores y las fotografías. El código fotográfico atañe a la visualidad con planos, su uso es constante y brinda un efecto dramático- narrativo, expresivo de forma prevalente. La disposición quinésica de los personajes que aparece en las*



*fotografías evoca de forma prevalente alegría, entusiasmo, goce, disfrute, placer, compañía o relax. La disposición de íconos de cámaras de video también juega un papel relevante para el público espectador, ya que este elemento aporta dinamismo y funge como “prueba” o “muestra” de lo que se promociona.*

*COSTACRUCEROS reitera el uso de su logo para resaltar su identidad corporativa. Emplea de forma constante imágenes asociadas con dos medios de transporte, de tipo aéreo y marítimo. También destaca esta posibilidad de traslado, estrechamente vinculada con la acción o efecto de viajar o trasladarse de un lugar a otro. La asociación directa de su actividad se reitera con el uso repetitivo de su slogan y logo, donde se identifica como una agencia de viajes, acompañado casi siempre de la referencia a su origen o creadores: “by Diviaggio”.*

*COSTACRUCEROS se promociona desde lo emotivo, conativo y apelativo de forma prevalente como una entidad que invitar al usuario a vivir, ser parte o participar de una experiencia, es decir el público pueda sentir, conocer o presenciar, con un grado de duración, un acontecimiento relacionado con el descanso. Oferta de forma prevalente las características de su servicio. Es común y reiterativo el uso de adjetivos calificativos, emoticones, signos de exclamación o contraste de colores para asociar su gestión y sus promociones con lo insuperable, el placer, el deleite, la alegría, constructos que resaltan reiteradamente la posibilidad de percibir o gozar de condiciones mejoradas para que el público pueda viajar y vacacionar. Destaca elementos como el precio, el lugar que se promociona, el tiempo y el tipo de estadía. De forma prevalente promociona dos destinos: Cancún y Ecuador y de forma reiterativa, el establecimiento Hillary Resort, ubicado en Machala- Ecuador.*

*COSTACRUCEROS ofrece al público conocimiento sobre la actividad turística. Entre sus servicios ofrece gestión, acompañamiento y cooperación en la actividad de traslado desde un lugar a otro, prever, disponer, hacer las operaciones necesarias para que el público llegue a disfrutar del viaje de inicio a fin; ofrece opiniones calificadas sobre uno de los requisitos legales, para que una persona esté autorizada a entrar y permanecer temporalmente en un país extranjero. También ofrece viajes turísticos de excursión de una o varias personas por distintos lugares, con retorno al punto de partida; viajes en función del tipo de excursionista: “nacional e internacional”; el ticket o boleto que avala el derecho de asiento del usuario; planes con un régimen de estancia, donde, dentro del servicio contratado, el establecimiento de acogida, incluye en el precio pagado por la persona, el alojamiento, las comidas regulares y todas las bebidas que los clientes quieran; diligencias o pasos para obtener la autorización de salida e ingreso a un país, el transporte vinculado a la actividad; cobertura y asistencia*



*en relación a las incidencias médicas, de pérdidas de equipaje, entre otras, que se puedan presentar a lo largo del viaje y; viajes de recreación en barco con distintas escalas. Además ofrece entre sus servicios poder acceder a un club VIP y a establecimientos “con todo incluido”, gozar de privilegios como un tipo de tarifa menor si la persona es miembro o está afiliada a su Club o entidad.”*

[504] Que, la CRPI infiere que el informe semiótico elaborado por la CRDPIC, es conducente, pertinente y útil, puesto a que recaba información alusiva a la descripción de cada uno de los paquetes turísticos que se encuentran identificados en el país sea bajo la modalidad de membresía o afiliación conjuntamente con el listado de los operadores económicos que ofrezcan este servicio. Datos que permiten conocer a profundidad la semiótica de la publicidad empleada por el denunciado para promocionar sus paquetes turísticos, siendo de relevancia para enriquecer el análisis fáctico de las conductas controvertidas y dejando entrever el supuesto cometimiento por parte del denunciado de conductas desleales de engaño, violación de norma y aprovechamientos del desconocimiento del consumidor.

**9.99. El escrito de 12 de marzo de 2021, a las 14h53, signado con Id 187959, mediante el cual el operador económico COSTACRUCEROS, adjuntó ampliación del audio y video del memorando y pericia.**

[505] Mediante escrito ingresado por el operador económico **COSTACRUCEROS**, el 12 de marzo de 2021, a las 14h53, signado con Id 187959, adjuntó una ampliación al Informe Técnico Audio Video y Afines No. JCA-STCF-AVF-DMQ-2021-016-PER, versa sobre la pericia realizada acorde a lo establecido en el memorando No. SCPM-IGT-INICPD-12-2018-M, de 20 de julio de 2018, concluyendo lo siguiente:

*“Con relación a los documentos denominados IDA1 a IDB técnicamente se evidencia una manipulación, edición y difuminados y reorganizaciones, se les da un estilo diferente es decir que si existe manipulación gráfica en la constitución estructural de los documentos digital.”*

[506] El documento presentado es útil, ya que da más elementos de juicio a la CRPI para analizar el asunto planteado.

**10. DE LA VALORACIÓN DE LAS PRUEBAS QUE OBRAN EN EL EXPEDIENTE DE RESOLUCIÓN**

**10.1. El informe de actuaciones probatorias complementarias No. SCPM-IGT-INICPD-2021-042-I.**

[507] Mediante providencia expedida el 5 de julio 2021, a las 09h45, la CRPI dispuso lo siguiente:

*“**PRIMERO.- SOLICITAR** a la INICPD que, en el término de quince (15) días, realice la actuación complementaria indicada en la parte motiva de la presente providencia.”*



[508] A través de memorando SCPM-IGT-INICPD-190-2021-M, del 27 de julio 2021, a las 15h18, signado al trámite Id 202346, la INICPD adjunta el informe SCPM-IGT-INICPD-2021-042-I, respecto de las actuaciones probatorias complementarias dispuestas por la CRPI mediante providencia de 5 de julio de 2021.

[509] Mediante escrito presentado por el operador económico **COSTACRUCEROS**, el 29 de julio de 2021, a las 15h36, signado al trámite Id 202559, solicitó lo siguiente:

(...)

*Se consideren los vicios procesales existentes, la inseguridad jurídica, la errónea delimitación del mercado geográfico, la vulneración del debido proceso en las reuniones de trabajo.*

*Se deja constancia de que COSTACRUCEROS S.A., no ha incurrido en prácticas desleales, pues su comportamiento está conforme a las leyes.*

*Se solicite a la Intendencia que informe a la Comisión, como delimitó el mercado geográfico, sin considerar todos los establecimientos donde COSTACRUCEROS tiene y ha tenido presencia de venta, pero si considera las quejas presentadas a nivel nacional.*

*Se solicite a la Intendencia, que informe por que se vulnero el derecho a la defensa de COSTACRUCEROS y se incumplieron con las reglas obligatorias del derecho a la contradicción, pues si bien la Intendencia permitió la presencia de mí representada, esta solo fue en calidad de oyente, sin que se pueda ejercer mi derecho Constitucional de Defenderme y contra preguntar a las personas que testificaron.*

*Así también, que la Intendencia informe por que permitieron que personas que no fueron las que contrataron, relaten los hechos que presuntamente se habría dado respecto del tema litigado, esto es, considerar la versión de terceros que no estaban al momento de contratar, y desconocían el tema en general, más que como supuestamente le habría contado el presunto afectado.*

*Se pregunte a la Intendencia, como la servidora Andrea Suntasi, por un error cargó al expediente, un documento forjado, esto es, un documento que en su momento no fue firmado sino cortada y pegada y subida al expediente.*

*Se pregunte a la Secretaría, si para certificar la copia del memorando SCPM-IGT-INICPD-12-2018-M, la Intendencia exhibió el memo original, o como ejerció la certificación.*

*Se pregunte a la Intendencia, donde reposa el memorando SCPM-IGT-INICPD-12-2018-M firmado por el entonces Intendente Marlon Vinuesa.*



*Con estos precedentes, es claro que no se cumplen con los requisitos que obligatoriamente son necesarios, para que se tache de desleal, el comportamiento de COSTACRUCEROS S.A.*

*(...)*”

[510] Que, dentro del informe SCPM-IGT-INICPD-2021-042-I, la INICPD concluyó:

### **“III. CONCLUSIÓN**

*En este sentido, con base en lo señalado, esta Intendencia remite el presente Informe a fin de dar cumplimiento a lo dispuesto por la CRPI, mediante providencia de 05 de julio de 2021, dictada dentro del expediente SCPM-CRPI-016-2021.*

*En conclusión, esta Intendencia considera que, la multa para el operador económico COSTACRUCEROS S.A., para el año 2020, asciende a (sic) asciende a VEINTE Y NUEVE MIL TRESCIENTOS NOVENTA Y UNO CON 16/100 (\$29.391,16), conforme la metodología de la Junta de Regulación de la LORCPM, así como el ajuste con la inflación y tasas de crecimiento promedio del mercado relevante.*

*Por otro lado, el beneficio obtenido por COSTACRUCEROS para el año 2020, correspondería a \$ [REDACTED].*

*Lo indicado, sin perjuicio del cálculo que considere realizar la CRPI en el momento procesal oportuno.”*

[511] Que, la CRPI considera que el informe SCPM-IGT-INICPD-2021-042-I, es conducente, pertinente y útil, debido a que provee de un análisis detallado del cálculo de la posible sanción imponible a **COSTACRUCEROS** utilizando datos correspondientes al año 2020, mismo que se encuentra motivado en los beneficios obtenidos como resultado de la práctica de la conducta contraria a la LORCPM, acorde a lo establecido en el artículo 79 de la LORCPM. Datos que permiten enriquecer el análisis fáctico de las conductas controvertidas.

## **10.2. Informe de actuaciones probatorias complementarias**

[512] Mediante memorando SCPM-IGT-INICPD-227-2021-M, la INICPD remitió el informe de actuaciones probatorias complementarias SCPM-IGT-INICPD-2021-058-I, mediante el cual se concluyó lo siguiente:

*“En este sentido, en cumplimiento a lo dispuesto por la CRPI, mediante providencia de 06 de octubre de 2021, esta Intendencia, consciente de que no existe metodología específica para el cálculo de los beneficios, y de acuerdo*



*a la información reportada por el operador COSTACRUCEROS S.A., en sus balances financieros, y la información aportada dentro del expediente de investigación sustanciado por esta Intendencia, concluye, que los beneficios obtenidos por al conductas desleales investigadas, ascenderían a \$ 110.365,20 CIENTO DIEZ MIL TRESCIENTOS SESENTA Y CINCO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMÉRICA CON VEINTE CENTAVOS.”*

- [513] El Informe de actuaciones probatorias complementarias SCPM-IGT-INICPD-2021-058-I es pertinente, conducente y útil, ya que calcula los beneficios obtenidos por el operador **COSTACRUCEROS**.

## **11. CALIFICACIÓN JURÍDICA DE LOS HECHOS**

### **11.1. De los fundamentos de hecho**

- [514] Mediante escrito y anexos presentados el 13 de julio de 2018 a las 08h47, signados con Id. 99747, la Defensoría del Pueblo Zonal 2 puso en conocimiento de la Superintendencia de Control del Poder de Mercado el informe motivado Nro. 0014-DPE-CGDZ2-2018-CS donde se indica lo siguiente:

*“(...) Poner en conocimiento del señor SUPERINTENDENTE DE CONTROL DEL PODER DE MERCADO, que en el presente caso, tal como se cita en el numeral (14 y 15) del presente informe motivado, el operador económico Agencia de Turismo COSTACRUCEROS S.A. podría estar incurriendo en prácticas desleales previstas en el artículo 27 de la Ley Orgánica de Regulación de Control del Poder de Mercado (...)”.*

- [515] Mediante memorando SCPM-IGT-INICPD-12-2018-M, de 20 de julio de 2018, signado al trámite Id anexo 188382, mediante el cual, la Intendencia Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales (en adelante también INICPD), puso en conocimiento de la Intendente General Técnica, el presunto cometimiento de prácticas desleales por parte de operadores del sector turístico.
- [516] La Intendencia General Técnica, autorizo el 03 de agosto 2018, el inicio de una investigación respecto de los elementos identificados por la INICPD.
- [517] Mediante providencia de formulación de cargos de 18 de noviembre de 2020, signada con el ID trámite 177191, en su pate pertinente acogió y formuló los siguientes cargos:

*(...) la Intendencia acoge el Informe de Resultados de la Investigación emitido por la Dirección Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales, de 18 de noviembre del 2020.*





*(...) Con base en los argumentos jurídicos y económicos esbozados en el Informe de Resultados de la investigación, esta Intendencia emite la presente formulación de cargos contra el operador económico AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A., al considerar que en la presente investigación existen méritos de la existencia de las posibles conductas de prácticas desleales de engaño, violación de norma, prácticas agresivas de acoso e influencia indebida por el aprovechamiento de la debilidad y desconocimiento del consumidor; tipificadas en el artículo 27, numerales 2, 9 y 10 literal a) de la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado (LORCPM).*

*En aplicación de lo dispuesto en el artículo 58 de la LORCPM y 68 del Reglamento a la LORCPM, córrase traslado con el informe de resultados y la presente formulación de cargos a fin de que el operador económico AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A., deduzca las excepciones que en derecho le correspondan.*

*Finalmente, respecto de las conductas contenidas en los literales c) y e) del numeral 10 del artículo 27 de la LORCPM, al no existir un pronunciamiento de fondo por parte de esta Institución, la Intendencia dejar a salvo la facultad de iniciar una nueva investigación, en la medida que tenga la competencia en virtud del tiempo de conformidad con el artículo 70 de la LORCPM.*

- [518] Mediante Informe Final SCPM-IGT-INICPD-034-2021, signada al trámite Id 196430 de 14 de junio 2021, la INICPD, concluye su investigación dentro del procedimiento administrativo SCPM-IGT-INICPD-0004-2018.
- [519] Mediante providencia de 14 de junio 2021, signada al trámite Id 196441, la INICPD, dispuso agréguese al expediente el informe final SCPM-IGT-INICPD-034-2021 y póngase en conocimiento a la Comisión de Resolución de Primera Instancia (en adelante CRPI).

## **11.2. De los fundamentos de derecho**

- [520] En el presente acápite la CRPI establecerá el conjunto de normas que servirán de base para la calificación jurídica de los hechos, y como efecto, para la adopción de la resolución.

### **11.2.1. Constitución de la República del Ecuador:**

*“Art. 76.- En todo proceso en el que se determinen derechos y obligaciones de cualquier orden, se asegurará el derecho al debido proceso que incluirá las siguientes garantías básicas:*

- 1. Corresponde a toda autoridad administrativa o judicial, garantizar el cumplimiento de las normas y los derechos de las partes.*



2. *Se presumirá la inocencia de toda persona, y será tratada como tal, mientras no se declare su responsabilidad mediante resolución firme o sentencia ejecutoriada.*
3. *Nadie podrá ser juzgado ni sancionado por un acto u omisión que, al momento de cometerse, no esté tipificado en la ley como infracción penal, administrativa o de otra naturaleza; ni se le aplicará una sanción no prevista por la Constitución o la ley. Sólo se podrá juzgar a una persona ante un juez o autoridad competente y con observancia del trámite propio de cada procedimiento.*
4. *Las pruebas obtenidas o actuadas con violación de la Constitución o la ley no tendrán validez alguna y carecerán de eficacia probatoria.*
5. *En caso de conflicto entre dos leyes de la misma materia que contemplen sanciones diferentes para un mismo hecho, se aplicará la menos rigurosa, aun cuando su promulgación sea posterior a la infracción. En caso de duda sobre una norma que contenga sanciones, se la aplicará en el sentido más favorable a la persona infractora.*
6. *La ley establecerá la debida proporcionalidad entre las infracciones y las sanciones penales, administrativas o de otra naturaleza.*
7. *El derecho de las personas a la defensa incluirá las siguientes garantías:*
  - a) *Nadie podrá ser privado del derecho a la defensa en ninguna etapa o grado del procedimiento.*
  - b) *Contar con el tiempo y con los medios adecuados para la preparación de su defensa.*
  - c) *Ser escuchado en el momento oportuno y en igualdad de condiciones.*
  - d) *Los procedimientos serán públicos salvo las excepciones previstas por la ley. Las partes podrán acceder a todos los documentos y actuaciones del procedimiento.*
  - e) *Nadie podrá ser interrogado, ni aún con fines de investigación, por la Fiscalía General del Estado, por una autoridad policial o por cualquier otra, sin la presencia de un abogado particular o un defensor público, ni fuera de los recintos autorizados para el efecto.*
  - f) *Ser asistido gratuitamente por una traductora o traductor o intérprete, si no comprende o no habla el idioma en el que se sustancia el procedimiento. g) En procedimientos judiciales, ser asistido por una abogada o abogado de su*



*elección o por defensora o defensor público; no podrá restringirse el acceso ni la comunicación libre y privada con su defensora o defensor.*

- g) Presentar de forma verbal o escrita las razones o argumentos de los que se crea asistida y replicar los argumentos de las otras partes; presentar pruebas y contradecir las que se presenten en su contra.*
- h) Nadie podrá ser juzgado más de una vez por la misma causa y materia. Los casos resueltos por la jurisdicción indígena deberán ser considerados para este efecto.*
- i) Quienes actúen como testigos o peritos estarán obligados a comparecer ante la jueza, juez o autoridad, y a responder al interrogatorio respectivo.*
- j) Ser juzgado por una jueza o juez independiente, imparcial y competente. Nadie será juzgado por tribunales de excepción o por comisiones especiales creadas para el efecto.*
- l) Las resoluciones de los poderes públicos deberán ser motivadas. No habrá motivación si en la resolución no se enuncian las normas o principios jurídicos en que se funda y no se explica la pertinencia de su aplicación a los antecedentes de hecho. Los actos administrativos, resoluciones o fallos que no se encuentren debidamente motivados se considerarán nulos. Las servidoras o servidores responsables serán sancionados.*
- m) Recurrir el fallo o resolución en todos los procedimientos en los que se decida sobre sus derechos.”*

[521] El artículo 76 de la CN, establece el derecho al debido proceso, que se aplica no solo a los procesos judiciales sino a los procedimientos administrativos. Este derecho es uno de los cimientos de los Estados de Derecho contemporáneos y que, sin lugar a duda, ocupa un lugar preponderante en la actividad de la SCPM y específicamente de la CRPI.

[522] Los artículos 213, 335 y 336 de la CN determinan las facultades de las Superintendencias como órganos de control y regulación de las actividades económicas, buscando la transparencia y eficiencia en los mercados.

*“Art. 213.- Las superintendencias son organismos técnicos de vigilancia, auditoría, intervención y control de las actividades económicas, sociales y ambientales, y de los servicios que prestan las entidades públicas y privadas, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general. Las superintendencias actuarán de oficio o por requerimiento ciudadano. Las facultades específicas de las superintendencias y las áreas que requieran del control, auditoría y vigilancia de cada una de ellas se determinarán de acuerdo con la ley.*

(...)"

*“Art. 335.- El Estado regulará, controlará e intervendrá, cuando sea necesario, en los intercambios y transacciones económicas; y sancionará la explotación, usura, acaparamiento, simulación, intermediación especulativa de los bienes y servicios, así como toda forma de perjuicio a los derechos económicos y a los bienes públicos y colectivos.*

*El Estado definirá una política de precios orientada a proteger la producción nacional, establecerá los mecanismos de sanción para evitar cualquier práctica de monopolio y oligopolio privados, o de abuso de posición de dominio en el mercado y otras prácticas de competencia desleal.”*

*“Art. 336.- El Estado impulsará y velará por el comercio justo como medio de acceso a bienes y servicios de calidad, que minimice las distorsiones de la intermediación y promueva la sustentabilidad.*

*El Estado asegurará la transparencia y eficiencia en los mercados y fomentará la competencia en igualdad de condiciones y oportunidades, lo que se definirá mediante ley.”*

[523] Los artículos transcritos establecen las bases constitucionales para la actuación de la SCPM. Indican el fundamento de su función de vigilancia y control, así como de su facultad sancionadora.

### **11.2.2. Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder del Mercado (LORCPM)**

[524] La normativa ecuatoriana en materia de libre y leal competencia busca evitar, prevenir, corregir, eliminar y sancionar las prácticas anticompetitivas en las que los operadores económicos puedan incurrir, en aras de conseguir la eficiencia en los mercados, el comercio justo y el bienestar general de los consumidores y usuarios.

*“Art. 1.- Objeto.- El objeto de la presente Ley es evitar, prevenir, corregir, eliminar y sancionar el abuso de operadores económicos con poder de mercado; la prevención, prohibición y sanción de acuerdos colusorios y otras prácticas restrictivas; el control y regulación de las operaciones de concentración económica; y la prevención, prohibición y sanción de las prácticas desleales, buscando la eficiencia en los mercados, el comercio justo y el bienestar general y de los consumidores y usuarios, para el establecimiento de un sistema económico social, solidario y sostenible.*

*Art. 2.- Ámbito.- Están sometidos a las disposiciones de la presente Ley todos los operadores económicos, sean personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, nacionales y extranjeras, con o sin fines de lucro, que actual o potencialmente realicen actividades económicas en todo o en parte del territorio nacional, así como los gremios que las agrupen, y las que realicen actividades económicas fuera del país, en la medida en que sus actos,*

*actividades o acuerdos produzcan o puedan producir efectos perjudiciales en el mercado nacional.*

*Las conductas o actuaciones en que incurriere un operador económico serán imputables a él y al operador que lo controla, cuando el comportamiento del primero ha sido determinado por el segundo.*

*La presente ley incluye la regulación de las distorsiones de mercado originadas en restricciones geográficas y logísticas, así como también aquellas que resultan de las asimetrías productivas entre los operadores económicos.”*

[525] Las normas transcritas establecen el objeto y el ámbito de aplicación de la LORCPM y, por lo tanto, el límite de actuación de la SCPM. El caso bajo estudio encaja dentro de dicho marco de acción.

[526] El artículo 3 de la LORCPM concibe la primacía de la realidad como:

*“Art. 3.- Primacía de la realidad.- Para la aplicación de esta Ley la autoridad administrativa determinará la naturaleza de las conductas investigadas, atendiendo a su realidad y efecto económico. La forma de los actos jurídicos utilizados por los operadores económicos no enerva el análisis que la autoridad efectúe sobre la verdadera naturaleza de las conductas subyacentes a dichos actos.*

*La costumbre o la costumbre mercantil no podrán ser invocadas o aplicadas para exonerar o eximir las conductas contrarias a esta Ley o la responsabilidad del operador económico.”*

[527] El principio de primacía de la realidad es muy importante para determinar la naturaleza de las conductas investigadas, atendiendo la posición de los operadores económicos en el mercado relevante y su grado de influencia.

[528] El artículo 5 de la LORCPM prevé que en cada caso se debe establecer el mercado relevante:

*“Art. 5.- Mercado relevante.- A efecto de aplicar esta Ley la Superintendencia de Control del Poder de Mercado determinará para cada caso el mercado relevante. Para ello, considerará, al menos, el mercado del producto o servicio, el mercado geográfico y las características relevantes de los grupos específicos de vendedores y compradores que participan en dicho mercado.*

*El mercado del producto o servicio comprende, al menos, el bien o servicio materia de la conducta investigada y sus sustitutos. Para el análisis de sustitución, la Superintendencia de Control del Poder de Mercado evaluará, entre otros factores, las preferencias de los clientes o consumidores; las*



*características, usos y precios de los posibles sustitutos; los costos de la sustitución; así como las posibilidades tecnológicas y el tiempo requerido para la sustitución.*

*El mercado geográfico comprende el conjunto de zonas geográficas donde están ubicadas las fuentes alternativas de aprovisionamiento del producto relevante. Para determinar las alternativas de aprovisionamiento, la Superintendencia de Control del Poder de Mercado evaluará, entre otros factores, los costos de transporte, las modalidades de venta y las barreras al comercio existentes.*

*La determinación del mercado relevante considerará las características particulares de los vendedores y compradores que participan en dicho mercado. Los competidores de un mercado relevante deberán ser equiparables, para lo cual se considerará las características de la superficie de venta, el conjunto de bienes que se oferta, el tipo de intermediación y la diferenciación con otros canales de distribución o venta del mismo producto.”*

[529] La norma transcrita establece los parámetros básicos para establecer el mercado relevante en cada caso. Por lo tanto, en el asunto bajo estudio, se delimitará el mercado relevante y de ahí partirá el análisis.

[530] El artículo 26 de la LORCPM establece los parámetros bajo los cuales los actos o prácticas desleales se encuentran prohibidos:

*“Art. 26.- Prohibición.- Quedan prohibidos y serán sancionados en los términos de la presente Ley, los hechos, actos o prácticas desleales, cualquiera sea la forma que adopten y cualquiera sea la actividad económica en que se manifiesten, cuando impidan, restrinjan, falseen o distorsionen la competencia, atenten contra la eficiencia económica, o el bienestar general o los derechos de los consumidores o usuarios.*

*Los asuntos en que se discutan cuestiones relativas a la propiedad intelectual entre pares, públicos o privados, sin que exista afectación al interés general o al bienestar de los consumidores, serán conocidos y resueltos por la autoridad nacional competente en la materia.”*

[531] La norma transcrita es importante porque indica que para que la conducta sea sancionada, deberán cumplirse los siguientes requisitos:

- (i) Existencia del acto o práctica desleal.



- (ii) Que dicho acto o práctica desleal ponga en riesgo a la competencia, la eficiencia económica, el bienestar general o el derecho de los consumidores y usuarios, en el marco del mercado relevante pertinente.

[532] El numeral 2 del artículo 27 de la LORCPM enuncia el acto de competencia desleal bajo la modalidad de engaño:

“(…)

**“Art. 27.- Prácticas Desleales.- Entre otras, se consideran prácticas desleales, las siguientes:**

(…)

*2.- Actos de engaño.- Se considera desleal toda conducta que tenga por objeto o como efecto, real o potencial, inducir a error al público, inclusive por omisión, sobre la naturaleza, modo de fabricación o distribución, características, aptitud para el uso, calidad y cantidad, precio, condiciones de venta, procedencia geográfica y en general, las ventajas, los atributos, beneficios o condiciones que corresponden a los productos, servicios, establecimientos o transacciones que el operador económico que desarrolla tales actos pone a disposición en el mercado; o, inducir a error sobre los atributos que posee dicho operador, incluido todo aquello que representa su actividad empresarial.*

*Configura acto de engaño la difusión en la publicidad de afirmaciones sobre productos o servicios que no fuesen veraces y exactos. La carga de acreditar la veracidad y exactitud de las afirmaciones en la publicidad corresponde a quien las haya comunicado en su calidad de anunciante. En particular, para la difusión de cualquier mensaje referido a características comprobables de un producto o servicio anunciado, el anunciante debe contar con las pruebas que sustenten la veracidad de dicho mensaje.”*

[533] Para el caso particular esta norma es fundamental, ya que la contempla una de las conductas que fue imputada al operador económico **COSTACRUCEROS**.

[534] El numeral 9 del artículo 27 de la LORCPM enuncia el acto de competencia desleal bajo la modalidad de violación de normas:

**“Art. 27.- Prácticas Desleales.- Entre otras, se consideran prácticas desleales, las siguientes:**

“(…)

*9.- Violación de normas.- Se considera desleal el prevalecer en el mercado mediante una ventaja significativa adquirida como resultado del abuso de*



*procesos judiciales o administrativos o del incumplimiento de una norma jurídica, como sería una infracción de normas ambientales, publicitarias, tributarias, laborales, de seguridad social o de consumidores u otras; sin perjuicio de las disposiciones y sanciones que fuesen aplicables conforme a la norma infringida.*

*La concurrencia en el mercado sin las autorizaciones legales correspondientes configura una práctica desleal cuando la ventaja competitiva obtenida es significativa.”*

[535] Para el caso particular esta norma es fundamental, ya que contiene una de las conductas imputadas al operador económico **COSTACRUCEROS**.

[536] El numeral 10 literal a) del artículo 27 de la LORCPM enuncia el acto de competencia desleal bajo la modalidad de prácticas agresivas de acoso, coacción e influencia indebida contra los consumidores, en especial el aprovechamiento de la debilidad o el desconocimiento del consumidor:

***“Art. 27.- Prácticas Desleales.- Entre otras, se consideran prácticas desleales, las siguientes:***

*“(…)*

*10.- Prácticas agresivas de acoso, coacción e influencia indebida contra los consumidores.- Se consideran prácticas desleales, entre otras:*

*a) El aprovechamiento de la debilidad o del desconocimiento del consumidor.*

*(…)”*

[537] Para el caso particular esta norma es fundamental, ya que contiene una de las conductas imputadas al operador económico **COSTACRUCEROS**.

[538] Los artículos 77, 78, 79, 80, 81 y 82 a su vez establecen:

*“Art. 77.- Sujetos infractores.- Serán sujetos infractores las personas naturales o jurídicas que incurran en las prohibiciones o ejecuten las acciones u omisiones tipificadas como infracciones en esta Ley.*

*(…)”*

*“Art. 78.- Infracciones.- Las infracciones establecidas en la presente Ley se clasifican en leves, graves y muy graves.*

*1. Son infracciones leves:*





- a. *Haber presentado a la Superintendencia de Control del Poder de Mercado la notificación de la concentración económica fuera de los plazos previstos en el artículo 16.*
  - b. *No haber notificado una concentración requerida de oficio por la Superintendencia de Control del Poder de Mercado según lo previsto en el artículo 16.*
  - c. *No haber cumplido con las medidas correctivas dispuestas en virtud de los artículos 73 y siguientes de esta Ley.*
  - d. *Incumplir o contravenir lo establecido en una resolución de la Superintendencia de Control del Poder de Mercado.*
  - e. *Incurrirán en infracción leve las autoridades administrativas o cualquier otro funcionario que hubiere admitido o concedido recursos administrativos, que se formulen con el ánimo de o que tengan como resultado el impedir, restringir, falsear, o distorsionar la competencia, o retrasar o impedir la aplicación de las normas previstas en esta Ley.*
  - f. *No haberse sometido a una inspección ordenada de acuerdo con lo establecido en esta Ley.*
  - g. *Incurrirá en infracción leve quien presentare una denuncia falsa, utilizando datos o documentos falsos, con el propósito de causar daño a la competencia, sin perjuicio de las demás acciones civiles y penales que correspondan.*
  - h. *La obstrucción por cualquier medio de la labor de inspección de la Superintendencia de Control del Poder de Mercado.*
2. *Son infracciones graves:*
- a. *El desarrollo de conductas colusorias en los términos previstos en el artículo 11 de esta Ley, cuando las mismas consistan en carteles u otros acuerdos, decisiones o recomendaciones colectivas, prácticas concertadas o conscientemente paralelas entre empresas u operadores económicos que no sean competidores entre sí, reales o potenciales.*
  - b. *El abuso de poder de mercado tipificado en el artículo 9 que no tenga la consideración de muy grave.*
  - c. *El falseamiento del régimen de competencia mediante prácticas actos desleales en los términos establecidos en el artículo 27 de esta Ley.*
  - d. *La ejecución de una operación de concentración sujeta a control, antes de haber sido notificada a la Superintendencia de Control del Poder de*



*Mercado; o antes de que haya sido autorizada de conformidad con lo previsto en esta Ley.*

- e. La utilización infundada, deliberada y reincidente de incidentes legales o judiciales, o recursos administrativos, que impidan, restrinjan, falseen, o distorsionen la competencia, o retrasen o impidan la aplicación de las normas previstas en esta Ley.*
  - f. No haber cumplido con las medidas correctivas dispuestas en virtud de esta Ley, tratándose de abuso de poder de mercado o acuerdos y prácticas restrictivas.*
  - g. No haber cumplido con los compromisos adquiridos de conformidad con esta Ley.*
  - h. Suministrar a la Superintendencia de Control del Poder de Mercado información engañosa o falsa.*
- 3. Son infracciones muy graves:*

- a. El desarrollo de conductas colusorias tipificadas en el artículo 11 de esta Ley que consistan en cárteles u otros acuerdos, decisiones o recomendaciones colectivas, prácticas concertadas o conscientemente paralelas entre empresas u operadores económicos competidores entre sí, reales o potenciales.*
- b. El abuso de poder de mercado tipificado en el artículo 9 de esta Ley cuando el mismo sea cometido por una o más empresas u operadores económicos que produzca efectos altamente nocivos para el mercado y los consumidores o que tengan una cuota de mercado próxima al monopolio o disfrute de derechos especiales o exclusivos.*
- c. La ejecución de actos o contratos efectuados por el operador económico resultante de una operación de concentración sujeta a control, antes de haber sido notificada a la Superintendencia de Control del Poder de Mercado; o antes de que haya sido autorizada de conformidad con lo previsto en esta ley.*
- d. Incumplir o contravenir lo establecido en una resolución de la Superintendencia de Control del Poder de Mercado, tanto en materia de abuso de poder de mercado, conductas anticompetitivas y de control de concentraciones.*

*Las infracciones graves y muy graves se juzgarán independientemente de que puedan constituir conductas tipificadas y sancionadas en la Ley Penal y ser objeto de la correspondiente acción por parte de la Función Judicial.”*



*Art. 79.- Sanciones.- La Superintendencia de Control del Poder de Mercado impondrá a las empresas u operadores económicos, asociaciones, uniones o agrupaciones de aquellos que, deliberadamente o por negligencia, infrinjan lo dispuesto en la presente Ley, las siguientes sanciones:*

- a. Las infracciones leves con multa de hasta el 8% del volumen de negocios total de la empresa u operador económico infractor en el ejercicio inmediatamente anterior al de la imposición de la multa.*
- b. Las infracciones graves con multa de hasta el 10% del volumen de negocios total de la empresa u operador económico infractor en el ejercicio inmediatamente anterior al de la imposición de la multa.*
- c. Las infracciones muy graves con multa de hasta el 12% del volumen de negocios total de la empresa u operador económico infractor en el ejercicio inmediatamente anterior al de imposición de la multa.*

*El volumen de negocios total de las asociaciones, uniones o agrupaciones de empresas u operador económico se determinará tomando en consideración el volumen de negocios de sus miembros.*

*Además de la sanción prevista en el apartado anterior, cuando el infractor sea una persona jurídica y haya incurrido en infracciones muy graves, se podrá imponer una multa de hasta 500 Remuneraciones Básicas Unificadas a cada uno de sus representantes legales o a las personas que integran los órganos directivos que hayan intervenido en el acuerdo o decisión, según el grado de intervención o participación de dichos representantes o directivos en la determinación o ejecución de la práctica o conducta infractora.*

*Quedan excluidas de la sanción aquellas personas que, formando parte de los órganos colegiados de administración, no hubieran asistido a las reuniones o hubieran votado en contra o salvado su voto.*

*En caso de que no sea posible delimitar el volumen de negocios a que se refieren los literales a), b) y c) del primer inciso del presente artículo, las infracciones tipificadas en la presente Ley serán sancionadas en los términos siguientes:*

- 1. Las infracciones leves con multa entre 50 a 2.000 Remuneraciones Básicas Unificadas.*
- 2. Las infracciones graves con multa entre 2.001 a 40.000 Remuneraciones Básicas Unificadas.*



*3. Las infracciones muy graves con multa de más de 40.000 Remuneraciones Básicas Unificadas.*

*La reincidencia se considerará circunstancia agravante, por lo que la sanción aplicable no deberá ser menor que la sanción precedente. La Superintendencia de Control del Poder de Mercado podrá imponer las multas de manera sucesiva e ilimitadamente en caso de reincidencia. En ese caso los umbrales del 8%, 10% y 12% del volumen de negocios total del infractor, relativos a todas sus actividades económicas correspondientes al ejercicio inmediatamente anterior al de imposición de la multa, establecidos en los literales a, b y c precedentes, no serán aplicables.*

*De igual manera, si la Superintendencia determinare que los beneficios obtenidos como resultado de una conducta contraria a las disposiciones de la presente Ley son superiores a los umbrales del 8%, 10% y 12% del volumen de negocios total del infractor, o a los montos previstos en los números 1, 2 y 3 de este artículo, sancionará al infractor con un monto idéntico al de dichos beneficios, sin perjuicio de su facultad para sancionar la reincidencia establecida en el inciso precedente.*

*Quien no suministrare a la Superintendencia de Control del Poder de Mercado la información requerida por ésta o hubiere suministrado información incompleta o incorrecta, será sancionado con una multa de hasta 500 Remuneraciones Básicas Unificadas.*

*La Superintendencia de Control del Poder de Mercado podrá ordenar desinvertir, dividir o escindir en los casos en los que determine que es el único camino para restablecer la competencia.”*

*“Art. 80.- Criterios para la determinación del importe de las sanciones.- El importe de las sanciones se fijará atendiendo, entre otros, a los siguientes criterios:*

- a. La dimensión y características del mercado afectado por la infracción.*
- b. La cuota de mercado del operador u operadores económicos responsables.*
- c. El alcance de la infracción.*
- d. La duración de la infracción.*
- e. El efecto de la infracción sobre los derechos y legítimos intereses de los consumidores y usuarios o sobre otros operadores económicos.*
- f. Los beneficios obtenidos como consecuencia de la infracción.*



*g. Las circunstancias agravantes y atenuantes que concurran en relación con cada una de las empresas u operadores económicos responsables.”*

*“Art. 81.- Circunstancias Agravantes.- Para fijar el importe de las sanciones se tendrán en cuenta además, entre otras, las siguientes circunstancias agravantes:*

- a. La comisión reiterada de infracciones tipificadas en la presente Ley.*
- b. La posición de responsable o instigador de la infracción.*
- c. La adopción de medidas para imponer o garantizar el cumplimiento de las conductas ilícitas.*
- d. La falta de colaboración u obstrucción de la labor inspectora, sin perjuicio de la posible consideración como infracción independiente, según lo previsto en el artículo 78 numeral 1, literal g.*

*Art. 82.- Circunstancias Atenuantes.- Para fijar el importe de la sanción se tendrán en cuenta además, entre otras, las siguientes circunstancias atenuantes:*

- a. La realización de actuaciones que pongan fin a la infracción.*
- b. La no aplicación efectiva de las conductas prohibidas.*
- c. La realización de actuaciones tendientes a reparar el daño causado. d. La colaboración activa y efectiva con la Superintendencia de Control del Poder de Mercado llevada a cabo fuera de los supuestos de exención y de reducción del importe de la multa regulados en los artículos 83 y 84 de esta Ley.”*

[539] Las normas transcritas regulan los parámetros para aplicar las sanciones, especialmente en relación con la calificación de la infracción, el cálculo de la multa y la imposición de agravantes y atenuantes. Este conjunto normativo será aplicado al caso concreto al revisar la infracción y la responsabilidad que corresponda a sus autores, las circunstancias agravantes y atenuantes concurrentes, y la decisión sobre la aplicación e importe de la multa.

### **11.2.3. Reglamento para la Aplicación de la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado (RLORCPM)**

[540] El artículo 4 del RLORCPM establece el criterio general de evaluación para determinar el carácter restrictivo de las conductas y actuaciones de los operadores económicos:

*“Art. 4.- Criterio general de evaluación.- La Superintendencia de Control del Poder de Mercado, para determinar el carácter restrictivo de las conductas*

*y actuaciones de los operadores económicos, analizará su comportamiento caso por caso, evaluando si tales conductas y actuaciones, tienen por objeto o efecto, actual o potencialmente, impedir, restringir, falsear o distorsionar la competencia, o atentar contra la eficiencia económica, el bienestar general o los derechos de los consumidores o usuarios.”*

[541] La norma transcrita ayuda a entender el sentido y alcance del artículo 26 de la LORCPM.

[542] El artículo 42 del RLORCPM nos indica que la Junta de Regulación establecerá la metodología a utilizarse para calcular el importe de la multa en el presente asunto. Esto será analizado en el acápite sobre la aplicación e importe de la multa.

*“Art. 42.- Atribuciones de la Junta de Regulación.- La Junta de Regulación, aquí en adelante la Junta, tendrá las siguientes facultades:*

*(...)*

*k) Establecer la metodología para el cálculo del importe de multas y aplicación de los compromisos de cese;*

*(...)”*

#### **11.2.4. Resolución No. 012 de 23 de septiembre de 2016, publicada en el Registro Oficial No. 887 de 22 de noviembre de 2016, expedida por la Junta de Regulación.**

[543] Mediante la citada resolución se expidió la Metodología para la Determinación del Importe de Multas por Infracciones a la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado.

[544] El Informe No. SP-2016-009 se considera como un elemento interpretativo esencial <sup>9</sup> de la Resolución No. 012 de 23 de septiembre de 2016, publicada en el Registro Oficial No. 887 de 22 de noviembre de 2016.

[545] El Informe No. SP-2016-009 define la metodología mencionada en el párrafo anterior, estableciendo un procedimiento de cálculo en concordancia con lo determinado tanto en la LORCPM como en el RLORCPM.

[546] Dicha metodología considera parámetros que permiten cuantificar, de la manera más aproximada, un importe de sanción que se encuentre acorde a las especificidades de cada caso.

### **11.3. Marco teórico**

---

<sup>9</sup> Resolución de 05 de julio de 2019 expedida por el Superintendente de Control del Poder de Mercado, expediente SCPM-CRPI-2015-019-RA

### 11.3.1. Los actos o prácticas desleales

[547] El artículo 25 de la LORCPM define a las actividades desleales como “...*todo hecho, acto o práctica contrarios a los usos o costumbres honestos en el desarrollo de actividades económicas, incluyendo aquellas conductas realizadas en o a través de la actividad publicitaria...*”.

[548] La definición normativa hace referencia a los usos y costumbres honestos, entendiendo por tal a la buena fe comercial. Lo plasmando en la ley está en consonancia con lo afirmado por la doctrina especializada sobre la materia. Miremos algunas definiciones:

[549] Para Pinkas Flint la competencia desleal es “*toda conducta que resulte contraria a la buena fe comercial, al normal desenvolvimiento de actividades económicas y en general a las normas de corrección que deben regir las actividades económicas.*”<sup>10</sup>

[550] Para Mauricio Tapia la competencia desleal “*se trata de conductas de exacerbación de la competencia (lo que es positivo), mediante instrumentos deshonestos o apartados de las buenas prácticas comerciales (lo que, obviamente, es negativo).*”

[551] El Tribunal de Justicia de la Comunidad Andina al interpretar el artículo 258 de la Decisión 486 de la Comisión de la Comunidad Andina, cuyo texto comparte la misma plataforma del citado artículo 25 de la LORCPM, indicó lo siguiente:

*“(...) Se entiende por competencia desleal todo acto contrario a la buena fe empresarial, contrario al normal desenvolvimiento de las actividades económicas, basado en el esfuerzo empresarial legítimo. Sobre el particular, el Tribunal ha considerado que son actos contrarios a los usos y prácticas honestos aquellos que se producen con la intención de causar daño o de aprovecharse de situaciones que puedan perjudicar al competidor.”*<sup>11</sup>

[552] El artículo 26<sup>12</sup> de la LORCPM prohíbe los actos o prácticas desleales en todas sus formas y en cualquier actividad económica cuando:

---

<sup>10</sup> Flint Pinkas. Tratado de Defensa de la Libre Competencia. Pontificia Universidad Católica del Perú. Fondo Editorial. Lima Perú 2012. Pág. 103.

