



INTENDENCIA NACIONAL DE INVESTIGACIÓN Y CONTROL DE PRÁCTICAS DESLEALES

Expediente No. SCPM-IGT-INICPD-021-2018

SUPERINTENDENCIA DE CONTROL DEL PODER DE MERCADO.- INTENDENCIA NACIONAL DE INVESTIGACIÓN Y CONTROL DE PRÁCTICAS DESLEALES.- Quito D.M., 12 de marzo de 2021.-

VISTOS.- En mi calidad de Intendente Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales, conforme la acción de personal No. SCPM-INAF-DNATH-2021-093-A de 4 de febrero de 2021, en uso de mis facultades, dentro del presente proceso de investigación, en lo principal indico lo siguiente:

PRIMERO.- ANTECEDENTES

- Memorando SCPM-IGT-INICPD-41-2018-M, de 12 de octubre de 2018, dirigido por el Intendente Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales a la Intendencia General Técnica (en adelante IGT) de la Superintendencia de Control del Poder de Mercado (en adelante SCPM), mediante el cual solicitó la autorización para el inicio de la etapa de barrido respecto al caso de supuestos “cobros indebidos y retención de fondos” a los cuenta ahorristas, cuenta correntistas y tarjetahabientes del sistema financiero nacional, sin su autorización previa.
- Mediante oficio Nro. SB-INJ-2018-0095-O, suscrito por el abogado Carlos Vinicio Salazar en calidad de Intendente Nacional Jurídico de la SUPERINTENDENCIA DE BANCOS, dirigido a la Intendencia Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales (en adelante INICPD), solicitó una prórroga para remitir la información requerida por la Intendencia.
- A través de oficio Nro. SAN-2018-1639, suscrito por el doctor Gonzalo Armas Medina en calidad de Secretario General Subrogante de la ASAMBLEA NACIONAL, contestó el requerimiento realizado por la INICPD, remitiendo la copia certificada del memorando No. 488-GD-SG-2018.
- Con fecha 22 de octubre de 2018, el señor Sergio Díaz Barriga, en calidad de Gerente General de la compañía Asistencia Especializada del Ecuador Geaecuador S.A., a través de escrito sin número, contestó al requerimiento realizado en el Oficio Nro. SCPM-IGT-INICPD-227-2018, por la INICPD, respecto de remitir el listado de clientes desde 2014, así como las grabaciones telefónicas de aceptación de los servicios de asistencia que brinda el operador. En dicha comunicación se manifestó que: “...desde 2014, 2'500.000 personas han contratado los programas de asistencia de GEA ya sea por vía telefónica o presencialmente”.
- Mediante oficio Nro. DPE-DGCBPM-2018-0378, de 25 de octubre de 2018, solicitó una prórroga para entregar copias de las denuncias recibidas por supuestos cobros no autorizados, copia de expedientes abiertos respecto de supuesto cobros no autorizados, copia de informes motivados de los expedientes abiertos por esos hechos.
- Con fecha de 25 de octubre de 2018, el señor Andrés Vladimir Enríquez Pabón, supuesto perjudicado por presuntos cobros sin previa autorización, manifestó que: “...se evidencia el



incumplimiento de parte de la entidad financiera con la Resolución Nro. JB-2010-1782 (...), por lo que RECHAZO de manera categórica la arbitrariedad cometida con el suscrito ya que se han violentado los numerales 12.2 y 12.3 del artículo 12 de la referida Resolución...”