<sup>11</sup> Interpretación Prejudicial de 30 de abril de 2019 en el marco del proceso 389-IP-2018.

<sup>12</sup> “**Art. 26.- Prohibición.-** *Quedan prohibidos y serán sancionados en los términos de la presente Ley, los hechos, actos o prácticas desleales, cualquiera sea la forma que adopten y cualquiera sea la actividad económica en que se manifiesten, cuando impidan, restrinjan, falseen o distorsionen la competencia, atenten contra la eficiencia económica, o el bienestar general o los derechos de los consumidores o usuarios.*”



- (i) Impidan, restrinjan, falseen o distorsionen la competencia.
- (ii) Atenten contra la eficiencia económica.
- (iii) Atenten contra el bienestar general
- (iv) O Atenten contra los derechos de los consumidores o usuarios.

[553] Dicho artículo tiene su fundamento y sustento en el artículo 1 de la LORCPM, donde se establece su objeto:

*“Art. 1.- Objeto.- El objeto de la presente Ley es evitar, prevenir, corregir, eliminar y sancionar el abuso de operadores económicos con poder de mercado; la prevención, prohibición y sanción de acuerdos colusorios y otras prácticas restrictivas; el control y regulación de las operaciones de concentración económica; y la prevención, prohibición y sanción de las prácticas desleales, buscando la eficiencia en los mercados, el comercio justo y el bienestar general y de los consumidores y usuarios, para el establecimiento de un sistema económico social, solidario y sostenible.”* Negrita y subrayado por fuera del texto.

[554] Como se puede observar, la normativa ecuatoriana plantea una prohibición de amplio espectro, que no sólo busca proteger al mercado en general y a la competencia en el ámbito exclusivo de los operadores económicos, sino que se basa en parámetros como la eficiencia económica, el bienestar general y el derecho de los consumidores y usuarios. Esto quiere decir que la autoridad de competencia tiene un gran abanico de posibilidades para investigar y sancionar las conductas desleales y, en cada caso, poder determinar la afectación o posible afectación al mercado bajo los parámetros indicados.

[555] Lo anteriormente mencionado no quiere decir que la autoridad de competencia ecuatoriana sea una agencia eminentemente de protección al consumidor. Su actividad cobra sentido cuando, en el marco de la protección al mercado, se analizan los actos desleales bajo factores como la concurrencia de competidores, la eficiencia económica, el bienestar general y los derechos de los consumidores y usuarios. En esta línea, caso a caso, la SCPM debe analizar la naturaleza de la conducta, el mercado relevante, sus participantes, la posición de los operadores investigados, y, por supuesto, la afectación o posible afectación a los otros competidores, a la eficiencia económica en el sector, al bienestar general, o a los derechos de los consumidores o usuarios.

[556] En una reciente resolución, haciendo referencia a la ley de competencia desleal española y a doctrina especializada sobre la materia, la CRPI siguió la misma línea:

---

*Los asuntos en que se discutan cuestiones relativas a la propiedad intelectual entre pares, públicos o privados, sin que exista afectación al interés general o al bienestar de los consumidores, serán conocidos y resueltos por la autoridad nacional competente en la materia.”*





“(…)

[395] *A pesar de lo sostenido por el Tribunal Superior Español, no se puede dejar por fuera lo mencionado por la jurisprudencia Amelia Pérez Mosteiro, al referirse a la finalidad de las normas que regulan la competencia desleal:*

*“A la luz de lo manifestado puede afirmarse que las normas que regulan la competencia desleal reprimiendo las conductas que objetivamente resultan contrarias a la buena fe, vulnerando el correcto funcionamiento del tráfico económico tienen también la finalidad de proteger los legítimos intereses de los consumidores y usuarios, constituyendo circunstancias que han de ser tenidos en cuenta tanto a la hora de elaborar las normas que garanticen un eficaz y correcto funcionamiento del mercado como a la hora de interpretarlas y aplicarlas.”*

[396] *De modo accesorio, se debe señalar que dentro de nuestro ordenamiento jurídico la LORCPM, no solo pretende ordenar el mercado y disciplinar las conductas competitivas de quienes en él participan, sino que también busca velar por el bienestar general de los consumidores y usuarios, particularidad que dista con la citada Ley de Competencia Desleal, sin dejar por fuera el hecho que en sí la SCPM no es la entidad competente para sustanciar un proceso que atañe en stricto sensu a la afectación de los derechos del consumidor.*

(…)”<sup>13</sup>

[557] Resulta importante anotar que la normativa ecuatoriana no establece una calificación de la afectación a la libre competencia, sino que establece parámetros de análisis sin una gradación específica. Por lo tanto, la SCPM no calificará el ilícito en escalas de gravedad para adelantar su persecución y sanción, sino, como ya se indicó, analizará las circunstancias de cada caso bajo los parámetros o factores arriba indicados. Esto quiere decir que además de la existencia de un acto o práctica desleal, se deberá constatar la afectación o posible afectación del mercado bajo los parámetros indicados.

[558] Ahora bien, cuando se habla de afectación al mercado, al calor del artículo 5 de la LORCPM, se debe obligatoriamente en cada caso establecer el mercado relevante, lo que incluye determinar el producto o servicio vinculado y su espectro geográfico.<sup>14</sup>

[559] Por lo tanto, para que la conducta sea sancionada, deberán cumplirse los siguientes requisitos:

<sup>13</sup> Resolución de 6 de agosto de 2021 expedida a las 16h40.

<sup>14</sup> “**Art. 5.- Mercado relevante.-** A efecto de aplicar esta Ley la Superintendencia de Control del Poder de Mercado determinará para cada caso el mercado relevante. Para ello, considerará, al menos, el mercado del producto o servicio, el mercado geográfico y las características relevantes de los grupos específicos de vendedores y compradores que participan en dicho mercado.”



- (i) Existencia del acto o práctica desleal.
- (ii) Que dicho acto o práctica desleal ponga en riesgo a la competencia, la eficiencia económica, el bienestar general o el derecho de los consumidores y usuarios, en el marco del mercado relevante pertinente.

[560] La normativa ecuatoriana, siguiendo el esquema normativo más utilizado, no presenta un listado taxativo de los actos de los actos o prácticas desleales. Por el contrario, el artículo 27 de la LORCPM indica algunos actos desleales de común ocurrencia en el mercado, que puede ser completado con cualquier otra práctica deshonesta en el ámbito empresarial.

[561] Como el caso bajo estudio tiene que ver con actos de competencia desleal en la modalidad de engaño, violación de normas y prácticas agresivas de acoso, coacción e influencia indebida (aprovechamiento de la debilidad o del desconocimiento del consumidor), se pasará a analizar cada uno de ellos.

### 11.3.2. Actos de engaño

[562] El numeral 2 del artículo 27 de la LORCPM define los actos de engaño así:

*“Art. 27.- Prácticas Desleales.- Entre otras, se consideran prácticas desleales, las siguientes:*

*(...)*

*2.- Actos de engaño.- Se considera desleal toda conducta que tenga por objeto o como efecto, real o potencial, inducir a error al público, inclusive por omisión, sobre la naturaleza, modo de fabricación o distribución, características, aptitud para el uso, calidad y cantidad, precio, condiciones de venta, procedencia geográfica y en general, las ventajas, los atributos, beneficios o condiciones que corresponden a los productos, servicios, establecimientos o transacciones que el operador económico que desarrolla tales actos pone a disposición en el mercado; o, inducir a error sobre los atributos que posee dicho operador, incluido todo aquello que representa su actividad empresarial.*

*Configura acto de engaño la difusión en la publicidad de afirmaciones sobre productos o servicios que no fuesen veraces y exactos. La carga de acreditar la veracidad y exactitud de las afirmaciones en la publicidad corresponde a quien las haya comunicado en su calidad de anunciante. En particular, para la difusión de cualquier mensaje referido a características comprobables de un producto o servicio anunciado, el anunciante debe contar con las pruebas que sustenten la veracidad de dicho mensaje.”*

- [563] La norma transcrita establece una conducta de amplio espectro, es decir, que puede realizarse por diversas plataformas fácticas, incluyendo la publicidad, pero que tienen un común denominador: hacer que el público consumidor caiga en error al momento de adquirir bienes o servicios en el mercado.
- [564] La conducta puede referirse a cualquier aspecto, característica o actividad del operador que realiza dicha práctica desleal. Busca proteger al mercado en dos escenarios: (i) evitar que algunos competidores distorsionen el escenario competitivo al aprovecharse del error del consumidor y (ii) salvaguardar la libre elección del consumidor al momento de elegir qué bien comprar o qué servicio adquirir.<sup>15</sup>
- [565] Tal y como se desprende de la norma, el acto de engaño puede presentarse de dos maneras<sup>16</sup>:
- (i) **Por acción:** cuando el operador económico emite información o realiza cualquier actividad directamente encaminada a engañar al consumidor. Un ejemplo sería cuando se afirma que un producto o servicio posee unas calidades que en realidad no tiene.
  - (ii) **Por omisión:** cuando el operador económico excluye información relevante para el consumidor o cuando presenta la información de manera ambigua u oscura, logrando de esta manera impedir que éste tome una decisión libre y realmente informada.
- [566] Además de lo anterior, el acto de engaño puede darse mediante información falsa o utilizando información verdadera pero que bajo el contexto en que se desenvuelve podría generar error en el público consumidor. Esto fue plasmado en la normativa europea (Directiva 2005/29/CEE del Parlamento Europeo y del Consejo /artículo 6). La Intendencia se refirió a esto en su informe final al citar a María Elena Jara<sup>17</sup>:

*“En adición existen actos que si bien su contenido es verdadero, inducen al error al consumidor, por el contexto en el que se expresan. La Organización Mundial de Propiedad Intelectual, citada por María Elena Jara, brinda el siguiente ejemplo:*

---

<sup>15</sup> Sobre esto el INDECOPI en Perú dijo lo siguiente:

“La finalidad del citado artículo es proteger a los consumidores de la asimetría informativa en que se encuentran dentro del mercado con relación a los proveedores de bienes y servicios, quienes gracias a su organización empresarial y a su experiencia en el mercado han adquirido y utilizan, de mejor manera, información relevante sobre las características y otros factores vinculados con los productos o servicios que ofrecen. Por ello, es deber de la Comisión supervisar que la información contenida en los anuncios sea veraz, a fin de que los consumidores comparen en forma adecuada las alternativas que le ofrecen los diversos proveedores en el mercado y, de esta manera, puedan adoptar decisiones de consumo adecuadas a sus intereses” Resolución No. N° 153 - 2018/CCD-INDECOPI de 22 de Agosto de 2018.

<sup>16</sup> Estas dos formas también las encontramos en los artículos 6 y 7 de la Directiva 2005/29/CEE del Parlamento Europeo y del Consejo, cuando se refiere a las acciones engañosas y a las omisiones engañosas.

<sup>17</sup> JARA, María Elena. Protección Jurídica contra la Competencia Desleal en los Países de la Comunidad Andina. Pautas para su Tratamiento en Ecuador. Universidad Andina Simón Bolívar. Quito, Ecuador. 2003, pág. 62.

*Si, por ejemplo, ingredientes químicos son generalmente prohibidos en el pan, las cortes de la mayoría de países consideran engañosa la expresión ‘sin ingredientes químicos’, para promocionar cierto pan, porque, aunque literalmente verdadera, da la errónea impresión de que el artículo publicitado está fuera de lo común.”*

### 11.3.3. Actos de violación de normas

[567] El numeral 9 del artículo 27 de la LORCPM enuncia el acto desleal bajo la modalidad de violación de normas así:

*“Art. 27.- Prácticas Desleales.- Entre otras, se consideran prácticas desleales, las siguientes:*

*(...)*

*9.- Violación de normas.- Se considera desleal el prevalecer en el mercado mediante una ventaja significativa adquirida como resultado del abuso de procesos judiciales o administrativos o del incumplimiento de una norma jurídica, como sería una infracción de normas ambientales, publicitarias, tributarias, laborales, de seguridad social o de consumidores u otras; sin perjuicio de las disposiciones y sanciones que fuesen aplicables conforme a la norma infringida.*

*La concurrencia en el mercado sin las autorizaciones legales correspondientes configura una práctica desleal cuando la ventaja competitiva obtenida es significativa.”*

[568] El acto desleal de violación de normas es de aquellos que impiden el normal funcionamiento del mercado. Se parte de la idea de que todos los competidores están sometidos a las mismas reglas, es decir, que operan bajo unos esquemas aplicables por igual y respetados por todos. Si uno de ellos pretende ejercer su actividad económica incumpliendo normas, claramente tendría una ventaja frente a los demás.

[569] La normativa ecuatoriana establece dos supuestos para que se presente dicho acto desleal:

- (i) Abuso de procesos judiciales o administrativos
- (ii) Incumplimiento de una norma jurídica.

[570] Por las particularidades del caso bajo estudio, nos basaremos en el segundo supuesto, es decir, el incumplimiento de una norma jurídica.

[571] Para que la violación de normas jurídicas sea considerada como desleal debe cumplir ciertos requisitos:



- (i) Que exista una norma jurídica que deba ser aplicada. Como la disposición no distingue entre los diferentes tipos de normas jurídicas y su rango, se debe entender que el acto desleal puede darse en relación con cualquier tipo o clase de normas jurídicas, ya sean infra o supra legales: reglamentarias, con fuerza de ley, constitucionales, comunitarias andinas, etc. Tampoco diferencia las normas por la materia; en dicho sentido, la violación podría ser de normas que regulan la actividad concurrencial o cualquier otro tipo de materias como ambiental, laboral, tributaria, etc.
- (ii) Violación de la norma jurídica que deba ser aplicada. Debe quedar demostrada la transgresión, es decir, que el infractor no acató el supuesto de hecho previsto en la norma y en el ámbito en que la misma deba ser aplicada.
- (iii) Que la violación de la norma jurídica genere una ventaja significativa para el infractor. Se debe entender que la vulneración de la norma jurídica debe generar una ventaja competitiva significativa, es decir, aquella que lo haga prevalecer en el mercado de múltiples formas: atrayendo clientela, disminuyendo costos, obteniendo insumos a menor precio, etc. Por lo tanto, se debe analizar si la situación del competidor infractor en el mercado obedece a dicha ventaja competitiva obtenida por la vulneración normativa. Ese sería el caso de un operador económico que tiene contratados un gran porcentaje de extranjeros sin permisos de trabajo. Mientras los otros empresarios sí asumen las cargas laborales, el infractor disminuye considerablemente sus costos de operación vulnerando el ordenamiento jurídico.<sup>18</sup>

---

<sup>18</sup> Al hablar de la ventaja significativa en las normas no concurrenciales, el derecho y doctrina españoles siguen la misma línea:

*“La infracción de normas cuyo objeto no consiste en la regulación de la actividad concurrencial no constituye per se un acto de competencia desleal. Sin embargo, en el momento que la infracción de una norma trae consigo una ventaja competitiva significativa, y el infractor se beneficia de la misma, se produce un acto de competencia desleal.*

*En primer lugar, la persona que infringe la norma mejora su posición competitiva en el mercado respecto del resto de participantes, esta ventaja no hubiera sido posible sino se hubiera infringido disposición legal tratada. Además la prestación que ofrece el infractor de la norma se caracteriza por ser más atractiva que la de los rivales; en definitiva, estos últimos buscan estrategias que puedan neutralizar la infracción, para conseguirlo tendrán que reducir sus precios o incrementar la eficiencia de sus prestaciones.*

*Para poder encuadrar en cada momento el supuesto dentro del artículo 15 de la LCD, es condición necesaria que exista una relación de causalidad entre la violación de normas y la obtención de la ventaja competitiva; sin embargo, no se necesita que la ventaja se aprecie de manera directa en el ámbito en donde se produce la infracción.*

*A mayores de que se produzca la ventaja competitiva, se necesita en segundo lugar, que dicha ventaja sea significativa respecto del resto de competidores para que se considere acto de competencia desleal. De esta forma, se quiere evitar que se encuadre en esta norma los asuntos que no sean tan relevantes como para afectar a la posición de infracción del mercado, por esta razón, la ventaja ha de causar en los competidores la realización de una serie de esfuerzos con el fin de neutralizar la posición ventajosa por parte del infractor.”*

López Martín, Patricia. La Violación de Normas en Competencia Desleal. Universidad de Valladolid. 24 de julio de 2019. Págs. 17 y 18. Consultado el 17 de septiembre de 2021 en <https://core.ac.uk/download/pdf/286337817.pdf>.

#### 11.3.4. Prácticas agresivas de acoso, coacción e influencia indebida (aprovechamiento de la debilidad o el desconocimiento del consumidor)

[572] El literal a) del numeral 10 del artículo 27 consagra el acto desleal del aprovechamiento de la debilidad o el desconocimiento del consumidor en el marco de las prácticas agresivas de acoso, coacción e influencia indebida:

*“Art. 27.- Prácticas Desleales.- Entre otras, se consideran prácticas desleales, las siguientes:*

*(...)*

*10.- Prácticas agresivas de acoso, coacción e influencia indebida contra los consumidores.- Se consideran prácticas desleales, entre otras:*

*a) El aprovechamiento de la debilidad o del desconocimiento del consumidor.*

*(...)”*

[573] Las prácticas agresivas son actos de competencia desleal que se presentan en la relación de los operadores económicos con los consumidores, caracterizadas porque a través del acoso, la coacción y la influencia indebida se merma la capacidad de elección del consumidor o su comportamiento, es decir, se distorsiona la libre elección que debe ser siempre, en cualquier escenario, con conocimiento de causa.

[574] Al analizar el derecho comparado encontramos que el artículo 8 la Directiva 2005/29/CEE del Parlamento Europeo y del Consejo de 11 de mayo de 2005 consagra las prácticas agresivas de la siguiente forma:

*“Se considerará agresiva toda práctica comercial que, en su contexto fáctico, teniendo en cuenta todas sus características y circunstancias, merme o pueda mermar de forma importante, mediante el acoso, la coacción, incluido el uso de la fuerza, o la influencia indebida, la libertad de elección o conducta del consumidor medio con respecto al producto y, por consiguiente, le haga o pueda hacerle tomar una decisión sobre una transacción que de otra forma no hubiera tomado.”*

[575] La Ley de Competencia Desleal española al transponer la mencionada Directiva, en su artículo 8 ya no se refirió a la práctica comercial y al consumidor medio sino al comportamiento y destinatario<sup>19</sup>:

*“1. Se considera desleal todo comportamiento que teniendo en cuenta sus características y circunstancias, sea susceptible de mermar de manera significativa, mediante acoso, coacción, incluido el uso de la fuerza, o influencia indebida, la libertad de elección o conducta del destinatario en relación al bien o servicio y, por consiguiente, afecte o pueda afectar a su comportamiento económico.*

*(...)”*

[576] Tanto la mencionada Directiva como la ley española contienen una definición de influencia indebida, pero no de acoso o coacción. El literal j del artículo 2 de la Directiva indica lo siguiente:

*“j) «influencia indebida»: utilización de una posición de poder en relación con el consumidor para ejercer presión, incluso sin usar fuerza física ni amenazar con su uso, de una forma que limite de manera significativa la capacidad del consumidor de tomar una decisión con el debido conocimiento de causa;”*

[577] En el marco de la normativa ecuatoriana adoptaremos esta definición, ya que el texto nacional y el europeo contienen elementos estructurales parecidos. Además, la normativa española sirvió de parámetro en la elaboración de la LORCPM.

[578] Sobre el acoso y la coacción usaremos la definición del diccionario de la Real Academia Española:

Acoso

*“1. m. Acción y efecto de acosar.”*

Acosar

*“3. tr. Apremiar de forma insistente a alguien con molestias o requerimientos.”<sup>20</sup>*

Coacción

*“1. f. Fuerza o violencia que se hace a alguien para obligarlo a que diga o ejecute algo”*

<sup>19</sup> Sobre esto se puede ver CASTRO GONZÁLEZ, Sergio. El Artículo 8 de la Ley de Competencia Desleal: Las Prácticas Agresivas. Universidad de Valladolid. Junio de 2019.

<sup>20</sup> Consultado el 12 de septiembre de 2021 en <https://dle.rae.es/acosar?m=form>.



[579] El presente caso se centra en la práctica agresiva de aprovechamiento de la debilidad o del desconocimiento del consumidor. Esta conducta se presentaría cuando el operador económico saca ventaja de la posición del poder que tiene sobre el consumidor o su falta de información, y realiza actos de acoso, coacción o influencia indebida.

[580] Para establecer si el comportamiento de un competidor encaja en este acto desleal, se debe analizar, caso a caso, lo siguiente<sup>21</sup>:

- (i) La acción realizada por el competidor en el mercado. Aquí se debe determinar si ésta puede ser considerada acoso, coacción e influencia indebida.
- (ii) La naturaleza del consumidor con el fin de evaluar su debilidad o desconocimiento. Para esto se debe identificar a qué tipo de consumidor se dirige la acción: consumidor medio, selectivo o especializado.<sup>22</sup>

<sup>21</sup> Trabajos especializados sobre la materia se refieren a dos requisitos así:

*“A tenor de lo establecido en artículo 8.1 de la LCD se deduce la necesidad de concurrencia de dos requisitos para que un acto pueda ser calificado como práctica agresiva, y, en consecuencia, desleal:*

*En primer lugar, se requiere una conducta o comportamiento que pueda ser calificada como acoso, coacción -incluido el uso de la fuerza-, o influencia indebida.*

*Y, en segundo lugar, que dicha conducta sea apta para mermar la libertad de elección o conducta del destinatario, de manera que afecte o pueda afectar a su comportamiento económico.”* *Ibidem.* Pág. 33.

<sup>22</sup> Los tipos de consumidores fueron clasificados por el Tribunal de Justicia de la Comunidad Andina en el marco del análisis de confundibilidad marcaria. Sin embargo, su contenido teórico sería el mismo para el análisis de los actos de competencia desleal:

*“- (...) De acuerdo con las máximas de la experiencia, al consumidor medio se le presume normalmente informado y razonablemente atento, cuyo nivel de percepción es variable en relación con la categoría de bienes o productos, lo que debe ser analizado y ponderado por la autoridad nacional competente.*

*(...)*

*Criterio del consumidor selectivo: Se basa en un consumidor más informado y atento que el consumidor medio, ya que elige los bienes y servicios bajo ciertos parámetros específicos de calidad, posicionamiento o estatus. Es un consumidor que se ha instruido claramente de las características y cualidades de los productos o servicios que desea adquirir. Sabe detalles estéticos, de calidad y funcionamiento que la media de la población no sabría. Por ejemplo, el consumidor de servicios de restaurantes gourmet es consciente del servicio que prestan, pues sabe datos de su atención al cliente, costo de los platos, manejo publicitario, promociones, etc*

*Criterio del consumidor especializado Se basa en un consumidor absolutamente informado y atento sobre las características técnicas, funcionales o prácticas de los productos o servicios que adquiere, teniendo como soporte su alto grado de instrucción técnica o profesional. Dicho consumidor hace una evaluación más prolija del bien o servicios que desea adquirir, lo que debe ser tomado en cuenta por la autoridad nacional competente al realizar el respectivo análisis de confundibilidad.”* Interpretación de 29 de marzo de 2019 expedida en el marco del proceso 690-IP-2018.



- (iii) La relación entre la acción realizada por el competidor y la merma de la capacidad de elección o su comportamiento. Se debe determinar si la acción afecta o tiene la potencialidad de afectar la capacidad de elección o el comportamiento del consumidor.

#### 11.4. El mercado relevante

[581] En el presente acápite se delimitará el mercado relevante, observando lo dispuesto en la LORCPM y normas conexas, así como las circunstancias particulares correspondientes al presente caso.

##### 11.4.1. Mercado de servicio

[582] El operador económico **COSTACRUCEROS** señaló en su escrito de 30 de junio de 2021, signado con Id. 198496, lo siguiente en relación con el mercado relevante:

“(...)

*Los mercados en los que **COSTACRUCEROS** mantiene su actividad económico (sic) son, la venta de viajes y venta descuentos por servicios turísticos, conforme costa (sic) de la escritura pública de constitución de la compañía, y es de conocimiento de la Superintendencia de Compañías; SRI, Ministerio de Turismo.*

(...)

*(...) el alcance de **COSTACRUCEROS** es a nivel nacional (...)*”

[583] Para hacer una correcta caracterización de las actividades económicas desarrolladas por **COSTACRUCEROS** partiremos de la definición contenida en el artículo 5 de la Ley de Turismo<sup>23</sup>:

*“Art. 5.- Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades:*

(...)

*e. La de intermediación, agencia de servicios turísticos y organizadoras de eventos congresos y Convenciones (...).”*

---

<sup>23</sup> Ley de Turismo, Registro Oficial Suplemento 733 de 27 de diciembre de 2002, Art 5. Última Reforma: Suplemento del Registro Oficial 309, 21 de agosto de 2018.



[584] En el mismo sentido, el Reglamento General a la Ley de Turismo<sup>24</sup> en su artículo 43 define las actividades de turismo así:

*“Art. 43.- Definición de las actividades de turismo.- Para efectos de la aplicación de las disposiciones de la Ley de Turismo, las siguientes son las definiciones de las actividades turísticas previstas en la ley:*

*(...)*

*e) Intermediación*

*La actividad de intermediación es la ejercida por agencias de servicios turísticos, las sociedades comerciales, constituidas por personas naturales o jurídicas y que, debidamente autorizadas, se dediquen profesionalmente al ejercicio de actividades referidas a la prestación de servicios, directamente o como intermediarios entre los viajeros y proveedores de los servicios.*

*(...)”*

[585] De conformidad con lo señalado por el operador económico y la información de acceso público, encontramos que su actividad principal se enmarca dentro de las actividades de intermediación de servicios turísticos. Tanto la INICPD como el mismo operador económico coinciden en señalar que **COSTACRUCEROS** oferta dos servicios: la venta de paquetes turísticos y la venta de programas de descuentos sobre servicios turísticos. La INICPD caracteriza cada servicio de acuerdo a lo siguiente:

*“(...)*

<b><i>Programa de descuentos</i></b>	<b><i>Paquete turístico</i></b>
<i>Portafolio de servicios para el programa de afiliación <b><u>ofreciendo descuentos</u></b> en alojamiento, paquete último minuto, paquetes todo incluido, paquete por armar, paquete armado, cruceros, tours y excursiones, alquiler de vehículos, tarjeta de asistencia, deportes extremos, asesoría en trámite de visa. Los afiliados y sus beneficiarios podrán <b><u>acceder a las tarifas exclusivas y preferenciales para los servicios turísticos</u></b>, todas las veces que así lo desee durante</i>	<i>Es el conjunto de servicios prestados en base a un itinerario organizado previamente, que es adquirido en forma “de bloque” a un precio único y global. Se le considera un conjunto de servicios debido a que en el momento de su operación cada programa involucra servicios intermedios o de base tales como<sup>54</sup>:</i> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Alojamiento</li><li><input type="checkbox"/> Transporte de aproximación</li><li><input type="checkbox"/> Gastronomía</li><li><input type="checkbox"/> Recreación</li><li><input type="checkbox"/> Visitas guiadas</li></ul>

<sup>24</sup> Reglamento General a la Ley de Turismo, Registro Oficial 244 de 05 de enero de 2004, Art. 43.



<i>el término de vigencia de la membresía</i>	<input type="checkbox"/> <i>Transporte local</i> <input type="checkbox"/> <i>Lugares de diversión</i>
---	--

Fuente: Informe de Resultados No. SCPM-INICPD-DNICPD-046-2020-I  
Elaboración: INICPD

*La principal diferenciación entre estos dos programas, se basa en que el servicio de “paquetes de descuento” tiene un concepto de afiliación que bajo su premisa permitiría al usuario acceder a actividades turísticas<sup>55</sup>, con un precio “preferencial”; mientras que los paquetes turísticos se refieren a la oferta directa de todo tipo de servicio turístico y al que puede acceder un consumidor (sin beneficios extras).*

*(...)”*

- [586] Si bien el operador económico argumenta que se deben considerar dos mercados distintos de acuerdo a los dos servicios que oferta, es importante recalcar que el presente caso concierne al cometimiento de prácticas desleales de conformidad con lo establecido en el artículo 27 numerales 2, 9, y 10 literal a), especialmente en relación con la actividad comercial de venta de programas de descuentos en servicios turísticos ofertados por el operador económico **COSTACRUCEROS**. Del acervo probatorio obrante en el expediente se desprende que es concretamente en este mercado donde se realizaron las prácticas desleales mencionadas. En consecuencia, sobre dicho servicio recaerá el análisis de mercado relevante<sup>25</sup>.
- [587] Los programas de descuentos ofertados por el operador económico **COSTACRUCEROS** radican esencialmente en la adquisición de una membresía para la obtención de beneficios y tarifas preferenciales para el uso y disfrute de servicios y planes turísticos a nivel nacional e internacional, con una duración determinada<sup>26</sup>. En este sentido, los programas de descuento se presentan como servicio secundario o complementario de los servicios de turismo.
- [588] La membresía puede definirse como el procedimiento a través del cual un usuario decide ser parte de un grupo selecto de consumidores de una empresa, pudiendo disfrutar de algún tipo

<sup>25</sup> El Informe Final Nro. SCPM-IGT-INICPD-034-2021 de 14 de junio de 2021 señaló al respecto:

*“En los años 2017, 2018 y 2019, los ingresos por “Venta Membresía” (programas de descuentos), representaron, en promedio, más del 87% de los ingresos totales del operador COSTACRUCEROS S.A., mientras que los ingresos percibido por “Venta paquetes/agencia”, representó menos del 8%, (...) el giro de negocio y por lo que percibe casi la totalidad de sus ingresos anuales, es la comercialización de “Venta Membresía” (...)*

*(...) esta Intendencia identifica de manera clara que, el operador económico COSTACRUCEROS, lo que oferta de manera mayoritaria en el mercado relevante, son paquetes de descuentos contratados a través de membresías.”*

<sup>26</sup> Informe Final Nro. SCPM-IGT-INICPD-034-2021, Contratos suscritos por COSTACRUCEROS, cláusula Primera.

de beneficio o ventaja extraordinario frente al resto de consumidores o usuarios. Existen membresías tanto gratuitas como pagadas con características particulares para cada caso<sup>27</sup>.

[589] La INICPD señaló que el operador económico **COSTACRUCEROS** como intermediario de servicios turísticos oferta membresías a programas de descuento de paquetes turísticos en 4 categorías: Costclub VIP; Costclub VIP Silver; Costclub VIP Gold; y, Costclub VIP Platinum. Cada una de estas categorías otorga distintos beneficios a sus afiliados, información que se sintetiza en la siguiente Tabla:

**Beneficios de programas de descuento ofertados por COSTACRUCEROS.**

Beneficio / Categoría	Costclub VIP	Costclub VIP Silver	Costclub VIP Gold	Costclub VIP Platinum
Reducción de hasta del 25% en la tarifa de servicios turísticos <sup>28</sup>	X	X	X	X
Acceso a tarifas exclusivas y preferenciales para los servicios turísticos	X	X	X	X
Welcom Pass <sup>29</sup>		X	X	X
Afiliación a RCI <sup>30</sup>		X	X	X
FDI <sup>31</sup>			X	X
Travel Member Club <sup>32</sup>				X

**Fuente:** Informe Final Nro. SCPM-IGT-INICPD-034-2021

**Elaboración:** CRPI

[590] Considerando que todas las categorías de los programas de descuento ofertan reducción y tarifas exclusivas en servicios turísticos, no cabe la posibilidad de discriminar entre las cuatro

<sup>27</sup> Página web de NeoAttack. Concepto de membresía. Consultado el 30 de septiembre de 2021 desde: <https://neoattack.com/neowiki/membresia/>.

<sup>28</sup> Los servicios turísticos ofertados por COSTACRUCERO son: alojamiento, paquete último minuto, paquetes todo incluido, paquete por armar, paquete armado, cruceros, tours y excursiones, alquiler de vehículos, tarjeta de asistencia, deportes extremos, asesoría en trámite de visa.

<sup>29</sup> Alojamiento que se otorga a afiliados por una (1) sola vez sin costo, corresponde a dos (2) noches de alojamiento en una (1) habitación estándar para dos (2) adultos, sujeto a condiciones.

<sup>30</sup> Afiliación por el término de dos (2) años a la compañía de intercambio Internacional RCI, los términos, condiciones, tarifas y valores para su uso y renovación son definidos exclusivamente por RCI.

<sup>31</sup> Beneficios a través de RCI: 1.certificado de descuento de \$300 dólares 2.promoción "adquiere un pase magic your way de 4 días y te regalamos el 5 día" 3.promoción "compra un pase para park to park de 2 días para Universal Orlando Resort, recibe un pase park to park de 3 días para el nuevo parque acuático Universal´s Volcano Bay" 4.certificado experimenta por tan solo \$449 dólares una semana maravillosa en cualquiera de nuestros 4300 hoteles afiliados alrededor del mundo.

<sup>32</sup> Acceso a una cuenta asociada a un usuario y contraseña, la cual permite al titular gozar de los beneficios y la adquisición de los servicios y productos ofertados en la plataforma en línea desarrollada por RCI, que permite la ejecución de diversas aplicaciones bajo un mismo entorno, dando a los afiliados RCI la posibilidad de acceder a ella a través de internet para la compra de servicios de hotel, cruceros, renta de automóvil, boletos de avión, hogares y estilo de vida.

clases ya que se trata en esencia de un mismo servicio: la comercialización de programas de descuentos para servicios turísticos. Por tal razón es necesario delimitar el mercado a través de las características de este tipo de servicio y sus posibles sustitutos.

- [591] La INICPD identificó como público objetivo para la adquisición de los programas de descuentos en servicios turísticos, a hombres y mujeres principalmente entre los 28 a 65 años, con un nivel socioeconómico medio o medio alto. Por lo cual, el servicio se orienta a un segmento determinado de la población.
- [592] En el mismo sentido, la Intendencia determinó acertadamente que el canal de comercialización del servicio analizado es la venta directa, aspecto que es trascendental en el presente análisis. Debido a que este servicio se ofrece de forma presencial a cada cliente y la adquisición final del programa de descuento lleva implícito la suscripción de un contrato entre los intervinientes, la sustitución con otros servicios del segmento se encontraría mediado por la forma de comercialización.
- [593] La INICPD determinó que el programa de descuentos ofertado por el operador económico **COSTACRUCEROS** se orienta a brindar acceso con tarifa preferencial a servicios turísticos de diferentes tipos, como serían los paquetes turísticos definidos como el “(...) conjunto de servicios prestados en base a un itinerario organizado previamente (...)”<sup>33</sup>. En su análisis la Intendencia identificó las principales características de los servicios relacionados a paquetes turísticos, evidenciando particularidades propias del programa de descuentos en servicios turísticos a fin de estudiar la posibilidad de sustitución entre estos servicios de acuerdo a lo siguiente:

#### Características en servicios de intermediación turística

	Servicio	Programa de descuentos <sup>34</sup>	Paquete turístico <sup>35</sup>	Paquete turístico todo incluido <sup>36</sup>	Servicios de cruceros <sup>37</sup>	Programa de afiliación
Características						

<sup>33</sup> Chan Nélica. Circuitos turísticos, programación y cotización. Tercera Edición, 2005. Pág. 19

<sup>34</sup> La INICPD informa que este servicio es: “Portafolio de servicios para el programa de afiliación ofreciendo descuentos (...). Los afiliados y sus beneficiarios podrán acceder a las tarifas exclusivas y preferenciales para los servicios turísticos.”

<sup>35</sup> La INICPD señala como características del servicio: “Es el conjunto de servicios prestados en base a un itinerario organizado previamente, que es adquirido en forma “de bloque” a un precio único y global. Se le considera un conjunto de servicios debido a que en el momento de su operación cada programa involucra servicios intermedios o de base (...)”.

<sup>36</sup> La INICPD informa características del servicio: “(...) supone un precio único en un paquete turístico que no sólo incluye transporte, estancia y pensión completa, sino que añade el consumo no limitado de bebidas y comidas ligeras (snacks), además de algunos servicios o el acceso gratuito a determinadas instalaciones del establecimiento hotelero”.

<sup>37</sup> La INICPD señala: “Es la actividad que se realiza a bordo de un barco o buque (...)”.

					por puntos <sup>38</sup>
Descuentos (Rebajas) sobre precios	X				
Tarifas exclusivas y preferenciales	X				
Precio único		X	X		
Consumo ilimitado de bebidas y comidas ligeras			X		
Servicio turístico a bordo de barco o buque				X	
Beneficios en hoteles afiliados por puntos acumulados					X

**Fuente:** Informe Final Nro. SCPM-IGT-INICPD-034-2021

**Elaboración:** CRPI

[594] En el caso bajo estudio el programa de descuentos cuenta con características particulares, ya que su oferta se centra en la provisión de una membresía que otorga rebajas o precios especiales sobre el resto de servicios turísticos.

[595] En este sentido y de forma evidente los programas de descuento no se considerarían como sustitutos del resto de servicios turísticos, ya que se presentan como un servicio secundario diseñado para ser utilizado como complemento de los servicios turísticos. Esto quiere decir que un consumidor que adquiere un programa de descuentos no adquiere un paquete turístico en particular, sino la posibilidad de aplicar determinado descuento a un servicio turístico que podría adquirir en el futuro y sobre el cual deberá cancelar una tarifa. Como efecto, existirían diferentes niveles de descuentos para cada uno de los servicios (ej. Alojamiento, deportes extremos, etc.), conforme el contrato que se suscriba. Bajo esta consideración el servicio bajo análisis se conforma como un mercado único.

#### 11.4.1.1. Análisis cuantitativo de la demanda

[596] Para complementar el análisis previo, la INICPD realizó un estudio cuantitativo. Para dicho análisis usó los precios promedio mensuales en el periodo comprendido entre enero de 2015 y diciembre de 2018. Los precios en referencia corresponden al servicio de turismo en sus diferentes planes y programas. En base a esto, la INICPD realizó la pruebas de correlación de precios<sup>39</sup> obteniendo lo siguiente:

*“(...) los precios de los planes de turismo, planes todo incluidos, planes de cruceros, y planes por puntos, no serían productos sustitutos, al evidenciar correlaciones inferiores al coeficiente de 0,8. En consecuencia,*

<sup>38</sup> La INICPD informa características del servicio: “Programa vacacional que le permite a los afiliados disfrutar de beneficios en hoteles afiliados. Los “puntos” son unidades que se adquiere con la afiliación del programa; con estos puntos podrás redimir noches de alojamiento en todos los hoteles afiliados”.

<sup>39</sup> Acorde a lo señalado en el Informe Final No. SCPM-IGT-INICPD-034-2021 de 14 de junio de 2021 los datos utilizados corresponden a información proporcionada por los principales operadores económicos intervinientes en el presente mercado.

cuantitativamente, se confirma que únicamente corresponde analizar como un solo mercado: “*la comercialización de programas/paquetes de descuento en servicios turísticos*”.”

[597] En adición, la Intendencia reportó la aplicación de la prueba de elasticidad precio cruzada de la demanda, de la cual se obtuvieron los siguientes resultados:

“*Los resultados de la regresión sugieren que los paquetes de descuentos no actúa (sic) como un sustituto de los paquetes turísticos, debido a que el coeficiente de estimación presenta un valor negativo, lo que indicaría que ante un posible aumento del precio de los paquetes de descuentos la cantidad demandada de paquetes turísticos se mantendría o conforme el coeficiente incluso disminuiría, en consecuencia, estos productos no se comportarían como sustitutos.*”

### Regresión logarítmica demanda de paquetes de descuentos frente a paquetes turísticos

```
. reg l_CHCOSTACRUCERO0Cantidades l_CHCOSTACRUCERO0Precio l_CHANDEANPrecio log_salarior, 1
```

Linear regression

Number of obs = 34  
F( 3, 30) = 21.32  
Prob > F = 0.0000  
R-squared = 0.6929  
Root MSE = .57636

l_CHCOSTACRUCERO0Cant~s	Coef.	Robust Std. Err.	t	P> t	[95% Conf. Interval]	
l_CHCOSTACRUCERO0Precio	1.187232	.287432	4.13	0.000	.6002177	1.774247
l_CHANDEANPrecio	-.0861764	.0698156	-1.23	0.227	-.2287589	.0564061
log_salarior	17.46061	6.238752	2.80	0.009	4.719379	30.20184
_cons	-85.93411	28.41789	-3.02	0.005	-143.9712	-27.89703

(...)”

[598] Los resultados muestran que el servicio de programas de descuentos y los servicios turísticos no se comportan como sustitutos en el mercado. Lo mencionado es extensible a cualquier tipo de intermediación turística diferente a un programa de membresías. Inclusive, el coeficiente negativo correspondiente a los paquetes turísticos en la prueba de elasticidad cruzada recogería la complementariedad entre estos servicios.

[599] En resumen, el mercado de servicio para el presente asunto estaría conformado por los programas de descuentos sobre servicios turísticos y, por lo tanto, no podría existir sustitución con los servicios sobre los cuales se aplican los descuentos.

[600] Sobre esto la INICPD señaló que “*El obsequio o prima tiene que tener un mercado propio, al que se puede acceder con independencia del producto principal promocionado (...)*”<sup>40</sup>.

<sup>40</sup> Carrasco Perea, A., Álvarez Menéndez, O., Ventas con obsequios. Comentario a los arts. 32 a 34 LOCM, cit., pág. 550.

[601] Considerando las características particulares del servicio analizado, así como los resultados cuantitativos, tendríamos que desde el punto de vista de la demanda el servicio relevante correspondería a los programas de descuentos sobre servicios turísticos.

#### **11.4.1.2. Sustitución desde el punto de vista de la oferta**

[602] Sobre este punto la INICPD indicó lo siguiente:

*“En este sentido, como se desprende del análisis realizado por la DNICPD en el Informe de Resultados No. SCPM-INICPD-DNICPD-046-2020-I, esta Intendencia identificó que dentro del análisis de la sustitución de la oferta si existirían potenciales competidores que poseen activos materiales como inmateriales, ya que existen más de 700 empresas que brindan servicios turísticos; así también con acceso a los principales canales de distribución como vía telefónica, correos electrónicos, presencia locales de agencia de viajes, sitio web, redes sociales (Facebook, Instagram, twitter, entre otros), presencia en puntos de concentración masiva (centros comerciales, hoteles, etc.).*

*Así también, al ser operadores establecidos en el mercado de servicio de turismo no incurrían en costos hundidos; sin embargo los nuevos competidores se enfrentarían ha barreras de entradas como las legales y economías de escala, en un mercado bastante competitivo donde para poder competir deberían igualar costos del mercado, y acceso a los canales de distribución; para el caso del mercado de paquetes de descuento, los operadores que concurran deben enfrentarse a la competencia de ventajas de costos que no pueden ser emuladas por otros competidores, por lo que disminuirán la probabilidad de entrada inmediata.*

*Por lo que, esta Intendencia tiene en cuenta que, en el mercado de “programas de descuentos” existen competidores potenciales que ante incrementos en el precio del servicio de afiliación podrían ofertar y comercializar en un periodo de tiempo relativamente corto sin incurrir en ajustes significativos o inversiones altas, sin embargo, estarían sujetos a barreras de entradas, como la percepción de los consumidores frente a servicios sustitutos válidos, por lo que por el lado de la oferta y competencia potencial, no serían considerados parte del mismo mercado.”*

[603] La CRPI concuerda con la INICPD en que, desde el punto de vista de la oferta, la percepción del consumidor en relación con los sustitutos válidos haría que los potenciales competidores no puedan ubicarse en el mismo mercado.