- A través del oficio número SG-174-2018, suscrito por Jorge Iván Alvarado Carrera, Secretario General de BANCO DE LA PRODUCCIÓN S.A. PRODUBANCO, dirigido a la INICPD, en respuesta al escrito SCPM-IGT-INICPD-239-2018 enviado por la INICPD, remitió el convenio comercial que BANCO DE LA PRODUCCIÓN S.A. PRODUBANCO mantiene con Asistencia Especializada del Ecuador Geaecuador S.A., conforme lo solicitado en el oficio referido anteriormente.
- Con oficio número CHUBB-UIO-PRE-2018-10-26-322 de 26 de octubre de 2018, suscrito por Chela Carmita Sánchez Bernal, Apoderada General de Chubb Seguros Ecuador S.A., en respuesta al oficio SCPM-IGT-INICPD-229-2018 de la INICPD, remitió copia simple del convenio matriz celebrado entre Banco de Guayaquil S.A., y Ace Seguros S.A., (actualmente Chubb Seguros Ecuador S.A.) de fecha 21 de septiembre de 2013 y copia simple del convenio matriz celebrado entre Banco Solidario S.A., y Ace Seguros S.A., (actualmente Chubb Seguros Ecuador S.A.) de fecha 01 de enero de 2016, conforme lo solicitado en el oficio referido *ut supra*.
- Con oficio número AJ-0277-2018 suscrito el 23 de octubre por Nefi Zarak Marroquín Borja, Gerente Nacional de Operaciones Integrales del Banco del Pacífico S.A., en respuesta al oficio número SCPM-IGT-INICPD-229-2018 dirigido a la INICPD, dicha entidad remitió copia del Medio de Cobro suscrito el 25 de febrero de 2016 entre el Banco del Pacífico S.A., y la compañía Asistencia Especializada del Ecuador Geaecuador S.A., así como el listado en medio magnético de los reclamos presentados ante Banco del Pacífico cuyo concepto está relacionado a las asistencias de GEA, conforme lo requerido en el oficio mencionado en líneas anteriores.
- Con oficio ingresado por Secretaría General de esta Superintendencia de 26 de octubre de 2018, Santiago Bayas Paredes, en calidad de Gerente General del Banco Pichincha C.A., en respuesta al oficio SCPM-IGT-INICPD-237-2018, de la INICPD, solicitó una prórroga para remitir la información respecto de los operadores Tasiste S.A., y Asistencia Especializada del Ecuador Geaecuador S.A.
- Mediante oficio Nro. SB-INJ-2018-0098-O, suscrito por el abogado Carlos Vinicio Salazar en calidad de Intendente Nacional Jurídico de la SUPERINTENDENCIA DE BANCOS, dirigido a la INICPD, manifestó que: “... mediante Oficio No. SB-DS-2018-0262-O, de 23 de octubre de 2018, el señor Superintendente de Bancos dio respuesta a sus pedidos.”
- Con oficio Nro. SB-DNAE-2018-1012-O, suscrito por la doctora Adriana Verónica Ocampo Carbo en calidad de Directora Nacional de Atención y Educación al Ciudadano de la SUPERINTENDENCIA DE BANCOS, contestó el requerimiento realizado por la INICPD, remitiendo el total de reclamos y el estado actual de cada uno de dichos reclamos, conforme lo solicitado mediante oficio SCPM-INICPD-DNICPD-234-2018.
- A través de oficio No. 0250-LRMC-2018, suscrito por Luis Rolando Macas Cuenca, supuesto perjudicado por presuntos cobros no autorizados, dirigido a la INICPD, solicitó que: “... se



conmine a los Bancos: Pacífico y Pichincha a que se remita la fecha de inicio de los descuentos a los cuales hago referencia...”.