#### **11.4.2. Mercado geográfico**



[604] La INICPD a partir de la información remitida por el operador económico **COSTACRUCEROS**, indicó que las ventas de los programas de descuentos se realizaron principalmente en 6 provincias de la siguiente forma:

*“(...) la venta del programa de descuentos, ha sido realizada en la provincia de Santo Domingo con el 34%; seguido por Esmeraldas con el 30%, en tercer lugar la provincia de Imbabura con el 17%, seguido en cuarto lugar por la provincia de Guayas con el 8%, en el quinto y sexto puesto las provincias de Pichincha y Machala (sic) con el 6% y 5%, respectivamente”*

[605] De conformidad con esta información, el área de influencia estaría básicamente circunscripta a las provincias de Santo Domingo de los Tsáchilas, Esmeraldas, Imbabura, Guayas, Pichincha y El Oro. Para comprobar lo anterior la INICPD aplicó la Prueba de Elzinga – Hogarty en concordancia con lo establecido en el artículo 21 de la Resolución No. 011 de la Junta de Regulación de la LORCPM<sup>41</sup>, bajo los siguientes criterios<sup>42</sup>:

*“(...) Si el indicador resulta alto (los porcentajes de referencia están entre 75%-90%), significa que el área geográfica analizada es considerada un único mercado relevante. Por el contrario, un resultado bajo a los porcentajes mencionados, significaría que el área geográfica analizada puede ser considerada un mercado más amplio. (Massey, 2000)<sup>20</sup>*

*(...)*

*En complemento, para determinar un factor débil o fuerte, en caso de que el factor de las pruebas sea inferior al 0,10, puede considerarse que el área geográfica es un mercado geográfico "fuerte"; si es superior a 0,10 pero no superior al 0,25, se trata de un mercado relevante "débil". (Kostic, 2014)<sup>22</sup>.”*

[606] La INICPD reportó el resultado de la aplicación de la prueba como se presenta a continuación:

---

<sup>41</sup> El artículo 21 de la Resolución No. 011 de la Junta de Regulación de la LORCPM establece:

*“Artículo 21. Prueba de Elzinga – Hogarty.- Esta prueba consiste en evaluar los flujos comerciales entre zonas geográficas pre-establecidas de manera justificada. Si en una zona geográfica cualquiera, para el producto o servicio materia de análisis, se reporta poco o escaso el flujo comercial desde y hacia otras zonas, existe evidencia a favor de que dicha zona geográfica es un mercado geográfico por sí mismo.”*

<sup>42</sup> En línea con lo encontrado en: a) Frech, H., Langenfeld, J., y McCluer R. (2004): Elzinga-Hogarty Tests and Alternative Approaches for Market Share Calculations in Hospital Markets. Antitrust Law Journal No. 3; b) Massey, P (2000): Market definition and market power in competition analysis: some practical issues. The Economic and Social Review; y, c) Kostic, Milan (2014), Testing the Boundaries of the Relevant Market in the Competition Policy, Faculty of Economics, University of Kragujevac.



### Índice Elzinga – Hogarty

PROVINCIA	%	FACTOR DÉBIL	
Santo Domingo, Imbabura, y Esmeraldas	83,3%	0,83	0,17
PROVINCIA	%	FACTOR FUERTE	
Santo Domingo, Imbabura, Esmeraldas, Pichinchas, Guayas y Machala	95,6%	0,96	0,04

**Fuente:** Información operadores económicos y cadenas de supermercados

**Elaboración:** Dirección Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales.

*“En la prueba Elzinga – Hogarty, esta Dirección calculó el factor por provincia y evidenció que las provincia (sic) Santo Domingo, Imbabura, y Esmeraldas representarían un coeficiente 0,17. De manera complementaria, el coeficiente fuerte, significó un mercado geográfico comprendido entre Santo Domingo, Imbabura, Esmeraldas, Pichincha, Guayas y Machala, lo que confirma un alcance de nivel regional. (...)*

[607] La CRPI concuerda con la INICPD en que existirían bases técnicas para definir que el mercado tiene alcance regional, toda vez que se cumple que el área geográfica de influencia es superior a tres provincias e inferior a la escala nacional<sup>43</sup>. Por su parte el operador económico **COSTACRUCEROS** argumentó<sup>44</sup> lo siguiente:

*“(...) la Intendencia sin motivación conducente, señalo que como COSTACRUCEROS tiene oficinas solo en ciertas ciudades, mi representada no tendría presencia en el resto de ciudades a nivel nacional.*

*Como se demostró con facturas de pago y esquema general de los puntos de venta de los servicios turísticos de COSTACRUCEROS, mi representada tiene presencia en más ciudades de donde mantiene oficinas propias, pues entre otros mantiene presencia en islas de centros comerciales y presencia en hoteles, lo cual claramente rompe el esquema mal establecido por la Intendencia, pues no cumple técnicamente con la identificación del mercado geográfico y la presencia de mi representada.*

*Otro aspecto curioso de la Intendencia, es que geográficamente señaló que solo se considera las ciudades donde mantiene oficinas, pero para el análisis de las presuntas conductas, toma las **quejas presentadas a nivel nacional**.*

<sup>43</sup> En concordancia con lo establecido en el artículo 16 de la Resolución No. 012 de la Junta de Regulación de la LORCPM en el cual se establece el siguiente criterio:

Cobertura geográfica de la infracción: - Nacional  
- Regional (3 o más provincias)  
- Local (menos de 3 provincias)

<sup>44</sup> Escrito presentado por el operador económico COSTACRUCEROS el 29 de julio de 2021 a las 15h36, trámite signado con Id. 202559.



*Esto claramente es una contradicción, pues si la Intendencia identificó que COSTACRUCEROS solo tiene presencia de ventas en las oficinas, porque para identificar las supuestas quejas ahí si toma las escasas quejas que se habrían presentado a nivel nacional; lo técnico habría sido establecer un mercado nacional (...)*”

[608] Respecto a lo señalado por el operador económico, es importante hacer las siguientes precisiones:

- (i) Si bien es cierto que el operador económico **COSTACRUCEROS** ha realizado campañas publicitarias en redes sociales, así como visitas a distintas ciudades del país donde concretó ventas del servicio de programas de descuento, de ninguna manera esto implicaría que el mercado deba ampliarse a una escala superior. Teniendo en cuenta que dichas salas de ventas o islas tuvieron un carácter temporal, así como que el canal de comercialización utilizado por **COSTACRUCEROS** es de venta directa o cara a cara, no podría pensarse en un mercado a nivel nacional. Las actividades de publicidad desarrolladas a través de redes sociales o la presencia esporádica de **COSTACRUCEROS** en otras provincias diferentes a las incluidas en el mercado geográfico, constituyen actividades extraordinarias encaminadas principalmente a la captación de usuarios. En consecuencia, por su inestabilidad no serían consideradas como fuentes alternativas de aprovisionamiento para los clientes. En este sentido, de la revisión de la información remitida<sup>45</sup> por el operador económico se puede establecer, sin considerar las provincias del mercado relevante, que tuvo presencia a través de sus islas en las siguientes áreas:

**Distribución de las salas de ventas de COSTACRUCEROS distintas de aquellas ubicadas en el mercado geográfico propuesto, detalle de número de ciudades visitadas y número máximo de días de funcionamiento en cada periodo.**

Año	Provincia	No. ciudades visitadas	No. días máximo de visita
2016	Loja	1	184
2017	Loja	1	360
	Manabí	1	130
2018	Azuay	2	363
	Cañar	1	4
	Manabí	2	365
	Morona Santiago	1	3
	Chimborazo	1	18
	Sucumbíos	1	12
	Tungurahua	1	12
2019	Azuay	1	89

<sup>45</sup> Escrito presentado por el operador económico COSTACRUCEROS el 30 de junio de 2021 a las 16h37, trámite signado con Id. 198496.



Año	Provincia	No. ciudades visitadas	No. días máximo de visita	
	Bolívar	1	2	
	Cañar	1	2	
	Cotopaxi	1	4	
	Loja	1	5	
	Los Ríos	1	5	
	Manabí	1	124	
	Morona Santiago	1	1	
	Napo	1	5	
	Orellana	1	2	
	Pastaza	1	14	
	Chimborazo	1	4	
	Santa Elena	1	2	
	Sucumbíos	1	5	
	Tungurahua	1	174	
	Zamora Chinchipe	1	2	
	2020	Carchi	1	5
		Loja	2	3
Los Ríos		2	8	
Orellana		1	2	
Chimborazo		1	2	
Sucumbíos		1	2	
Tungurahua		1	6	

*Fuente:* Escrito del operador económico COSTACRUCEROS de 30 de junio de 2021, trámite Id. 198496.

*Elaboración:* CRPI

De lo anterior se desprende que el operador entre 2016 y 2020 dispuso sus islas para venta de su producto en máximo 17 ciudades del país. De manera general las islas o salas de venta flotantes no constituyen un canal permanente a través del cual un cliente pueda acceder al servicio de programas de descuento. La presencia en la mayoría de ocasiones es de pocos días como se puede apreciar. Por ejemplo, los habitantes de las provincias Loja, Los Ríos, Napo, y Sucumbíos dispusieron únicamente de cinco días para acceder al servicio en el año 2019.

- (ii) La definición geográfica del mercado realizada por la INICPD se sustenta en herramientas técnicas de conformidad con la normativa nacional y la experiencia internacional<sup>46</sup>. Por lo tanto, la CRPI estima que las conclusiones que se derivaron de dicho análisis son válidas.

[1] De conformidad con lo indicado, la CRPI establece que el mercado geográfico en el presente caso tiene un alcance regional, incluyendo las provincias de Santo Domingo de los Tsáchilas, Esmeraldas, Imbabura, Guayas, Pichincha y El Oro.

<sup>46</sup> La prueba es relevante y común en el estudio de mercados geográficos, así se determina en Elzinga, K. y Howell, V. (2018). Geographic Market Definition in the Merger Guidelines: A Retrospective Analysis. Review of Industrial Organization.

### 11.4.3. Mercado relevante determinado en el presente caso

- [2] Bajo las consideraciones expuestas en el análisis precedente, la CRPI establece que el mercado relevante para el presente caso es el de la comercialización de programas de descuentos en servicios turísticos a nivel regional, que incluye las provincias de Santo Domingo de los Tsáchilas, Esmeraldas, Imbabura, Guayas, Pichincha y El Oro.

### 11.5. Análisis de la conducta y su relación con la prueba

- [3] Tanto en la formulación de cargos como en el informe final se le atribuye al operador económico **COSTACRUCEROS** el cometimiento de actos de competencia desleal bajo Las modalidades de engaño, violación de normas y practicas agresivas de acoso, coacción e influencia indebida (aprovechamiento de la debilidad o el desconocimiento del consumidor), de conformidad con lo previsto en los numerales 2, 9 y 10 literal a) del artículo 27 de la LORCPM:

#### Formulación de cargos

*“Con base en los argumentos jurídicos y económicos esbozados en el Informe de Resultados de la investigación, esta Intendencia emite la presente formulación de cargos contra el operador económico AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A., al considerar que en la presente investigación existen méritos de la existencia de las posibles conductas de prácticas desleales de engaño, violación de norma, prácticas agresivas de acoso e influencia indebida por el aprovechamiento de la debilidad y desconocimiento del consumidor; tipificadas en el artículo 27, numerales 2, 9 y 10 literal a) de la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado (LORCPM).”*

#### Informe final

##### **“Actos de engaño**

*Conforme ha demostrado esta Intendencia, se han configurado actos de engaño, conducta tipificada en el artículo 27, numeral 2 de la LORCPM, por parte del operador económico COSTACRUCEROS S.A., al haber ofertado a todos sus clientes, entre sus servicios, la venta de paquetes de descuentos, cuando en realidad ofertaba paquetes turísticos. Esta Intendencia considera que existen actos de engaño, frente a los consumidores, toda vez que en su generalidad reciben publicidad sobre paquetes turísticos, pero en la práctica suscriben contratos de adhesión por membresías de descuento en servicios turísticos, a través de la entrega de credenciales de acceso a plataformas para acceder a descuentos.*

*Esta conducta se habría apoyado en el hecho de que el operador económico ha abordado a sus potenciales clientes, llamando su atención a través de*



*incentivos o premios, dado que la modalidad utilizada por el operador económico investigado podría ser perjudicial para al consumidor, esto debido a que, al momento de tomar su decisión de compra estaría en una situación de “distracción” respecto del producto o servicio principal ofertado. Este hecho tampoco ha sido controvertido por COSTACRUCEROS S.A.*

#### ***Actos de violación de norma***

*Esta Intendencia considera que COSTACRUCEROS S.A. tiene una cuota importante en su mercado, y ha registrado un crecimiento económico importante, en relación con sus competidores. En este sentido, existen elementos suficientes para acreditar que COSTACRUCEROS S.A. ha prevalecido en el mercado a través de la obtención de ventajas competitivas como producto de la violación del artículo 17 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, por lo que configura el cometimiento de actos de violación de normas generales del mercado, conducta tipificada en el artículo 27, numeral 9, inciso primero de la LORCPM.*

#### ***Actos de aprovechamiento del desconocimiento del consumidor***

*Al respecto, esta Intendencia considera que los actos de aprovechamiento del desconocimiento del consumidor se dieron a través de influencia indebida y acoso al consumidor. Estos hechos están relacionados con la publicidad engañosa, acreditada en este informe. Esta conducta está tipificada en el artículo 27, numeral 10, letra a) de la LORCPM. Sin embargo, es pertinente destacar que se ha acreditado el cometimiento de actos de engaño por el objeto, en virtud de la contradicción entre el contrato de adhesión y la publicidad. Esta modalidad “por el objeto” está contemplada en el artículo 27, número 2, inciso primero de la LORCPM.*

*En este sentido, la configuración de esta conducta debe ceñirse a la medición objetiva de los daños causados en el mismo. Al respecto, esta Intendencia evidencia que las quejas de los consumidores, registradas en el expediente son capaces de acreditar que la modalidad con la que se comercializaron los paquetes de descuento, a través del abordamiento en los centros comerciales y el ofrecimiento de premios, a modo de señuelo, para distraer su atención y desviarle del verdadero objeto del contrato.*

*Por estas consideraciones, esta Intendencia ratifica el cometimiento de prácticas desleales que falseen la competencia a través de influencia indebida en la modalidad de aprovechamiento de la debilidad o desconocimiento del consumidor, por parte del operador económico COSTACRUCEROS S.A.*



*De acuerdo con el análisis económico constante en el informe de resultados, en el presente caso, el operador económico goza de una importante participación en el mercado, superior al 40%. Con independencia del número de casos reportados en los que los consumidores se quejen por la forma en que han sido abordados por COSTACRUCEROS S.A., esta Intendencia tiene en cuenta que como resultado de esta práctica, los clientes fueron acosados para firmar los contratos de adhesión que no tienen información clara y precisa acerca de la real naturaleza del servicio ofertado.*

*En este orden de ideas, al existir más de cinco mil contratos suscritos, esta Intendencia considera que el operador económico puede falsear la competencia a través de esta conducta, y en efecto lo hizo, al haber registrado un crecimiento económico considerablemente alto frente a sus competidores.*

*Por estas consideraciones, esta Intendencia ratifica el cometimiento de prácticas desleales que falseen la competencia a través de actos de acoso en la modalidad de aprovechamiento de la debilidad o desconocimiento del consumidor, por parte del operador económico COSTACRUCEROS S.A.”*

- [4] En concordancia con lo indicado, la CRPI procederá a analizar cada uno de los cargos formulados al operador económico **COSTACRUCEROS** sobre la base de los medios probatorios que se encuentran en el expediente.

### **11.5.1. Actos de competencia desleal en la modalidad de engaño**

#### **11.5.1.1. Informe final de la INICPD**

- [5] Sobre este punto la INICPD en su informe final indicó lo siguiente:

“(…)

*Al respecto, esta Intendencia considera, a la luz de la sana crítica, que las pruebas que aportó COSTACRUCEROS no son suficientes para demostrar que la mayoría de sus clientes no han sido inducidos al error, o que sus actuaciones no han tenido por “objeto” inducir al error a los usuarios a través de una publicidad contradictoria con sus contrato de adhesión, pues la sola referencia de ciertos clientes satisfechos no contradice la tesis de la existencia de una generalidad de clientes afectados por esta modalidad de práctica desleal. En adición, cabe mencionar que los videos no denotan bajo qué modalidad contrataron el servicio, cómo los contactaron, entre otras particularidades que, como se señala en este informe habrían engañado a los consumidores del servicio, como por ejemplo, a través del ofrecimiento de premios o regalos, como una práctica señuelo tendiente a distraer la atención del usuario.*



*En este sentido, en el expediente y en este informe se ha señalado la forma en que el operador económico ha abordado a sus potenciales clientes, llamando su atención a través de incentivos o premios, en tanto se cumpla con lo ofertado, dado que la modalidad utilizada por el operador económico investigado podría ser perjudicial para al consumidor, esto debido a que, al momento de tomar su decisión de compra estaría en una situación de “distracción” respecto del producto o servicio principal ofertado. Este hecho tampoco ha sido controvertido por COSTACRUCEROS.*

*En adición, el operador económico COSTACRUCEROS tiene registrada la siguiente actividad, en la base de datos de acceso público del Servicio de Rentas Internas:*

*... la operación, promoción y venta de paquetes turísticos nacionales e internacionales, el desarrollo promoción y ventas de programas vacacionales a tiempo compartido; el desarrollo y promoción de proyectos turísticos y hoteleros; el desarrollo, promoción y operación de proyectos turísticos receptivos y emisivos incluyendo, el establecimiento de centros de entrenamientos y diversión; la prestación de servicios de hotelerías, bares, restaurantes y spa...*

*De acuerdo con su publicidad, ofertaría servicios de paquetes turísticos. De acuerdo con el informe de la CRDPIC, el mensaje publicitario de COSTACRUCEROS transmite la noción de que:*

***También ofrece viajes turísticos de excursión de una o varias personas por distintos lugares, con retorno al punto de partida; viajes en función del tipo de excursionista: “nacional e internacional”;** el ticket o boleto que avala el derecho de asiento del usuario; planes con un régimen de estancia, donde, dentro del servicio contratado, el establecimiento de acogida, incluye en el precio pagado por la persona, el alojamiento, las comidas regulares y todas las bebidas que los clientes quieran; diligencias o pasos para obtener la autorización de salida e ingreso a un país, el transporte vinculado a la actividad; cobertura y asistencia en relación a las incidencias médicas, de pérdidas de equipaje, entre otras, que se puedan presentar a lo largo del viaje y; viajes de recreación en barco con distintas escalas. Además ofrece entre sus servicios poder acceder a un club VIP y a establecimientos “con todo incluido”, gozar de privilegios como un tipo de tarifa menor si la persona es miembro o está afiliada a su Club o entidad. (Énfasis añadido)*

*Sin embargo, de la revisión de sus contratos de adhesión, se evidenció que su objeto principal es la prestación de un servicio de descuento para **acceder a paquetes turísticos, a través de suscripción pagada de una membresía.***

*Esta contradicción entre el contrato de adhesión y la publicidad del operador económico es susceptible de inducir al error al público, dado que al momento de abordar a los clientes en lugares como centros comerciales, y al ofrecerles*





*premios o regalos a cambio de escuchar charlas sobre los servicios comercializados, el operador económico consiguió distraer a los consumidores sobre la real naturaleza del contrato, induciéndoles al error al momento de adquirir sus servicios que en la práctica se refieren a descuentos en paquetes turísticos, mismos que en varios casos no fueron cumplidos por el operador económico.*

*En adición, esta Intendencia considera que la configuración de los actos de engaño se dio por el “objeto”, en virtud de que esta contradicción consta en todos los contratos de COSTACRUCEROS, suscritos con sus clientes, de tal suerte que, con independencia del número de quejas (efectos), es claro que el objeto de COSTACRUCEROS a través de sus actuaciones fue la de inducir al error a los consumidores.*

*A esto se suma que COSTACRUCEROS utilizó prácticas señuelo, a fin de atraer y distraer la atención de sus clientes, ofreciéndoles premios, sorteos, beneficios aparentemente gratuitos, y que en muchos casos fueron cobrados a los consumidores. Varios consumidores también mencionaron que fueron abordados en los centros comerciales y no recibieron información clara del servicio, y que recibieron mucha presión para la suscripción de los contratos, sin tener el tiempo suficiente para detenerse a analizar sus cláusulas.*

*Por otra parte, se evidenció que COSTACRUCEROS ofreció a sus clientes la garantía de mejor precio en vuelos, sin embargo, no ha quedado clara la forma en que el operador económico garantizaría tal ofrecimiento, ni en qué consistiría la categoría “mejor precio”.*

*Si bien es cierto, en el expediente consta aproximadamente que el 3% de los clientes del operador económico ha presentado quejas, este hecho no puede ser un limitante para que esta Intendencia señale del cometimiento de actos de engaño. En este sentido, tal y como se ha analizado en este informe, en el análisis económico, el falseamiento de la competencia está dado por otros parámetros adicionales, como la cuota de participación del operador económico en el mercado relevante, su crecimiento económico exponencial (llegando incluso al 90% anual), mientras otros competidores se mantuvieron o incluso decrecieron en el mercado. En adición, al establecerse que la conducta de engaño se ha dado por el objeto, la contradicción entre los contratos de adhesión y la publicidad del operador económico es suficiente para acreditar una afectación general a los consumidores, parámetro que también es considerado a efectos de evaluar el falseamiento o distorsión de la competencia económica.*

*Con base en estos antecedentes, esta Intendencia considera que COSTACRUCEROS ha cometido actos de engaño de conformidad con el numeral 2 del artículo 27 de la LORCPM.”*

### 11.5.1.2. Alegatos presentados por el operador económico COSTACRUCEROS

[6] En su escrito de alegatos, el operador económico **COSTACRUCEROS** indicó lo siguiente:

La Intendencia al referirse al objeto, demuestra que no identificó el efecto en el mercado, por lo cual no habría una afectación al interés general, el objeto involucra que la información contenida en la publicidad no sería la adecuada o sería posiblemente insuficiente, en este caso en particular, hemos demostrado que de varias formas y en distintas ocasiones hemos proporcionado información a nuestros clientes, por lo cual no incurrimos en esta conducta.

En tal sentido, respecto a la información adecuada, **COSTACRUCEROS** en reiteradas ocasiones, informó a los clientes, los servicios que están contratando, incluso por ello como anexos al contrato, suscriben libre y voluntariamente, el haber recibido la información respecto a los paquetes ofertados.

Respecto a la veracidad, **COSTACRUCEROS** en ninguna etapa de la captación del cliente, oferta cosas contrarias a las constantes en los contratos, lo informado, es veras y se ha cumplido con los beneficios otorgados, como su Autoridad podrá notar de las fotografías de los ganadores de los premios.

Respecto a la oportunidad de la información, la compañía designa un delegado para prestar los servicios a cada socio, en la promoción de los servicios, participan asesores comerciales capacitados, quienes exteriorizan toda la información previa la suscripción del contrato, así como un seguimiento post contrato.

Señores comisionados, como podrán darse cuenta de los medios probatorios aportados por **COSTACRUCEROS**, la empresa en cada etapa de la captación del cliente, informa sobre los servicios ofertados, por ello conforme obra del expediente, la compañía le hizo llegar a la Intendencia, los audios de verificación de datos, en los cuales los consumidores expresan que están de acuerdo con la información y los contratos.



De que otra manera COSTACRUCEROS puede abundar con más información al cliente, A: pues si en la captación en las islas, se oferta una raspadita para que ganes un premio, y de ver pertinente los clientes se acercan o si no están interesado se van sin ninguna limitación de los asesores comerciales. Ya al momento de que el cliente presta atención, un asesor capacitado, le informa al cliente, los beneficios de ser parte del programa de fidelización de COSTACRUCEROS, pues en virtud de los convenios suscritos con los diferentes hoteles, restaurantes, líneas aéreas, entre otros, la compañía está en capacidad de promocionar a precios más accesibles los beneficios para los clientes.

La Dirección en su estructura del caso, manifiesta que las vías por las cuales promociona sus servicios COSTACRUCEROS, serían aptas para engañar a los consumidores, lo cual es ilógico, pues todas compañías ofertan sus servicios a través de asesores, internet, llamadas telefónicas, correos, anuncios entre otros, para el caso concreto, la Dirección concentra su atención en el pequeño universo de quejas presentadas, no es técnico, evaluar el comportamiento de una compañía, solo por las quejas presentadas, pues si su Autoridad dará relevancia a las pocas quejas presentadas, todos los mercados estarían siendo investigados.

Tanto de las quejas presentadas en los diversos organismos de control, como en la propia dependencia de la compañía, siempre va a existir clientes insatisfechos, pero no se puede evaluar el desempeño de una u otra compañía, por el nivel de quejas presentadas, pues las quejas podrían ser por distintos motivos, e incluso por que el cliente no está de acuerdo con el color de la servilleta.

Aun si la Dirección toma como referencia el universo de las quejas presentadas, incluso ahí vuelve a caer en un análisis erróneo, pues al momento de cuantificar las quejas y señalar que son alrededor del 3% del total de los contratos suscritos, para esa ponderación, considero las quejas resueltas, las abandonas, y las que la autoridad judicial ha desechado, por lo cual, resulta improcedente imputar una conducta de prácticas desleales, cuando la compañía no tiene la capacidad para impedir, restringir, falsear o distorsionar la competencia, atenten contra la eficiencia económica, o el bienestar general o los derechos de los consumidores o usuarios.

La compañía no tiene la capacidad descrita en el artículo 26 de la LORCPM, es fácil de dilucidar, una vez que su Autoridad realice adecuadamente la determinación del mercado relevante, se podrá comprobar que la participación de la compañía es ínfima, lo cual difícilmente podría afectar al régimen de competencia.

COSTACRUCEROS no ha incurrido en actos de engaño sea por acción u omisión, pues en cada etapa propició información veraz, completa y oportuna hacia los clientes, otro argumento que la Dirección propende dar una relevancia que la tiene, es el hecho de que en el contrato se use las palabras "porcentaje de descuentos, e intenta insinuar que los consumidores no estarían en la capacidad de entender estas palabras, lo cual me salta una nueva duda, ¿será que la Intendencia abrió nuevos casos por el conocido "viernes negro"?. Resulta relevante este argumento, sencillamente porque todas las casas comerciales de los distintos mercados, ofertaron promociones, descuentos, rebajas, regalos, entre otros; entonces si el criterio de la Dirección es que por el uso de estas palabras, los clientes se verían afectados al no comprender su significado, nada más allá de un razonamiento ilógico, pues los clientes buscan descuentos o beneficios, no solo en estas fechas, sino como un comportamiento común al momento de adquirir un servicio o un producto.



En el mercado es regla de competencia, ofertar los productos con ciertos beneficios que sobresalgan de los de la competencia, pero eso no quiere decir que, por la mera promoción, ya las compañías caen en costos hundidos o conductas desleales, pues los beneficios se pueden dar por distintos factores. Para el caso en concreto, COSTACRUCEROS prevé de información abundante previo a la suscripción del contrato, y los costos y descuentos estipulados, son por los convenios que mantiene con distintas compañías. T-19841

Si bien existen un reducido número de quejas, las mismas no responden a la realidad de los servicios ofertados por COSTACRUCEROS, como ya se dijo anteriormente, la Dirección no consideró las quejas resueltas, las abandonas y las que la autoridad judicial desechó, con esa depuración, claramente la Dirección podría haber concluido que mi representada no tiene la capacidad de distorsionar el mercado.

En poder de su Autoridad están los contratos, anexos y audios, que demuestran fácilmente, que los consumidores en cada momento recibieron idónea información, pues por ello firmaron la aceptación de que el contrato es igual a lo ofertado, las grabaciones lo corroboran, pero aun así, su Autoridad se esfuerza por imputar conductas que no lo son atribuibles a COSTACRUCEROS, pues si bien son notorias las quejas presentadas en la Defensoría del Pueblo, Ministerio de Turismo, y entidades judiciales, no implícitamente quiere decir que la compañía ha venido dañando el mercado.

Como se refirió líneas atrás, el hecho de las quejas ayuda a que las compañías de cierta manera vayan cubriendo falencias propias del día a día de la prestación del servicio, pero no quiere decir que por las solo quejas presentadas ya se incurrió en conductas desleales, como bien señala la doctrina Peruana y Española, que son de cierta manera aplicables a la legislación ecuatoriana, para que un acto sea considerado como desleal, este debe ser propenso a distorsionar el mercado y principalmente afectar a los intereses de los consumidores a nivel macro.

Como la Dirección encasilla en que no habido información, que se omitió u engaño a los consumidores, pues una vez que ellos están de acuerdo, se procede con la firman de los contratos, Incluso para dar una debida asesoría y seguimiento, la compañía llama para comprobar que el cliente está de acuerdo y satisfecho con el contrato, en este sentido, es imposible pretender imputar a COSTACRUCERO en actos de competencia desleales.

A bien de que su autoridad pueda evidenciar la buena fe y buen nombre de la compañía, se adjuntó el adendum en cual se llegó a un acuerdo de cambio con los clientes.



T: 198496 A:

Como usted podrá corroborar, COSTACRUCEROS está presta a generar acuerdos y de ser necesario, pulir ciertas falencias que podría tener, pero no se puede imputar dolo en las actuaciones de la compañía, nosotros nos esforzamos por dar los mejores servicios y descuentos a nuestros a clientes, pero si en la marcha hay que hacer cambios lo hacemos, pues todos los negocios son perfectibles, o acaso existe alguna compañía que no presente quejas, o quejas que ya le sean imputables conductas desleales.

Así también, no entendemos por qué encasilla nuestra publicidad como desleal, todos las compañías que estamos dentro de la rama de viajes, tratamos de llamar la atención de los clientes, con promociones que están dentro de nuestras capacidades, y si publicitamos, es porque contamos con el personal e infraestructura para lograr que los viajes de nuestros clientes sean placenteros e inolvidables, pues de no ser mediante la publicidad, todas las compañías se verían afectadas, no entendemos la parte lógica de ver la publicidad de COSTACRUCEROS como anticompetitiva.

Los servicios extras que ofrece la compañía, es en beneficio de los clientes, o si a usted le ofrecen un descuento por un viaje, no va aceptar, y se iría con una agencia que está con valores mucho más altos, no entendemos porque los servicios de descuentos ve con malos ojos la Autoridad, si por el bien de nuestros clientes, cada día tratamos de generar nuevos convenios que permitan nuevos beneficios para su mejor estadía y ofrecer un mejor servicio.

La captación de los clientes en centros comerciales, llamadas o restaurantes, si se les ofrece una raspadita y que puedan ganar premios, pero esos premios han sido cumplidos, si el cliente no reclama los premios COSTACRUCEROS no puede ir a la casa y entregar el premio, eso no es lo ofertado, la oferta recae en que raspes y ganes premios, pero de ahí como en cualquier mecanismo, el cliente es quien va y reclama el premio, los premios ofertados han sido entregados, en su poder están la fotografías con clientes satisfechos y agradecidos de los servicios ofertados.

La Dirección solo transcribe las pocas quejas presentadas, pero por que no hizo un contraste con los más de 5 mil contratos que mantiene COSTACRUCEROS, y así puedan



evidenciar ustedes de la boca de nuestros clientes, que hemos cumplido y seguiremos <sup>T-1984</sup> cumpliendo en beneficio de ellos; entendemos que hay quejas, y como las trascibe todas y utiliza como una especie de motivación, no solo el análisis debe estacionarse ahí, deben ampliar el hecho de la conducta, pues insistimos, quejas existen en todas compañías, estoy seguro que incluso dentro de la Superintendencia, existen quejas de ciudadanos que no están de acuerdo con el proceder de ustedes, pero eso no quiere decir que hagan un mal trabajo, todo lo contrario, nosotros aplaudimos su esfuerzo, para que los mercados sean más transparentes.

Con estas conjeturas, resulta evidente que no se ha incurrido en conductas desleales que su Autoridad pudiese imputar a COSTACRUCEROS, en virtud de que la información provista a los consumidores, no podría inducir al error por cual la abundante información es veraz y oportuna.

### 11.5.1.3. Análisis de la CRPI

- [7] De la investigación realizada por la INICPD se desprende que el operador económico **COSTACRUCEROS** realizó actos desleales de engaño mediante un conjunto concatenado de actuaciones a saber<sup>47</sup>:
- (i) Utilización de prácticas señuelo para atraer clientes, consistentes en captar la atención de personas en sitios de alta concurrencia como centros comerciales o restaurantes, preguntarles que si tienen tarjetas de crédito, y una vez verificado esto indicarles por métodos como raspaditas o explosión de globo que habían ganado un premio consistente en servicios turísticos o cenas.
  - (ii) Una vez que el cliente se acercaba al lugar acordado, cafeterías o restaurantes, mediante agentes de ventas eran abordados para captar totalmente su atención. Les ofrecían algo para tomar o comer para lograr un ambiente adecuado para la venta. Además, confirmaban si tenían cupo disponible en su tarjeta de crédito.
  - (iii) Una vez que realizaban la indagación respectiva, les ofrecían un servicio que en apariencia consistía en un conjunto de paquetes turísticos, bajo el esquema de una membresía VIP. Con la distracción del premio que el cliente se había ganado, que inclusive en ocasiones no era totalmente gratuito porque implicaba un costo, le insistían en la compra del servicio, el cual podía ser cancelado en cuotas mensuales y bajo el acceso a múltiples beneficios como el trámite de visas. Si el cliente se resistía seguían persistiendo por periodos largos y sostenidos de tiempo, mostrándoles repetida y tercamente los beneficios económicos que obtendría, hasta que el cliente accedía a la compra.
  - (iv) Con el centro de atención puesto en el supuesto premio que se había ganado el cliente y las ventajas financieras, de tramitología, de ocio y de exclusividad que obtendrían al adquirir el servicio ofrecido, omitían información absolutamente relevante para la

<sup>47</sup> Esto se puede ver claramente de las contestaciones que hicieron los consumidores a los cuestionarios 13 y 18 que la INICPD diseño, de los contratos que se celebraban, del análisis realizado a la página web del investigado y de las facturas emitidas.



elección de la compra. Utilizando en los contratos expresiones como “programa COSTACLUB VIP, el cual le otorga descuentos en servicios turísticos a nivel nacional e internacional (...)”, “programa de descuento **COSTACLUB VIP**, el cual le otorga descuentos en servicios turísticos a nivel nacional e internacional (...)” o “programa de fidelización vacacional COSTACLUB VIP, el cual consiste en una membresía de beneficios y tarifas preferenciales para el uso y disfrute en los planes turísticos a nivel nacional e internacional (...)”, los agentes de ventas aprovechando la falta de precisión de dichos términos y la distracción de la que eran objeto los clientes, los persuadían para que compraran el servicio bajo las condiciones que ellos establecían en un contrato previamente elaborado, y para el que no se otorgaban las condiciones de tiempo y lugar para un análisis adecuado antes de firmar. Para lograr su cometido ofrecían ayuda en la obtención de visas, el mejor precio del mercado en pasajes, entre otro tipo de servicios o ventajas.

- (v) La factura que emitía **COSTACRUCEROS** no identificaba lo realmente comprado, describiendo servicios turísticos VIP o paquetes turísticos.
- (vi) Las acciones realizadas se encontraban potenciadas por la información constante en la página web, en las redes sociales y en el material publicitario del operador económico **COSTACRUCEROS** que se distribuía cara cara, donde no se podía identificar o diferenciar claramente los servicios ofrecidos por dicho operador económico, ya que mostraba que su actividad giraba en torno a la venta de viajes, paquetes turísticos y ciertos servicios turísticos, lo que era respaldado con fotos de playas, hoteles y diversión turística en general. Este escenario virtual, al ser consultado por el cliente que estaba siendo abordado por el agente de ventas, fortalecía la idea de estar adquiriendo un esquema de paquetes turísticos, cuando en realidad se estaba adquiriendo un simple programa de descuentos.

[8] Del acervo probatorio obrante en el expediente se desprende cada uno de los puntos indicados:

#### **11.5.1.3.1. Captación de clientes mediante prácticas señuelo, mecanismo de distracción y persuasión para concretar la venta.**

[9] La Investigación de la INICPD da cuenta de declaraciones escritas de algunos clientes afectados. Mediante los cuestionarios 13<sup>48</sup> y 18<sup>49</sup> realizaron preguntas que muestran las prácticas narradas. Miremos algunas respuestas:

(i) [REDACTED]

---

<sup>48</sup> Id. 173246

<sup>49</sup> Id. 174333



1.- Detalle de manera clara como fue la captación por parte de la AGENCIA DE TURISMO COSTA CRUCEROS S.A , para ofrecer sus servicios turísticos?

- Pasaba por el Quicentro Sur y una muchacha me pregunta si tengo tarjetas yo le digo que si y me dice rompa un globo con la tarjeta para ganarse un premio y con engaños me hicieron creer que me había ganado un premio mismo que me indicaron que para hacer efectivo ese premio ganado tenía que pagar solo \$133,00 dolares, y en temporada baja, no entendí pero bueno , mucha mentira. T: 174028
- La chica me dijo que por favor bajemos al ESPAÑOL solo por 30" minutos para conversar acerca de este premio ganado y me recalco que le ayudemos porque si no a ella le multan por no bajar a las personas que supuestamente ganaron.
- Una vez que ingresamos todos muy atentos nos ofrecieron algo para comer, les dijimos que no pero a tanta insistencia accedimos sin darnos cuenta que era para vendernos no se que cosa.
- Seguimos, ellos hablaban y mencionaban de muchas cosas de hoteles viajes envolviéndonos, les indicamos que ya teníamos que irnos porque estábamos de apuro en recoger a mi hija de la universidad , pero siguieron insistiendo una manera de convencimiento bárbara, tal es así que me piden la tarjeta ver si tengo cupo yo sabia que no tenia cupo accedí a entregar , mi tarjeta mientras tanto me seguían haciendo la conversa de miles de cosas , pero en ningún momento me indicaron, que era una "
- MEMBRESIA" por utilizar los hoteles. y peor de descuentos en los hoteles, Y menos aún que si yo desisto del contrato tengo que pagar el 100 % y miles de cosas.
- Después de una hora me traen los Boucher para la firma, y el contrato y viene un señor a leer una hoja rapidísimo no sabia ni lo que decía pero por salir rápido yo contesto si a todas las cosas que decía y me entregan las hojas del Contrato, no me dieron tiempo de leer , peor aún que había firmado un pagaré por \$360 dolares que tenia que pagar el próximo año.
- No esta bien que a la gente le engañen de ese modo yo si correcto tengo una tarjeta y la manejo de la mejor manera para mis cosas personales pero con un bajo cupo , ya hable al BANCO DEL PICHINCHA indicando que tengo este inconvenientes e indicándoles porque al momento de extender el cupo no me llamaron o me indicaron que estaba pagando algo, en anteriores ocasiones llame al al Banco del Pichincha a que me extendieran el cupo pero me pidieron algunos documentos que , mejor desistí y ya no quise seguir, cual es mi sorpresa que a los señores les pagan sin ni siquiera llamarme e indicarme que habían ampliado el cupo tal es así que estos señores de COSTA CRUCEROS me entregan 3 boucher para la firma.
- Cuando llego a mi casa, me doy cuenta porque mi hija me dice que habíamos que era una membresía.

2. ¿Indique, si recibió algún tipo de oferta o premio por parte de la AGENCIA DE TURISMO COSTA CRUCEROS S.A de ser afirmativa la respuesta:

NO





2.1 Señale si el operador dio cumplimiento a lo ofertado.

T: 174028 /

NO

3. ¿Indique si contrató algún servicio de paquetes turísticos con la AGENCIA DE TURISMO COSTA CRUCEROS S.A.

NO

3.1 Indique detalladamente, cuales fueron los beneficios o condiciones de los servicios ofrecidos por la AGENCIA DE TURISMO COSTA CRUCEROS S.A

Nunca supimos

3.2 Indique detalladamente si tuvo recargos adicionales por conceptos incluidos en el paquete turístico que no fueron informados al momento de contratar el servicio.

Supuestamente con los Boucher estaba todo cancelado pero resulta que tenía firmado un pagaré por \$360 dolares adicionales a la cuenta del supuesto contrato.

3.3 Indique detalladamente si tuvo recargos adicionales por conceptos incluidos en el paquete turístico que no constaran en el contrato que haya suscrito.

NO

3.4 Indique si tuvo el tiempo razonable para tomar la decisión de convenir el paquete turístico ofertado por la agencia.

NO nos dieron tiempo. Fue todo rápido y nos insistían en tomar el café con sánduche mientras seguían hablando y envolviéndonos.

(ii)

[REDACTED]



CUESTIONARIO Nro. 13

1. ¿Detalle de manera clara como fue la captación por parte de la AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A., para ofrecer sus servicios turísticos?

T: 174067

El 6 de marzo 2019 cuando nos encontrábamos (mi esposo, el bebé y yo) en el Hillary Resort disfrutando de unos días de vacaciones (3 días y 2 noches) por medio de la Agencia de Turismo Premium Vacations, cuando íbamos camino al restaurante nos abordaron unas personas de la Agencia COSTACRUCEROS, quienes nos hicieron participar de unas raspaditas, pero primero nos preguntaron si manejábamos tarjetas de crédito, saliendo 3 figuras iguales y que habíamos ganado unas noches gratis en este Resort, que nos acercamos a otra área del Hillary Resort para que nos hagan entrega de este premio.

2. ¿Indique, si recibió algún tipo de oferta o premio por parte de la AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A.? de ser afirmativa su respuesta:

Por las raspaditas que participamos y ganamos, nos acercamos a retirar el premio, había varias mesas ocupadas con personal de esta agencia y huéspedes del Resort, puesto que no hay otra forma de ingresar a las instalaciones.

En una mesa nos hicieron sentar a mi esposo y a mí con dos señoritas que nos indicaron los lugares de destino que ofrecían (al bebe con otra Señorita), a lo que respondimos que no podíamos contratar por dos razones muy importantes:

- Mi esposo estaba sin trabajo, y
- Ya teníamos un compromiso adquirido, con contrato firmado con otra Agencia de Turismo, Premium Vacations, y que por esta Agencia estábamos estos días en dicho Resort, que era la primera vez que hacíamos uso de los puntos por falta de tiempo.

Con esto, llamaron a un Señor, que se presentó como Gustavo, Gerente de Marketing, quien nos dijo que ellos eran igual a Premium Vacations, que ellos asumían/pagaban la deuda que teníamos con Premium Vacations, manifestándole que teníamos firmado un pagaré, a lo que este señor dijo que los abogados de ellos arreglarían todo, que allí se comunicarían y entenderían entre gerentes de las dos agencias, que ellos quieren vendernos vacaciones no dolores de cabeza y hablaba el, las otras chicas, además se comprometió a que el primer pago saldría después de 45 días, lo que en realidad es imposible pero en ese momento nos marearon tanto que caímos en sus mentiras.

De estos ofrecimientos son testigos:

Srta. Soraya Díaz, Apoderada COSTACRUCEROS, quien firmó el Contrato.  
Sr. Fernando Cortes  
Señoritas Vendedoras

Por la firma del Contrato nos dieron los siguientes regalos:



- 3 días 2 noches en un destino (Atacames, Hillary Nature & SPA) fecha máxima de uso 30 días, 2 adultos.
- 8 días 7 noches en un destino (Orlando, Riviera Maya, Las Vegas) válido 6 meses, derecho de uso de reserva \$450.
- 3 días 2 noches en un destino (Manta, Atacames, Hillary Nature & SPA), para 2 adultos y vigencia de 12 meses.

En ninguno de los "regalos" eran 100% asumido por ellos, hay que pagar una parte.

Es importante mencionar que NO hemos hecho uso de ninguno de los premios descritos, puesto que, como lo indiqué en la Defensoría del Pueblo, no puedo ser doble moral, solicitar la anulación del Contrato y voucher (desde inicios del contrato) y hacer uso de alguno de dichos premios.

**3. ¿Indique, si contrató algún servicio de paquetes turísticos con la AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A.?, de ser afirmativa su respuesta:**

Sí, firmamos el Contrato de COMPRAVENTA CCH000897, creyendo los compromisos ofrecidos (primer pago después de 45 días y que COSTACRUCEROS asumiría la deuda con Premium Vacations) y porque nos dijeron que era igual que Premium Vacations, que es por sistema de puntos.

**3.1 Indique detalladamente, cuáles fueron los beneficios o condiciones de los servicios ofrecidos por la AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A.**

Don Gustavo, que después resultó ser otro nombre que ya no recuerdo, nos dijo que ellos tenían convenio con Hillary Resort, que ellos eran parte de este Resort que salía sumamente económico vacacionar allí y que tenían convenios con los mejores hoteles del País.

Como repito que era igual que Premium Vacations, sistema de puntos.

**3.2 Indique detalladamente si tuvo recargos adicionales por conceptos incluidos en el paquete turístico que no fueron informados al momento de contratar el servicio.**

En vista de que seguía pagando mensualmente a las 2 Agencias de Turismo, quise recuperar algo de dinero, conociendo que un compañero de trabajo quería vacacionar junto a su esposa e hija en Cancún, solicité una cotización, sin embargo al recibirla indicaba que podía cancelar en efectivo o tarjeta de crédito, lo que me llamó mucho la atención, por lo que me comuniqué telefónicamente con COSTACRUCEROS a consultarle por qué decía eso la cotización, a lo que me informaron que efectivamente ese era el precio para el hospedaje en Cancún.

Jamás nos dijeron que así funcionaba esta Agencia COSTACRUCEROS, puesto que nos informaron que era igual que Premium Vacations, y en ésta pagamos mensualmente y



tenemos puntos y con estos puntos podemos hospedarnos en los hoteles con los que tienen convenio, sí nos envían la cotización y nos dicen el precio y los puntos que equivalen y cuantos puntos nos quedan, pero ya no desembolsamos más dinero. **3390**

T: 174067 A: 3128

**3.3 Indique detalladamente si tuvo recargos adicionales por conceptos incluidos en el paquete turístico que no constaron en el contrato que haya suscrito.**

A continuación hago una comparación entre el Contrato y el voucher cuyas copias estoy adjuntando:

En la cláusula cuarta PRECIO: el valor del programa de fidelización vacacional COSTACLUB VIP, es de USD2131,00 incluido IVA. EL COMPRADOR cancelará una cuota de DERECHOS DE AFILIACION por valor de USD400,00 incluido IVA. Por una única vez.

CONTRATO DICE INCLUIDO IVA	VOUCHER
2131 PROGRAMA DE FIDELIZACION VACACIONAL	2392.86 BASE CONSUMO TARIFA 12%
400 DERECHOS DE AFILIACION	120 BASE CONSUMO TARIFA 0%
<hr/> 2531	<hr/> 2512.86
	287.14 IVA
	<hr/> 2800.00
	498.96 INTERESES
	<hr/> 3298.96 FINANCIADO A 24 MESES

**3.4 ¿Indique, si tuvo el tiempo razonable para tomar la decisión de convenir del paquete turístico ofertado por la Agencia?**

Considero que bastante tiempo nos retuvieron para convencernos y marearnos que terminamos firmando el contrato, creyendo los ofrecimientos y compromisos que no han sido cumplidos de parte de COSTACRUCEROS, además de que era el mismo sistema de puntos de la otra Agencia de Turismo, Premium Vacations, que tampoco resultó así, puesto que, a parte de los valores que pago por el Contrato cuando haga una reservación también debo pagar.

Estimados, considero importante aclarar lo mencionado en Oficio sin número, donde el Sr. Manuel Fernando Arroyo, Representante Legal de Agencia de Turismo COSTACRUCEROS S.A., Sumario de Consumidores: CASO-DEP-0910-091001-3-2019-005050-OS, se dirige al Defensor del Pueblo, Milagro, en el párrafo titulado FUNDAMENTOS DE DERECHO, textualmente indica en el numeral 2. "Nos ratificamos en el ofrecimiento de cubrir la cuenta por pagar a la empresa Premium Vacation, compromiso adquirido con anterioridad a nuestro contrato, para esto requerimos que la denunciante, nos firme una autorización de sesión de derechos de uso y transferencia del contrato con Premium Vacation, y nosotros nos encargaremos del trámite correspondiente".

**ACLARO:** Para firmar el Contrato, COSTACRUCEROS nos ofreció hacerse cargo de la deuda que manteníamos con Premium Vacations, cuando realicé los reclamos de que no lo habían hecho, me dijeron que sólo se podían hacer cargo de la deuda que mantenía en efectivo, otro engaño.

(iii)



1.- ¿Detalle de manera clara como fue la captación por parte de la AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A., para ofrecer sus servicios turísticos?

Acudimos Mi esposa y yo, al centro comercial City Mall por la llamada que recibí de la AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A. y los vendedores nos interceptaron por las escaleras eléctricas y nos ofrecieron un desayuno completo si los escuchábamos e insistieron varias veces hasta que accedimos y nos llevaron a una cafetería LA ESPAÑOLA dentro del City mall y el vendedor nos ofreció los pasajes más baratos que se encuentran en el mercado ya que decían ellos que eran LOS PRINCIPALES MAYORISTAS DE PASAJES Y DISTRIBUIDORES DE LAS DEMAS AGENCIA Y/O OPERADORES TURISTICOS, y que ellos nos iban ayudarnos para sacar la visa americana para poder viajar.

2.- ¿Indique, si recibió algún tipo de oferta o premio por parte de la AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A.?, de ser afirmativa su respuesta

2.1 Señale si el operador dio cumplimiento a lo ofertado

Nos ofrecieron un paquete turístico que incluía pasajes y estadía a precios muy cómodos y como yo quería viajar acepte, y cuando yo solicite no pude hacerlo porque los precios no estaban acorde a la realidad, porque los precios eran más caros del mercado.

T: 174302 A

3.- ¿Indique, si contrato algún servicio de paquetes turísticos con la AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A.?, de ser afirmativa la respuesta  
Si me ofrecieron los paquetes turísticos, pero nunca cumplieron, conforme lo estoy detallando en la denuncia.

3.1 Indique detalladamente, cuales fueron los beneficios o condiciones de los servicios ofrecidos por la AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROIS S.A.

Nunca tuve ningún beneficio de parte de la Agencia, según denuncia adjunto.

3.2 Indique detalladamente si tuvo recargos adicionales por conceptos incluidos en el paquete turístico que no fueron informados al momento de contratar el servicio.

No porque nunca me dieron los servicios

3.3 Indique detalladamente si tuvo recargos adicionales por conceptos incluidos en el paquete turístico que no contestaron en el contrato que haya suscrito.

No tuve ningún recargo adicional, porque el servicio nunca lo tuve

3.4 ¿Indique, si tuvo el tiempo razonable para tomar la decisión de convenir del paquete turístico ofertado por la Agencia?

No había un tiempo razonable porque no había una coordinación en la agencia, porque cada vez que iba a la agencia había una persona diferente en recepción, y se les preguntaban y no sabían nada al respecto.

Debo mencionar al respecto que lo mas importante seria que nos devuelva el valor que nosotros pagamos por este servicio que nunca lo tuvimos.



El señor romero adjuntó el Informe Motivado No. 010-DPE-CGDZ8-2019, de 22 de enero de 2018, Sumario de Consumidores, dentro del Caso-Dpe-0901-090101-4-2018-24629-Arv de la Defensoría del Pueblo del Ecuador, Coordinación General Defensorial Zonal 8, donde se indicó lo siguiente:

“(...) en el presente caso se observa que el peticionario, ilusionado en poder viajar dentro y fuera del país, deposito (sic) su confianza a la entidad requerida AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A., con el propósito de avanzar con su proyecto de vida conociendo diversos lugares dentro y fuera del país, más la falta de información de la agencia de turismo, causó la afectación del derecho a la información, por lo que no cabe calificar como un servicio de calidad, ni eficiente o eficaz, el brindado por la proveedora. Los incumplimientos de la proveedora justifican el derecho del reclamante a rescindir el contrato y exigirle la devolución de los valores entregados, sin penalización alguna y sin perjuicio de las indemnizaciones a las que tenga derecho a exigir el reclamante (Art. 30 de LODC) (...)”

27. La requerida AGENCIA DE TURISMO CONSTACRUCEROS S.A., no entregó documentación o elemento alguno que demuestre que la parte peticionaria no ha sido afectada en sus derechos de consumidor (...)”

(iv) [REDACTED]



**1. ¿Detalle de manera clara como fue la captación por parte de la AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A., para ofrecer sus servicios turísticos?**

T: 174776

Me dirijo a usted para informarle que el 18 de junio del 2018, en el centro comercial Quicentro-Sur un vendedor de la empresa Costa Crucero se nos acercó y nos ofreció participar en un concurso que consistía en romper un globo el cuál tenía un premio en su interior, al romper el globo supuestamente ganamos 2 noches y 3 días gratis en un hotel en Esmeraldas , y el vendedor lo que nos dijo que lo único que tenemos que hacer es recibir una conferencia que duraba media hora , nosotros estábamos esperando que nos entreguen el revelado de unas fotos y nos dijeron en media hora , por lo que aceptamos recibir la conferencia , bajamos al local del Español y nos recibió el Sr. Andrés Rodríguez quien nos explicó la misión, visión de la empresa ya pasado el tiempo porque ya era tipo 7 de la noche y mi esposa estaba con mi hija de 1 año ya queríamos retirarnos porque realmente no tenía en mente endeudarme con una agencia de viajes ya que por nuestro trabajo realmente casi nunca coincide mis vacaciones con la de mi esposa ,yo le dije al Sr. Andrés Rodríguez que cuánto cuesta que hablemos de precios y nos supo exponer que el total del pago es de \$ 1.500 dólares que podemos diferir para 2 años ,pero que primero debe revisar si cumplo con algunos requisitos y ver si soy cliente 1A,2A o cliente 3 A , le manifesté al Sr. Andrés Rodríguez que el cupo que tengo en mi tarjeta no alcanza para dicho pago porque estaba pagando otra deuda con la tarjeta, entonces este Señor me dice présteme su tarjeta ya le revisamos el cupo que tiene ,yo me imagine que iba a ver en la computadora que tipo de cliente soy y revisar el cupo, pero NO el Sr. Andrés Rodríguez paso mi tarjeta por el datáfono y automáticamente salió el voucher de la transacción , mi esposa y yo nos quedamos atónitos al momento que ya se hizo la transacción, nunca le dije al Sr. Andrés Rodríguez vendedor de esta empresa hagamos la compra o algo parecido yo solo le dije que si desea puede revisar el cupo de mi tarjeta y ver qué clase de cliente según su empresa me clasifican ,como no alcanzo el cupo de mi tarjeta para los \$ 1.500 y quedaba saldo pendiente por pagar vino el Sr. David Hermida emitió la factura por los \$ 1.080 dólares y me dijo que lo demás podía hacer el pago difiriendo para 24 meses , por desconocimiento y pensar que una vez que sale el voucher en el datáfono ya no hay paso atrás me sentí obligado a firmar el contrato, hasta el viernes 6 de julio que nos enteramos por amigos que en ese momento podíamos haber hecho la anulación de dicha transacción o no haber firmado el voucher de la transacción, por eso el lunes 9 de julio nos acercamos al centro comercial Quicentro Sur para poder hablar con alguien de la empresa para solucionar este inconveniente y nos supo decir el Sr. David Hermida que nos acerquemos servicio al cliente de su empresa que queda en la Av. Shiryys \_Holanda Edificio López.

Hice un escrito solicitando anulación de dicha transacción, porque el modo en el que se hizo el negocio no fue honesto y no he realizado el consumo de dicha compra hasta la fecha presente, lo que me indicó la empresa vía correo fue que no aceptaba mi solicitud de retracto puesto que como compañía no han incumplido en ningún servicio turístico.

Al obtener esta respuesta de la empresa acudí a la defensoría del pueblo, en las 2 ocasiones que asistí el representante legal de la empresa nunca compareció.



**2. ¿Indique, si recibió algún tipo de oferta o premio por parte de la AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A.?, de ser afirmativa su respuesta:**

Me ofertaron el viaje gratis a las playas de esmeraldas sin ningún costo lo cual hasta la presente de hoy solo quedo en palabras por dicha empresa turística.

**2.1 Señale si el operador dio cumplimiento a lo ofertado**

El vendedor de la empresa nos indicó que si participamos reventando un globo podíamos ganarnos un viaje gratis, supuestamente ganamos el premio, solo debíamos recibir una conferencia de media hora, a pesar que se hizo el negocio nunca nos dieron el premio que ganamos 2 noches y 3 días gratis en un hotel en Esmeraldas.

**3. ¿Indique, si contrató algún servicio de paquetes turísticos con la AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A.?, de ser afirmativa la respuesta:**

No, nunca realizamos el consumo de dicha compra hasta la presente fecha

**3.1 Indique detalladamente, cuáles fueron los beneficios o condiciones de los servicios ofrecidos por la AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A.**

Hasta la presente no he tenido ningún beneficio y servicio de dicha empresa turística.

Supuestamente ofertan un viaje al exterior con beneficios, pero nunca utilice dicho servicio.

**3.2 Indique detalladamente si tuvo recargos adicionales por conceptos incluidos en el paquete turístico que no fueron informados al momento de contratar el servicio.**

Cuando llamaba a los números telefónicos de dicha empresa turística para saber de un paquete turístico me decían un valor distinto a lo que ofertaron en dicho momento.

**3.3 Indique detalladamente si tuvo recargos adicionales por conceptos incluidos en el paquete turístico que no constaron en el contrato que haya suscrito.**

Si tuve recargos adicionales porque al pasar mi tarjeta de débito en el datáfono me dicen que tiene otro costo adicional que falta de cubrir dicho monto faltante lo cual se procedió a cancelar en ese momento aparte del valor cancelado del contrato.

**3.4 ¿Indique, si tuvo el tiempo razonable para tomar la decisión de convenir del paquete turístico ofertado por la Agencia?**

No, nunca pensé en endeudarme con una agencia de viajes, yo le entregue mi tarjeta pensando que solo iba a revisar el cupo de mi tarjeta y como yo sabía que no tenía cupo para los \$1.500 dólar se la entregue, sin pensar que dicho vendedor pasaría mi tarjeta por el datáfono sin mi autorización para hacer dicha compra.

(v) [REDACTED]





**1. ¿Detalle de manera clara como fue la captación por parte de la AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A., para ofrecer sus servicios turísticos?**

Visitando y comprando en época de Navidad, el 8 de diciembre de 2017 en el centro comercial Quicentro Sur, nos entregaron en un almacén un boleto indicándonos que reclamemos un premio en el stand de una agencia de viajes. En el stand de la agencia nos indicaron que escogiéramos un globo, la señorita reventó el globo y procedió a entregarnos un papel indicando que nos dirigiéramos con un señor que estaba en el stand a reclamar el premio que era un viaje.

Dicho señor procedió a llenarnos de una serie de preguntas y a atosigarnos con información del paquete turístico que supuestamente ganamos en el premio, eran tantas cosas que ni podía entender todo. Mi esposo y yo estábamos tratando de entender algunas cosas, pero la presión del señor era tal, que no podíamos decir nada, pero un "no".

Somos personas de la tercera edad y los dos estábamos cansados del día, pero sobretodo hartos de oír hablar tanto al señor, era como que nos obligaba, a través de su insistencia, a comprar. En determinado momento me pidió mi tarjeta de crédito para confirmar mis datos y entregarme mi viaje y así fue como de repente el premio se convirtió en una compra, ignoro cómo, y terminé firmando un contrato por \$1350.00. y un voucher de tarjeta de crédito diners por \$1.563,00.

Al momento de la firma de recepción de mi premio me entregaron una carpeta con muchas hojas, entre ellas un contrato que no lo pude ver claramente (por lo indicado anteriormente, somos mayores, estábamos cansados, nos estaban atosigando y presionando demasiado).

**2. ¿Indique, si recibió algún tipo de oferta o premio por parte de la AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A.?, de ser afirmativa su respuesta:**

El motivo de acercarme a dialogar con el señor de Costacruceiros, fue porque gané un premio y tenía que reclamarlo dónde él y el premio era un viaje, entre las cosas que mencionaba él decía que podíamos ir a cualquier parte del mundo, que era para 2 adultos y 2 niños, todo incluido: pasajes, hoteles, comida, traslados, entradas y un montón de cosas más, además que podemos escoger un destino dentro del país para 4 noches (hablaba y hablaba). En realidad no estaba claro, el ambiente, la bulla y la situación no ayudaban, estaba trastornada por la forma de forzarnos y abrumarnos la mente. Su presión se manifestaba en su actitud corporal y su acercamiento excesivo, abrumador y abusivo.

El señor dijo que podía hacer efectivo el viaje en cualquier momento.

**2.1 Señale si el operador dio cumplimiento a lo ofertado**

NO:

Primero, porque no había sido un premio, y con engaños me vendieron un paquete turístico, que tampoco conta como tal en el objeto del contrato firmado.

Segundo, porque el día 9 de mayo de 2018 me comuniqué solicitando hacer efectivo uno de los certificados que me entregaron: #353, me indicaron que no tienen disponibilidad para el fin de semana de 12 de mayo de 2018 y que debo hacerlo con 45 días de anticipación, cuando volví a llamar, ese mismo día, para reservar para el 29 de junio de 2018, Alex, quien me atendió, me



indicó que enviarían un correo con toda la información en 30 min, el cual nunca llegó. No pude recibir ningún beneficio de lo que constaba en el contrato, ni siquiera la información.

37

Y tercero por lo que detallo:

Desde enero de 2019 tratamos incansablemente de comunicarnos con la agencia, pues por motivos de salud no podíamos viajar y segundo por el chuchaqui y malestar con esa compra, quería cancelarla, ya que mi hija nos hizo dar cuenta que entre los papeles que nos entregaron del viaje y de la agencia, constaba una factura de compra de un paquete turístico y que estaba pagado con mi tarjeta diners, cosa que lo confirmé ese mes cuando me llegó el estado de cuenta de la tarjeta.

En los primeros meses no fue posible establecer ningún contacto a ninguno de los números indicados en los papeles y carpetas que me entregaron, tampoco por el chat de la página web, ni a los contactos indicados en la misma página (telfs, emails, direcciones).

Lo que me preocupó más, es el hecho de que me gané un viaje (premio) y terminé pagando un paquete turístico en "promoción con grandes descuentos y beneficios" para 4 personas y no tenía ni dónde hacerlo efectivo y luego revisando el contrato, nos dimos cuenta que decía "compra de paquetes de descuentos"

La tarjeta de crédito me indico que no podía bloquear esa compra ya que había un voucher firmado.

Averigüé sobre esta empresa y localicé un celular del Sr. Manuel Arroyo (representante legal) en la Superintendencia de Compañías, al cual el día 19-03-2018 contestó él, pero se notó que no quiso hablar, pues repetía incansablemente que él me devolvería la llamada, que no podía hablar en ese momento. Nunca devolvió la llamada y no logramos contactarlo más.

En mi búsqueda de información de la empresa, supe que en la Defensoría del Pueblo, se atendió un caso igual, con esta empresa.

Finalmente, el 21 de marzo de 2018 logré comunicarme por teléfono y la persona de atención al cliente me indicó que debería enviar una carta pidiendo la anulación del contrato, época que coincide con la decisión de adelantar una intervención quirúrgica necesaria de mi esposo que no había podido concretarse con el IESS y debía hacerlo con una clínica privada, por ello además acogiéndome a la cláusula del contrato correspondiente, se envió la carta (22 de marzo de 2018) con los respaldos de la situación médica, pidiendo la suspensión de los pagos a la tarjeta de crédito desde el mes de marzo de 2018 y por motivos de salud, la anulación del contrato.

Desde entonces y en varias ocasiones me comuniqué solicitando la respuesta, en una primera llamada (Silvana atendió) me indicaron que toma ¡30 días! el envío de la respuesta. Luego de una segunda llamada, me hicieron caer en cuenta que en el correo de confirmación de ellos indica, como si no fuera poco, 30 días ¡laborables!. A quién le toma tanto tiempo enviar una respuesta. Finalmente, la respuesta no llegó, tenía que haber sido para el 3 de mayo de 2018.

Me comuniqué el 9 de mayo de 2018 y confirmando mis sospechas de que buscan alargar la situación, (Héctor) me indicó que su compañera de servicio al cliente tiene que revisar los documentos con la abogada y como prioridad enviarán la respuesta lo más pronto posible, entonces para qué fue todo este tiempo?. A pesar de que me cerró el teléfono y no quiso entregarme el nombre y el teléfono de "la compañera", porque según él no puede entregar ese tipo de información, insistí y lo que logré es un "...voy a hacer un seguimiento para que le llegue la respuesta lo más pronto...".



A mi insistencia y aprovechando la apertura de una oficina de la agencia en Quito, logré reunirme con Silvana Salango el 7 de junio de 2018, quien no solo no me dio una respuesta sino que además pidió más documentación, necesitaban un certificado médico calificando el motivo que habíamos descrito para la anulación, el mismo que le fue entregado el 12 de junio de 2018.

31

En todo este tiempo, se presentó a la par denuncias en el Ministerio de Turismo, la defensoría del pueblo, Defensa del Consumidor, el personal de este último indicó que ya tenían varios casos y que nunca se presentan a la citación-audiencia así que cuando sucedió como lo habían previsto, me recomendaron poner la denuncia en la fiscalía, lo que se hizo en agosto del 2018.

Cabe mencionar que tengo todos los respaldos de lo dicho anteriormente: cartas, recibidos, e-mails, denuncias, audios, certificados, etc...

**3. ¿Indique, si contrató algún servicio de paquetes turísticos con la AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A.?,**

Conscientemente NO, yo estaba firmando la recepción de un premio que consistía en un paquete turístico.

Y en el objeto del contrato indica compra de paquete de descuentos, que yo nunca solicité ni adquirí voluntaria ni conscientemente.

**3.1. Indique detalladamente, cuáles fueron los beneficios o condiciones de los servicios ofrecidos por la AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A.**

Un premio que constaba de un viaje para 4 personas con todo incluido (tiquete aéreo, alojamiento, alimentación. Después de firmar todos los papeles, me entregaron 4 certificados para hacer efectivo el viaje.

**3.2. Indique detalladamente si tuvo recargos adicionales por conceptos incluidos en el paquete turístico que no fueron informados al momento de contratar el servicio.**

Como ya indiqué yo estaba firmando la recepción de un premio, no comprando un paquete de descuentos, que nunca mencionaron en la larga y tediosa charla con el señor de Costacrueros.

**3.3. Indique detalladamente si tuvo recargos adicionales por conceptos incluidos en el paquete turístico que no constaron en el contrato que haya suscrito.**

A lo largo de la charla él hablaba de paquete turístico (el premio), y el contrato indica la compra de un paquete de descuentos (esto nunca lo mencionó) ni siquiera quedó claro que no era un premio el que estaba recibiendo, él todo el tiempo se refirió al paquete turístico que supuestamente yo había ganado.

Me cobraron con la tarjeta de crédito \$1.563,00 por un paquete de descuentos en: tiquetes aéreos, alojamiento, cruceros, excursiones, deportes extremos, tarjeta de asistencia, varios paquetes, del cual yo no estaba completamente consciente en adquirirlo.

**3.4. ¿Indique, si tuvo el tiempo razonable para tomar la decisión de convenir del paquete turístico ofertado por la Agencia?**

NO, claramente. No podíamos hablar, no podíamos preguntar, no podíamos decir NO, solo escuchábamos cansados, yo solo quería recibir mi premio, y nada estuvo claro y no pude revisar toda la información antes, me entregaron la carpeta para firmar después de haber dado la tarjeta de crédito que pidieron para confirmar datos.



(vi)

**1. ¿Detalle de manera clara como fue la captación por parte de la AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A, Para ofrecer sus servicios turísticos?**

El día martes 28 de mayo del 2019 aproximadamente a las 18h00 me acerqué al Centro Comercial Iñaquito en donde un vendedor de Costacruceiros se nos acercó a mi compañera y a mi persona, nos ofreció unas raspaditas, las cuales nos hacían acreedoras a un premio, sin embargo, para efectivizar dicho premio, debíamos darle 30 minutos de nuestro tiempo, las dos accedimos y de inmediato nos llevaron a los pollos Campero del mismo centro comercial. Nuestro premio eran unos snacks de pollo, procedimos a servirnos y mientras lo hacíamos el vendedor nos ofreció una membresía en la cual podíamos acceder a descuentos en viajes turísticos y hoteles a nivel mundial. Este hombre portaba un portafolio donde indicaban varios lugares a los que podíamos ir. Debo acotar que el lugar en el que me encontraba era muy ruidoso mucha gente hablaba a la vez, de hecho, toda la gente que estaba en el lugar eran vendedores como el señor que nos atendió y las personas clientes que habían sido invitados a comer, al igual que mi compañera y yo, por ese motivo se dificultaba escuchar con claridad al vendedor. Él mientras hablaba solo hacía garabatos en una hoja e insistentemente repetía que adquiriendo la membresía podíamos acceder a sus grandiosos beneficios que presta la empresa a la que él representa. Posteriormente mi compañera se tuvo que retirar, por lo que me quedé sola con el vendedor, él seguía con el discurso, yo le hacía preguntas y se daba las vueltas en su discurso, entonces yo llegué a colapsar con tantas ideas expuestas, y en un momento de desesperación, aburrimiento, cansancio procedí a firmar, me pidieron la tarjeta de crédito y realizaron el cobro de los \$1800.00 más el interés de la tarjeta \$2120.76.

**2. ¿Indique, si recibió algún tipo de oferta o premio por parte de la AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A., de ser afirmativa su respuesta?**

La oferta era que, si contrataba o no la membresía, yo ganaba un certificado Nature Vacation de 3 días y 2 noches escogiendo uno de los 3 destinos: Manta, Atacames o Hillary Nature Spa gratuito, sin embargo, en la parte de atrás de la certificación si tenía un valor de \$133 + iva. Es decir, al final este premio no era gratuito, sino que lo tenía que financiar yo.

**3. ¿Indique si contrató algún servicio de paquetes turísticos por la AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A ? de ser afirmativa la respuesta:**

No contraté ningún servicio de paquetes turísticos por la agencia, lo que he contratado después de haber firmado torpemente y haber leído el contrato, entiendo que fue un programa de fidelización vacacional Costa Club Vip valorado en \$1131.00, de los cuales según el contrato el valor real de la afiliación es de \$400.00. Para lo cual debo explicar que no entiendo cuál es el programa por el que me están cobrando, ya que no he

T



recibido ningún programa, ningún beneficio.

Adicional y luego de haber firmado me enviaron al correo 3 facturas que detallo a continuación: T: 174

Factura N° 001 002 000000 446, en la cual se detallan los siguientes rubros: Derecho de afiliación \$400.00 y Servicios turísticos Costa Club Vip \$1131.00.

Factura N° 001 002 000000 447 en la cual se detalla: Reembolso RCI de \$120.00.

Factura N° 001 002 000000 448 en la cual se detalla: Paquete turístico primer uso \$149.00 (Este último es el paquete que supuestamente era gratuito y me lo entregaban con o sin la membresía).

Debo recalcar que el valor total extraído de la tarjeta fue de: \$ 1800.00 más el interés sumaron un total de \$ 2120,76.

### **3.1 Indique detalladamente cuales fueron los beneficios o condiciones de los servicios ofrecidos por la AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A**

Descuentos en alojamiento, paquete de ultimo minuto, paquetes todo incluido, paquete por armar, paquete armados, cruceros, tour y excursiones, alquiler de vehículo, tarjeta de asistencia, deportes extremos hasta un 25% y asesoría en trámites de visa.

### **3.2 Indique detalladamente si tuvo recargos adicionales por conceptos incluidos en el paquete turístico que no fueron informados al momento de contratar el servicio.**

Debo aclarar que si bien no he tenido ningún recargo adicional. Al momento de firmar no tenía claro lo que estaba firmando y tampoco había leído el contrato. Únicamente por la presión del ruido y la hora, ya que para ese entonces ya eran casi las 21h00, procedí a firmar.

### **3.3. Indique detalladamente si tuvo recargos adicionales por conceptos incluidos en el paquete turístico que no constaron en el contrato que haya suscrito**

Yo había entendido que por la membresía yo tenía acceso a los viajes de los certificados que me entregaron, es decir que no tenía que pagar ningún valor adicional. Sin embargo, no es así, ya que, si yo decido viajar tengo que pagar por ese viaje, motivo por el cual, sigo sin entender cuál es el beneficio o servicio por el que pagué.

### **3.4. ¿Indique si tuvo tiempo razonable para tomar la decisión de convenir del paquete turístico ofertado por la Agencia?**

No, tuve tiempo para pensarlo. De hecho todo el tiempo este señor hablaba y hablaba, se alejó dos veces, sin embargo, en las dos ocasiones el señor me dejó con otra persona, es decir nunca me quedé sola. En la segunda ocasión el vendedor ya me pidió la tarjeta de créditos. El vendedor me ofreció varios planes lo único que recuerdo es que me mencionó algo de \$3000.00 dólares pero como el cupo de mi tarjeta no dio, lo que se debitó de mi cuenta fueron \$1800,00 más el interés que lo difirieron a 24 meses que hasta la fecha no he terminado de pagar que suman \$21120.76, junto a ello me entregaron unos certificados de alojamiento recuerdo que me realizaron unas preguntas que adjunto al anexo del contrato estaba tan aburrida que todo dije si y me grabaron con un celular, yo en ese momento solo me quería ir no entiendo hasta el día de hoy porque me quedé, llegué a creer aunque no lo



puedo comprobar, que esos snacks de pollo tenían algo inusual ya que yo para tomar una decisión o comprar algo siempre pregunto antes, de hecho mi tarjeta nunca se la entrego a nadie. Por ello ratifico, que realmente no tuve un tiempo prudente para analizar de mejor manera lo que me ofrecían. Al día siguiente llamé al banco para que me anularan ese cobro, pero me dijeron que la agencia debía realizar esa gestión me acerqué inmediatamente donde ellos ya que leyendo prudentemente el contrato lo único que tengo sería un descuento, ya que esos certificados que me entregaron debía cancelar yo un dinero adicional entonces no entiendo el beneficio que tengo. Me comuniqué con ellos por medio de mail e incluso personalmente en la agencia, pero ellos se jactan de decir: pero mire los beneficios y sus discursos diversos, sin embargo, lo único que ellos dan es un descuento. Yo estaría de acuerdo si fuese un paquete turístico al cual voy a viajar y obvio hacia uso de ello por los \$1800.00 que cancelé.

De hecho, el supuesto servicio es por realizar la gestión ósea las llamadas para coordinar las reservaciones, yo no le veo sentido a lo que me ofrecieron, ya que yo puedo coger el teléfono, o escribir un mensaje y solicitar los costos de las estancias de viaje directamente. Prácticamente me cobran por ellos llamar a un hotel y averiguar precios.

(vii)

1. ¿Detalle de manera clara como fue la captación por parte de la AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A., para ofrecer sus servicios turísticos?

**RESPUESTA 1:** El día sábado 10 de febrero del 2018 me encontraba paseando con uno de mis hijos en el Mall del Pacífico, caminábamos por el patio de comidas y se nos acercó una promotora de Costacruceiros ofreciéndome un cartoncito tipo raspadita de Costacruceiros invitándome a participar gratuitamente para posiblemente ganarme el premio de una cena gratis en el restorán CASA RES ubicada en el mismo patio de comidas, hice la raspadita y salió que me había ganado la cena, luego dicha promotora nos guió hasta el referido restorán donde nos presentó un vendedor de COSTACRUCEROS que efectivamente nos ofreció la cena, la misma que no consumí inmediatamente, sino que al final de la reunión la pedí para llevar; comenzó a hablarme de los servicios de Costacruceiros, indicó principalmente que ellos son empresa de turismo mayorista y que por eso podían dar ofertas con valores más económicos y convenientes a los clientes en paquetes de viajes, en comparación al común de las agencias de viajes medianas o pequeñas, y que el paquete que me ofrecía de US\$ 2350.00 dólares americanos, que consistía en hospedaje dentro del Ecuador en Hilary Resort y hospedaje fuera del Ecuador en hoteles todo destino de gama media y alta, en cualquier época del año, mediante la utilización de 6 CERTIFICADOS DE ALOJAMIENTO de Costacruceiros S.A. que me entregaría, pagando únicamente los impuestos hoteleros, de no más de cuatrocientos cincuenta dólares por viaje, según constan en los certificados de alojamiento; con esa explicación me convenció de coger dicho paquete turístico.

2. ¿Indique, si recibió algún tipo de oferta o premio por parte de la AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A., de ser afirmativa la respuesta:



2.1 Señale si el operador dio cumplimiento a lo ofertado.-

T: 175098 A

**RESPUESTA 2 Y 2.1:** Esta respuesta consta ya implícita en la respuesta a la pregunta anterior.

3. ¿Indique, si contrató algún servicio de paquetes turísticos con la AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A., de ser afirmativa la respuesta:

**RESPUESTA 3:** Si contraté el paquete turístico CCE001275.

**PREGUNTA 3.1** Indique detalladamente, cuáles fueron los beneficios o condiciones de los servicios ofrecidos por la AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A.

**RESPUESTA 3.1:** Son las que constan en contrato que adjunto en copias simples, pese a que verbalmente me ofrecieron algo diferente que detallé en la RESPUESTA 1.

**PREGUNTA 3.2** Indique detalladamente si tuvo recargos adicionales por conceptos incluidos en el paquete turístico que no fueron informados al momento de contratar el servicio.

**RESPUESTA 3.2:** No.

**PREGUNTA 3.3** Indique detalladamente si tuvo recargos adicionales por conceptos incluidos en el paquete turístico que no constaron en el contrato que haya suscrito.

**RESPUESTA 3.3:** No

**PREGUNTA 3.4** Indique, si tuvo el tiempo razonable para tomar la decisión de convenir del paquete turístico ofertado por la Agencia.

**RESPUESTA 3.4:** Considero que no existió el tiempo suficiente, todo es una estrategia de venta desde la captación del cliente con premios (cena) para hacerte ir hasta donde un vendedor experto que te envuelve rápidamente para que firmes, como fue mi caso.

Particular que comunico para los fines pertinentes, PARA SER UTILIZADA ÚNICAMENTE DE FORMA CONFIDENCIAL.

(viii)

*“¿Detalle de manera clara como fue la captación por parte de la AGENCIA DE TURISMO (sic) COSTACRUCEROS S.A., para ofrecer sus servicios turísticos?”*

*La captación lo realizó en el interior del Centro Comercial Quicentro Sur, ubicado en Av. Moran Valverde 1000. Tenían un espacio en el interior del Centro comercial, estaban ubicados en el 2do. Piso, disponía de un stand*



*momentáneo donde captaban al cliente con un cartel de propaganda, para luego trasladarme en compañía del agente vendedor a una de las puertas fuera del Centro Comercial, allí en una de las mesas exteriores que pertenecen al Local de “LA ESPAÑOLA”, se realizó el convencimiento de servicios de planes turísticos.*

*(...)*

*¿Indique si recibió algún tipo de oferta o premio por parte de la Detalle de manera clara como fue la captación por parte de la AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A. ?, de ser afirmativa su respuesta:*

*Yo le comuniqué al vendedor XX que ni recuerdo su nombre, que tengo un viaje planificado para Galápagos y próximamente otro viaje para los EEUU, aun no me disponía de visa, uno de sus ofrecimientos es que me asesorarían con el trámite respectivo.*

*Solo me enviaron esta notificación vía mail con Fecha 30 de agosto 2018.*

*(...)*

*Ese día, Yo contaba con esta cotización que había sacado ese mismo día en la Agencia de Viajes **Viafa** que incluso les mostré como referencia de los costos y me manifestaron que brinda servicios de paquetes turísticos con precios excelentes, pero como no me convenció el primer vendedor XX, llamo a otro Ejecutivo que no recuerdo su nombre, para que me explicase con más detalle sobre el programa de descuentos, este segundo ejecutivo asevero que tenía prácticamente el viaje pagado si aceptaba el programa. Les manifesté que el viaje lo tenía programado para mediados de septiembre 2018 (a partir del 13 a 16 Septiembre), me indicó que no iba a tener ningún problema, que me ayudarían con las cotizaciones respectivas.*

*(...)*

*2.1 Señale si el operador dio cumplimiento a lo ofertado*

*La Agencia no cumplió con las expectativas del viaje que tenía programado. Se comenzó con el trámite respectivo de solicitar las cotizaciones inmediatamente que fue firmado el contrato, pero no recibía ninguna cotización durante las 72 horas según la hoja de BIENVEVIDA adjunta al contrato.*

*Se recibe de COSTA CRUCEROS la cotización con fecha 04-Septiembre 2018 por 3 personas, cuando lo solicitado es para 4 personas. Y el costo de la cotización es superior a lo ofertado de forma verbal cuando firme el contrato (Cotización INCORRECTA*

*(...)*

*La agencia COSTA CRUCERO, nuevamente me envía la cotización corregida para 4 personas con fecha 06-Septiembre-2018, **sin itinerario***





(...)

*Al día siguiente 07- Sept-2018, me acerque a las oficinas que están ubicado Edificio López, Av. de los Shyris N34-238, en Quito, les entregue la cotización que tenía en el momento de la firma del contrato donde el costo es menor a su cotización y también solicité que me hagan llegar en que consiste el paquete y que lugares se visitará. Como se observa estamos a días del viaje y nunca se recibió descuentos ni un buen precio para este viaje.*

(...)

*La fecha del viaje se acercaba y Nunca me enviaron el itinerario*

(...)

*Con fecha 17-Sept-2018 se indicó el descontento de la mala atención por parte de la AGENCIA. El viaje nunca se realizó.*

(...)

*Por último, presente una propuesta para otra nueva fecha de viaje a Galápagos pero no recibí respuesta alguna*

(...)

*3.1 ¿Indique, si tuvo el tiempo razonable para tomar la decisión de convenir del paquete turístico ofertado para la Agencia?*

*Si pudo haber tiempo suficiente, lamentablemente lo que no consta en el contrato son los ofrecimientos verbales que se realizan en ese momento y que uno peca por ingenua teniendo que pagar por un servicio que nunca se ocupó, debido a la mala prestación de servicios desde una simple cotización que debe ser clara y precisa para la realización de un viaje.*

*Es por esta razón que espero se realicen las revisiones del caso, para que otras personas no se sientan perjudicados como lo fue con mi persona.*

*Presente una denuncia formal por escrito en la instancia de la Defensoría del Pueblo, porque es exigible que se detengan este tipo de abusos.*

*Adjunto el Acta de acuerdo que se llevó a cabo en las Instalaciones de la Defensoría del pueblo que poco pudieron resolver.”*

[10] De las contestaciones transcritas es muy fácil establecer que el operador económico **COSTACRUCEROS** diseñó un *modus operandi* directa y reflexivamente dirigido a obtener el consentimiento de los clientes bajo un escenario de confusión, desorientación y poca información del objeto real del contrato: (i) señuelo mediante premios, generando en los consumidores que la suerte estaba de su lado, es decir, que eran privilegiados de estar ahí; (ii) distracción con el tipo de premio: viajes, cenas, desayunos), el ambiente ruidoso de una cafetería o restaurante, y una conversación persuasiva; (iii) el cambio de agentes de ventas mientras se daba la información; (iv) ofrecimientos relacionados como trámites de visas o el mejor precio del mercado; (v) información que daba a entender que al pago que se realizaría estaba relacionado con la compra de paquetes turísticos representado en unos certificados que emitían; (vi) desviación de la atención con las cuotas que podría pagar con

tarjeta de crédito y la calificación de acuerdo a su cupo de crédito (cliente 1A-2A-3A); (vii) desviación de la atención con información verbal en poco tiempo y con términos que llevaban al posible comprador a caer en error; (viii) Omisión relevante para que el consumidor tomara la elección; (ix) aprovecharse del escenario físico para evitar que el comprador leyera con conocimiento de causa el contrato que firmaría.

- [11] El mencionado comportamiento fue denunciado ante la Defensoría del Pueblo con 88 quejas<sup>50</sup> y ante el Ministerio de Turismo a través con 23 denuncias<sup>51</sup> contra el operador económico **COSTACRUCEROS**. También la Intendencia en su informe reportó procesos judiciales relacionados con dichas prácticas así:

*“Así también, esta Dirección accedió a la base pública eSATJE del Consejo de la Judicatura, y en consulta de procesos, conforme el RUC 0891745257001 de COSTACRUCEROS, se identificó:*

Registros encontrados: 4				
No.	Fecha de Ingreso	No. proceso	Acción/Infracción	Detalle
1	31/07/2019	17294-2019-01179	DERECHOS FUNDAMENTALES DEL CONSUMIDOR	
2	14/02/2019	13284-2019-00293	COLOCAR EN EL MERCADO PRODUCTOS U OFERTAR LA PRESATACIÓN DE SERVICIOS QUE NO CUMPLEN NORMAS	
3	24/08/2018	13284-2018-00967	EL PROVEEDOR CUYA PUBLICIDAD SEA CONSIDERADA ENGAÑOSA O ABUSIVA	
4	29/06/2018	22281-2018-00369	DERECHOS FUNDAMENTALES DEL CONSUMIDOR	

*Además, en la consulta realizada por el nombre AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A, constan:*

Registros encontrados: 7				
No.	Fecha de Ingreso	No. proceso	Acción/Infracción	Detalle
1	08/01/2020	01283-2020-00260	DERECHOS FUNDAMENTALES DEL CONSUMIDOR	
2	31/07/2019	17294-2019-01179	DERECHOS FUNDAMENTALES DEL CONSUMIDOR	
3	08/05/2019	10281-2019-01356	EL PROVEEDOR CUYA PUBLICIDAD SEA CONSIDERADA ENGAÑOSA O ABUSIVA	
4	14/02/2019	13284-2019-00293	COLOCAR EN EL MERCADO PRODUCTOS U OFERTAR LA PRESATACIÓN DE SERVICIOS QUE NO CUMPLEN NORMAS	
5	24/08/2018	13284-2018-00967	EL PROVEEDOR CUYA PUBLICIDAD SEA CONSIDERADA ENGAÑOSA O ABUSIVA	
6	25/07/2018	18151-2018-00731	DERECHOS FUNDAMENTALES DEL CONSUMIDOR	
7	29/06/2018	22281-2018-00369	DERECHOS FUNDAMENTALES DEL CONSUMIDOR	

*Finalmente, respecto de la consulta realizada con los datos del representante legal, MANUEL FERNANDO ARROYO TELLO y el número de cédula 0802214148, constan, alrededor de 28 procesos, de los cuales, 23 tendría relación con los servicios del operador económico investigado.”*

- [12] Mediante oficio No. DPE-DGCBPCM-2019-0088-O de 14 de agosto de 2019, signado con Id. 140603, remitió un cuadro Excel con un recuento de las 88 quejas. Una vez revisada la

<sup>50</sup> Oficio No. DPE-DGCBPCM-2018-0258-O de 28 de agosto de 2019 (Id. 110508). Oficio DPE-DGCBPCM-2019-099-O de 15 de octubre de 2019 (Id. 140603).