- Con escrito, suscrito por Yolanda Del Carmen Vivanco Hurtado, presunta perjudicada por supuestos cobros no autorizados, dirigido a la SCPM, manifestó que: *“Por este motivo se realizó la denuncia de cobros/debito indebido por parte de GEA ante la SUPERINTENDENCIA DE CONTROL DEL PODER DE MERCADO.”*
- Mediante escrito, suscrito por el ingeniero Pablo Yépez Contreras supuesto perjudicado por presuntos cobros no autorizados, dirigido a la INICPD, remitió *“veinte y dos estados de cuenta de los meses de enero 2017 a octubre de 2018 en los que se evidencia los descuentos realizados a mi tarjeta Pacificard por la empresa GEA.”*
- Con oficio de 29 de octubre de 2018 dirigido a la INICPD, suscrito por Víctor Hugo Alcívar Álava, Vicepresidente Ejecutivo-Gerente General de Banco de Guayaquil S.A., en respuesta al oficio número SCPM-IGT-INICPD-238-2018, remitió el convenio de alianza comercial suscrito entre Banco de Guayaquil S.A., y Asistencia Especializada del Ecuador Geaecuador S.A., conforme lo solicitado en el oficio referido *ut supra*.
- Mediante escrito, suscrito por el señor Félix Camacho Villalta en calidad de gerente general de TASISTE S.A., dirigido a la INICPD, remitió las copias simples de los contratos, acuerdos o convenios con establecimientos del sistema financiero y de la economía popular y solidaria.
- A través de oficio No. SEPS-SGD-2018-26345, suscrito por la señora Sofía Margarita Hernández Naranjo en calidad de Superintendente de Economía Popular y Solidaria, contestó el requerimiento realizado mediante oficio SCPM-IGT-INICPD-153-2018, por la INICPD, manifestó su voluntad de prestar cooperación a la SCPM.
- Con escrito, suscrito por José Ezequiel Villacís Medina como supuesto perjudicado por presuntos cobros no autorizados, manifestó que: *“... se me RESTITUYA los valores cobrados por la compañía CHUBB SEGUROS DEL ECUADOR en forma ilegal y que asciende a la suma de \$ 243,73.”*
- Mediante oficio No. 341-MMCC-AN-2018, suscrito por María Mercedes Cuesta, asambleísta nacional, contestó al oficio N°. SCPM-IGT-INICPD-233-2018, remitido por la INICPD, manifestando que: *“...remitió a la Superintendencia de Control del Poder de Mercado, 122 fojas de los documentos que respaldan las denuncias receptadas en mi despacho. Adicionalmente, sírvase considerar 12 denuncias adicionales que adjunto el presente Oficio.”*
- A través de un formulario de cobros no autorizados, ingresado en la Secretaría General de la SCPM, el señor Iván Castellano Córdova informó un supuesto cobro no autorizado por parte de Banco Pichincha, remitiendo varios documentos como prueba de los mismos.
- Mediante oficio No. 343-MMCC-AN-2018, suscrito por Marlon Ortega, Secretario de despacho de asambleísta nacional María Mercedes Cuesta, dirigido a la INICPD, remitió copia de los oficios Nros. AN-CEPRE-0309-2018; AN-CEPRE-0310-AN; y, 338-MMCC-AN-2018.