<sup>51</sup> Oficio No. MT-MINTUR-2020-5399-OF de 9 de septiembre de 2020 (Id. 170061). Oficio No. MT-MINTUR-2020-4223-OF de 25 de julio de 2020. (Id. 170061).



información se encontraron varias que narraban el *modus operandi* ya descrito. Miremos algunas:

(i)

“EL DÍA 27 DE MAYO DEL 2018, APROXIMADAMENTE A LAS 15H42 EN CIRCUNSTANCIAS QUE ME ENCONTRABA CON MI FAMILIA EN EL INTERIOR DEL MAL DE LOS ANDES, UBICADO EN LAS CALLES AV. ATAHUALPA Y AV. VÍCTOR HUGO, DE ESTA CIUDAD DE AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, ME ABORADRON DOS PERSONAS QUE DECÍAN QUE ERAN PERSONAL DEL AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A, LAS MISMAS QUE ME INDICARON QUE ME HABÍA GANADO UN PREMIO (PRIMER ENGAÑO) QUE CONSISTÍA EN TRES CERTIFICADOS DE ALOJAMIENTO PARA DOS PERSONAS A CUALQUIER PARTE DEL MUNDO, UN AVEZ EN EL LUGAR ME ACOSARON INDICÁNDOME QUE TENÍA QUE FIRMAR UN CONTRATO MUY BENEFICIOSO PARA MI FAMILIA Y MI PERSONA, ME REQUIRIERON MI TARJETA DE CRÉDITO DEL BANCO DEL AUSTRO N. [REDACTED], DE DONDE ME HAN DEBITADO LA CANTIDAD DE MIL QUINIENTOS VEINTE DÓLARES. CONFORME CONSTA DE LA FACTURA EXTENDIDA POR LA AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCERO S.A Y CON EL ESTADO DE CUENTA QUE LO ENTREGARE OPORTUNAMENTE, PERO EN EL CONTRATO CONSTA ÚNICAMENTE LA CANTIDAD DE MIL CIENTO VEINTE DÓLARES, Y CUATROCIENTOS DÓLARES POR TRÁMITES ADMINISTRATIVOS (SEGUNDO ENGAÑO), ME PRESIONARON PARA FIRMAR UN CONTRATO ELABORADO UNILATERALMENTE, QUE EN ESE MOMENTO NO ENTENDÍ NADA Y TRATABAN DE EXPLICARME EN BREVE RASGOS, Y HOY SE QUE EN LAS CLAUSULAS TERCERA Y QUINTA SE DETALLA EL MONETO DEL CONTRATO (TERCER ENGAÑO), Y QUE PARA MAYOR ILUSTRACIÓN VUESTRA ACOMPAÑO EL CONTRATO EN 10 FOJAS SIN FIRMAS DE RESPONSABILIDAD (CUARTO ENGAÑO).”

(ii)

“CON FECHA SÁBADO 25 DE NOVIEMBRE DE 2017 PERSONAL DE LA AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A., RUC N° 0891745257001, SE ME ACERCÓ MIENTRAS ESTABA EN EL MALL DEL PACÍFICO DE MANTA, ENTREGÁNDOME UNA RASPADITA LA CUAL AL RASPARLA SALIÓ QUE HABÍA SIDO GANADORA DE UN VIAJE. COMO ANDABA RÁPIDO ME TENÍA QUE IR A MI DOMICILIO, PERO ESTAS PERSONAS NO ME DEJABAN IR, MANIFESTÁNDOME QUE TENÍA RETIRAR EL PREMIO ESE MISMO DÍA, ADEMÁS QUE ME HABÍA GANADO UNA COMIDA PARA CUATRO PERSONAS, Y ME LLEVARON HASTA EL RESTAURANTE CASA RES, EN DONDE ME DIERON LA COMIDA Y ME EMPEZARON A DECIR QUE ME HABÍA GANADO DICHO PREMIO. LUEGO VINO A MI OTRA PERSONA A OFRECERME LOS SERVICIOS QUE ELLOS OFERTABAN DICIÉNDOME QUE CON EL DINERO QUE YO PAGARA, \$2350 USD, ME CUBRÍAN LA ESTADÍA Y LA ALIMENTACIÓN A LOS



*LUGARES QUE ELLOS ME CONSIGUIERAN, Y QUE YO SOLO DEBÍA PAGAR EL IMPUESTO DE HOTEL. COMO LA OFERTA ME PARECIÓ INTERESANTE LE DIJE QUE SÍ QUERÍA EL PAQUETE QUE ME OFERTARON, POR LO CUAL LE DI MI TARJETA DE CRÉDITO Y ELLOS ME DIERON LOS VOUCHERS CUYA COPIA ADJUNTO AL PRESENTE.”*

(iii)

*“EL DÍA JUEVES 5 DE ABRIL DEL AÑO EN CURSO FUI INDUCIDA A COMPRAR POR AGENTES VENDEDORES DE LA EMPRESA COSTA CRUCEROS UN PAQUETE TURÍSTICO POR UN VALOR TOTAL DE \$3000 MAS \$350 POR GASTOS ADMINISTRATIVOS, QUIERO PONER EN SU CONOCIMIENTO LA ANULACIÓN DEFINITIVA DE DICHO CONTRATO Y LA DEVOLUCIÓN DEL VALOR DEBITADO DE LA TARJETA DE CRÉDICO.”*

(iv)

*“LA EMPRESA COSTA CRUCEROS ME ABORDÓ EN EL PATIO DE COMIDAS DEL MALL DEL PACÍFICO DICIÉNDOME QUE ME VENDÍAN PAQUETES TURÍSTICOS, TICKETS AÉREOS, MOVILIZACIONES Y DEMÁS POR EL MONTO DE \$3850,00. EN CUANTO LLEGAMOS A CASA A REVISAR NOS DIMOS CUENTA QUE LO QUE VENDEN SON DESCUENTOS, MÁS NO PAQUETES TURÍSTICOS, LO CUAL ES ABSURDO PAGAR UN VALOR DE \$3.850,00 POR DESCUENTOS. ASÍ MISMO DENUNCIAR LA FORMA ASTUTA QUE TIENEN DE ENGANCHAR AL CLIENTE OFRECIENDO COMIDAS MIENTRAS SON ABORDADOS POR VARIAS PERSONAS DE LA EMPRESA Y SOLICITAN LAS TARJETAS DE CRÉDITO DE LOS CLIENTES. ASÍ MISMO CON LA FINALIDAD DE NO EVIDENCIAR ESTE TIPO DE IRREGULARIDADES ENVIAMOS UN CORREO ELECTRÓNICO PIDIENDO LA TERMINACIÓN ANTICIPADA DE CONTRATO POR MOTIVOS PERSONALES RELACIONADOS CON LA EDUCACIÓN DE NUESTRO HIJO, ESPERANDO UNA RESPUESTA FAVORABLE QUE NO EVIDENCIA ESTA SERIE DE IRREGULARIDADES EN LA VENTA DE ESTOS CONTRATOS DE ADHESIÓN A LA EMPRESA COSTA CRUCEROS. A PESAR DEL TIEMPO ESPERADO Y A LA INSISTENCIA DEL REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN ME CONTESTAN A LOS 2 MESES QUE NO PROCEDE MI RECLAMO, DEVOLUCIÓN Y TERMINACIÓN ANTICIPADA DE CONTRATO.”*

(v)

*“EL DÍA 19 DE FEBRERO DEL 2018 ENCONTRÁNDONOS CON MI ESPOSA, [REDACTED], CON NÚMERO DE CÉDULA [REDACTED], PERSONAL DE COSTA*



*CRUCEROS NOS ABORDÓ EN EL MALL DEL PACÍFICO, INDICÁNDONOS QUE HABÍAMOS SIDO FAVORECIDOS CON UNA CENA EN CASA RES.*

*ENTUSIASMADOS POR LO OFRECIDO, FIRMÉ EL CONTRATO [REDACTED] UN VALOR DE \$6350,00 A PAGAR EN DOS AÑOS UNA CUOTA DE \$306,39 INCLUIDOS EL INTERÉS DE LA TARJETA DINERS CLUB.*

*LOS PRIMEROS DOS MESES TUVE MUCHAS DIFICULTADES PARA ABONAR ESTA CANTIDAD, YA QUE, POR MI CONDICIÓN DE JUBILADO, PERCIBO LA CANTIDAD DE \$707,48 CON LO CUAL APENAS ME ALCANZA PARA CANCELAR LOS SERVICIOS BÁSICOS, ALIMENTACIÓN Y GASTOS DE SALUD, PUES SUFRO DE HIPERTENSIÓN ARTERIAL.*

*ES POR ESTOS MOTIVOS QUE, DECIDÍ REALIZAR LA ANULACIÓN UNILATERAL DEL CONTRATO DE ADHESIÓN QUE MANTENGO CON LA EMPRESA COSTA CRUCEROS, PARA LO CUAL ENVIÉ LA RESPECTIVA CARTA DE ANULACIÓN EL DÍA 8 DE MAYO, RECIBÍ RESPUESTA EL MISMO DÍA INDICANDO QUE MI SOLICITUD HABÍA SIDO INGRESADA Y QUE EL TRÁMITE TIENE UN TIEMPO DE 1 A 30 DÍAS LABORABLES PARA LA RESPUESTA.*

*AL NO RECIBIR NINGUNA RESPUESTA POR PARTE DE LA EMPRESA, ENVIÉ NUEVAMENTE OTRA CARTA DE ANULACIÓN EL DÍA 2 DE JULIO DEL 2018, DE LA CUAL RECIBÍ LA MISMA CONTESTACIÓN, EL DÍA 5 DE JULIO VOLVÍ A ENVIAR LA COMUNICACIÓN A LA EMPRESA, EXPRESANDO ADEMÁS QUE, POR SER UNA PERSONA ADULTA MAYOR Y DE ESCASOS RECURSOS ECONÓMICOS NO PODRÉ REALIZAR NINGÚN VIAJE DE LOS CUALES SE ME OFERTARON DESCUENTOS Y ESTADÍAS PROMOCIONALES.*

*EN RAZÓN DE LO ANTES EXPUESTO, ACUDO ANTE ESTA DEPENDENCIA CON LA FINALIDAD DE QUE SE CONVOQUE A LA EMPRESA COSTA CRUCEROS A UNA AUDIENCIA Y SE ACEPTÉ MI PEDIDO DE ANULACIÓN DEL CONTRATO DE ADHESIÓN QUE MANTENGO CON ELLOS.”*

(vi) [REDACTED]

*“DE LA DOCUMENTACIÓN QUE ACOMPAÑO VENDRÁ A SU CONOCIMIENTO QUE SUSCRIBÍ UN CONTRATO DE COMPRAVENTA POR UN PAQUETE TURÍSTICO, EN LA SALA DE CASA RES, EL MISMO QUE SE ENCUENTRA UBICADO EN EL MALL DEL PACÍFICO DE ESTA CIUDAD DE MANTA POR UN VALOR DE 1000,00 MIL DOLARES DE LOS*



*ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA COMO PAGO DEL 100 DEL CONTRATO, ADICIONAL A ESTO UNA CUOTA DE GASTOS ADMINISTRATIVOS POR EL VALOR DE \$350,, PAGO QUE REALICÉ CON MI TARJETA DE CRÉDITO.*

*QUE UNA VEZ SUSCRITO EL PRESENTE CONTRATO TOMÉ LA INICIATIVA DE PODER UTILIZAR EL SERVICIO QUE HABÍA CONTRATADO EL CUAL CONSIDERÉ APROPIADO PERO QAL REALIZAR LAS RESPECTIVAS COTIZACIONES POR VARIAS OCASIONES ESTO ES PASAJE AÉREO, ASÍ COMO EL HOSPEDAJE, PUDE PERCATARME QUE EL REFERIDO CONTRATO NO ME OTORGABA NINGÚN BENEFICIO PORQUE LOS PRESUNTOS DESCUENTOS QUE OFRECÍA EL REFERIDO CONTRATO NO ME BENEFICIABA EN LO ABSOLUTO NI EN PASAJES AÉREOS MUCHO MENOS EN EL HOSPEDAJE...”*

(vii)

*“POR SECRETARIA DE LA CGDZA; CON FECHA 22/01/2019, DE LA 16H33, SE RECIBE LA PETICIÓN PRESENTADA POR EL SEÑOR [REDACTED]; QUIEN ENTRE OTRAS COSAS MANIFIESTA QUE EL 19 DE MAYO DEL AÑO 2017 CON SU MUJER [REDACTED], FUERON CITADOS POR DELEGADOS DE LA AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO “COSTA CRUCEROS”; AL RESTAURANT “LA BARCA” DE PORTOVIEJO; EN LA QUE DE ENTRADA RECIBIERON LA CARTA DE BIENVENIDA Y UN CONTRATO DE COMPRAVENTA, PASANDO A SER CLIENTES COSTA CLUB VIP; LO QUE DEMUESTRA COMO LA COPIA QUE INSERTA A LA PETICIÓN. INDICA ADEMÁS EL PETICIONARIO QUE EN EL CONTRATO CONSTAN CLAUSULAS DE COMPROMISO ENTRE LAS PARTES, QUE HASTA LA FECHA NO SE CUMPLEN; YA QUE, AL FINAL DEL PAGO DEL PRESENTE CONTRATO, SE HACÍAN EXTENSIVOS LOS BENEFICIOS A LOS COMPRADORES; OFRECIDOS POR EL VENDEDOR JAIME HERRERA; QUIEN SE COMPROMETIÓ A QUE PARA VIAJAR A ESTADOS UNIDOS DE NORTE AMÉRICA, LE REGALABA UN PASAJE A ORLANDO; CUANDO ASÍ LA COMPRADORA ( MARIA DEL CARMEN CEDEÑO BERMELLO) LO DECIDA; LO QUE A LA FECHA PESE A HABER VIAJADO A GUAYAQUIL, A PRESENTARSE AL CONSULADO A SOLICITAR VISA; Y NO LE DAN; POR LO QUE SE ACERCÓ A LAS OFICINAS DE SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS Y A QUITO A RECLAMAR SOBRE LOS ENGAÑOS Y LE OFERTARON VIAJES A PANAMA CURAZAO, CON TODOS LOS GASTOS PAGADOS; POR NO HABERLE RECIBIDO LA VISA; PERO AL COMUNICARSE CON ESTEFANIA VIVERO, LES HIZO CONOCER QUE SI LE DABAN EL VIAJE A PANAMA, PERO TENIAN QUE CANCELAR TODOS LOS GASTOS*



*DESDE EL HOSPEDAJE; YA QUE LOS VALORES QUE HABÍAN CANCELADOS; ERAN SOLO POR EL CONTRATO DE AFILIACION.”*

(viii)

*“ANTE USTEDES COMPAREZCO PARA PONER UNA QUEJA EN CONTRA DE COSTACRUCEROS YA QUE ME SIENTO ENGAÑADA, PORQUE EN PRINCIPIO ME DIJERON QUE ME GANÉ UN PREMIO Y LUEGO ME DIJERON QUE TENÍA UNA CORTESÍA POR UN VIAJE Y DEBÍA IR A LAS OFICINAS QUE LAS TIENEN ENCIMA DEL KFC, EN DONDE ME DIJERON SI TENGO TARJETA Y LES DIJE QUE NO QUIERO NADA Y ME DIJERON QUE SOLAMENTE ERA PARA REVISAR EL MONTO DEL CUPO Y LUEGO DE ELLO ME DIJERON QUE ERA ALGO DE \$100,00 DÓLARES Y LUEGO REBAJARON AL VALOR DE APROXIMADAMENTE \$46 DÓLARES Y TENÍA TODO PAGADO DEL VIAJE...”*

(ix)

*“COSTA CRUCEROS ME VENDIO UN SUPUESTO SERVICIO DE VACACIONES, EL CUAL NO ES ASÍ. ASI MISMO TIENEN UN CONTRATO SIN MI FIRMA Y HAN DESCONTADO DE MI TARJETA DE CRÉDITO EL VALOR DE \$1250,00, SOLICITE TERMINACION ANTICIPADA DE CONTRATO A LA FECHA NO SE HA REALIZADO. FUE PUBLICIDAD ENGAÑOSA.”*

(x)

*“26 DE MAYO DEL 2017 AL SALIR DE UNA DESPENSA DE PORTOVIEJO, UNOS CHICOS ME ENTREGARON UNA RASPADITA Y ME INDICARON QUE PASE A UNA CHARLA DONDE 6 PERSONAS QUE ME HABLABAN MIL Y UN MARAVILLAS SOBRE LA EMPRESA COSTACRUCEROS QUE TENÍAN MUCHOS BENEFICIOS, 2 CORTESÍAS VACACIONALES, ENTRE OTRAS COSAS, LUEGO DE TANTA CHARLA ME PIDIERON MI TARJETA DE CRÉDITO PARA VER SI YO PODRÍA APLICAR, PERO NO FUE SOLO PARA “VER SI APLICABA” SINO MÁS BIEN PARA YA HACER LA TRANSACCIÓN, ENTREGÁNDOME POSTERIORMENTE UN CONTRATO QUE ME DECÍAN QUE FIRME RÁPIDO INCLUSIVE ME DIJERON QUE HAGA UNA RUBRICA FÁCIL PUES ME IBA A CANSAR DE FIRMAR TANTOS PAPELES. EL 29 DE MAYO DEL 2017 ENVIÉ UN CORREO MANIFESTANDO QUE NO DESEABA EL CONTRATO POR CUANTO ME PERCATÉ QUE DENTRO DE LOS DOCUMENTOS INDICABA QUE SOLO SE ME HARÍAN DESCUENTOS MÁS NO LAS CORTESÍAS COMO VERBALMENTE ME INDICARON Y ADEMÁS YA SE HABÍA DEBITADO LA LETRA 1 DE 36 POR UN VALOR DE \$54.53, ME CONTESTARON QUE SE IBAN A ESTAR*



*CONTACTANDO CONMIGO Y DESPUÉS DE 5 DÍAS ME DIJERON QUE NO PODÍAN ANULARME EL CONTRATO Y QUE YO DEBÍA SEGUIR PAGANDO.”*

(xi)

*“EN FECHA 10 DE OCTUBRE DE 2018 [REDACTED] PRESENTAN EN ESTA DEPENDENCIA UN RECLAMO EN CONTRA DE AGENCIA DE TURISMO COSTA CRUCEROS S.A. EN LA PERSONA DE SU REPRESENTANTE LEGAL MANUEL FERNANDO ARROYO TELLO, MANIFESTANDO QUE EN LOS PRIMEROS DÍAS DEL MES DE AGOSTO DE 2018 RECIBIERON UNA LLAMADA EN LA CUAL LE INDICARON QUE POR SER BUENOS CLIENTES DE LA TARJETA DE CRÉDITO SE HACÍAN ACREEDORES DE FORMA GRATUITA A UNA COMIDA Y QUE SE ACERCARAN AL LOCAL DE PIZZA HUT UBICADA EN LA CALLE REMIGIO CRESPO, AL ASISTIR A LOCAL Y EN EL MOMENTO DE INGRESAR SON ABORDADOS POR PERSONAL DE LA AGENCIA DE VIAJES QUIENES OFERTARON ALGUNOS SERVICIOS PARA PODER VIAJAR, PROMOCIONES A LAS CUALES SE NEGARON SIN EMBARGO SE INSISTÍA EN QUE SE CONTRATE EL SERVICIO Y LUEGO DE VARIAS HORAS PROCEDIERON A CONTRATAR EL MISMO, UNA VEZ REVISADOS LOS TÉRMINOS DE LA OFERTA, ESTOS SON DISTINTOS A LOS INFORMADOS AL MOMENTO DE LA OFERTA; EN DÍAS POSTERIORES SOLICITARON UNA COTIZACIÓN DE LOS SERVICIOS SIN TENER NINGÚN RESULTADO.”*

- [13] Al leer las transcripciones se puede palpar claramente la existencia de un mecanismo de captación perfectamente sincronizado con un escenario de persuasión para lograr la manifestación viciada de voluntad del consumidor.

#### **11.5.1.3.2. Contrato de adhesión con términos que para el consumidor medio no son precisos y para el cual no se dieron las condiciones de tiempo y lugar para un análisis adecuado.**

- [14] El operador económico mediante escrito de 17 de enero de 2019, signado con Id.122938, remitió los contratos suscritos con los clientes. La INICPD identificó tres modelos de contratos, así:

##### **Modelo Contrato 1**

*“En la ciudad de Quito, el día [...] 2018 comparece por sus propios derechos por una parte [...] **EL COMPRADOR** y por otra **AGENCIA DE TURISMO COSTACURCEROS S.A.**, con número de RUC 0891745257001, legalmente representada por [REDACTED] identificado con Cédula de Identidad No. 0706337557, compañía domiciliada en **SANTO***





**DOMINGO DE LOS TSACHILLAS.** Av. Abraham Calazacón Edificio A&M, a quienes para efecto del presente contrato se denominara **EL VENDEDOR**, los comparecientes libre y voluntariamente hemos convenido en celebrar el presente contrato, que se regirá por las siguientes cláusulas: **PRIMERA: OBJETO:** EL COMPRADOR, de forma libre de todo apremio de forma libre y voluntaria compra el programa **COSTACLUB VIP**, el cual le otorga descuentos en servicios turísticos a nivel nacional e internacional, conforme el Anexo A del presente contrato, los cuales hacen parte integral del mismo. Duración determinada, conforme al anexo A del presente contrato, los cuales hacen parte integral del mismo. **SEGUNDA.- ENTREGA: EL COMPRADOR** entrega al COMPRADOR y este recibe a entera satisfacción el programa de descuentos **COSTACLUB VIP**, con pleno conocimiento de los beneficios y servicios que este le otorga, estipulado en el anexo A y B del presente contrato. **TERCERO.- PRECIO:** El valor del programa de descuento es de 1,120.00 USD [...] EL COMPRADOR cancelara una cuota de derechos de afiliación por valor de \$ 400,00 [...] incluido IVA. Por una única vez, los cuales serán cancelados en el momento de suscribir el contrato. Por ningún motivo forman parte del programa objeto del presente contrato. **CUARTA.- FORMA DE PAGO:** a la suscripción del presente contrato la suma de USD 1.1.20.00, el saldo equivalente a USD 0.00 será pagado por el COMPRADOR en cuotas mensuales de USD 0.00 (CERO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTE AMÉRICA 0/100). **QUINTA.- VIGENCIA:** El programa de descuentos y los beneficios incluidos, tendrán una vigencia de 3 AÑOS que empezarán a correr a partir de la fecha de firma del presente contrato, cuyo uso será ilimitado. **SEXTA.- RENOVACIÓN:** para la renovación del contrato de descuentos el cliente dará previo aviso de interés o no de continuar disfrutando del portafolio **COSTACLUB VIP**. En ningún caso aplicará renovación automática, para ello se podrá renovar en términos similares si así lo acuerdan las partes. **SÉPTIMA.- BENEFICIARIOS:** a) **EL COMPRADOR** hace extensivo los beneficios a un número máximo de 4 beneficiarios que podrán ser fijos o rotativos. Respecto a los beneficios rotativos el cliente podrá rotarlos cada tres meses siempre y cuando el cliente lo comunique por escrito anticipadamente a la agencia. **OCTAVA.- PRESTACIÓN DE SERVICIOS:** a) Las partes en común acuerdo convienen que la prestación de servicios turísticos se hará efectiva mediante LA AGENCIA DE TURISMO **COSTACRUCEROS S.A** o a quien esta designe con el fin de garantizar el cumplimiento de los servicios. b) Intercambio Vacacional (en caso de aplicar). Como beneficio adicional al portafolio **COSTACLUB VIP**; **EL COMPRADOR** tendrá la posibilidad de tener acceso a la mayor cadena de intercambio vacacional a nivel mundial **RCI**. c) **EL COMPRADOR** en el momento de solicitar su reserva deberá tramitarla a través de la página [www.rci.com](http://www.rci.com) d) el servicio prestado por **RCI** no hace parte integral del contrato. **NOVENA.- CLAUSULA PENAL:** ,Las partes convienen en pagar el valor correspondiente al cien (100%) del valor total del presente contrato la una a la otra, en caso de: a) incumplimiento parcial o total, de cualquiera



de las obligaciones emanadas en las cláusula del presente contrato b) Terminación anticipada de la vigencia del presente contrato sin que medie causa fortuita o de fuerza mayor debidamente comprobada en los titulares del presente contrato c) por incumplimiento por parte del cliente en cualquier obligación contenida en el contrato. Para la solución de la misma se fomentara en mutuo acuerdo entre las partes descritas. **DÉCIMA.- MEJORAMIENTO DE OFERTA.-** Si el cliente encontrara una mejor oferta a nivel de precios en el mercado local o nacional será obligación de COSTACLUB VIP garantizar al cliente el mejoramiento de dicha oferta siempre y solo si se cumple con los siguientes parámetros y condiciones: 1) Previo a acudir a un tercero el cliente deberá solicitar una cotización a COSTACLUB VIP. 2) En el evento en que el cliente no se encuentre conforme con la tarifa ofertada por la agencia este podrá requerir a un tercero la cotización idéntica que oferte el mismo servicio con las condiciones y parámetros exactos a los ofertados por la agencia. 3) EL COMPRADOR deberá presentar cotización vigente, con disponibilidad, por parte de quien emite dicha cotización. 4) el emisor o Agencia de Viajes quien emite la antes mencionada cotización debe estar legalmente constituida. 5) en el caso de tratarse de boletos aéreos no habrá lugar a mejora teniendo en cuenta que lo ofrecido dentro del portafolio COSTACLUB VIP es la mejor oferta del mercado; sin embargo se buscara alternativas que sean de mayor conveniencia para el COMPRADOR. **DÉCIMA PRIMERA.- OBLIGACIONES DE LAS PARTES:** a) **EL COMPRADOR** se compromete a utilizar el paquete de descuento materia del presente contrato exclusivamente con **EL VENDEDOR** y dentro del plazo establecido, b) **EL COMPRADOR** se compromete a informar anticipadamente por medio de los canales autorizados para tal fin, las fechas posibles de viaje o en su defecto coordinar con **EL VENDEDOR** la promociones a convenir para reservar el servicio turístico de su preferencia. C) **EL COMPRADOR** se compromete a mantenerse al día en el pago de las obligaciones económicas estipuladas en el presente contrato. d) **EL VENDEDOR** se compromete a entregar los servicios ofrecidos facilitando toda información sobre promociones, ofertas de último minuto, entre otros paquetes de descuentos especiales a favor del **EL COMPRADOR**, e) **EL VENDEDOR** se compromete a dar gestión en las fechas que informe **EL COMPRADOR** para reservar los servicios requeridos. **DÉCIMA SEGUNDA -DOMICILIO:** Para todos los efectos legales del presente contrato, las partes se someten al domicilio del vendedor que es en la ciudad que es la ciudad de Santo Domingo de los Tsachilas. Av. Abraham Calazacón Edificio A&M, línea única de atención autorizada 1 700 550 550., el domicilio del presente contrato es en la ciudad de **Santo Domingo**. **DÉCIMA TERCERA.- NORMAS APLICABLES:** Al presente contrato, le es aplicable en lo previsto, la reglamentación del Código Civil, el Código de Comercio y demás normas concordantes. En señal de asentamiento se firma el presente contrato, en dos ejemplares del mismo tenor [....]”



## Modelo de contrato 2

“Entre los suscritos a saber por una parte ..... Identificado con la CC.... de..... Domiciliado (a)..... Teléfono No..... quien en adelante se denominara el comprador y por otra la **AGENCIA DE TURISMO COSTACURCEROS S.A.**, con número de RUC 0891745257001 y actuando en representación legal **ARROYO TELLO MANUUEL FERNANDO** identificado con CC. **0802214148** de **ESMERALDAS** y quien para efectos del presente contrato se denominara **EL VENDEDOR**, domiciliado en el **CENTRO COMERCIAL MULTIPLAZA**, Teléfono No 022746066 de la ciudad de **ESMERALDAS**, hemos convenido celebrar el presente contrato, que se regirá por las siguientes cláusulas: **PRIMERA.- OBJETO:** El comprador, libre de todo apremio, de forma libre y voluntaria compra el programa de descuento **COSTACLUBVIP**, el cual le otorga descuentos en servicios turísticos a nivel nacional e internacional, conforme el anexo A del presente contrato, los cuales hacen parte integral del mismo. **SEGUNDA- ENTREGA:** **EL VENDEDOR** entrega al **COMPRADOR** y este recibe a entera satisfacción el programa de descuentos **COSTACLUB VIP**, con pleno conocimiento de los beneficios y servicios que este le otorga estipulados en el anexo A del presente contrato. **TERCERA – Precio:** El valor del programa de descuento **COSTACLUB VIP**, es de..... USD..... **DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTE AMÉRICA 00/100)** **CUARTAVIGENCIA:** El programa de descuentos y los beneficios incluidos, tendrán una vigencia de..... (...) **AÑOS** que empezaran a correr a partir de su primera utilización, cuyo uso será ilimitado. **QUINTA – Una cuota de GASTOS ADMINISTRATIVOS** por valor \$350.00: **EL COMPRADOR** no pagara la tasa de renovación del programa de descuentos **COSTACLUB VIP**. **SEXTA.- - beneficiarios:** el comprador hace extensivo los beneficios a su **COTITULAR**..... Identificado(a) con la CC..... y grupo de (4) **BENEFICIARIOS** que serán rotativos cada tres meses. **SÉPTIMA** Las partes en común acuerdo convienen que la presentación de servicios turísticos serán prestados por **AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A.** **OCTAVA – CLAUSULA PENAL:** las partes convienen en pactar como cláusula penal el valor correspondiente del cuarenta (40%) del valor total del presente contrato, en caso de; a) incumplimiento de parcial o total, de cualquiera de las partes de alguna de las obligaciones emanadas de las cláusulas del presente contrato, c) Resciliación del contrato, d) Devolución por caso fortuito o fuerza mayor debidamente comprobada. **NOVENA.- OBLIGACIONES DE LAS PARTES:** **EL COMPRADOR** se compromete a; a) Utilizar el paquete de descuentos materia del presente exclusivamente con el **VENDEDOR** y dentro del plazo establecido en el presente contrato, b) Informar anticipadamente las fechas posibles de viaje o en su defecto coordinar con el vendedor las promociones a convenir para reservar el servicio turístico de su preferencia, el vendedor se compromete a entregar a; a) Entregar los servicios ofrecidos facilitando toda la información sobre promociones, ofertas de último minuto,



*entre otros paquetes de descuentos especiales a favor del COMPRADOR, b) Dar preferencia a las fechas que informe el COMPRADOR para reservar los servicios requeridos. DÉCIMA. – DOMICILIO: Para todos los efectos legales, el domicilio del presente contrato es en la ciudad de Santo Domingo. DÉCIMA PRIMERA.- NORMAS APLICABLES: Al presente contrato, le es aplicable en lo previsto en lo mismo, la reglamentación del Código Civil, el Código de Comercio y demás normas concordantes. En señal de asentamiento se firma el presente contrato, en dos ejemplares del mismo tenor, en la ciudad de Babahoyo,..... DE AGOSTO DEL 2016... [...] Énfasis añadido”*

### Modelo de contrato 3

*“En la ciudad de Quito, el día martes 28 Mayo del 2019 comparecen por sus propios derechos, por una CARMEN ALEXANDRA LEMA GUANO – Identificado (s) con Cédula de Ciudadanía No [...]. De Quito – Ecuador respectivamente, domiciliado (a) Quito HABEA Y TULIPANES, teléfono No [...] quien en adelante se denominara **EL COMPRADOR** y por otra parte la **AGENCIA DE TURISMO COSTACURCEROS S.A.**, con número de RUC **0891745257001**, compañía domiciliada en **SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS** Av. Abraham Calazacón Edificio A&M Legalmente representada por **VETANCOURT ALDANA YOHANA** identificado (a) con Cédula de Ciudadanía No. 85824788, a quien para efectos del contrato se denominara el **VENDEDOR**, los comparecientes libre y voluntariamente, hemos convenido celebrar el presente contrato, que se registrará por las siguientes cláusulas: **PRIMERA: OBJETO: EL COMPRADOR**, de forma libre y voluntaria adquiere el programa de fidelización vacacional **COSTACLUB VIP**, el cual consiste en una membresía de beneficios y tarifas preferenciales para el uso y disfrute en los planes turísticos a nivel nacional e internacional con una duración determinada, conforme el Anexo A del presente contrato, los cuales hacen parte integral del mismo. **SEGUNDA.- EL COMPRADOR** adquiere el programa de fidelización vacacional denominado **COSTACLUB VIP**, a través de la oferta comercial informada clara, veraz y oportunamente por el **VENDEDOR** y construida entre las partes, por tanto el presente contrato no tiene la categoría de adhesión, sino todo lo contrario es un contrato donde se ha plasmado la voluntad de las partes [...] de una negociación que las favorece. **EL COMPRADOR** declara recibir a su entera satisfacción el programa de fidelización **COSTACLUB VIP**, con pleno conocimiento de los beneficios y tarifas preferenciales que este le otorga, estipulados en el anexo A. **TERCERA:** Los beneficios en la disminución de tarifas adquirida por el **COMPRADOR** se encuentran detallados de manera clara, concreta y completa en el Anexo A del presente contrato, así como las responsabilidades de las partes que se encuentran detalladas y de manera clara, concreta y completa en los clausulados del presente contrato, de igual manera, todos los términos y condiciones del servicio que **EL VENDEDOR** prestará a **EL COMPRADOR** fueron*



informados previamente en la oferta comercial realizada por **EL VENDEDOR. CUARTA.- PRECIO:** El valor del programa de fidelización vacacional **COSTACLUB VIP COSTA CLUB VIP**, es de USD 1,131.00 (MIL CIENTO TREINTA Y UN DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMÉRICA 0/100) incluido IVA. **EL COMPRADOR** cancelara una cuota de **DERECHOS DE AFILIACIÓN** por valor de USD 400.00 (CUATROCIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTE AMERICA 0/100). Incluido IVA. Por una única vez, los cuales serán cancelados en el momento de suscribir el contrato. Por ningún motivo forman parte del programa objeto del presente contrato. **QUINTA.- FORMA DE PAGO:** a la suscripción del presente contrato la suma de USD 1.131.00 (MIL CIENTO TREINTA Y UN DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTE AMÉRICA 0/100) el saldo equivalente a USD 0.00 (CERO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTE AMÉRICA 0/100). **SEXTA.- VIGENCIA:** El programa de fidelización vacacional **COSTACLUB VIP**, tendrán una vigencia de 3 AÑOS que empezara a correr a partir de la fecha de firma del presente contrato, cuyo uso será ilimitado. **SÉPTIMA.- RENOVACIÓN:** para la renovación del contrato del programa de fidelización vacacional **COSTACLUB VIP** el cliente dará previo aviso de interés o no de continuar disfrutando del portafolio. En ningún caso aplicara renovación automática, para ello se podrá renovar en términos similares si así lo acuerdan las partes. **OCTAVA.- BENEFICIARIOS:** a) **EL COMPRADOR** hace extensivo los beneficios a un número máximo de 5 beneficiarios que podrán ser fijos o rotativos. Respecto a los beneficios rotativos el cliente podrá modificarlos cada seis meses siempre y cuando el cliente lo comunique por escrito anticipadamente a la agencia. **NOVENA.- PRESTACIÓN DE SERVICIOS:** a) Las partes en común acuerdo convienen que la prestación de servicios turísticos se hará efectiva mediante **LA AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A** o a quien esta designe con el fin de garantizar el cumplimiento de los servicios. b) Intercambio Vacacional (en caso de aplicar). Como beneficio adicional al portafolio **COSTACLUB VIP**, c) **EL COMPRADOR** en el momento de solicitar su reserva deberá tramitarla a través de la página [www.rci.com](http://www.rci.com) d) el servicio prestado por el RCI no hace parte integral del contrato. **DECIMA.- CLAUSULA PENAL:** Las partes convienen en pagar el valor correspondiente al cien (100%) del valor total del presente contrato la una a la otra, en caso de: a) incumplimiento parcial o total, de cualquiera de las obligaciones emanadas en las cláusula del presente contrato b) Terminación anticipada de la vigencia del presente contrato sin que medie causa fortuita o de fuerza mayor debidamente comprobada en los titulares del presente contrato. **DÉCIMA PRIMERA.- MEJORAMIENTO DE OFERTA.-** Si el cliente encontrara una mejor oferta a nivel de precios en el mercado local o nacional será obligación de **EL VENDEDOR** garantizar al cliente el mejoramiento de dicha oferta siempre y solo si se cumple con los siguientes parámetros y condiciones: 1) Los beneficios y tarifas preferenciales no podrán ser mejoradas en cotización comparativas de tarifas con empresas



y/o plataformas que no se encuentran registradas debidamente en territorio nacional y que no cumplan con las exigencias de ley; como tampoco productos de fidelización turísticas y vinculaciones de productos que se asimilen a la venta de tiempos compartidos. 2) Previo acudir a un tercero el cliente deberá solicitar una cotización a LA AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A 3) En el evento en el que el cliente no se encuentre conforme con la tarifa ofertada por la agencia este podrá requerir a un tercero una cotización idéntica que oferte el mismo servicio con las condiciones y parámetros exactos a los ofertados por LA AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A. 4) EL COMPRADOR deberá presentar cotización vigente, con disponibilidad, por parte de quien emite dicha cotización. **DÉCIMA SEGUNDA.- OBLIGACIONES DE LAS PARTES:** a) **EL COMPRADOR** se compromete a utilizar el programa de fidelización vacacional materia del presente contrato exclusivamente con **EL VENDEDOR** mediante LA AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A y dentro del plazo establecido, b) **EL COMPRADOR** se compromete a informar anticipadamente por medio de los canales autorizados para tal fin: línea 1700550 550 correo reservas@costacrucerosviajes.com , las fechas posibles de viaje o en su defecto coordinar con el **VENDEDOR** la promociones a convenir para reservar el servicio turístico de su preferencia. c) **EL COMPRADOR** se compromete a mantenerse al día en el pago de las obligaciones económicas estipuladas en el presente contrato. d) **EL VENDEDOR** se compromete a entregar los servicios ofrecidos facilitando toda información sobre promociones, ofertas de último minuto, entre otros paquetes de beneficios y tarifas preferenciales especiales a favor del **COMPRADOR**; e) **EL VENDEDOR** se compromete a dar gestión a las fechas que informe el **COMPRADOR** para reservar los servicios requeridos, en los tiempos contemplados en la carta de bienvenida, adjunta a este contrato. **DÉCIMA TERCERA.- DOMICILIO.-** Para todos los efectos legales del presente contrato, las partes se someten al domicilio del vendedor que es en la ciudad de **SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS. [...]**”

- [15] De una revisión de los contratos y de los hechos narrados por los afectados, la CRPI está de acuerdo con la INICPD en el vehículo contractual utilizado por el operador económico **COSTACRUCEROS** es el contrato de adhesión. La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor define al contrato de adhesión de la siguiente manera:

*“Art. 2.- Definiciones.- Para efectos de la presente ley, se entenderá por:*

*Contrato de Adhesión.- Es aquel cuyas cláusulas han sido establecidas unilateralmente por el proveedor a través de contratos impresos o en formularios sin que el consumidor, para celebrarlo, haya discutido su contenido.”*

- [16] La mencionada ley también establece ciertos requisitos que deben contener los contratos de adhesión en el marco de la protección al consumidor:



*“Art. 41.- El Contrato de Adhesión.- El contrato de adhesión deberá estar redactado con caracteres legibles, no menores a un tamaño de fuente de diez puntos, de acuerdo a las normas informáticas internacionales, **en términos claros y comprensibles y no podrá contener remisiones a textos o documentos que, no siendo de conocimiento público, no se faciliten al consumidor previamente a la celebración del contrato.**”*

*Cuando en un contrato de adhesión escrito con determinado tamaño de caracteres existiese además, textos escritos con letras o números significativamente más pequeños, éstos se entenderán como no escritos. Las partes tienen derecho de que se les entregue copias debidamente suscritas y sumilladas de los contratos y todos sus anexos. Si no fuere posible hacerlo en el acto por carecer de alguna firma, el proveedor entregará de inmediato una copia con la constancia de ser fiel al original suscrito por éste; la copia así entregada se tendrá por el texto fidedigno de lo pactado para todos los efectos legales. (negrita y subrayado por fuera del texto).*

*Art. 42.- Idioma Oficial.- Los contratos de adhesión relativos a las actividades regidas por la presente Ley, deberán estar escritos en idioma castellano, salvo aquellas palabras de otro idioma que el uso haya incorporado al léxico. Las cláusulas que no cumplan con dichos requisitos, no producirán efecto alguno respecto del consumidor.*

*Sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso anterior, en los contratos impresos o formularios prevalecerán las cláusulas que se agreguen, por sobre las del formulario, siempre que el consumidor lo apruebe por escrito. Las condiciones de la oferta se entienden siempre incorporadas al contrato.”*

- [17] El operador **COSTACRUCEROS**, tal y como se pudo evidenciar de su esquema de atracción al cliente, tiene contratos previamente diseñados, con cláusulas predeterminadas. En los escenarios donde aborda los posibles clientes (restaurantes, cafetería, hoteles), es difícil que el mencionado operador utilice otro esquema para plasmar el consentimiento del cliente, y mucho menos discutir cláusulas y redactarlas. De las declaraciones por escrito anteriormente transcritas, se desprende que los contratos estaban previamente redactados y los imprimían para tomar la firma del cliente en ese momento. Además, de un análisis de los contratos se encuentra que los tres modelos se repiten constantemente.
- [18] Los modelos de los contratos contienen términos que podrían llevar a que la percepción del consumidor sea distorsionada por el ambiente de fuerte persuasión y distracción que estaba teniendo. Así los clientes hubieran podido leer el objeto del contrato, no podría discernir claramente su finalidad porque su entendimiento estaba guiado por lo que los agentes de ventas les habían dicho y por la publicidad que circulaba del operador económico.
- [19] En el modelo 1 de contrato se indicaba que el objeto era la compra del “**programa COSTACLUB VIP**, el cual le otorga descuentos en servicios turísticos a nivel nacional e



*internacional, conforme el Anexo A del presente contrato, los cuales hacen parte integral del mismo.” (negrita y subrayado por fuera del texto); en el modelo 2 de contrato se indicaba que su objeto era la compra del “programa de descuento COSTACLUBVIP, el cual le otorga descuentos en servicios turísticos a nivel nacional e internacional, conforme el anexo A del presente contrato, los cuales hacen parte integral del mismo.” (subrayado y negrita por fuera del texto); y en el modelo 3 de contrato, aquel que según la INICPD se comenzó a usar a partir de 2019, se indicaba que el objeto era la compra de un “programa de fidelización vacacional COSTACLUB VIP, el cual consiste en una membresía de beneficios y tarifas preferenciales para el uso y disfrute en los planes turísticos a nivel nacional e internacional con una duración determinada, conforme el Anexo A del presente contrato, los cuales hacen parte integral del mismo.” (Negrita y subrayado por fuera del texto.*

- [20] Debemos partir de que el consumidor de este tipo de servicios es un consumidor medio, alguien están normalmente informado y razonablemente atento. La INICPD al referirse al público objetivo y citando lo indicado por la DNICPD, plasmó lo siguiente:

“La Dirección identificó que el perfil del consumidor de estos productos se caracteriza por ser personas de género indistinto, que se encuentran en edades comprendidas entre los 28 a 65 años, de un nivel socio económico medio, medio-alto.