- Con escrito, remitido por Ivonne Quiñonez Canga, supuesta perjudicada por presuntos cobros no autorizados, en el cual adjuntó documentos respecto de los supuestos cobros no autorizados.
- A través de oficio Nro. SB-INJ2018-0103-O, suscrito por el abogado Carlos Vinicio Salazar Sierra, Intendente Nacional Jurídico de la SUPERINTENDENCIA DE BANCOS, dirigido a la INICPD, adjuntó un cd sobre de los supuestos cobros no autorizados.
- Mediante oficio Nro. DPE-DGCBPCM-2018-0386-O, suscrito por la socióloga Toa Elisa Maldonado Ruiz, Directora General de Consumidor de Bienes y Productos de Consumo Masivo de la DEFENSORIA DEL PUEBLO, dio contestación al oficio N°. SCPM-IGT-INICPD-226-2018, remitido por la INICPD, adjuntó las copias de las denuncias recibidas por supuestos cobros no autorizados, copia de expedientes abiertos, copia de informes motivados de los expedientes abiertos por esos hechos.
- Con escrito, suscrito por el señor Santiago Bayas Paredes, en calidad de Gerente General del Banco Pichincha C.A., en respuesta al oficio SCPM-IGT-INICPD-237-2018, de la INICPD, solicitó una prórroga para remitir la información respecto de los operadores Tasiste S.A., y Asistencia Especializada del Ecuador Geaecuador S.A.
- A través de escrito, suscrito por el señor Santiago Bayas Paredes, en calidad de Gerente General del Banco Pichincha C.A., dirigido a la INICPD, remitió la información respecto de los contratos, acuerdos y convenios con operadores Tasiste S.A., y Asistencia Especializada del Ecuador Geaecuador S.A.
- Mediante escrito, suscrito por el señor Santiago Bayas Paredes, en calidad de Gerente General del Banco Pichincha C.A., dirigido a la INICPD, manifestó haber entregado la información requerida por la Intendencia respecto de las copias de los convenios con los operadores Tasiste S.A., y Asistencia Especializada del Ecuador Geaecuador S.A.
- Con escrito, suscrito por el señor Sergio Díaz Barriga Pardo en calidad de gerente general de ASISTENCIA ESPECIALIZADA DEL ECUADOR GEAECUADOR S.A., dio contestación al oficio N°. SCPM-IGT-INICPD-227-2018, remitido por la INICPD, entrego la información respecto de los clientes, autorizaciones, grabaciones telefónicas y contrataciones por cajeros electrónicos de las instituciones del sistema financiero nacional.
- A través de escrito, suscrito por el señor Sergio Díaz Barriga Pardo en calidad de gerente general de ASISTENCIA ESPECIALIZADA DEL ECUADOR GEAECUADOR S.A., dio contestación al oficio N°. SCPM-IGT-INICPD-227-2018, remitido por la INICPD, entregó la información respecto de grabaciones telefónicas de las contrataciones verbales.
- Mediante oficio No. SEPS-SGD-IGT-2018-29128, suscrito por la señora Catalina Pazos Chimbo, Intendente General Técnico de la SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA, dirigido a la INICPD, adjunto el listado de personas que presentaron su reclamo mediante la línea 1800-INDEBIDOS y copias de los "Formulario para la presentación de reclamos por cobros indebidos".



- El informe de barrido emitido por la Dirección Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales (en adelante la Dirección), el 27 de noviembre de 2018, al cual se adjuntó la matriz elaborada por el abogado Pablo Garzón, analista jurídico de la DNICPD, sobre los reclamos recibidos por la Intendencia.
- La resolución de 28 de noviembre de 2018, las 16h00, mediante la cual la Intendencia Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales resolvió acoger el Informe de Barrido de la Dirección, y abrir e iniciar por un término no mayor a 180 días un procedimiento de investigación preliminar, de conformidad con lo establecido por el artículo 55 del Reglamento a la LORCPM.
- Mediante oficio No. SEPS-SGD-IGT-2018-30168, suscrito por la Tatiana Maribel Rodríguez Cerón, Intendente General Jurídico de la SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA, dirigido a la INICPD, solicitó la documentación de los hechos y los nombres de las entidades y el registro único de contribuyentes contra quienes se inició la investigación.
- Providencia de 20 de diciembre de 2018, mediante la cual, la INICPD agregó los escritos presentados por los operadores económicos, así como atendió las solicitudes de los mismos.
- Mediante escrito, suscrito por el señor Sergio Díaz Barriga Pardo en calidad de gerente general de ASISTENCIA ESPECIALIZADA DEL ECUADOR GEAECUADOR S.A., dirigido a la INICPD, solicitó diferir una reunión de trabajo convocada para el 14 de enero de 2019.
- Con escrito, suscrito por el señor Segundo Félix Camacho Villalta en calidad de gerente general de TASISTE S.A., dirigido a la INICPD, solicitó diferir la reunión de trabajo dispuesta por la Intendencia.
- Acta de reunión entre la INICPD y el operador CHUBB SEGUROS ECUADOR S.A., en la cual el operador respondió las preguntas de la INICPD.
- Providencia de 15 de enero de 2019, en la cual la INICPD, agregó y atendió los escritos presentados por el operador económico en el presente expediente.
- Mediante oficio No. CHUBB-UIO-PRE-2019-01-15-007, suscrito por la ingeniera Chela Carmita Sánchez Bernal en calidad de apoderada general de CHUBB SEGUROS ECUADOR S.A., dirigido a la INICPD, solicitó una copia de la grabación de la reunión de trabajo.
- Acta de reunión entre la INICPD y GEAECUADOR S.A., en la que el operador respondió las preguntas formuladas por la INICPD.
- Acta de reunión entre la INICPD y TASISTE S.A., en la que el operador respondió las preguntas formuladas por la INICPD.
- A través de escrito, suscrito por Freddy Guevara, supuesto perjudicado por cobros no autorizados, dirigido a la INICPD, adjuntó imágenes como respaldo de los supuestos cobros no autorizados.