Así también, esta Dirección analizó, que la demanda relacionada con los servicios turísticos se encontraría dividida en varios segmentos, como, por ejemplo: los criterios sociodemográficos (edad, profesión, ingresos, etc.), el motivo de la visita (ocio, negocios, visitas a amigos y familiares, etc.), el medio de transporte, **el canal de comercialización**, criterios geográficos, etc.

Ahora bien, en este punto es importante analizar, si el público al cual se dirigen estos servicios de “programas de descuentos” tiene el conocimiento para identificar la verdadera naturaleza del servicio contratado.

En este punto, es importante señalar, las características e implicaciones del canal y modalidad de comercialización del operador investigado.

Al respecto, esta Dirección identificó conforme las reuniones de trabajo e información remitida por el operador económico, que el principal canal de captación de potenciales clientes, sería el acercamiento directo, a través de eventuales “raspaditas”, “premios”, “obsequios”, a fin de llamar la atención de la persona, quienes estarían en centros comerciales o se comunicarían por llamadas telefónicas, y citarlos en un restaurante específico o en los puntos de venta del operador para poder ofertar sus servicios (...)<sup>52</sup>

<sup>52</sup> Página 60 del Informe Final SCPM-IGT-INICPD-034-2021.





- [21] El tipo de consumidor que se describe, de nivel socioeconómico medio y medio – alto, anda en búsqueda de promociones o planes a buenos precios para vacacionar. Es un grupo de población que tiene unos días específicos al año para tomar vacaciones y sabe que si planea este tipo de gastos su economía familiar no se verá tan afectada. Por tal razón, es fácilmente influenciable por el precio y las promociones. Al ser abordados en sitios de alta concurrencia, en momentos donde están descansando o compartiendo con la familia, tiene un nivel de atención más disperso de lo habitual. Al ver la publicidad del **OPERADOR COSTACRUCEROS**, las ventajas que se ofrecen como ir a sitios paradisíacos y exclusivos, la obtención de servicios con alta tramitología como la obtención de visas, y además exaltados por haber ganado un premio y estar en un restaurante, son fácilmente influenciables. Claramente su nivel de distracción está afectado y no alcanzaría a diferenciar o discernir el verdadero objeto de los contratos. Si el vendedor se les está informando que ya tendrían prácticamente sus vacaciones obteniendo la membresía, pues lo que se piensa es que se está adquiriendo unos paquetes turísticos a excelente precio. Es un grupo que puede ser presa de este tipo de maniobras que afectan su consentimiento, ya que no son capaces de diferenciar en el escenario indicado entre la compra de paquetes turísticos a excelentes precios, los programas de descuentos o los programas de fidelización.
- [22] Además de lo anterior, los modelos de contrato tiene elementos absolutamente indeterminados, imprecisos, incompletos, insuficientes y sin un sustento claro. Se dice que en boletos aéreos no habrá lugar a mejora porque COSTACLUB VIP es la mejor oferta en el mercado, sin establecer una base sólida para esto.
- [23] En adición, el anexo A se presenta de la siguiente forma:



ANEXO A CONTRATO N° CCE001275

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES

Nombre del Titular: [REDACTED]

El comprador tendrá derecho a recibir los siguientes descuentos:

TIQUETE AEREOS	LA MEJOR TARIFA DEL MERCADO
ALOJAMIENTO	DESDE 10% HASTA 25%
PAQUETE ULTIMO MINUTO	DESDE 10% HASTA 35%
PAQUETES TODO INCLUIDO	DESDE 10% HASTA 25%
PAQUETE POR ARMAR	DESDE 10% HASTA 15%
PAQUETE ARMADO	DESDE 10% HASTA 25%
CRUCEROS	DESDE 10% HASTA 25%
TOURES Y EXCURSIONES	DESDE 10% HASTA 25%
ALQUILER DE VEHICULOS	DESDE 10% HASTA 25%
TARJETA DE ASISTENCIA	DESDE 10% HASTA 25%
DEPORTES EXTREMOS	DESDE 10% HASTA 25%

EL COMPRADOR

EL VENDEDOR

- [24] No se puede determinar en relación con qué precios se hacen estos descuentos, lo que realmente deja al cliente en un estado de oscuridad e imprecisión total. No hay claridad en que esto pueda ser un real beneficio. Es así que lo ofertado y presentado por los agentes de ventas al momento de abordar los clientes no se ve, de ninguna manera, reflejado en el contrato. La información emitida y que influenció la decisión del consumidor no fue



plasmada en el texto del contrato. A esto se suma que si el cliente averiguó la actividad registrada por el operador **COSTACRUCEROS** tanto en el Servicio de Rentas Internas como en la Superintendencia de Compañías, quedaría con la idea de que su actividad estaría relacionada con la venta de paquetes turísticos y de programas vacacionales, turísticos y hoteleros, pero no los simples paquetes de descuentos.<sup>53</sup>

[25] La INICPD en su informe final mostró claramente lo indicado así:

“(…)

*La garantía de la mejor tarifa del mercado en boletos aéreos se sujetaría, entonces, a que el operador económico tiene convenios, aunque no precisó con qué compañías, tendría los convenios que garanticen el mejor precio en boletos de avión. En adición, señaló que la empresa tiene un margen para poder dar siempre la mejor oferta del mercado.*

*En este sentido, no queda claro a esta Intendencia en qué consistiría la mejor oferta del mercado, es decir, si se refiere a precios más bajos, en relación con otras empresas de servicios turísticos, en relación con agencias intermediadoras de la compra de boletos aéreos, o en relación con las propias aerolíneas, o si se refiere a la mejor relación de costo beneficio, en relación con servicios adicionales que brinden al comprar un boleto aéreo a través de **COSTACRUCEROS**, etc.*

(…)

*En este sentido, en el expediente y en este informe se ha señalado la forma en que el operador económico ha abordado a sus potenciales clientes, llamando su atención a través de incentivos o premios, en tanto se cumpla con lo ofertado, dado que la modalidad utilizada por el operador económico investigado podría ser perjudicial para al consumidor, esto debido a que, al momento de tomar su decisión de compra estaría en una situación de*

---

<sup>53</sup> La actividad de **COSTACRUCEROS** y registrada en el SRI es: “... la operación, promoción y venta de paquetes turísticos nacionales e internacionales, el desarrollo promoción y ventas de programas vacacionales a tiempo compartido; el desarrollo y promoción de proyectos turísticos y hoteleros; el desarrollo, promoción y operación de proyectos turísticos receptivos y emisivos incluyendo, el establecimiento de centros de entrenamientos y diversión; la prestación de servicios de hotelerías, bares, restaurantes y spa...”

La actividad registrada en la Superintendencia de compañías es: “OPERADORES TURÍSTICOS QUE SE ENCARGAN DE LA PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE PAQUETES DE SERVICIOS DE VIAJES (TOURS) PARA SU VENTA A TRAVÉS DE AGENCIAS DE VIAJES O POR LOS PROPIOS OPERADORES TURÍSTICOS. ESOS VIAJES ORGANIZADOS (TOURS) PUEDEN INCLUIR LA TOTALIDAD O PARTE DE LAS SIGUIENTES CARACTERÍSTICAS: TRANSPORTE, ALOJAMIENTO, COMIDAS, VISITAS A MUSEOS, LUGARES HISTÓRICOS O CULTURALES, ESPECTÁCULOS TEATRALES, MUSICALES O DEPORTIVOS.”



*“distracción” respecto del producto o servicio principal ofertado. Este hecho tampoco ha sido controvertido por COSTACRUCEROS.*

*De acuerdo con su publicidad, ofertaría servicios de paquetes turísticos. De acuerdo con el informe de la CRDPIC, el mensaje publicitario de COSTACRUCEROS transmite la noción de que:*

*También ofrece viajes turísticos de excursión de una o varias personas por distintos lugares, con retorno al punto de partida; viajes en función del tipo de excursionista: “nacional e internacional”; el ticket o boleto que avala el derecho de asiento del usuario; planes con un régimen de estancia, donde, dentro del servicio contratado, el establecimiento de acogida, incluye en el precio pagado por la persona, el alojamiento, las comidas regulares y todas las bebidas que los clientes quieran; diligencias o pasos para obtener la autorización de salida e ingreso a un país, el transporte vinculado a la actividad; cobertura y asistencia en relación a las incidencias médicas, de pérdidas de equipaje, entre otras, que se puedan presentar a lo largo del viaje y; viajes de recreación en barco con distintas escalas. Además ofrece entre sus servicios poder acceder a un club VIP y a establecimientos “con todo incluido”, gozar de privilegios como un tipo de tarifa menor si la persona es miembro o está afiliada a su Club o entidad. (Énfasis añadido)*

*Sin embargo, de la revisión de sus contratos de adhesión, se evidenció que su objeto principal es la prestación de un servicio de descuento para **acceder a paquetes turísticos, a través de suscripción pagada de una membresía.***

*Esta contradicción entre el contrato de adhesión y la publicidad del operador económico es susceptible de inducir al error al público, dado que al momento de abordar a los clientes en lugares como centros comerciales, y al ofrecerles premios o regalos a cambio de escuchar charlas sobre los servicios comercializados, el operador económico consiguió distraer a los consumidores sobre la real naturaleza del contrato, induciéndoles al error al momento de adquirir sus servicios que en la práctica se refieren a descuentos en paquetes turísticos, mismos que en varios casos no fueron cumplidos por el operador económico.*

*En adición, esta Intendencia considera que la configuración de los actos de engaño se dio por el “objeto”, en virtud de que esta contradicción consta en todos los contratos de COSTACRUCEROS, suscritos con sus clientes, de tal suerte que, con independencia del número de quejas (efectos), es claro que el objeto de COSTACRUCEROS a través de sus actuaciones fue la de inducir al error a los consumidores.*

*A esto se suma que COSTACRUCEROS utilizó prácticas señuelo, a fin de atraer y distraer la atención de sus clientes, ofreciéndoles premios, sorteos,*



*beneficios aparentemente gratuitos, y que en muchos casos fueron cobrados a los consumidores. Varios consumidores también mencionaron que fueron abordados en los centros comerciales y no recibieron información clara del servicio, y que recibieron mucha presión para la suscripción de los contratos, sin tener el tiempo suficiente para detenerse a analizar sus cláusulas.*

*Por otra parte, se evidenció que COSTACRUCEROS ofreció a sus clientes la garantía de mejor precio en vuelos, sin embargo, no ha quedado clara la forma en que el operador económico garantizaría tal ofrecimiento, ni en qué consistiría la categoría “mejor precio”.*

*Si bien es cierto, en el expediente consta aproximadamente que el 3% de los clientes del operador económico ha presentado quejas, este hecho no puede ser un limitante para que esta Intendencia señale del cometimiento de actos de engaño. En este sentido, tal y como se ha analizado en este informe, en el análisis económico, el falseamiento de la competencia está dado por otros parámetros adicionales, como la cuota de participación del operador económico en el mercado relevante, su crecimiento económico exponencial (llegando incluso al 90% anual), mientras otros competidores se mantuvieron o incluso decrecieron en el mercado. En adición, al establecerse que la conducta de engaño se ha dado por el objeto, la contradicción entre los contratos de adhesión y la publicidad del operador económico es suficiente para acreditar una afectación general a los consumidores, parámetro que también es considerado a efectos de evaluar el falseamiento o distorsión de la competencia económica.*

*Con base en estos antecedentes, esta Intendencia considera que COSTACRUCEROS ha cometido actos de engaño de conformidad con el numeral 2 del artículo 27 de la LORCPM.*

*(...)”*

[26] Para desvirtuar lo indicado, el operador **COSTACRUCEROS** indicó lo siguiente:

- (i) Un asesor comercial otorga toda la información sobre el programa de fidelización.
- (ii) Hay un número reducido de quejas en comparación con los más de 5.000 contratos suscritos por **COSTACRUCEROS**.
- (iii) Los premios han sido entregados, tal y como lo muestran las pruebas sobre clientes satisfechos.
- (iv) Que no entiende cómo un asesor comercial en un espacio público puede ser superior al cliente y coaccionarlo a que firme.



(v) El cliente autoriza el cobro con tarjeta y afirma haber recibido toda la información.

[27] La CRPI concuerda con la INICPD en que los argumentos y pruebas presentadas por **COSTACRUCEROS** de ninguna manera desvirtúan los hallazgos encontrados, por lo siguiente:

- (i) De las pruebas recaudadas y presentadas *ut supra*, como se mostró, evidencian que los asesores comerciales omitieron información necesaria para que el consumidor tomara una decisión con conocimiento de causa. Además, persuadían al cliente bajo los efectos del premio ganado, el ambiente de un restaurante o cafetería, el ofrecimiento de ventajas accesorias como el trámite la visa, para lograr su firma.
- (ii) El conjunto de quejas, denuncias y demandas presentadas ante la Defensoría del Pueblo, el Ministerio de Turismo y la función judicial son pruebas conducente y absolutamente sólida para mostrar el *modus operandi* de **COSTACRUCEROS**. Muchas personas perjudicadas no presentan quejas, denuncias o demandas, ya que piensan que las instituciones son ineficientes, que los costos de los procesos podrán ser más altos que el dinero que perdieron, que les podrían ejecutar la cláusula penal plasmada en el contrato, o porque simplemente no se sienten con el ánimo y el tiempo para aquello. Que se hayan presentado 88 quejas ante la Defensoría del Pueblo, 23 denuncias ante el Ministerio de Turismo y un conjunto de demandas no es un dato menor. No se puede minimizar; por el contrario muestra claramente que el objeto del operador **COSTACRUCEROS** era engañar a sus clientes haciéndoles creer que contrataban algo diferente a lo que realmente estaban contratando.
- (iii) Si bien el operador **COSTACRUCEROS** presentó videos, audios y fotos sobre clientes satisfechos (Id. 185961, 187227, 187959), no se desvirtúan los hallazgos de la INICPD y que fueron analizados líneas arriba. Una vez revisados los mencionados videos y audios, no se puede determinar de qué forma fueron abordados estos clientes y bajo qué escenario contractual se realizó su transacción. 18 clientes que dicen estar satisfechos no tienen la virtualidad de borrar las evidencias encontradas sobre la práctica de engaño. La INICPD de manera muy clara, lo que es compartido por la CRPI, indicó lo siguiente:

*“Al respecto, la Intendencia consideró que las pruebas deben valorarse en su conjunto, por lo que no es viable una interpretación aislada de la documentación que presentó COSTACRUCEROS S.A., sino que debe cotejarse con las demás piezas procesales que obran del expediente. En este contexto, la Intendencia considera que conforme las reglas de la sana crítica, las pruebas aportadas por el operador COSTACRUCEROS no son suficientes para demostrar que la mayoría de sus clientes no han sido inducidos al error, o que sus actuaciones no han tenido por “objeto” inducir al error a los usuarios a través de una publicidad contradictoria con sus contratos de adhesión, pues la sola referencia de ciertos clientes satisfechos (“18 clientes”), es decir, aproximadamente menos del 0.36% de sus clientes,*

*no desvanece la tesis de la existencia de una generalidad de clientes afectados por esta modalidad de práctica desleal.”<sup>54</sup>*

Que se presenten algunos clientes que dicen entender la naturaleza del contrato, no desvirtúa la tesis de que para el consumidor medio, en el caso particular aquellos de nivel socioeconómico medio y medio alto, el sólo contrato bajo las condiciones y escenario narrado no permitía discernir nítidamente su objeto.

- (iv) Que se pueda apreciar la firma del cliente en el contrato no quiere decir que no estuviera viciado su consentimiento. Fue llevado a error como consecuencia del esquema planeado y ejecutado con la interacción de varios elementos: práctica señuelo a través de premios, colocar al consumidor en un ambiente de distracción en un restaurante o cafetería, omitir información relevante, ofrecer servicios que finalmente no hicieron parte del objeto del contrato, en ocasiones hacer la transacción con la tarjeta aunque no se haya dado el consentimiento, ofrecerle servicios de alta tramitología como la obtención de visas, clasificar al cliente en categorías para distraer su atención, centrar todo en el análisis económico de la compra, y finalmente lograr que firme un contrato sin permitirle analizarlo correctamente.
- (v) Que existan quejas o demandas resueltas a favor de **COSTACRUCEROS** tampoco enerva lo manifestado en la presente resolución, ya que el este análisis está delimitado por parámetros técnicos en el marco del derecho de la competencia. Las autoridades judiciales y administrativas analizaron los casos sin tener en cuenta el acervo probatorio, el marco jurídico y teórico que se maneja en este expediente.

### 11.5.1.3.3. La publicidad del operador **COSTACRUCEROS** crea un escenario propicio para la práctica de engaño.

- [28] El operador económico **COSTACRUCEROS** realizó campañas publicitarias en su página web, en redes sociales como Facebook, Instagram y Twitter, así como en los propios puntos de venta con material promocional (“Material pop”). El Consejo de Regulación, Desarrollo y Promoción de la Información y Comunicación (en adelante CRDPIC), analizó las siguientes publicaciones en el Informe CRDPIC-CGD-DTEC-2021-005-AS-PUBLICACIONES-AGENCIADE TURISMO COSTACRUCEROS S.A. (Id. 189743):



<sup>54</sup> Página 180 del del Informe Final SCPM-IGT-INICPD-034-2021.

### Publicación N° 2: "Instagram"



Fuente: "Anexo Acta Cordicom"

### Publicación N° 3: "Twitter"



Fuente: "Anexo Acta Cordicom"

### Publicación N° 4: "Página Web"



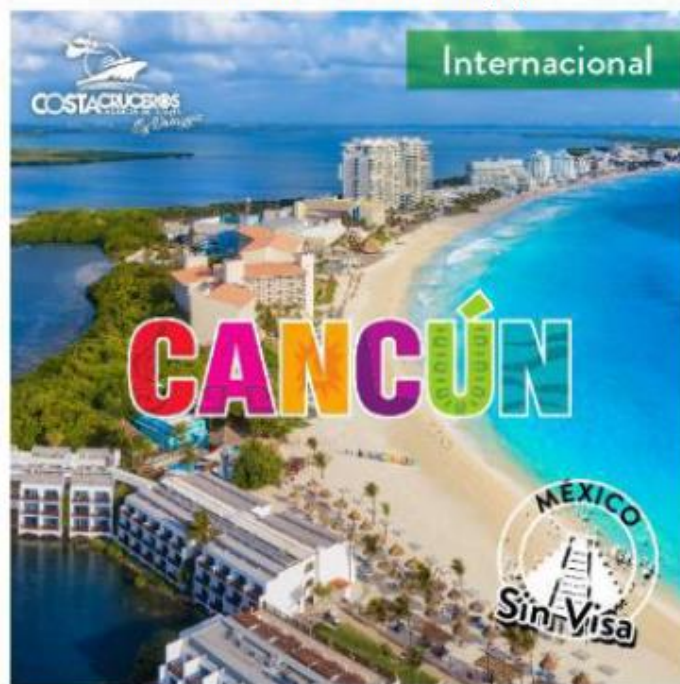
Fuente: "Anexo Acta Cordicom"

Publicación N° 5: "Material pop"



Fuente: "Anexo Acta Cordicom"

Publicación N° 6: "Material pop"



Fuente: "Anexo Acta Cordicom"



### Publicación N° 7

**Costacruceiros Viajes Ecuador (Quito)**  
Agencia de viajes

Inicio Opiniones Videos Fotos Más

Me gusta

**Información** Ver todo

170620 Avenida de los Shyris y Montañas de Quito, Ecuador

62 personas les gusta esto  
61 personas siguen esto  
25 personas registró una visita aquí

(02) 354-9130  
Cierra pronto  
09:00 - 18:00

Agencia de viajes

**Sugerir cambios**  
¿Es este otro nombre para la misma página?  
Nombre alternativo: Columbus Travel Ecuador

**PUBLICACIÓN LEÍDA**

Costacruceiros Viajes Ecuador  
18 de agosto · @

¡Porque ustedes lo pidieron!  
Gana 3 días y 2 noches para 2 personas en el fabuloso Hillary Resort (Machala-Ecuador)  
Solo debes dejarnos tu nombre y número de celular y disfruta del único hotel temático en todo el Ecuador  
#ViveEcuador que #Costacruceiros tiene DMS  
\*Aplica solo para Guayaquil y Machala

**¡GANA!**  
**3 Días y 2 Noches**  
para dos personas

Gana 3 días y 2 noches para 2 personas en el fabuloso Hillary...

Enviar mensaje

116 comentarios 30 veces compartido

Fuente: "Anexo Acta Cordicom"

### Publicación N° 8

**Costacruceiros Viajes Ecuador**  
20 de agosto · @

¡Porque ustedes lo pidieron!  
Gana 3 días y 2 noches para 2 personas en el fabuloso Hillary Resort (Machala-Ecuador)

Solo debes dejarnos tu nombre y número de celular y disfruta del único hotel temático en todo el Ecuador

Ver más

**¡Porque ustedes lo pidieron!**  
**¡GANA!**  
**3 DÍAS Y 2 NOCHES**

COSTA CRUCEIROS Viajes Ecuador

22 comentarios 1 vez compartido

Fuente: "Anexo Acta Cordicom"

### Publicación N° 9



Fuente: "Anexo Acta Cordicom"

### Publicación N° 10

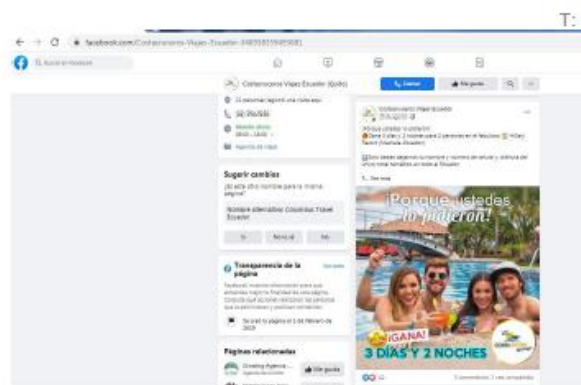


Fuente: "Anexo Acta Cordicom"

### Publicación N° 11



Fuente: "Anexo Acta Cordicom"



\* Esta publicación se ha analizado anteriormente, en el ítem "Publicación N.º 8"

[29] El CRDPIC en su análisis semiótico concluyó lo siguiente:

*“Las publicaciones en el soporte de las redes sociales aparecen en un ámbito de la comunicación que ofrece mayor posibilidad de interacción con diferentes públicos, un espacio de contacto y relación con las personas que a ellas acceden. En ellas se posibilita compartir las publicaciones y mostrar reacciones u opiniones sobre las publicaciones de la organización, creando un ecosistema que permite a COSTACRUCEROS adquirir información a la vez que la promueve.*

**Llama la atención que el material pop sea el que más hace referencia a la gama de servicios que ofrece la entidad. Este tipo de comunicación generalmente se entrega al público dentro del punto de venta, por lo que se comprendería que este tipo de comunicación busca despertar interés**



desde una comunicación básica, desde un entorno que permite la comunicación cara a cara.

Mientras el tipo de constructo en redes es emotivo y apelativo de forma prevalente, el material pop es referencial- conativo. Es decir, este último material ofrece información a través de enunciados cortos, usa construcciones fotográficas- textales para despertar interés. Los constructos de acuerdo al tipo de soporte acuden a la función fáctica del lenguaje, por lo que se evidencia interés o mecanismos que buscan mantener o prolongar el acto comunicativo con el público- se brinda información básica a ser desarrollada en el punto de venta o de forma constante, información de contacto o de ubicación geográfica de las oficinas en redes, sumado a la posibilidad de interactuar u obtener retroalimentación en dichos espacios.

Predomina el código lingüístico, a través de enunciados y frases escritas-grafía. Estos trazos no son solo leídos sino también vistos en composición junto con los colores y las fotografías. El código fotográfico atañe a la visualidad con planos, su uso es constante y brinda un efecto dramático-narrativo, expresivo de forma prevalente. La disposición quinésica de los personajes que aparece en las fotografías evoca de forma prevalente alegría, entusiasmo, goce, disfrute, placer, compañía o relax. La disposición de íconos de cámaras de video también juega un papel relevante para el público espectador, ya que este elemento aporta dinamismo y funge como “prueba” o “muestra” de lo que se promociona.

COSTACRUCEROS reitera el uso de su logo para resaltar su identidad corporativa. Emplea de forma constante imágenes asociadas con dos medios de transporte, de tipo aéreo y marítimo. También destaca esta posibilidad de traslado, estrechamente vinculada con la acción o efecto de viajar o trasladarse de un lugar a otro. La asociación directa de su actividad se reitera con el uso repetitivo de su slogan y logo, donde se identifica como una agencia de viajes, acompañado casi siempre de la referencia a su origen o creadores: “by Diviaggio”.

COSTACRUCEROS se promociona desde lo emotivo, conativo y apelativo de forma prevalente como una entidad que invitar al usuario a vivir, ser parte o participar de una experiencia, es decir el público pueda sentir, conocer o presenciar, con un grado de duración, un acontecimiento relacionado con el descanso. Oferta de forma prevalente las características de su servicio. Es común y reiterativo el uso de adjetivos calificativos, emoticones, signos de exclamación o contraste de colores para asociar su gestión y sus promociones con lo insuperable, el placer, el deleite, la alegría, constructos que resaltan reiteradamente la posibilidad de percibir o gozar de condiciones mejoradas para que el público pueda viajar y vacacionar. Destaca elementos como el precio, el lugar que se



*promociona, el tiempo y el tipo de estadía. De forma prevalente promociona dos destinos: Cancún y Ecuador y de forma reiterativa, el establecimiento Hillary Resort, ubicado en Machala- Ecuador.*

*COSTACRUCEROS ofrece al público conocimiento sobre la actividad turística. Entre sus servicios ofrece gestión, acompañamiento y cooperación en la actividad de traslado desde un lugar a otro, prever, disponer, hacer las operaciones necesarias para que el público llegue a disfrutar del viaje de inicio a fin; ofrece opiniones calificadas sobre uno de los requisitos legales, para que una persona esté autorizada a entrar y permanecer temporalmente en un país extranjero. También ofrece viajes turísticos de excursión de una o varias personas por distintos lugares, con retorno al punto de partida; viajes en función del tipo de excursionista: “nacional e internacional”; el ticket o boleto que avala el derecho de asiento del usuario; planes con un régimen de estancia, donde, dentro del servicio contratado, el establecimiento de acogida, incluye en el precio pagado por la persona, el alojamiento, las comidas regulares y todas las bebidas que los clientes quieran; diligencias o pasos para obtener la autorización de salida e ingreso a un país, el transporte vinculado a la actividad; cobertura y asistencia en relación a las incidencias médicas, de pérdidas de equipaje, entre otras, que se puedan presentar a lo largo del viaje y; viajes de recreación en barco con distintas escalas. Además ofrece entre sus servicios poder acceder a un club VIP y a establecimientos “con todo incluido”, gozar de privilegios como un tipo de tarifa menor si la persona es miembro o está afiliada a su Club o entidad.”*

- [30] Del informe de CRDPIC queda claro que el material pop, además de ser el que más hace referencia a los servicios que ofrece **COSTACRUCEROS**, es una parte importante de la comunicación cara a cara con el cliente en los puntos de venta. Precisamente este es el material promocional al que tiene acceso en un primer instante el público al que abordan en los centros comerciales, hoteles o restaurantes. Este tipo de material genera la idea de que **COSTACRUCEROS** es una agencia de viajes que vende paquetes turísticos, no simples descuentos. Es una publicidad que ofrece destinos y, por lo tanto, es utilizada como una herramienta para consolidar la distracción y desorientación del consumidor.
- [31] De las otras publicidades analizadas tampoco se desprende que la actividad principal de **COSTACRUCEROS** sea vender los paquetes de descuentos, tal y como sucede en la práctica. Por tal razón, bajo los esquemas emotivos y la utilización de elementos de exaltación, es el resorte perfecto para sustentar el estado de error en el consumidor.
- [32] Sobre la página web la INICPD indicó lo siguiente:

*“De las versiones de los consumidores citados ut supra, puede evidenciarse que los consumidores que han accedido a los servicios de COSTACRUCEROS se han visto engañados o distraídos a través de prácticas señuelo, con el objeto de turbar su atención acerca de la real naturaleza del*



servicio contratado. A esto se suma que, de la revisión de la página web del operador económico, la Dirección destaca que la empresa al referirse al programa COSTACLUB VIP en lo principal señala que es un sistema de fidelización de clientes, pero no contiene información básica como son el precio, servicio, condiciones, duración, etc.”<sup>55</sup>

#### 11.5.1.3.4. La factura emitida por el operador COSTACRUCEROS no reflejaba el objeto del contrato, consolidando la falsa percepción del consumidor.

- [33] La Investigación de la INICPD mostró cómo las facturas emitidas por el operador COSTACRUCEROS no reflejaban los servicios que habían contratado los consumidores:

AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A. R.U.C. 0891745257001  
Matriz: Pedro Vicente Maldonado en y Julio Espinosa - Esmeraldas  
Telfs.: 022740006 / 062 511 248 / 062 711 030  
Estab. 004: Av. Mariano Acosta s/n y Av. Fray Vacas Galindo  
Telfs.: 0684 127 034 / 062 511 248 - Ibarra - Ecuador  
E-mail: info@costacruceros.com.ec  
ventas1@costacruceros.com.ec  
reservaciones@costacruceros.com.ec  
www.costacruceros.com.ec

FACTURA  
004-001-000003034  
Autorización S.R.L. 1122858042  
Fecha de Autorización:  
30-Mayo-2018  
"Obligado a llevar Contabilidad"

Cliente: [REDACTED] Fecha: Miércoles, 29 de Ago del 2018  
Dirección: QUITO JAUJA OE-423 Y ZUMBA R.U.C.: 171320764-3

CANT.	DESCRIPCIÓN	V. UNIT.	V. TOTAL
1	SERVICIOS TURISTICOS COSTA CLUB V.I.P. CCQ#00320	500.00	500.00

AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A. R.U.C. 0891745257001  
Matriz: Pedro Vicente Maldonado y Julio Espinosa - Esmeraldas  
Telfs.: 022740006 / 062 511 248 / 062 711 030  
Estab. 004: Av. Mariano Acosta s/n y Av. Fray Vacas Galindo  
Telfs.: 0684 127 034 / 062 511 248 - Ibarra - Ecuador  
E-mail: info@costacruceros.com.ec  
ventas1@costacruceros.com.ec  
reservaciones@costacruceros.com.ec  
www.costacruceros.com.ec

FACTURA  
004-001-000002022  
Autorización S.R.L. 1121666888  
Fecha de Autorización:  
25-October-2017  
"Obligado a llevar Contabilidad"

Cliente: [REDACTED] Fecha: Jue, 15 de Mar del 2018  
Dirección: [REDACTED] R.U.C.: [REDACTED]

CANT.	DESCRIPCIÓN	V. UNIT.	V. TOTAL
1	PAQUETE TURISTICO CC000146 TICKETS AEROS ALCANTARADO PAQUETES ULTIMO MINUTO PAQUETES TODO INCLUIDO PAQUETES POS ARMAR PAQUETE ARMADO CRUCEROS TOQUES Y ESCURSIONES ALQUILER DE YERBULOS TARIFA DE ASISTENCIA MEDICA DEPORTES EXTREMOS	5,300.00	5,300.00

<sup>55</sup> Página 149 del del Informe Final SCPM-IGT-INICPD-034-2021.



**AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A.** R.U.C. 0891745257001  
Matriz: Pedro Vicente Maldonado en y Julio Estupiñán - Esmeraldas  
Telfs.: 022746066 / 062 511 248 / 062 711 838  
Estab. 004: Av. Mariano Acosta s/n y Av. Fray Vargas Gualindo  
Telfs.: 0684 127 834 / 062 511 248 - Ibarra - Ecuador  
E-mail: info@costacruceros.com.ec  
ventas1@costacruceros.com.ec  
reservaciones@costacruceros.com.ec  
www.costacruceros.com.ec  
SOCIEDAD CATEGORIZADA NO

**FACTURA**  
004-001-000003034  
Autorización S.R.L. 1122858042  
Fecha de Autorización:  
30-Mayo-2018  
"Obligado a Revisar Contabilidad"

Cliente: [REDACTED] Fecha: Miércoles, 29 de Agosto del 2018  
Dirección: QUITO JAUJA 06423 Y ZUMBRA R.U.C.: 171320764-3

CANT.	DESCRIPCIÓN	V. UNIT.	V. TOTAL
1	SERVICIOS TURISTICOS COSTA CLUB V.I.P. CCQ000220	500.00	500.00

**AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A.** R.U.C. 0891745257001  
Matriz: Pedro Vicente Maldonado en y Julio Estupiñán - Esmeraldas  
Telfs.: 022746066 / 062 511 248 / 062 711 838  
Estab. 004: Av. Mariano Acosta s/n y Av. Fray Vargas Gualindo  
Telfs.: 0684 127 834 / 062 511 248 - Ibarra - Ecuador  
E-mail: info@costacruceros.com.ec  
ventas1@costacruceros.com.ec  
reservaciones@costacruceros.com.ec  
www.costacruceros.com.ec  
SOCIEDAD CATEGORIZADA NO

**FACTURA**  
004-001-000002022  
Autorización S.R.L. 1171666888  
Fecha de Autorización:  
25-October-2017  
"Obligado a Revisar Contabilidad"

Cliente: [REDACTED] Fecha: Jue, 15 de Mar del 2018  
Dirección: PARRA JENEFON DE CIRILONA R.U.C.: CAJES DE CALABUZO NEG. 13101-651-3

CANT.	DESCRIPCIÓN	V. UNIT.	V. TOTAL
1	PAQUETE TURISTICO CCQ000146 BOQUINES AEREOFS ALOJAMIENTO PAQUETES ULTIMO MINUTO PAQUETES TODO INCLUIDO PAQUETES POR ARMAR PAQUETE ARMADO CRUCEROS TICKETS Y EXCELSIONES ALQUILER DE VEHICULOS TARJETA DE ASISTENCIA MEDICA DOPLETES EXTREMOS	3.700.00	3.700.00

*“Al respecto, la Dirección observó que no existe una aparente uniformidad entre el objeto y servicios contemplados en los contratos y lo finalmente facturado, así que a modo de ejemplo en los contratos “se contrata” un “programa de descuento” o “programa de fidelización”, sin embargo, se factura un paquete turístico, los cuales serían productos distintos.*

*Sin embargo, como se evidenció ut supra, a partir del análisis de la reunión de trabajo No. 01, se evidencia que, en la práctica, el giro de negocio de COSTACRUCEROS consiste en la prestación del servicio de descuentos a través de membresías, para la utilización de varios servicios turísticos.*

*Esto también se corrobora de la revisión de las versiones de varios consumidores que constan en el expediente, quienes detallan que COSTACRUCEROS les vendió descuentos, y que en muchos casos no se habría cumplido:*

*(...)”<sup>56</sup>*

<sup>56</sup> Página 147 del del Informe Final SCPM-IGT-INICPD-034-2021.

- [34] Este hallazgo de la INICPD es muy importante, ya que muestra otro elemento dentro del engranaje para construir un ambiente propicio para que el consumidor caiga en error. Si el consumidor recibe una factura donde en la descripción se indica “SERVICIOS TURISTICOS COSTA CLIB V.I.P” o “PAQUETE TURISTICO”, refuerza aún más la idea de que lo que estaba comprando era un servicio de paquetes turísticos y no sólo de simples descuentos.
- [35] De conformidad con todo lo indicado, se encuentra que la plataforma creada por **COSTACRUCEROS** con el “objeto” de generar error en el consumidor es compleja, ya que está compuesta por un entrelazamiento de acciones y omisiones. Por un lado, se lanza el señuelo, se va preparando la mente del consumidor con el material publicitario promocional que se entrega cara a cara, se realizan una serie de actos de distracción en un lugar público tal y como se narró, lo que concluye con la emisión de facturas que no corresponden con el contrato suscrito. Por otro lado, se omitió información importante para que el consumidor pueda tomar la decisión: (i) parámetros objetivos para poder determinar los supuestos descuentos (ii) parámetros claros que indiquen el soporte de la supuesta mejor tarifa del mercado, así como; y (iii) definiciones y explicaciones claras y completas que le ayuden a entender al consumidor el objeto del contrato que suscribiría.
- [36] la CRPI encuentra que el operador económico **COSTACRUCEROS** cometió un acto de competencia desleal en la modalidad de engaño, de conformidad con lo indicado en el numeral 2 del artículo 27 de la LORCPM.

## 11.5.2. Actos de competencia desleal en la modalidad de violación de normas

### 11.5.2.1. Informe final de la INICPD

- [37] El informe final de la INICPD arribó a la conclusión de que el operador económico **COSTACRUCEROS** mediante la vulneración del artículo 17 de la LODC, generó una ventaja competitiva representada en prevalecer en el mercado relevante por cinco años. Indicó textualmente lo siguiente:

“(…)

*De lo analizado en el acápite anterior y de la síntesis de la información presentada por parte de la Defensoría del Pueblo, e incluso de las denuncias presentadas en el Ministerio de Turismo, esta Intendencia evidenció que la empresa COSTACRUCEROS incumpliría el artículo 17 de la LODC.*

*También verifica que prevalece en el mercado, dado que de acuerdo con el análisis económico el operador económico COSTACRUCEROS, mantiene una participación superior al promedio de operadores económicos, su mayor crecimiento se da en los años 2017 y 2019 teniendo participaciones del 43%, siendo el operador líder del mercado.*





*Respecto de la obtención de ventajas competitivas, esta Intendencia tiene en cuenta que una ventaja competitiva puede derivarse de medios lícitos, como campañas promocionales, estrategias de marketing, el buen desempeño en el mercado frente a los consumidores, entre otros factores. En este sentido, lo que la LORCPM castiga no es la obtención de una ventaja competitiva en sí, sino que esta haya sido producto de la violación de normas jurídicas que la generalidad de concurrentes del mercado sí cumple.*

*De acuerdo con el informe de resultados, “... la DNICPD concluye que, debido a que el operador económico ha mantenido una importante participación en el mercado relevante, durante más de cuatro años, existen un mercado con una estructura de pocos oferentes, un HHI que demuestra que es un mercado modernamente concentrado, y en el 2019 altamente concentrado, además, que existe un estado de distracción generalizado del público objetivo respecto del servicio a contratar, por lo que, el operador económico COSTACRUCEROS si tendría la capacidad de falsear el régimen de competencia en este mercado relevante...”*

*En adición, la Dirección consideró que: “... que existía un efecto real y potencial, debido a que el operador COSTACRUCEROS ha comercializado alrededor 5.107 “paquetes de descuentos” y que mantiene tasas de crecimiento importantes, durante el periodo 2015 2019, por lo que, al encontrarse en varios puntos de afluencia y por la modalidad utilizada para captar clientes, como consecuencia de conductas desleales, podría impedir, restringir, falsear o distorsionar la competencia, atentar contra la eficiencia económica, o el bienestar general o los derechos de los consumidores o usuarios....” (Énfasis añadido)*

*Este criterio ha sido ratificado en el presente informe, de conformidad con el acervo probatorio que obra del expediente. En este sentido, existe evidencia de que la posición de mercado de COSTACRUCEROS obedece a la violación de norma que ha quedado acreditada, debido a que el operador económico no ha desvirtuado que su posición responda a factores relacionados con eficiencias económicas.*

*En este sentido, esta Intendencia considera que COSTACRUCEROS S.A., al tener una cuota importante en su mercado, y al haber cometido la infracción de normas y ostentar crecimientos económico de incluso el 90% anual, se constituyen como elementos suficientes para acreditar en forma objetiva y medible que COSTACRUCEROS S.A., obtuvo ventajas competitivas como producto de la violación del artículo 17 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, infracción normativa que ha sido declarada por la Defensoría del Pueblo de Ecuador, órgano competente para la aplicación de la LODC. En este orden de ideas, en este caso, se cumplen con los elementos necesarios para la configuración de la conducta de violación de normas de conformidad con el numeral 9 del artículo 27 de la LORCPM.”*



### 11.5.2.2. Alegatos presentados por el operador económico COSTACRUCEROS

[38] En su escrito de alegatos, el operador económico **COSTACRUCEROS** indicó lo siguiente:

**3.4. ACTOS DE VIOLACIÓN DE NORMAS**

La Dirección basa su análisis en el posible incumplimiento de la ley de defensa del consumidor, pero por que no se ha tomado también la referencia de que el mismo cuerpo legal, exige que como clientes también es su obligación ellos informase, no solo se le puede imputar la información a los operadores económicos, pues si ya las compañías brindamos toda la información, la ley también obliga a que los consumidores se informen.

La ley es para todos, no por el hecho de ser una compañía, la ley solo nos exige a nosotros, la ley también obliga a los consumidores, ahora bien, la Dirección señala que tenemos poder sobre los consumidores, por las presuntas conjeturas que llega su Autoridad, al señalar que tenemos una supuesta posición de poder, lo cual insistimos, no son temas de abuso de poder, y no se ha demostrado que el presunto posicionamiento sea por malas prácticas. Las conjeturas de la Dirección como ya se demostró en el análisis de mercado relevante, no es real la posición que le pretende dar a COSTACRUCEROS, y aun si tuviese una posición, cuales son los hechos punibles que afirman que esa posición se la consiguió con malos hábitos mercantiles.

Como ya señala la Intendencia en los requisitos para los actos de violación de normas, estos son, 1.- haber violentado una norma, 2.- la obtención de una ventaja significativa, y 3.- la prevalencia en el mercado.

1. Como ya se ha demostrado en el acápite de los actos de engaño, COSTACRUCEROS no ha engañado a los clientes, hemos dado seguimiento, información, y acompañamiento personal a nuestros clientes, sin dejar de lado, la obligación que tienen los clientes de informarse.

No puede haber actos de violación de normas, si no se ha infringido alguna, la Dirección hace mal el levantamiento de la información, pues insistimos una vez más, las quejas no muestran ni el 1% del universo completo de los clientes de COSTACRUCEROS.

La Superintendencia no solo está para castigar, la ley dice "de ser necesario", nosotros estamos de acuerdo en que se haga un seguimiento al mercado, pero debe ser sobre un análisis técnico y lógico, no sobre primicias sin fundamento, COSTACRUCEROS lo ha referido en un sin número de ocasiones, la compañía ofrece información adecuada veraz y oportuna.



La constitución y la ley de defensa del consumidor son claras, debe darse información, a fin de no engañar o persuadir a los consumidores en su decisión de compra, no entendemos por qué en ninguna parte del informe su Autoridad no señala las grabaciones, las autorizaciones firmadas, los contratos que son libres y voluntarios, solo se limita a transcribir páginas enteras de las reuniones de trabajo, los tipos de paquetes que ofrecemos y los contratos, pero no analiza el contenido de las grabaciones que obran del expediente.

La Dirección recoge analogías en derecho comparado, pero no solo hay que citarlas hay que ir las desagregando y aplicando a la legislación ecuatoriana y al caso en particular, con esto no quiere decir que no compartamos el uso de doctrina y jurisprudencia, todo lo contrario es una forma de ampliar el espectro de una conducta, pero debe ser aterrizado al caso en concreto.

En conjetura, al no existir una norma infringida, se cae los actos de violación de normas, hemos demostrado que COSTACRUCEROS si transmite información, que da un seguimiento.

2. La ventaja significativa que debe tener un competidor se da por la presunta violación que le genera superioridad sobre los demás competidores, en tal sentido, una vez que se ha demostrado que no hay una violación de normas, y menos aún una ventaja significativa, como se puede tratar actos de violación de normas.

En la definición de mercado relevante, la compañía ya demostró que el mercado está mal delimitado, y por ende no se puede hablar de un mercado solo de prestación de descuentos por servicios turísticos, así como la de un mercado regional, pero si por un momento adoptamos el erróneo análisis, no se ha demostrado cual sería el falseamiento que sufriría el mercado, no solo por tener una ventaja significativa quiere decir que la misma fue creada a través de un comportamiento a las sanas costumbres mercantiles.

COSTACRUCEROS no mantiene una ventaja significativa sobre sus competidores, incluso con esta grave crisis sanitaria y económica que atraviesa el país, ha estado a punto de cerrar sus puertas y dejar en el desempleo a familias enteras que dependen de los ingresos que genera la compañía, pero con el esfuerzo y compromiso de todos nuestros empleados, hemos sostenido abiertas las puertas de la empresa, así sea sin generar ganancias.

- 3.- La prevalencia en el mercado. Una vez que se ha desvirtuado, la violación de norma, y la ventaja competitiva significativa, ya no existe la posibilidad que la infracción tipificada se presente en esta conducta.

Esta conducta le caracteriza del resto de conductas, por tener ciertas puntualizaciones exigibles, y al no haber la presencia de una de ellas, la conducta pierde su naturaleza y ya no es punible, al no haber violentada ningún cuerpo jurídico, no haber obtenido una ventaja significativa, y mucho menos una prevalencia en el mercado, no convergen los requisitos que debe contener esta conducta, por lo cual no hay actos de violación de normas.

La letra 9 del artículo 27 de la ley prevé a los actos de violación de normas:



*“el prevalecer en el mercado mediante una ventaja significativa adquirida como resultado del abuso de procesos judiciales o administrativos o del incumplimiento de una norma jurídica, como sería una infracción de normas ambientales, publicitarias, tributarias, laborales, de seguridad social o de consumidores u otras; sin perjuicio de las disposiciones y sanciones que fuesen aplicables conforme a la norma infringida.”<sup>T-1984</sup>*

*La concurrencia en el mercado sin las autorizaciones legales correspondientes configura una práctica desleal cuando la ventaja competitiva obtenida es significativa”*

Como se ha podido referir adecuadamente COSTACRUCEROS no incurre en ninguno de los requisitos que exige la ley, por esta razón no es posible que su comportamiento en el mercado pueda ser considerado como anticompetitivo.

### 11.5.2.3. Análisis de la CRPI

- [39] La CRPI de conformidad con los parámetros indicados en el marco teórico establecido *ut supra*, establecerá si en el caso particular se cumplen los dos requisitos previstos en el numeral 9 del artículo 27 de la LORCPM para que se configure el acto desleal de violación de normas.

#### 11.5.2.3.1. Existencia de una norma jurídica que deba ser aplicada.

- [40] El artículo 17 de la LODC es una norma vigente y válida del sistema jurídico ecuatoriano:

*“Art. 17.- Obligaciones del Proveedor.- Es obligación de todo proveedor, entregar al consumidor información veraz, suficiente, clara, completa y oportuna de los bienes o servicios ofrecidos, de tal modo que éste pueda realizar una elección adecuada y razonable.”*

#### 11.5.2.3.2. Violación de la norma jurídica que deba ser aplicada.

- [41] En el acápite 11.5.1.3. de la presente resolución quedó demostrado que el operador económico **COSTACRUCEROS** cometió un acto de competencia desleal en la modalidad de engaño. Precisamente uno de los puntos clave para desvelar dicha infracción fue que el mencionado operador económico no entregó información veraz suficiente, clara, completa y oportuna para que el consumidor actuara con conocimiento de causa.
- [42] Gran parte de la mencionada práctica de engaño se sustentó en que los agentes de ventas daban información que no era cierta con la única finalidad de distraer al consumidor. De las declaraciones por escrito recabadas se encontró, por ejemplo, que se les indicaba que sus vacaciones estaban prácticamente pagadas obteniendo la membresía, cuando lo que en el fondo se vendía eran unos simples paquetes de descuentos. También se mostró que lo ofertado y presentado por los agentes de ventas finalmente no fue plasmado en el texto del contrato de adhesión. Además, se mostró cómo los contratos de adhesión estaban compuestos de términos absolutamente indeterminados, imprecisos, incompletos, insuficientes y sin sustento claro: (i) ofrecimiento de la mejor oferta en el mercado sin



información clara que así lo respaldara; (ii) tabla de descuentos sin indicar específicamente sobre qué se aplicaría.

- [43] Además de lo anterior, la Defensoría del Pueblo, quien es competente para aplicar la norma en cuestión, alertó sobre el incumplimiento del mencionado artículo 17 de la LODC, tal y como lo indicó la INICPD en su informe:

**Informe motivado No. 0014-DPE-CGDZ2-2018-CS Trámite Defensorial No. 733-DPECGDZ2-2018, de 27 de junio de 2018, constante con Id. 99747**

10.- La proveedora Agencia de Turismo Costacruceños S.A., previo a la adquisición del servicio, a través de un programa de descuentos denominado COSTACLUBVIP, ofreció a los peticionarios, enviar información y documentos; así mismo la entrega de un usuario que les permitiría hacer uso del servicio, verificar las opciones que les convenga y hacer reservaciones en hoteles; sin embargo esto no sucedió dentro del plazo ofrecido, lo cual implica que el proveedor previo a la venta del servicio, para atraer la atención de los potenciales consumidores, proporcionó información incompleta, imprecisa, inadecuada o engañosa, de tal manera que indujo a error al señor Francisco Javier Sánchez Mendoza y señorita Denyse Jacqueline Naranjo Camacho, para la adquisición de un servicio que de haber conocido su real y completo contenido, no lo habrían adquirido por no ajustarse a sus intereses; esto sin duda afecta el derecho a disponer de información precisa, no engañosa, adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre el contenido y características de los bienes y servicios ofrecidos en el mercado nacional y concomitantemente lesiona el derecho a la libre elección reconocidos en el art. 52 y 66.25 de la Constitución de la República del Ecuador y el art. 4 numeral 2 y 4 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

11.- Si tal situación, la parte peticionaria, la hubiera conocido con antelación a la concreción de la venta del servicio, ésta no lo habría adquirido o hubiera dado un menor precio por ella; en ese sentido, se presume que la cosa objeto de la venta o contrato, tiene defectos o vicios ocultos que la hacen inadecuada o disminuye su posibilidad de uso al que habitualmente debe estar destinado, por lo tanto debería aplicarse lo dispuesto en los artículos 20 y 55.3 de la Ley ibidem.

12.- El proveedor Agencia de Turismo Costacruceños S.A., previo a la venta del servicio, al entregar información incompleta, imprecisa, inadecuada o engañosa ha incumplido su obligación prevista en el Art. 17 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, lo que confirma una vez más la afectación a los derechos constitucionales antes invocados.

13.- El derecho del consumidor a recibir una información precisa, no engañosa, adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre el contenido y características del bien o servicio, así como a calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, previo a la concreción de la venta, reviste de importancia relevante, porque es a través de esta información que los potenciales consumidores en atributo de su derecho de libertad de elección decide adquirir o no un determinado bien o servicio, por ello el Constituyente de Montecristi, instituyó a beneficio del consumidor y para evitar los abusos del mercado, sobre los bienes y servicios ofertados en el mercado nacional, el derecho a una información precisa y no engañosa sobre el contenido y características, lo que reafirmó como un derecho fundamental de libertad para las personas, el de recibir una información adecuada y veraz sobre su contenido y características, previstos en los artículos 52 y 66.25 de la Constitución de la República del Ecuador, respectivamente.

**V. CONCLUSIONES:**

19.- Conforme a lo establecido en el Art. 81 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, la Defensoría del Pueblo está facultada para conocer y pronunciarse sobre los reclamos y las quejas que presenten los consumidores, por lo tanto, es competente para emitir el presente informe motivado sobre la queja interpuesta por los señores Francisco Javier Sánchez Mendoza y señorita Denyse Jacqueline Naranjo Camacho, el mismo que será apreciado por el/la Juez/a de acuerdo a su sana crítica, según lo señalado en el inciso segundo del artículo 83 de la Ley ibidem.

20.- La Coordinación General Defensorial Zonal 2 de la Defensoría del Pueblo una vez analizado el presente caso concluye que existe afectación al derecho del consumidor a disponer de información precisa, adecuada, veraz, clara, oportuna, completa y no engañosa, sobre las características del servicio, así mismo el derecho a la libre elección reconocidos en los artículos 52 y 66.25 de la Constitución de la República del Ecuador y en el artículo 4 numerales 2 y 4 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, conforme al análisis precedente.

- Informe motivado No. 0183-DPE-CGDZ4.M-2018-VCK Trámite Sumario de Consumidores No. 6408-DPE-CGDZ4.M-2018, de 19 de diciembre de 2018, constante con Id. 174189

**Informe motivado No. 0183-DPE-CGDZ4.M-2018-VCK Trámite Sumario de Consumidores No. 6408-DPE-CGDZ4.M-2018, de 19 de diciembre de 2018, constante con Id. 174189**



IV.- CONSIDERACIONES:

12.- Por así ordenarlo la actual Constitución de la República del Ecuador en el Art. 215 número 1 y Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en sus artículos 81, 82 y 83 en armonía con las disposiciones del Título III de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, este procedimiento es aceptado a trámite, normas con las cuales se establece nuestra competencia.

13.- No se ha observado violación de trámite ni omisión de solemnidad sustancial alguna, que pueda influenciar en la decisión, razón por lo cual es válido todo lo actuado.

14.- La ciudadana [REDACTED] ha comparecido al proceso administrativo en fecha 20 de agosto del 2018; en el libelo de su petición dio a conocer su insatisfacción al respecto del contrato suscrito con la EMPRESA COSTA CRUCEROS S.A; indicando que recibió información engañosa por parte de los vendedores al momento de la contratación, así mismo hace conocer que, el contrato contiene cláusulas abusivas que pretende retener el 100% del valor consignado por terminación anticipada.

**Informe motivado No. 010-DPE-CGDZ8.-2019 Sumario de Consumidores  
Caso-DPE-0901- 090101-4-2018-24629, de 22 de enero de 2018, constante con  
Id. 174302**

31.- Agotado el trámite ante la Defensoría del Pueblo, queda de evidencia los intentos que se realizó para que las partes logren voluntariamente arribar a un acuerdo, esto no se logró.

32.- Conforme a lo establecido en el Art. 81 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, la Defensoría del Pueblo está facultada para conocer y pronunciarse sobre los reclamos y las quejas que presenten los consumidores/as, por lo tanto, es competente para emitir el presente informe motivado sobre la queja interpuesta por [REDACTED] en contra de la Agencia de Turismo COSTACRUCEROS S.A., considerando que a criterio de la Coordinación General Defensorial Zonal 8, existen afectaciones a los derechos del consumidor [REDACTED] granja, a recibir y acceder a bienes y servicios de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, derecho a la información adecuada veraz, oportuna, y a rescindir el contrato, contemplados en los artículos 4.2, 4.4, 4.5 y 30 de la ley Orgánica de Defensa del Consumidor. Este informe no tiene el carácter de vinculante y será apreciado por el Juez/a de acuerdo a su sana crítica.

33.- Se deja-en libertad a la peticionaria para que haga uso del presente informe y acuda ante la autoridad competente, a fin de iniciar el respectivo proceso investigativo.

34.- El presente Informe no constituye sentencia o resolución, y por lo tanto no es vinculante ni causa estado, quedando a criterio de la autoridad competente su valoración de acuerdo a las reglas de la sana crítica, por lo que no cabe recurso de revisión (Sentencia No. 1562-2008-RA-Corte Constitucional-Publicada en Reg. Of. Suplemento No. 115-del 3 de abril de 2009-Edición Especial) y una vez cumplidas las notificaciones respectivas, se dispone archivo definitivo del presente trámite de Consumidores.

**11.5.2.3.3. Que la violación de la norma jurídica genere una ventaja significativa para el infractor.**

[44] Tal y como se verá más adelante en el acápite de afectación de las conductas en el mercado relevante, el operador **COSTACRUCEROS** en el año 2016 pasó de tener una cuota de [REDACTED]<sup>57</sup> a [REDACTED]%. Precisamente este importante cambio tuvo lugar desde que el mencionado operador comenzó con su práctica de engaño, que como ya se dijo incluyó el incumplimiento del artículo 17 de la LODC. Desde ese momento el operador tuvo una actividad creciente, pasando de ser segundo con una cuota de [REDACTED] % en 2016 a ser el líder con una cuota de [REDACTED] % en 2017, y sosteniendo su nivel con una cuota [REDACTED] % en 2018. Es

<sup>57</sup> Dato tomado del Informe Final de la INICPD. Pág. 61.



importante resaltar que en estos dos últimos años estuvo muy cerca del índice de dominancia, lo que muestra el nivel de prevalencia que logró alcanzar. Si bien aunque en los años 2019 y 2020 hubo una contracción en el mercado relevante, el operador **COSTACRUCEROS** continuó siendo el líder. Por lo tanto, se evidencia una relación directa entre el incumplimiento de la norma y la prevalencia como líder en el mercado.

- [45] Prevalecer, tal y como lo indicó la INICPD al citar el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, significa “*Sobresalir, tener alguna superioridad o ventaja entre otras*”.<sup>58</sup> Esto fue precisamente lo que hizo el operador **COSTACRUCEROS** al incumplir la mencionada norma en el marco de una práctica de engaño. Atraía clientela mediante prácticas señuelo para posteriormente distraerlas y persuadirlas de firmar un contrato de adhesión, y sobre todo dando información confusa, fragmentaria, poco clara, e insuficiente, u omitiendo información que podría cambiar el comportamiento del consumidor.
- [46] En un mercado altamente concentrado como el que se analizó (HHI de más de 2500 en la mayoría de años), prácticas de este estilo generan un cambio importante en la posición y prevalencia de los competidores. El escenario de una libre competencia en este mercado se vio afectado por la práctica del operador **COSTACRUCEROS**. La práctica desleal es tan evidente, generalizada y extendida, que el impacto en el mercado es grande, tanto es así que catapultó al infractor a convertirse en el líder del mismo, amasando una evidente ventaja competitiva soportada en el incumplimiento de una norma.
- [47] El argumento que sostiene el operador económico **COSTACRUCEROS** relacionado con la crisis sanitaria no afecta de ninguna manera, ni mucho menos desvirtúa el hecho de que haya sacado ventaja de la violación de la normativa de defensa del consumidor. Todos los operadores deben cumplirla, ya que está por encima el bienestar general de la sociedad y, sobre todo, la buena fe, la lealtad y la transparencia con la que deben actuar los competidores en la relación con sus clientes. Como efecto, la conducta del operador investigado es altamente reprochable.
- [48] Como se cumplen los tres requisitos para la configuración de la conducta, la CRPI encuentra que el operador económico **COSTACRUCEROS** cometió un acto de competencia desleal en la modalidad de violación de normas, de conformidad con lo indicado en el numeral 9 del artículo 27 de la LORCPM.

### **11.5.3. Actos de competencia desleal en la modalidad de prácticas agresivas de acoso, coacción e influencia indebida, específicamente a través del aprovechamiento de la debilidad o el desconocimiento del consumidor)**

#### **11.5.3.1. Informe Final de la INICPD**

<sup>58</sup> <https://dle.rae.es/prevalecer>. Consultado el 1 de octubre de 2020.



[49] El Informe final la INICPD arribó a la conclusión de que los clientes fueron acosados, bajo el aprovechamiento de su debilidad o desconocimiento, para firmar los contratos de adhesión por parte del operador **COSTACRUCEROS**. Indicó textualmente lo siguiente:

“(…)

*Al respecto, esta Intendencia considera que los actos de influencia indebida están relacionados con la publicidad engañosa, acreditada en este informe. Sin embargo, es menester destacar que se ha acreditado el cometimiento de actos de engaño por el objeto, en virtud de la contradicción entre el contrato de adhesión y la publicidad. Esta modalidad “por el objeto” está contemplada en el artículo 27, número 2, inciso primero de la LORCPM.*

*En este sentido, la configuración de esta conducta debe ceñirse a la medición objetiva de los daños causados en el mismo. Al respecto, esta Intendencia evidencia que las quejas de los consumidores, registradas en el expediente son capaces de acreditar que la modalidad con la que se comercializaron los paquetes de descuento, a través del abordamiento en los centros comerciales y el ofrecimiento de premios, a modo de señuelo, para distraer su atención y desviarle del verdadero objeto del contrato.*

*Por este motivo, esta Intendencia considera que se han producido actos de aprovechamiento del desconocimiento del consumidor, a través de prácticas de influencia indebida.*

(…)”

### **11.5.3.2. Alegatos presentados por el operador económico COSTACRUCEROS**

[50] En su escrito de alegatos, el operador económico **COSTACRUCEROS** indicó lo siguiente:





### 3.4. ACTOS DE COACCION

La Intendencia a *prima facie*, no considera, que la firma del contrato, es el último eslabón en la captación de un nuevo socio, pues una vez el cliente recibe la robusta y clara información, existen varios documentos que incluso se suscriben a mano, esto es, "formato de afiliación".

Mostrar contrato C-1025774

**COSTA**

**FORMATO DE AFILIACION**

Socio: Wladimir Ruiz Fecha: 11/05/2019

[Redacted]

Nombre completo: [Redacted] Número de cédula: [Redacted]  
Teléfono: [Redacted] Est.: [Redacted] Dato: [Redacted]  
Dirección: [Redacted] Ciudad: [Redacted] Departamento: [Redacted] País: [Redacted]

Figura: 3 Tipo de afiliación: U Valor total contrato: 1,000  
Contratación pagada: 1,000 Gastos Administrativos: 0.00

VALOR	PIROR	FECHA DE VENCIMIENTO
<u>1,000</u>	<u>1</u>	<u>11/05/2019</u>

VALOR	FINANCIACION	FECHA DE VENCIMIENTO
	<u>100%</u>	

Observaciones:

Aprobación solicitante: [Redacted]

[Redacted]

VALIDAR	REGISTRAR
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

COSTACRUCEROS no entiende como a criterio del mínimo grupo de personas entrevistadas por la Intendencia, pueden considerar que no se les proveyó de información, si incluso previo a la firma del contrato, se llenan estos documentos a mano, y se les exponen los valores y se diferencian de los gastos administrativos, clientes que de no estar de acuerdo con el paquete ofertado, de forma libre y voluntaria, rechazan la suscripción y declinan de cualquier nexos con la hoy investigada.

Los contratos de la compañía, está acorde al artículo 1453 del Código Civil (CC), en virtud de que el contrato de mi representada, nace "...de las voluntades de dos o más personas,



como en los contratos...". Si los contratos son libres y voluntarios de qué manera se puede aprovechar del desconocimiento de los consumidores. P38436 A: 3

La información que reciben los clientes por parte de los asesores comerciales, abarca todos los aspectos contractuales y brinda información oportuna, así como los montos y las obligaciones que contraen, tanto el cliente como la compañía.

Así también, la Intendencia debe considerar que la suscripción de un contrato, se da por la voluntad de las partes, siempre que un contrato este apegado a derecho y cumpla con los requisitos legales es válido, resulta importante resaltar este punto.

La Dirección en su análisis manifiesta que el poder sobre una persona solo se daría, por la fuerza, o por ser un familiar, no entendemos como un asesor comercial, en un espacio público, lleno de personas, puede ser superior al cliente, obligarle o coaccionarlo para que suscriba el contrato.

La Dirección sostiene que como a su criterio COSTACRUCEROS tiene más del 40% del mercado, ya solo por eso infringe la ley y por ende puede generar un abuso sobre el cliente, el análisis debía ser encaminado a cliente y asesor comercial, al momento de generar la compra, los quejosos no señalaron que todo el departamento de ventas o legal les abordó, solo manifiestan que el vendedor se acercó, es ilógico el análisis al poner que debido a la participación de la compañía, ya se puede aprovechar del consumidor.

El aprovechamiento se basa en que el empresario acose, coaccione o influencia indebida, esta conducta debe mermar la libertad de elección del consumidor. Esta conducta no puede ser tachada de desleal, pues COSTACRUCEROS en ningún momento ha limitado la capacidad económica del consumidor, por lo cual mal podría la Dirección considerar que estos supuestos actos serían desleales.

La posición de poder que pretende encasillar la Dirección, es en base a la presunta posición de la compañía, pero insistimos, el análisis debió ser cliente vs asesor comercial, pues incluso las quejas presentadas son de personas que fueron captadas en centro comerciales, no corresponden a clientes que han ido a la compañía, entonces de que posición de poder se puede hablar.

La suscripción de un contrato, inicia la autonomía de la voluntad de las partes, autonomía que encasilla su funcionamiento, en que la voluntad de las partes no puede tener más limitaciones que aquellas impuestas por el orden jurídico o la moral. Con este subterfugio, las partes pueden obligarse a lo que consideren pertinente, oportuno o beneficioso para los fines necesarios.

Señor Intendente, sobre la base de los principios de la autonomía de la voluntad y el *pacta sunt servanda*, los contratos de COSTACRUCEROS son válidos y en apego a la ley, pues no incide en una mala práctica normativa, debido a que no incurren en los vicios (error, fuerza o dolo) o las nulidades descritas en los cuerpos legales vigentes.



**COSTA CRUCEROS**

**AUTORIZACIÓN DE DESCUENTOS PARA PAGOS CON TARJETA**

Señores Agencia de Turismo Costa Cruceros S.A

FECHA (D) 03 (M) 03 (A) 2019 HORA 16:00

[REDACTED]

Visa RCO	\$		No cuotas	
Mastercard Bco.	\$	1.000	No cuotas	24
American Express	\$		No cuotas	
Diners	\$		No cuotas	
Cuota facil	\$		No cuotas	
Otra	\$		No cuotas	

**Importante.** La reposición del programa VIP no se encuentra sujeta a devolución de ningún valor económico ya cancelado por el cliente.

[REDACTED]

CC

Por otra parte, como se aprecia de la lectura a la autorización para el cobro con tarjeta, es otro medio más por el cual el cliente, consiente su voluntad y afirma haber recibido información concerniente a los términos y condiciones del programa ofertado, es decir, si el contratante no está de acuerdo con los beneficios que recibirá al ser parte de la familia de COSTACRUCEROS, no plasmaría su firma en la autorización de cobro y procedería a rechazar el pago de los valores.

Las conductas agresivas de acoso, coacción e influencia indebida, conllevan un abanico de elementos que se deben configurar, para que estas sean consideradas como desleales, pero la Dirección solo se limita a mencionar que como existe una presunta posición en el mercado, ya se está infringiendo la ley.

Incluso se ha demostrado que no existen actos de engaño, es lógico que mucho menos pudiesen existir actos de aprovechamiento del desconocimiento de los consumidores.

### 11.5.3.3. Análisis de la CRPI

- [51] La CRPI de conformidad con los parámetros indicados en el marco teórico establecido *ut supra*, analizará si la conducta del operador **COSTACRUCEROS** encajan en el acto desleal bajo la modalidad de prácticas agresivas de acoso, coacción e influencia indebida, específicamente por el aprovechamiento de la debilidad o el desconocimiento del consumidor). Para esto se estudiará el caso bajo cada uno de los parámetros definidos en el acápite 11.3.4. de la presente resolución.



#### 11.5.3.3.1. Acción realizada por el competidor en el mercado.

[52] En el acápite 11.5.1.3. de la presente resolución quedó demostrado que el operador económico **COSTACRUCEROS** cometió un acto de competencia desleal en la modalidad de engaño. Se mostró cómo dicho operador diseñó una plataforma compleja compuesta por un conjunto de actividades coordinadas cuyo objeto era generar error en el consumidor. En resumen, la mencionada plataforma estaba compuesta por los siguientes elementos:

- (i) **Captación de clientes mediante prácticas señuelo.** Premios de viajes, cenas o desayunos mediante raspaditas, globo para explotar y llamadas ganadoras. En resumidas cuentas colocaban al consumidor en un estado de emoción por ser más afortunados que los demás. Además, con esto se creaba un clima de confianza y acercamiento con el cliente que servía como actos preparatorios para el engaño.
- (ii) **Ubicación al cliente en un espacio público con cierto confort y donde le era muy difícil escapar porque estaba recibiendo algo gratis:** una cafetería o un restaurante. Además dichos sitios tienen muchas distracciones por la cantidad de personas, los meseros que pasan y la propia comida o bebida que están degustando.
- (iii) **Abordaje del cliente mediante mecanismos de distracción.** Conversación persuasiva, cambio de agentes de ventas mientras se daba la información; ofrecimientos con alto valor para el consumidor de servicios turísticos: trámite en la obtención de visas, o el mejor precio del mercado en boletos aéreos; discusión y focalización de la atención en temas financieros y no en el objeto del contrato: cuantas cuotas se deben pagar, la clasificación como cliente de acuerdo al cupo, etc.; charla muy rápida y con contenido abundante y con términos que podrían ser ambiguos.
- (iv) **Con el cliente distraído se utilizaban elementos objetivos para enviar el mensaje equivocado:** soporte en la publicidad de **COSTACRUCEROS**, específicamente aquella que se daba cara a cara (material pop); muestra de certificados que representaban los viajes con los servicios; envío de mensajes que consolidaban la percepción de que se estaba adquiriendo unos paquetes turísticos, como por ejemplo que ya tendrían casi pagadas las vacaciones; pedirle la tarjeta de crédito al cliente y hacer la transacción como mecanismo de presión para obtener el consentimiento; omisión de información relevante para que el consumidor actuara con conocimiento de causa; utilización de términos imprecisos y ambiguos; emisión de información parcial e insuficiente; utilizar todos los mencionados elementos distractores para evitar que el consumidor centrara su atención en el contrato como tal, y así obtener la firma del mismo.

[53] Como ya se indicó, el mencionado comportamiento fue denunciado ante la Defensoría del Pueblo con 88 quejas, ante el Ministerio de Turismo a través con 23 denuncias y ante la función judicial. Las pruebas que obran en el expediente demuestran el *modus operandi* del engaño, y sobre todo de la reducción del consumidor, es decir, el aprovechamiento de la



situación de distracción y debilidad en la que se encontraba. La INICPD citando a la Dirección sintetizó algunas de las declaraciones así:

... esta Dirección toma en cuenta, de manera aleatoria, lo referido por los consumidores.

En lo principal, antes la pregunta realizada: Indique, si tuvo el tiempo razonable para tomar la decisión de convenir del paquete turístico ofertado por la Agencia, los consumidores respondieron lo siguiente:

**“... NO nos dieron tiempo. Fue todo rápido y nos insistían en tomar café con sánduche mientras seguían hablando y envolviéndonos...”**<sup>106</sup>

(...) No tuve tiempo razonables porque **varias personas hablan en ese mismo momento** sobre los beneficios que incluían el paquete (viaje – alojamiento etc...) (...) <sup>107</sup>

(...) No había un tiempo razonable **porque no había una coordinación en la agencia, porque cada vez que iba a la agencia había una persona diferente en recepción, y se les preguntaba y no sabían nada al respecto.** (...) <sup>108</sup>

Somos personas de **la tercera edad y los dos estábamos cansados del día, pero sobre todo hartos de oír hablar tanto al señor, era como que nos obligaba, a través de su insistencia,** a comprar. En determinado momento me pidió mi tarjeta de crédito para confirmar mis datos y entregarme mi viaje y así fue como de repente el premio se convirtió en una compra, ignoró como, y termine firmando un contrato por \$ 1350.00 y un voucher de tarjeta de crédito diners por 1563,00. (...)

El motivo de acercarme a dialogar con el señor de Costacruceiros, fue porque gané un premio y tenía que reclamarlo dónde él y el premio era un viaje, entre las cosas que mencionaba él decía que podíamos ir a cualquier parte del mundo, que era para 2 adultos y 2 niños, todo incluido: pasajes, hoteles comida, traslados, entradas y un monto de cosas más, además que podemos escoger un destino dentro del país para 4 noches **(hablaba y hablaba).** **En realidad no estaba claro, el ambiente, la bulla y la situación no ayudaban, estaba trastornada por la forma de forzarnos y abrumarnos la mente.** Su presión se manifiesta en su actitud corporal y su acercamiento excesivo, abrumador y abusivo. (...)

**No podíamos hablar, no podíamos preguntar, no podíamos decir NO,** solo escuchábamos cansados, yo solo quería recibir mi premio, y nada estuvo claro y no pude revisar toda la información antes, me entregaron la carpeta para firmar después de haber dado la tarjeta de crédito que pidieron para confirmar datos. <sup>109</sup>

El lugar en el que me encontraba **era muy ruidoso mucha gente hablaba a la vez,** de hecho, toda la gente que estaba en el lugar eran vendedores como el señor que nos atendió y las personas clientes que habían sido invitados a comer, al igual que mi compañera y yo, **por ese motivo se dificultaba escuchar con claridad al vendedor.** (...) **en un momento de aburrimiento, cansancio** procedí a firmar, me pidieron la tarjeta de crédito y realizaron el cobro de los \$1800.00 más el interés de la tarjeta \$2120.76. (...) <sup>110</sup>



Considero que no existió el tiempo suficiente, todo es una estrategia de venta desde la captación del cliente con premios (cena) para hacerte ir hasta donde un vendedor experto que te envuelve rápidamente para que firmes, como fue mi caso. (...)»<sup>111</sup>

Ellos me abordaron de tal forma que insistían en que tome un plan inicial, el más caro, de \$ 6000 aprox., no acepté. Luego buscaron otra estrategia y termine aceptando uno de menor valor. Me pidieron que le enseñe la tarjeta de crédito que usaba y ya cuando parecía que me decidía, ponían una música y luces de fondo, donde todos ellos celebraban con voces y aplausos, era la mecánica con otras personas también.<sup>112</sup>

- [54] Realmente estamos en frente de un acto de clara influencia indebida, ya que se evidencia cómo el operador económico **COSTACRUCEROS** coloca al consumidor en un estado de debilidad para ejercer una fuerte presión. En otras palabras, el operador económico reduce al consumidor y merma su capacidad de elección. Saca ventaja de esta posición y de la falta de información con la que cuenta el consumidor para influenciar la manifestación del consentimiento.
- [55] El argumento del operador **COSTACRUCEROS** consistente en que del contrato y los formatos de pago se demuestra que el consumidor era absolutamente consciente, no tienen ningún asidero, ya que bajo el escenario de reducción en que se encuentra el cliente su voluntad estaba viciada. Que hubiera formatos llenos a mano tampoco enerva el hecho de que hubiera una presión circunstancial.

#### 11.5.3.3.2. Naturaleza del consumidor con el fin de evaluar su debilidad o desconocimiento.

- [56] Como ya se dijo al hablar del acto desleal de engaño, el consumidor que se interesa por los viajes, paquetes turísticos y servicios turísticos en general es catalogado como medio, es decir, aquel que se presume normalmente informado y razonablemente atento, cuyo nivel de percepción es variable en relación con la categoría de bienes o servicios.
- [57] En el presente caso el consumidor sería de un nivel socio económico medio y medio alto. Como se caracterizó, es aquel que anda en búsqueda de promociones o planes a buenos precios para vacacionar. Es un grupo de población que tiene unos días específicos al año para tomar vacaciones y sabe que si planea este tipo de gastos su economía familiar no se verá tal afectada. Por tal razón es fácilmente influenciado por el precio y las promociones.

#### 11.5.3.3.3. La relación entre la acción realizada por el competidor y la merma de la capacidad de elección o comportamiento.

- [58] Al ser abordados en sitios de alta concurrencia, en momentos donde están descansando o compartiendo con la familia, tiene un nivel de atención más disperso de lo habitual. Al ver la publicidad del **OPERADOR COSTA CRUCEROS**, las ventajas que se ofrecen como ir a sitios paradisíacos y exclusivos, la obtención de servicios con alta tramitología como la obtención de visas, y además exaltados por haber ganado un premio y estar en un restaurante, son fácilmente influenciados. Claramente su nivel de distracción está afectado

y no alcanzaría a diferenciar o discernir el verdadero objeto de los contratos. Si el vendedor se les está informando que ya tendrían prácticamente sus vacaciones obteniendo la membresía, pues lo que se piensa es que se está adquiriendo unos paquetes turísticos a excelente precio. Es un grupo que puede ser presa de este tipo de maniobras que afectan su consentimiento, ya que no son capaces de diferenciar, en el escenario indicado entre, la compra de paquetes turísticos a excelentes precios, los programas de descuentos o los programas de fidelización. Por esta razón se hace evidente que el comportamiento del operador económico tenía como objeto mercar la capacidad de elección del consumidor.

- [59] De conformidad con lo indicado, la CRPI encuentra que el operador económico **COSTACRUCEROS** cometió un acto de competencia desleal bajo la modalidad de prácticas agresivas de acoso, coacción e influencia indebida, específicamente a través del aprovechamiento de la debilidad o el desconocimiento del consumidor, de conformidad con lo indicado en el literal a) del numeral 10 del artículo 27 de la LORCPM.

## 11.6. Afectación de las conductas en el mercado relevante

### 11.6.1. Participantes y cuotas de participación en el mercado

- [609] En este acápite la CRPI analizará la situación de la competencia en el mercado relevante de la comercialización de programas de descuentos en servicios turísticos a nivel regional, que incluye las provincias de Santo Domingo de los Tsáchilas, Esmeraldas, Imbabura, Guayas, Pichincha y El Oro.
- [610] La INICPD identificó la confluencia de siete operadores económicos en el mercado relevante entre los años 2016 y 2020. De conformidad con la información proporcionada por los operadores económicos en expediente de investigación No. SCPM-IGT-INICPD-004-2018, se determinaron las siguientes cuotas de mercado así como los respectivos indicadores:

#### Cuotas de participación por volumen de ventas en USD del mercado de comercialización de programas de descuentos en servicios turísticos a nivel regional.

Operadores Económicos	2016	2017	2018	2019	2020
<b>COSTACRUCEROS</b>					
<b>ONE CLASS TRAVEL</b>					
<b>VED ELITE ECUADOR S.A.</b>					
<b>FUNTOUR S.A.</b>					
<b>KLEINTURS Y REPRESENTACIONES C. LTDA.</b>					
<b>CASA DE INCENTIVOS CIA. LTDA. CASINTOUR</b>					
<b>PREMIUM TRAVEL CORPORATE KJC-LUMAR S.A.</b>					
<b>TOTAL</b>		<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>
<b>Indicadores</b>					

HHI <sup>59</sup>	3559.8	2991.2	2969.7	2282,5	2507.4
Índice de Dominancia MSS <sup>60</sup>	46.3%	44.4%	46.4%	49.7%	49.3%
Índice C3 <sup>61</sup>	100%	89.5%	86.8%	79.7%	83.7%

Fuente: a) Expediente No. SCPM-IGT-INICPD-0004-2018; y, b) SCPM-IGT-INICPD-2021-042-I.

Elaboración: CRPI.

- [611] Las cuotas presentadas difieren ligeramente de la información de cuotas de mercado presentadas por la INICPD en sus informes<sup>62</sup>, particularmente en el año 2019, debido a que se consideraron las ventas en el mercado relevante reportadas por el operador económico **COSTACRUCEROS** al expediente de investigación No. SCPM-IGT-INICPD-004-2018 mediante trámite Id 179417<sup>63</sup>. De igual forma, se incluyó el valor de las ventas del operador **FUNTOUR S.A.**, obtenidas mediante el ajuste inflacionario<sup>64</sup> correspondiente, dado que este operador económico no presentó la información requerida y tampoco se contó con información<sup>65</sup> pública para los años 2019 y 2020.
- [612] En el mismo sentido, para el año 2020 se incluyeron los valores de ventas de los operadores **VED ELITE ECUADOR S.A.**<sup>66</sup> y **FUNTOUR S.A** a través del ajuste inflacionario y mediante la estimación de la tasa promedio de decrecimiento de actividades en el mercado, la cual se obtuvo de los volúmenes de ventas de los operadores restantes<sup>67</sup>. Dado que no se

<sup>59</sup> Índice de Herfindahl e Hirschman HHI por sus siglas en inglés. Hirschman (1945). Herfindahl (1950)

<sup>60</sup> Índice de Dominancia de Melnik, Shy y Stenbacka (2007).

<sup>61</sup> Razón de concentración de k-empresas (Miller, 1967).

<sup>62</sup> Informe Final No. SCPM-IGT-INICPD-034-2021 de 14 de junio de 2021 e Informe de Actuaciones Probatorias Complementarias No. SCPM-IGT-INICPD-2021-042-I de 26 de julio de 2021.

<sup>63</sup> El operador económico COSTACRUCEROS indicó la venta de membresías en el año 2019 representó ingresos por USD [REDACTED], que sería el [REDACTED]% de sus ventas de servicios.

<sup>64</sup> Acorde al Instituto de Estadísticas y Censos la inflación acumulada a 2019 ascendió a -0.07%. Consultado el 08 de octubre de 2021 desde: <https://www.ecuadorencifras.gob.ec//indice-de-precios-al-consumidor/>.

<sup>65</sup> La Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros informa que el operador FUNTOUR S.A no ha presentado los balances de los periodos 2019 y 2020. Consultado el 25 de octubre de 2021 desde: [https://appscvsmovil.supercias.gob.ec/portaldeinformacion/consulta\\_cia\\_menu.zul?expediente=710966&tipo=1](https://appscvsmovil.supercias.gob.ec/portaldeinformacion/consulta_cia_menu.zul?expediente=710966&tipo=1)

<sup>66</sup> La Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros informa que VED ELITE ECUADOR S.A. no ha presentado los balances del periodo 2020. Consultado el 25 de octubre de 2021 desde: [https://appscvsmovil.supercias.gob.ec/portaldeinformacion/consulta\\_cia\\_menu.zul?expediente=313642&tipo=1](https://appscvsmovil.supercias.gob.ec/portaldeinformacion/consulta_cia_menu.zul?expediente=313642&tipo=1)

<sup>67</sup> Acorde al Instituto de Estadísticas y Censos la inflación acumulada a 2020 ascendió a -0.93%. Consultado el 08 de octubre de 2021 desde: <https://www.ecuadorencifras.gob.ec//indice-de-precios-al-consumidor/>. A partir de las ventas en el mercado la INICPD señaló un decrecimiento del 82% en





cuenta con alternativa de información, la CRPI hace uso de lo indicado para el presente análisis, bajo el criterio de que la información ha sido obtenida de forma razonable considerando que el 2020 fue un año atípico en el desarrollo de actividades económicas, principalmente aquellas relacionadas con el sector turístico producto de la pandemia,<sup>68</sup> y su inclusión reduce el riesgo de sobrestimar la cuota de mercado del operador infractor.

- [613] Respecto a las cuotas de mercado e indicadores obtenidos, se destaca que el mercado se presenta como un mercado altamente concentrado<sup>69</sup> con tendencia decreciente. Los tres principales operadores económicos de este mercado acaparan en promedio el ■% de las ventas en el periodo de análisis, lo cual da cuenta de la asimetría en la participación del resto de operadores en este mercado.
- [614] El operador económico **COSTACRUCEROS** se ha mantenido como el operador líder del mercado en los últimos cuatro años, manteniendo una cuota de participación en promedio de ■%, la cual es alta y guarda coherencia con el escaso número de competidores. Sin embargo, su cuota de mercado se ha mantenido por debajo del umbral de dominancia, el cual fue en promedio de 47.2%.
- [615] El comportamiento del mercado en el año 2020 muestra situaciones atípicas en cuanto a los ingresos de los operadores económicos. En promedio el sector se contrajo en 79% respecto al año 2019, conforme los ingresos por ventas reportados por los operadores económicos. Los datos destacan que el operador económico **COSTACRUCEROS** en el año 2020, a pesar del decrecimiento generalizado, se mantuvo como líder del mercado. Su volumen de

---

promedio para el periodo 2020, valor que es ligeramente diferente a lo obtenido por la CRPI que se estableció en 79% debido al dato de ventas del operador económico COSTACRUCEROS en 2019.

<sup>68</sup> Página web de la Organización de las Naciones Unidas. El impacto del COVID-19 en el turismo costará cuatro billones de dólares a la economía mundial. Consultado el 03 de octubre de 2021 desde: <https://news.un.org/es/story/2021/06/1493872>.

*“(...) Los países en desarrollo han sido los más afectados por la pandemia en el sector turístico. Estos países han sufrido las mayores reducciones de llegadas de turistas en el 2020, estimadas entre el 60% y el 80%”*

<sup>69</sup> Ver: Horizontal Merger Guidelines de US Department of Justice and the Federal Trade Commission.

“(...)”

The Agency divides the spectrum of market concentration as measured by the HHI into three regions that can be broadly characterized as unconcentrated (HHI below 1000), moderately concentrated (HHI between 1000 and 1800), and highly concentrated (HHI above 1800). Although the resulting regions provide a useful framework for merger analysis, the numerical divisions suggest greater precision than is possible with the available economic tools and information. Other things being equal, cases falling just above and just below a threshold present comparable competitive issues.



ventas se redujo de \$ [REDACTED] a \$ [REDACTED] entre 2019 y 2020, resultados que no son consecuentes con la tendencia histórica.