- Providencia de 8 de julio de 2019, mediante la cual la INICPD solicitó información a los operadores económicos de los sectores de medicina prepagada, seguros, asistencia especializada y bancos.
- Mediante oficio N°. SS-DCT-Co108-19-Q, suscrito por la señora Daniela Cárdenas Traquet en calidad de gerente general de SEGUROS CONFIANZA S.A., dirigido a la INICPD, manifestó que *“... es una compañía de seguros especializada únicamente en el ramo de fianzas y crédito, razón por la cual, al tratarse de preguntas relacionadas a seguros médicos y asistencia médica no correspondería ser llenados.”*.
- A través de escrito, suscrito por el señor Sergio Díaz Barriga Pardo en calidad de gerente general de ASISTENCIA ESPECIALIZADA DEL ECUADOR GEAECUADOR S.A., dio contestación al requerimiento realizado mediante oficio SCPM-INICPD-DNICPD-751-2019, por la INICPD, remitiendo la reforma del estatuto social del operador económico.
- Con oficio No. ADS-DM-GL-2019-0001007, suscrito por Rodrigo Cevallos Breilh en calidad de presidente ejecutivo de ASEGURADORA DEL SUR, dirigido a la INICPD, manifestó que: *“... la compañía no realiza las actividades sobre las cuales solicita se proceda a remitir información.”*.
- Con oficio No. CONS-L-UIO-2019-01-0123, suscrito por el Abg. Víctor Hugo Villareal en calidad de procurador judicial de CONSTITUCIÓN C.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS, solicitó que *“... excluya a CONSTITUCIÓN C.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS, de esta investigación en cuanto ya no opera en el ramo de seguro ASISTENCIA MEDICA.”*.
- A través de escrito, suscrito por el doctor Wilson Eduardo Peñafiel Revelo en calidad de gerente general de INMEDICAL MEDICINA INTERNACIONAL S.A., dirigido a la INICPD, solicitó una prórroga para entregar la información requerida, así mismo autorizó abogados para que intervengan dentro del procedimiento administrativo.
- Mediante oficio Nro. BCM-DOP-2019-046, suscrito por el Econ. Walter Andrade Castro en calidad de gerente general de BANCO COMERCIAL DE MANABI S.A., contestó al requerimiento realizado en el oficio N°. SCPM-INICPD-DNICPD-745-2019, por la INICPD, remitiendo el cuestionario N°. 3 en formato Excel.
- A través del escrito, suscrito por Jorge Iván Alvarado Carrera, Secretario General de BANCO DE LA PRODUCCIÓN S.A. PRODUBANCO, dirigido a la INICPD, en respuesta al escrito SCPM-IGT-INICPD-750-2018 enviado por la INICPD, remitió la información solicitada en el cuestionario N°. 3.
- Con oficio PE/COM/OF.314/Q, suscrito por el economista Galo Mancheno Villacreses, en calidad de Presidente Ejecutivo de la compañía SWEADEN COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., manifestó que no opera con el ramo de asistencia médica.
- Con acta de entrega del cuestionario 002, suscrita por la ingeniera Yina Flores de Valgaz Rosado en calidad de representante legal de LA UNIÓN COMPAÑÍA NACIONAL DE SEGUROS S.A., adjuntó la información solicitada mediante el cuestionario 002.