### 11.6.2. Efectos económicos sobre el mercado relevante

[616] En cuanto a los efectos económicos derivados de las conductas sobre el mercado relevante, la INICPD señaló lo siguiente:

*“(...) la DNICPD identifica que el mercado de afiliación de programas de descuento tendría una estructura oligopólica (...) debido a que en dicho mercado concurren pocos oferentes con servicios homogéneos, esta Dirección identifica una estructura que podría ser vulnerable ante conductas anticompetitivas (...).*

*(...) el operador económico investigado desde su ingreso al mercado en la comercialización de programas de descuento, ha tenido una participación importante ubicándose en el segundo lugar con el 29% en el año 2015.*

*Además, dicha participación ha ido incrementándose, de 34%, al 43%, respectivamente. Lo que, demuestra que el operador económico investigado ha sido, desde el inicio de actividades, uno de los principales operadores de este mercado relevante.*

*(...) para el año 2018, el operador COSTACRUCEROS habría decrecido únicamente en 0,03 puntos porcentuales mientras que el resto de operadores, disminuyeron sus ventas en -0,23 puntos porcentuales.*

*(...)*

*(...) esta Intendencia concluye que, en el mercado relevante analizado, el operador económico COSTACRUCEROS S.A., mantuvo una importante participación durante **más de cuatro años**, representando en el año 2019, alrededor de 43% por la comercialización de programas de descuentos de servicios turísticos. En adición, que éste mercado tendría una estructura oligopólica y que por sus particularidades, existirían pocos oferentes de este servicio.*

*(...)”*

[617] Para establecer la afectación del mercado, la CRPI considera que no es necesario que el operador económico que realizó los actos de competencia desleal tenga posición de dominio en el mercado. Por lo tanto, se procederá a analizar la posición e influencia del operador económico **COSTACRUCEROS** en el mercado relevante.

[618] De las cifras presentadas se desprende que el operador económico **COSTACRUCEROS** pasó de ser segundo con una cuota de [REDACTED]% en 2016 a ser el líder del mercado con una



cuota de ■■■% en 2017. De ahí en adelante consolidó su liderazgo, lo que nos indica que a través de sus actos tiene la potencialidad de afectar al mercado y generar cambios en la elección del consumidor.

[619] Las actos de competencia desleal realizados por el operador económico **COSTACRUCEROS** tuvieron un gran impacto en el mercado, por lo siguiente:

- (i) Falsearon y distorsionaron la competencia, ya que mediante las prácticas de engaño, violación de normas y de aprovechamiento de la debilidad o el desconocimiento del consumidor afectaron su libre elección, que es en últimas el elemento dinamizador de la competencia en cualquier mercado. En un escenario de libre y sana competencia la elección del consumidor debe darse de forma espontánea, con conocimiento de causa, esto es fundamental. Las prácticas de engaño tenía como objeto mermar la capacidad de elección del consumidor como se demostró claramente.
- (ii) Atentaron contra el derecho de los consumidores de manera generalizada, ya que el *modus operandi* del operador **COSTACRUCEROS** se ha mantenido de manera sostenida durante años, impactando sin lugar a dudas a un grupo de población seguramente abundante. De las quejas presentadas ante la Defensoría del Pueblo, el Ministerio de Turismo y las demandas ante los jueces, se puede captar la dimensión de su actuación.

Es muy importante tener en cuenta que el consumidor de los servicios turísticos es un “consumidor medio, es decir, aquel normalmente informado y que es realmente influenciable. Además, es de un grupo económico medio y medio alto, con un rango de edad entre 28 y 65 años. Esto no es un detalle menor, ya que ahí está representado un grupo importante para la economía nacional. Por esto es que el impacto real y potencial es muy alto.

[620] La INICPD sobre las posibles afectaciones por las prácticas desleales investigadas señaló:

*(...) La cantidad de clientes del operador económicos COSTACRUCEROS S.A., ha incrementado desde el año 2015 al 2018; pasando de 360 a 2349 clientes.*

*Ahora bien, la Defensoría del Pueblo, mediante oficios Nro. DPE-DGCBPCM-2018-0258-O50 y Nro. DPE-DGCBPCM-2019-099-O51, reportó un total de 88 quejas presentadas por consumidores en contra del operador COSTACRUCEROS S.A.*

*Por otro lado, el Ministerio de Turismo, mediante oficio Nro. MT-MINTUR-2020-6736-OF, remitió 23 quejas presentadas en contra del operador investigado.*

*(...)*



*(...) el operador económico COSTACRUCEROS si tendría la capacidad de falsear el régimen de competencia en este mercado relevante.*

*Respecto al efecto en el mercado, esta Dirección identifica, que existía un efecto real y potencial, debido a que el operador COSTACRUCEROS ha comercializado alrededor 5.107 “paquetes de descuentos” y que mantiene tasas de crecimiento importantes, durante el periodo 2015-2019, por lo que, al encontrarse en varios puntos de afluencia y por la modalidad utilizada para captar clientes, como consecuencia de conductas desleales, podría impedir, restringir, falsear o distorsionar la competencia, atentar contra la eficiencia económica, o el bienestar general o los derechos de los consumidores o usuarios.*

*(...)*

*(...) es importante señalar, las características de la modalidad de comercialización el cual sería a través de incentivos “premios” o por la publicidad, los cuales podrían ser percibidos por el consumidor de distintas maneras, de acuerdo a su entorno en el que se encuentra adquiriendo el servicio; en este sentido la Intendencia hace un énfasis en considerar la forma en que fueron abordados los consumidores, el ambiente e incluso la forma de venta del servicio”.*

[621] La CRPI considera que los argumentos esgrimidos por la Intendencia son correctos.

[622] Dadas las condiciones del mercado, las características del servicio y el método de comercialización aplicado por el operador económico **COSTACRUCEROS**, es plausible establecer que los actos desarrollados habrían atentado contra los derechos de los usuarios y el bienestar general. También falsearon la competencia porque utilizó un mecanismo ilegal para prevalecer en el mercado y restarle presencia a los otros competidores.

## **12. DECLARACIÓN DE LA EXISTENCIA DE LA INFRACCIÓN. LA IDENTIFICACIÓN DE LAS NORMAS O PRINCIPIOS VIOLADOS. RESPONSABLES**

[623] Teniendo en cuenta el análisis realizado en la presente resolución y atendiendo al acervo probatorio que obra en el presente expediente, la Comisión de Resolución de Primera Instancia declara que el operador económico **COSTACRUCEROS** cometió los siguientes actos de competencia desleal:

- (i) Acto de competencia desleal en la modalidad de engaño, de conformidad con lo indicado en el numeral 2 del artículo 27 de la LORCPM.
- (ii) Acto de competencia desleal en la modalidad de violación de normas, de conformidad con lo indicado en el numeral 9 del artículo 27 de la LORCPM.

(iii) Acto de competencia desleal bajo la modalidad de prácticas agresivas de acoso, coacción e influencia indebida, específicamente a través del aprovechamiento de la debilidad o el desconocimiento del consumidor, de conformidad con lo indicado en el literal a) del numeral 10 del artículo 27 de la LORCPM.

[624] Dichos actos son sancionables al falsear y distorsionar la competencia, así como atentar contra los derechos de los consumidores, de conformidad con lo previsto en el artículo 26 de la LORCPM en concordancia con el artículo 4 del RLORCPM

### 13. DETERMINACIÓN DE LA MULTA

[625] Una vez que se ha demostrado la responsabilidad del operador económico **COSTACRUCEROS**, la determinación de la multa correspondiente se basará en lo dispuesto en la LORCPM y la Resolución No. 12 de la Junta de Regulación de la LORCPM.

#### 13.1. Metodología de cálculo para la determinación de la multa de conformidad con la Resolución No. 012

[626] El 15 de septiembre de 2016 la Secretaría Permanente de la Junta de Regulación de la LORCPM elaboró el Informe No. SP-2016-009, estableciendo la propuesta metodológica para el cálculo del importe de sanciones a las infracciones de la LORCPM.

[627] Mediante Resolución No. 012 de 23 de septiembre de 2016, publicada en el Registro Oficial No. 887 de 22 de noviembre de 2016, la Junta de Regulación resuelve: “*Expedir la Metodología para la Determinación del Importe de Multas por Infracciones a la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado*. Esta metodología se encontraba vigente al momento de la infracción y el inicio del procedimiento de investigación.

[628] El Informe No. SP-2016-009 se considera como un elemento interpretativo esencial<sup>70</sup> de la Resolución No. 012 de 23 de septiembre de 2016, publicada en el Registro Oficial No. 887 de 22 de noviembre de 2016, pues define la metodología y establece un procedimiento de cálculo en concordancia con lo determinado tanto en la LORCPM como en el RLORCPM.

[629] Dicha metodología considera parámetros que permiten cuantificar el importe de sanción en concordancia con las especificidades de cada caso. La metodología de cálculo para la determinación de la multa se fija siguiendo las siguientes fases:

#### 13.2. Fases de cuantificación de la multa y fórmulas de cálculo

[630] La metodología de cálculo para la determinación de la multa se fija siguiendo las siguientes fases:

---

<sup>70</sup> Resolución emitida por el Superintendente de Control del Poder de Mercado en el expediente No. SCPMCRPI-2015-019-RA de 05 de julio de 2019.



<i>Fase 1. Determinar la base para el cálculo del importe de la multa</i>	
$IMBi = VNMRi * \beta i$	$IMBi =$ Importe base del operador $i$
	$VNMRi =$ Volumen de negocios realizado en el mercado o mercados relevantes afectados por la infracción
$\beta i = f(\text{gravedad}(\alpha), \text{afectación}(\theta))$	$\beta i =$ Ponderador del tipo sancionador



<i>Fase 2. Multiplicar el importe de base en función de la duración de la conducta</i>	
$IMBTi = IMBi * di$	$IMBTi =$ Importe base total del operador $i$
	$IMBi =$ Importe base del operador $i$
$di = f(\text{número de años de duración de la infracción})$	$di =$ duración de la infracción



<i>Fase 3. Ajustar el importe base total en base a evaluación global de las circunstancias pertinentes</i>	
$IMTi = IMBTi * Yi$	$IMTi =$ Importe total de la multa para el operador $i$
	$IMBTi =$ Importe base total del operador $i$
$Yi = f(\text{número de circunstancias agravantes y atenuantes})$	$Yi =$ factor proporcional a las circunstancias agravantes y atenuantes

**Fuente:** LORCPM – Secretaría Permanente de la Junta de Regulación de la LORCPM

### 13.3. Variables a considerar para establecer factores de ponderación

[631] Previo al cálculo del importe total de la multa, es necesario considerar los criterios establecidos en el artículo 80 de la LORCPM, según las variables que indicaremos a continuación:

#### 13.3.1. Naturaleza de la Infracción

[632] En este punto es importante señalar la caracterización que establece la LORCPM en el artículo 78, numeral 2, literal c), respecto al cometimiento de prácticas desleales, tal como se muestra a continuación:



*“Art. 78.- Infracciones.- Las infracciones establecidas en la presente Ley se clasifican en leves, graves y muy graves.*

*(...)*

*2. Son infracciones graves:*

*(...)*

*c. El falseamiento del régimen de competencia mediante prácticas actos desleales en los términos establecidos en el artículo 27 de esta Ley.*

*(...).”*

[633] La CRPI, en concordancia con lo indicado por la INICPD, encuentra que las infracciones cometidas por el operador económico **COSTACRUCEROS** son de naturaleza grave, de conformidad con lo previsto en el literal c, numeral 2 del artículo 78 de la LORCPM.

### 13.3.2. Duración de la infracción

[634] El tiempo de duración de la conducta deberá ser cuantificado a partir del primer indicio del cometimiento de las prácticas desleales hasta el momento en que se tenga constancia que dicha práctica fue realizada. Sobre este punto la INICPD indicó lo siguiente:

*“(...) conforme el operador económico informó, en su escrito del 26 de agosto del 2019 con ID. 141929, reportaría ingresos por ventas por su programa de descuentos desde enero del 2015.*

*(...) en el oficio DPE-DGCBPCM-2018-0258-O del 24 de agosto de 2018, y en su anexo presentado por la economista Tania Edith López Pérez, en calidad de Director General del Consumidor, con fecha 10 de septiembre de 2018, adjuntó:*

*... en formato Excel el listado de 55 quejas ingresadas desde el año 2015 al 23 de agosto de 2018 en contra de Costa Cruceros S.A.” (...)*

*Por lo mencionado, es criterio de esta Dirección que la temporalidad de las conductas investigadas, estaría delimitada desde enero 2015 hasta la actualidad.*  
“

[635] La CRPI tomará como fecha de inicio de la conducta aquella que corresponda al contrato de la primera queja presentada contra el operador económico **COSTACRUCEROS**, dado que es una fecha cierta y demostrable.

[636] Del listado de quejas presentadas por la Defensoría del Pueblo<sup>71</sup> se encontró que la primera corresponde a la instaurada por el [REDACTED] el 29 de octubre de

<sup>71</sup> Expediente No. SCPM-IGT-INICPD-0004-2018. Anexo a Oficio No. DPE-DGCBPCM-2018-0258-O presentado por la Defensoría del Pueblo el 28 de agosto de 2018, trámite signado con Id. 110508.



2015 a las 14h17 en la Delegación Provincial Santo Domingo. Petición signada con trámite No. CASO-DPE-1301-130101-17-2015-002353. El detalle de los hechos denunciados de acuerdo a la Defensoría del Pueblo se presenta a continuación:

*“EL SEÑOR [REDACTED] PRESENTÓ UNA PETICIÓN MEDIANTE LA CUAL SOLICITA LA INTERVENCIÓN DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO, MANIFESTANDO: “EN VISTA DE QUE CON FECHA 18 DE OCTUBRE DE 2015 SUSCRIBÍ UN CONTRATO DE MEMBRESÍA CON LA AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A., POR UN VALOR DE US \$ 1.500,00, AL SIGUIENTE DÍA, ESTO ES EL DÍA 19 DEL MISMO MES Y AÑO, LLAMÉ A LAS OFICINAS DE LA AGENCIA COSTACRUCEROS A SOLICITAR LA ANULACIÓN DE LA FACTURA, QUIENES ME MANIFESTARON QUE ME DEVOLVERÍAN LA LLAMADA PERO HASTA LA PRESNETE (sic) FECHA NO ME CERTIFICAN QUE LA FACTURA NO. [REDACTED] FUE ANULADA. ADICIONAL PRESENTÉ EL RECLAMO EN EL BANCO DEL AUSTRO PARA SOLICITAR EL BLOQUEO DE MI TARJETA DE CRÉDITO POR CUANDO NO QUIERO CORRER EL RIESGO DE QUE LOS VALORES ME SEAN DEBITADOS.”. RESPONSABILIZANDO DE ESTOS HECHOS AL REPRESENTANTE LEGAL DE LA AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A.,”*

- [637] Dado que el detalle de la denuncia indica como fecha de celebración del contrato el 18 de octubre de 2015, se considerará a efectos de cálculo de la multa esta fecha como inicio de la infracción.
- [638] Por otra parte, consta a petición de la SCPM el oficio No. MT-MINTUR-2020-6736-OF remitido por el Ministerio de Turismo,<sup>72</sup> en el cual se remite adjunto la matriz de denuncias presentadas ante dicha cartera de estado contra el operador económico **COSTACRUCEROS**. De este documento se destaca que la denuncia más reciente corresponde a la instaurada por la señora [REDACTED] el 25 de mayo de 2020 en el cantón Quito. El Ministerio de Turismo señala el detalle de la denuncia de la siguiente forma:

*“DENUNCIANTE REALIZA LA FIRMA DE UN CONTRATO DE PROGRAMA VACACIONAL CANCELADA CON TARJETA DE CRÉDITO AL MOMENTO DE HACER USO DE SU PROGRAMA LE MANIFIESTAN QUE DEBE CANCELAR UN RUBRO ADICIONAL Y QUE LO PUEDE UTILIZAR EN FECHAS DISPONIBLES QUE LA OPERADORA DISPONGA”*

- [639] La CRPI considera adecuado en este caso delimitar como fecha final del periodo para el cálculo de la multa, la de la última denuncia de la que se tiene conocimiento, esto es el 25 de mayo de 2020. De igual forma, de los documentos señalados se constata la existencia de varias denuncias

---

<sup>72</sup> Expediente No. SCPM-IGT-INICPD-0004-2018. Oficio No. MT-MINTUR-2020-6736-OF presentado por el Ministerio de Turismo el 28 de octubre de 2020, trámite signado con Id. 174987.



entre las dos fechas. Asimismo, se ha mostrado que el método de comercialización no tuvo variación significativa, y por lo tanto es fundado determinar que la conducta fue continua.

- [640] Bajo estas consideraciones se determina que la infracción se extendió desde el 18 de octubre de 2015 hasta el 25 de mayo de 2020, es decir por un periodo de cuatro años siete meses y una semana. En consecuencia, le corresponde un factor de duración de la conducta equivalente a 4.5.

### 13.3.3. Volumen de negocios en el mercado relevante

- [641] El factor de volumen de negocios en el mercado relevante ha sido calculado por parte de la INICPD de acuerdo a la información de los ingresos por comercialización de los programas de descuentos en servicios turísticos por **COSTACRUCEROS**. El monto al año 2020 asciende a un total de USD. \$ [REDACTED].
- [642] Esta información ha sido validada por la CRPI en el cálculo de cuotas de mercado señalado previamente, y será considerado en el cálculo de la multa.

### 13.3.4. Cálculo de la dimensión del mercado afectado

- [643] Para el cálculo del indicador de dimensión del mercado ( $\eta_i$ ) se categoriza el tamaño total del mercado en el que ocurre la infracción, atendiendo a los percentiles calculados a partir de los volúmenes de ventas netas del sector real de la economía ecuatoriana para el año correspondiente, de acuerdo a los siguientes rangos:

$$\eta_i = \begin{cases} 0.10 & \text{si } \sum_{i=1}^N \text{Ventas}_N < P^{10} \\ 0.20 & \text{si } P^{10} \leq \sum_{i=1}^N \text{Ventas}_N < P^{35} \\ 0.40 & \text{si } P^{35} \leq \sum_{i=1}^N \text{Ventas}_N < P^{55} \\ 0.60 & \text{si } P^{55} \leq \sum_{i=1}^N \text{Ventas}_N < P^{75} \\ 0.80 & \text{si } P^{75} \leq \sum_{i=1}^N \text{Ventas}_N < P^{95} \\ 1.00 & \text{si } P^{95} \leq \sum_{i=1}^N \text{Ventas}_N \end{cases}$$

Fuente: Informe No. SP-2016-009

- [644] Por su parte, el mercado afectado corresponde a la sumatoria del volumen de negocios del mercado relevante de todos los operadores económicos que participan en dicho mercado. En el presente caso se ha determinado, a partir de la información aportada por la INICPD, que este valor al año 2020 ascendería a USD. [REDACTED]
- [645] Para determinar el rango en el que se encuentra el mercado afectado, tomamos la información remitida por el Servicio de Rentas Internas respecto a las ventas netas del sector real de la economía para el año 2020<sup>73</sup>, y así calcular los percentiles correspondientes, obteniendo:

<sup>73</sup> Información suministrada a la CRPI por parte del Servicio de Rentas Internas mediante oficio NAC-RITOIOC21-00000076 y anexos ingresados el 25 de mayo de 2021, trámite con Id 194259.



Límite Inferior		Límite Superior		Factor $\eta_i$		
\$	-	$\sum_{i=1}^N Ventas_N <$	\$	-	→	0.10
\$	-	$\leq \sum_{i=1}^N Ventas_N <$	\$	-	→	0.20
\$	-	$\leq \sum_{i=1}^N Ventas_N <$	\$	4,127.00	→	0.40
\$	4,127.00	$\leq \sum_{i=1}^N Ventas_N <$	\$	96,015.82	→	0.60
\$	96,015.82	$\leq \sum_{i=1}^N Ventas_N <$	\$	1,880,175.17	→	0.80
\$	1,880,175.17	$\leq \sum_{i=1}^N Ventas_N <$	\$	7,847,737,306.70	→	1.00

Fuente: Servicio de Rentas Internas.

Elaboración: CRPI

- [646] Luego de la comparación pertinente se pudo determinar que el volumen de negocios del mercado relevante es superior al percentil 75 e inferior al percentil 95 de ventas de la economía, es decir, el factor de dimensión ( $\eta_i$ ) es de 0.80 para el presente caso.

### 13.3.5. Participantes del mercado y cuotas de participación

- [647] La información respecto de los participantes en el mercado relevante de comercialización de programas de descuentos en servicios turísticos a nivel regional ha sido plasmada en la tabla del acápite 11.6 de la presente resolución, mediante la cual se caracterizó al mercado como altamente concentrado y en el que confluyen un número reducido de participantes. La cuota de mercado del operador **COSTACRUCEROS** para el periodo 2020 se estimó en ██████%.
- [648] En el año 2020 la CRPI ha comprobado, acorde a la información remitida por la INICPD, la confluencia de 7 operadores económicos en el mercado de comercialización de programas de descuentos en servicios turísticos a nivel regional. Por tanto, el factor de HHI Normalizado corresponde 0.125866

### 13.3.6. Atenuantes y agravantes

- [649] La CRPI conforme el artículo 81 de la LORCPM, para calcular el importe total de las sanciones deberá tener en cuenta circunstancias atenuantes y agravantes si las hubiere. Al respecto, la INICPD considera en el Informe No. SCPM-IGT-INICPD-2021-041-I de 21 de julio de 2021, lo siguiente:

*“(...) esta Intendencia, consideró que COSTACRUCEROS ha realizado las siguientes circunstancias agravantes:*

*(1) La posición de responsable o instigador de la infracción*

*En tal sentido, correspondería el factor de (1) con el coeficiente de 1,1, sin identificar circunstancias atenuantes.”*

- [650] La INICPD indicó que el operador económico es responsable de la infracción y con conciencia de la misma. A criterio de esta Comisión existe mérito para tal valoración, toda vez que el operador económico continuó con su actividad comercial de servicio de programas de descuento bajo las mismas condiciones, aun cuando tenía conocimiento de la existencia de quejas y de un proceso de investigación por parte de la SCPM en su contra.
- [651] De la revisión del acervo documental no se encuentran circunstancias atenuantes que valorar. En consecuencia, se determina la existencia de una circunstancia agravante y ningún atenuante.

El factor  $\gamma_i$  se define en función del coeficiente  $\psi_i$ , cuando las circunstancias agravantes son superiores a las circunstancias atenuantes, de la siguiente manera:

$$\psi_i = \begin{cases} 1.25 & \text{Si } Ag_i - At_i \geq 4 \\ 1.20 & \text{Si } Ag_i - At_i = 3 \\ 1.15 & \text{Si } Ag_i - At_i = 2 \\ 1.10 & \text{Si } Ag_i - At_i = 1 \end{cases}$$

Fuente: Informe No. SP-2016-009

[652] Por lo tanto, se determina que el factor proporcional de circunstancias agravantes y atenuantes  $\gamma_i$  se gradúa en un valor de 1.10 para efectos del cálculo de la multa.

### 13.3.7. Factores para el cálculo de la multa

[653] Los factores a considerar para el cálculo de la multa son:

Variable	Indicador	Valor
$VNMR_i$	Volumen de negocio en el mercado relevante	\$ [REDACTED]
$\lambda_i$	Cuota de mercado	[REDACTED]%
$\phi_i$	Alcance de la infracción	0.50
$\eta_i$	Dimensión del mercado afectado	0.80
$HN_i$	Características del mercado afectado	0.125866
$n$	Número de firmas	7
$d_i$	Duración de la infracción	4.5
$\gamma_i$	Circunstancias agravantes y atenuantes	1.10
$S_i$	Naturaleza de la infracción	Grave
$\tau_i$	Tipo de infracción	Grave

[654] Una vez aplicada la metodología con los parámetros establecidos anteriormente, la multa asciende a **Dieciocho mil ciento noventa y cinco dólares de los Estados Unidos de Norteamérica (USD. \$ 18.195)**.

[655] Se ha comprobado que el valor de la multa no excede el límite establecido en la LORCPM para las infracciones de este tipo, esto es, el 10% del volumen de negocios total del operador económico infractor en el año inmediatamente anterior al de la imposición de la multa (literal b. del artículo 79 de la LORCPM). En consecuencia, el valor de multa es adecuado y proporcional.

### 13.3.8. Beneficio de la conducta

[656] Una vez se ha comprobado la afectación a los usuarios por parte del operador económico **COSTACRUCEROS**, resulta importante analizar los beneficios económicos derivados del cometimiento de las prácticas desleales, considerando lo establecido en el Art. 79 de la LORCPM<sup>74</sup>.

<sup>74</sup> El Artículo 79 de la LORCPM establece en su parte pertinente:



### 13.3.8.1. Informe de Actuaciones Complementarias No. SCPM-IGT-INICPD-2021-058-I por parte de la INICPD

[657] A solicitud de la CRPI<sup>75</sup> la INICPD presentó, a través del Informe Nro. SCPM-IGT-INICPD-2021-058-I y anexos de fecha 14 de octubre de 2021, el análisis de los beneficios obtenidos por parte del operador económico **COSTACRUCEROS** durante el periodo de duración de la conducta investigada, que a decir de la Intendencia es “(...) desde enero 2015 y seguiría ofertando este servicio actualmente, la temporalidad será considerada hasta la actualidad (...)”.

[658] Para el cálculo del beneficio obtenido, la INICPD consideró, en primer lugar, los ingresos totales del operador económico **COSTACRUCEROS**, conforme información reflejada en el Estado de Situación Financiera constante en la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.

“(...)”

*De acuerdo a la información presentada en la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, el operado económico AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A. (en adelante COSTACRUCEROS), en sus estados financieros del 2015 -2020 reportó los siguientes TOTAL INGRESOS:*

**Tabla 1:** Ingresos Totales del operador COSTACRUCEROS S.A.

RUC	NOMBRE	AÑOS	INGRESOS TOTAL
	COSTACRUCEROS	2015	
		2016	
		2017	
		2018	
		2019	
		2020	

Fuente: Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros

[659] De igual forma, la INICPD consideró la Utilidad del Ejercicio que reporta el operador económico **COSTACRUCEROS** en los mismos Estados de Situación Financiera, acorde con lo siguiente:

“(...)”

“(...) si la Superintendencia determinare que los beneficios obtenidos como resultado de una conducta contraria a las disposiciones de la presente Ley son superiores a los umbrales del 8%, 10% y 12% del volumen de negocios total del infractor, o a los montos previstos en los números 1, 2 y 3 de este artículo, sancionará al infractor con un monto idéntico al de dichos beneficios, (...)”

<sup>75</sup> La INICPD mediante Informe de Actuaciones Probatorias Complementarias No. SCPM-IGT-INICPD-2021-042-I y anexo de 26 de julio de 2021, presentó el análisis respecto a la valoración del beneficio obtenido por el operador económico **COSTACRUCEROS** únicamente para el año 2020, hecho por el cual la CRPI solicitó rehacer el cálculo en relación al periodo de duración de la conducta investigada.



*Así también de la información presentada en la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, el operador económico COSTACRUCEROS, en sus estados financieros reportó las siguientes UTILIDAD DEL EJERCICIO*

**Tabla 2:** Ganancias Netas del periodo del operador COSTACRUCEROS

Fuente: Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros

[660] Por otra parte, la INICPD consideró las ventas reportadas por el operador económico **COSTACRUCEROS** en el mercado relevante analizado, indicando:

“(…)

*De acuerdo a la información remitida, el 26 de agosto de 2019, con ID 141939, y el 14 de julio del 2021, con ID 201094, del operador AGENCIA DE TURISMO COSTACRUCEROS S.A., sus ingresos por ventas en el mercado relevante, definido como el mercado de planes o programas de descuentos reportó*

76

[661] Finalmente, la INICPD realiza el cálculo del beneficio del cometimiento de la conducta en cada ejercicio fiscal a través del producto entre el ratio de la utilidad sobre los ingresos totales del operador económico **COSTACRUCEROS** con el volumen de ventas realizadas en el mercado relevante. Al respecto la INICPD señaló:

“(…)

*En consecuencia, esta Intendencia, determina los beneficios obtenidos aproximados de COSTACRUCEROS:*

---

76 En esta tabla existió un error material, ya que se hizo referencia al mercado de pastas. Las cifras corresponden al mercado analizado en la presente resolución.



[662] La INICPD en su Informe Nro. SCPM-IGT-INICPD-2021-058-I concluyó lo siguiente:

*“(...) de acuerdo a la información reportada por el operador COSTACRUCEROS S.A., en sus balances financieros, y la información aportada dentro del expediente de investigación sustanciado por esta Intendencia, concluye, que los beneficios obtenidos por al (Sic) conductas desleales investigadas, ascenderían a \$ [REDACTED]”*

### 13.3.8.2. Del beneficio obtenido por el operador económico COSTACRUCEROS

[663] De lo expuesto, la CRPI considera en que la metodología usada para el cálculo del beneficio económico es apropiada, puesto que si bien se considera la utilidad de cada ejercicio económico en general, también se considera la proporción correspondiente de los ingresos por las ventas realizadas en el mercado relevante. Dadas las características particulares del servicio relevante, es posible establecer una relación directa entre su realización y un beneficio derivado de la conducta; sin embargo, la información utilizada en el procedimiento contiene varias inconsistencias, entre otras, respecto a lo siguiente:

[664] La información respecto de las ventas en el mercado relevante reportadas por el operador económico **COSTACRUCEROS** para el periodo 2015-2018, muestra significativas diferencias en los trámites ingresados mediante ID Nro. 141939<sup>77</sup> y 179417<sup>78</sup> de fecha 26 de agosto de 2019 y 11 diciembre de 2020 respectivamente. Dichas diferencias se presentan en la siguiente Tabla:

<sup>77</sup> La información presentada por el operador económico COSTACRUCEROS responde al pedido dispuesto por la INICPD mediante Providencia de fecha 08 de agosto de 2019, dentro del Expediente Nro. SCPM-IGT-INICPD-0004-2018, el cual consistía en que remita la información contenida en el Cuestionario 007, mismo que en su parte pertinente señalaba: *“(...) Detallar los ingresos por ventas, previo impuestos, de los planes o programas de descuentos de paquetes turísticos, en el periodo 2014-2018 a nivel provincial (...)”* Subrayado propio.

<sup>78</sup> Información entregada por el operado económico COSTACRUCEROS mediante escrito de presentación de excepciones.



**Diferencia entre ingresos por ventas en el mercado relevante presentadas por  
COSTACRUCEROS**

Año	Trámite 141939	Trámite 179417	Diferencia
2015	██████████	██████████	██████████
2016	██████████	██████████	██████████
2017	██████████	██████████	██████████
2018	██████████	██████████	██████████

**Fuente:** Información COSTACRUCERO, presentada en trámites Nro. ID 141939 e ID 179417  
**Elaboración:** CRPI

- [665] Asimismo, la información de ingresos totales del operador económico **COSTACRUCEROS** en el año 2015 difieren entre los detallados en el trámite ID Nro. 179417 y el estado de resultados reportado en la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. Se presenta una diferencia entre los dos valores de alrededor de ██████ dólares. En este sentido en el año 2015, conforme información constante en el trámite 179417, el operador económico **COSTACRUCEROS** reportaría utilidad; mientras que, en el estado de situación financiera presentado se reporta pérdida del ejercicio.
- [666] En lo que respecta al volumen de negocios del mercado relevante en los años 2015, 2016, 2017 y 2020, los valores son menores al total de ingresos reportado por el operador económico en el estado de resultados para cada uno de los ejercicios contables referidos. Sin embargo, en el año 2018 el operador económico presenta información de sus ventas en el mercado relevante<sup>79</sup> que superan los ingresos totales reportados por dicho operador económico para el ejercicio fiscal; esta diferencia asciende a ██████. No se tiene en el expediente evidencia de una solicitud de aclaración por parte de la INICPD respecto a esta novedad.
- [667] En el año 2019, la INICPD refiere un valor resultante del total de ingresos por ventas en el mercado relevante exactamente igual al total de ingresos declarados en los estados de situación financiera por parte del operador económico, esto es USD ██████; sin embargo, tal como se consideró previamente, el operador vende dos servicios en el mercado y, por lo cual, aunque es posible que estos valores coincidan es poco probable que sean los mismos. Es trascendental destacar que el operador económico **COSTACRUCEROS** en el trámite ID Nro. 179417 señala que sus ingresos por ventas de membresías es USD ██████, es decir, que existiría una diferencia importante de USD ██████ respecto al valor de ingresos totales que la INICPD asume como las ventas en el mercado relevante.
- [668] Finalmente, el periodo de la conducta como se demostró previamente, es más acotado que el que la INICPD considera en su análisis, por lo cual el beneficio se encontraría claramente sobreestimado.

<sup>79</sup> Trámite 141939 de fecha 26 de agosto de 2019 ingresado por el operador económico COSTACRUCEROS.

- [669] En el expediente no existen explicaciones o aclaraciones presentadas por la Intendencia respecto de las observaciones listadas, así mismo no existen recursos alternativos de donde se pueda obtener la información que permitan subsanar las imprecisiones mencionadas. En este punto la CRPI, debido a las inconsistencias sustanciales en la información levantada, lo que genera falta de claridad, no acogerá el análisis desarrollado por la INICPD respecto a la cuantificación del beneficio obtenido por el operador económico **COSTACRUCEROS**.
- [670] Con las consideraciones expuestas, la CRPI concluye que ante la imposibilidad de realizar un cálculo aproximado del beneficio económico obtenido por el operador económico **COSTACRUCEROS**, corresponderá aplicar la multa correspondiente.

#### 14. MEDIDAS CORRECTIVAS

- [671] Acorde con lo establecido en el artículo 73 de la LORCPM, en caso que se requiera restablecer el proceso competitivo, prevenir, impedir, suspender, corregir o revertir una conducta anticompetitiva y evitar que la misma se produzca nuevamente, la CRPI tiene la facultad de establecer medidas correctivas además de la sanción.
- [672] La INICPD a través de su Informe Final No. SCPMIGT-INICPD-034-2021 de 14 de junio de 2021 ha recomendado la adopción de las siguientes medidas:

- “o Disponer al operador económico COSTACRUCEROS S.A., a rectificar y comunicar a los consumidores a través de sus publicidades futuras en medios de comunicación; redes sociales, y pagina WEB, la verdadera naturaleza del servicio de programas de descuentos.*
- o Se disponga al operador económico COSTACRUCEROS S.A., que realice firma de contratos del servicio de programas de descuentos en espacios que permitan la total atención del consumidor, sin distracciones o produzca confusión alguna.*

*Estas prohibiciones deberán ser consideradas, para cualquier medio de comunicación incluida redes sociales, correo electrónico, mensajería instantánea, etc., en las que el operador transmita publicidad de sus productos.”*

- [673] Respecto a la primera medida, la CRPI considera pertinente conminar al operador económico **COSTACRUCEROS** a que rectifique toda su publicidad en el sentido de que se comunique de manera clara y completa la verdadera naturaleza del servicio del programa de descuentos.
- [674] Para el cumplimiento de esta medida el operador económico **COSTACRUCEROS**, en el plazo de dos (2) meses, deberá presentarle a la INICPD un informe que contenga absolutamente toda su publicidad y donde se especifique cuál fue rectificadas y de qué





manera. La INICPD en el término de quince (15) días de recibido el informe, deberá presentar un informe de seguimiento a la CRPI.

[675] El operador **COSTACRUCEROS** también deberá presentar a la INICPD cada seis (6) meses y por el plazo de dos (2) años, una declaración juramentada donde se manifieste que toda su publicidad indica claramente la verdadera naturaleza del servicio del programa de descuentos. La INICPD deberá remitir informes semestrales.

[676] La segunda medida también es pertinente de conformidad con todo lo indicado en la presente resolución. Para el cumplimiento de esta medida el operador económico **COSTACRUCEROS** deberá presentar a la INICPD cada seis (6) meses y por el plazo de dos (2) años, una declaración juramentada donde se manifieste que la firma de los contratos se realiza en espacios que permitan la total atención del consumidor, sin distracciones o produzca confusión alguna.

## 15. NOTIFICACIÓN A LAS INSTITUCIONES DEL ESTADO

[677] El artículo 72 de la LORCPM establece lo siguiente:

*“Art. 72.- Responsabilidad penal.- Cuando la Superintendencia de Control del Poder de Mercado encontrare indicios de responsabilidad penal, notificará y enviará una copia del expediente a la Fiscalía General del Estado, para que se inicien las investigaciones y acciones correspondientes, sin perjuicio de las sanciones administrativas que puedan imponerse en virtud de esta Ley.”*

[678] El numeral 11 del artículo 3 del IGPA establece lo siguiente:

*“Art. 3.- LINEAMIENTOS FORMALES Y FUNDAMENTALES PARA LA GESTIÓN PROCESAL.- En la gestión procesal se deberá observar lo siguiente:*

*(...)*

*11. NOTIFICACIÓN A LA FISCALÍA O LA CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO. Cuando en el transcurso de una investigación administrativa aparezcan posibles indicios sobre el cometimiento de un delito, la Comisión de Resolución de Primera Instancia (CRPI) o el Superintendente a través de la Coordinación General de Asesoría Jurídica, deberá notificar a la Fiscalía y/o a la Contraloría General del Estado de ser el caso; (...)”*

[679] De conformidad con lo anterior, y tomando en cuenta que las pruebas señaladas en el procedimiento podrían constituir indicios de cometimiento de posibles delitos contenidos en la sección cuarta del Código Orgánico Integral Penal (delitos contra los derechos de los consumidores, usuarios y otros agentes de mercado), la CRPI dispondrá que a través de la Intendencia Nacional Jurídica de la SCPM, una vez se encuentre en firme la presente resolución, se envíen copias de los expedientes SCPM-IGT-INICPD-004-2018 y SCPM-

CRPI-013-2021 en su parte no confidencial a la Fiscalía General del Estado para que dicha entidad realice las acciones pertinentes de acuerdo con sus atribuciones y competencias.

En mérito de lo expuesto, la Comisión de Resolución de Primera Instancia

### RESUELVE

**PRIMERO.- DECLARAR** que el operador económico **COSTACRUCEROS S.A.** cometió una falta grave al realizar actos de competencia desleal en las modalidades de engaño, violación de normas y prácticas agresivas de acoso, coacción e influencia indebida, específicamente a través del aprovechamiento de la debilidad o el desconocimiento del consumidor, de conformidad con los numerales 2, 9 10 literal a) del artículo 27 de la LORCPM, tal y como se indicó en la parte motiva de la presente resolución.

**SEGUNDO.- IMPONER** al operador económico **COSTACRUCEROS S.A.** multa de **Dieciocho mil ciento noventa y cinco dólares de los Estados Unidos de Norteamérica (USD. \$ 18.195).**, en aplicación del artículo 79 de la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado y la Resolución 12 publicada en el Registro Oficial No. 887 de 22 de noviembre de 2016, mediante la cual se expidió la Metodología para la Determinación del Importe de Multas por Infracción a la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado.

El pago del importe de la multa detallado en el ordinal segundo de la parte resolutive de esta resolución, deberá ser cancelado por el operador económico **COSTACRUCEROS S.A.** al día siguiente de la notificación de la presente resolución. Los valores serán depositados en la cuenta corriente No 7445261 del Banco del Pacífico, a nombre de la Superintendencia de Control del Poder de Mercado, debiendo remitir el comprobante del depósito a la CRPI en el término de tres (3) días contado a partir de la realización del pago.

**TERCERO.- ORDENAR** las siguientes medidas correctivas para cumplimiento por parte del operador económico **COSTACRUCEROS S.A.:**

- (i) Rectificar toda su publicidad (medios de comunicación tradicionales y redes sociales, páginas web, material publicitario, etc), en el sentido de que se comunique de manera clara y completa la verdadera naturaleza del servicio del programa de descuentos que ofertan.
- (ii) Para obtener la firma de los contratos cuyo objeto sea el servicio de programas de descuentos, el operador **COSTACRUCEROS** deberá llevar al consumidor a espacios que permitan su total atención, sin distracciones o elementos que generen una percepción equivocada.

**CUARTO.- ESTABLECER** como forma de cumplimiento de las medidas correctivas lo siguiente:

- (i) **Primera medida correctiva:**



- Presentar a la INICPD, en el plazo de dos (2) meses contado desde la notificación de la presente resolución, un informe que contenga absolutamente toda su publicidad y donde se especifique en qué fue rectificadora y de qué manera.
  - Presentar a la INICPD cada seis (6) meses y por el plazo de dos (2) años, contado desde que se notifica la presente resolución, una declaración juramentada donde se manifieste que toda su publicidad indica claramente la verdadera naturaleza del servicio del programa de descuentos.
- (ii) **Segunda medida correctiva:** presentar a la INICPD cada seis (6) meses y por el plazo de dos (2) años, contados desde que se notifica la presente resolución, una declaración juramentada donde se manifieste que la firma de los contratos se realiza en espacios que permitan la total atención del consumidor, sin distracciones o produzca confusión alguna.

**QUINTO.- SOLICITAR** a la INICPD que realice el seguimiento de las medidas correctivas y presente a la CRPI los informes así:

- (i) **Primera medida correctiva:**
- El primer informe de cumplimiento en el término de quince (15) días contado desde la fecha en que recibió el informe por parte del operador económico **COSTACRUCEROS**.
  - Los informes semestrales en el término de quince (15) días una vez fenezca el plazo semestral para que el operador económico **COSTACRUCEROS** presente la declaración juramentada.
- (ii) **Segunda medida correctiva:** Los informes semestrales en el término de quince (15) días una vez fenezca el plazo semestral para que el operador económico **COSTACRUCEROS** presente la declaración juramentada.

**SEXTO.- DISPONER** a la Secretaria Ad – hoc de la CRPI que realice la gestión correspondiente de conformidad con la parte motiva de la presente resolución, para que a través de la Intendencia Nacional Jurídica de la SCPM, una vez se encuentre en firme la presente resolución, se envíen copias certificadas de los expedientes SCPM-IGT-INICPD-004-2018 y SCPM-CRPI-016-2021 en su parte no confidencial a la Fiscalía General del Estado para que dicha entidad realice las acciones pertinentes de acuerdo con sus atribuciones y competencias.

Para el efecto, realizará las gestiones necesarias con la INICPD y la Secretaría General de la SCPM.

**SÉPTIMO.- DECLARAR** la presente resolución como confidencial.



**OCTAVO.- EMITIR** las siguientes versiones no confidenciales:

- (i) Versión no confidencial para el operador económico **COSTACRUCEROS**
- (ii) Versión no confidencial y pública.

**NOVENO.- AGREGAR** al expediente en su parte confidencial:

- (i) La presente resolución
- (ii) La versión no confidencial para el operador económico **COSTACRUCEROS**.

**DÉCIMO.- AGREGAR** al expediente la versión no confidencial y pública.

**DÉCIMO PRIMERO.- NOTIFICAR** al operador económico **COSTACRUCEROS** con la versión no confidencial para dicho operador.

**DÉCIMO SEGUNDO.- NOTIFICAR** a la Intendencia General Técnica, a la Intendencia Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales, a la Dirección Nacional Financiera, al Tesorero de la SCPM y a la Intendencia Nacional Jurídica, con la versión no confidencial y pública de la presente resolución.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.-**



Firmado electrónicamente por:  
**EDISON RENE  
TORO CALDERON**

Édison Toro Calderón  
**COMISIONADO**



Firmado electrónicamente por:  
**JAIME  
FERNANDO LARA  
IZURIETA**

Jaime Lara Izurieta  
**COMISIONADO**



Firmado electrónicamente por:  
**MARCELO  
VARGAS**

Marcelo Vargas Mendoza  
**PRESIDENTE**