- Con escrito dirigido a la INICPD, suscrito por Víctor Hugo Alcívar Álava, Vicepresidente Ejecutivo-Gerente General de Banco de Guayaquil S.A., en respuesta al oficio número SCPM-IGT-INICPD-746-2019, solicitó una reunión de trabajo con el fin de tratar el alcance y contenido del requerimiento.
- A través de escrito, suscrito por la abogada Claudia Pernas en calidad de procurador judicial de CHUBB SEGUROS ECUADOR S.A., dirigido a la INICPD, solicitó copia de la grabación de la reunión de trabajo entre la INICPD y el operador económico.
- Mediante Acta de entrega de cuestionario 004, suscrita por Ernersto González Castillo en calidad de representante legal de PROTECCIÓN Y ASISTENCIA MEDICA PROASSISMED S.A., manifestó que la información contenida en el referido cuestionario había sido entregada al expediente SCPM-IGT-INICAPMAPR-0009-2018.
- Con acta de entrega de cuestionario 003, suscrita por Jacinto Xavier Vintimilla Rodríguez en calidad de apoderado especial del gerente general de BANCO DEL AUSTRO S.A., entregó en formato digital la información solicitada mediante el referido cuestionario.
- Mediante oficio GG-8792-2019, suscrito por Esteban Cadena Naranjo en calidad de Vicepresidente ejecutivo de ORIENTE SEGUROS S.A., dirigido a la INICPD, manifestó que: *“... no está autorizada a operar en el ramo de asistencia médica y tampoco comercializa ninguna de sus pólizas a través de entidades del sistema financiero.”*
- A través de escrito, suscrito por Ana Samudio Granados en calidad de abogada debidamente autorizada por el operador económico BMI DEL ECUADOR COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA S.A., dirigido a la INICPD, solicitó una prórroga para remitir la información solicitada en el cuestionario 2.
- Mediante escrito, suscrito por Ana Samudio Granados en calidad de abogada debidamente autorizada por el operador económico BMI DEL ECUADOR COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA S.A., dirigido a la INICPD, solicitó una prórroga para remitir la información solicitada en el cuestionario 1.
- A través de oficio No. SU-GL-0062-2019, suscrito por el abogado Guillermo Daniel Domínguez en calidad de procurador judicial de SEGUROS UNIDOS S.A., dirigido a la INICPD, entregó la información solicitada mediante cuestionario 1, mediante el cual, se solicitó el listado de compañías que compiten con sus respectivos servicios, el perfil del consumidor, las características de sus servicios, entre otros.
- Con escrito, suscrito por Patricio Alejandro Ávila Rivas en calidad de gerente general de ECUASANITAS S.A., dirigido a la INICPD, solicitó una prórroga para remitir la información solicitada mediante cuestionario 2, mediante el cual, se solicitó el listado de compañías que compiten con sus respectivos servicios, el perfil del consumidor, las características de sus servicios, entre otros.



- A través de escrito, suscrito por Gryska Valeria Gallegos Valdiviezo en calidad de representante legal de CONFIAMED S.A., dirigido a la INICPD, autorizó abogados para su representación dentro del expediente administrativo.
- Mediante escrito, suscrito por la abogada Estefanía Fierro Valle en calidad de abogada de CONFIAMED S.A., dirigido a la INICPD, solicitó una prórroga para remitir la información solicitada en el cuestionario 1.
- Con escrito, suscrito por la abogada Estefanía Fierro Valle en calidad de abogada de CONFIAMED S.A., dirigido a la INICPD, solicitó una copia digital del expediente.
- A través de escrito suscrito por el ingeniero Omar Espinoza Romero en calidad de gerente de REASEGURADORA DEL ECUADOR S.A., dio contestación al requerimiento realizado por la INICPD mediante oficio SCPM-IGT-INICPD-735-2019, manifestando que: “... *no emite pólizas de seguro.*”.
- Mediante oficio No. CHUBB-UIO-PRE-2019-07-19-170, suscrito por la abogada Claudia Pernas en calidad de procurador judicial de CHUBB SEGUROS ECUADOR S.A., dirigido a la INICPD, solicitó una prórroga para remitir la información solicitada por cuestionario 2.
- Con escrito, suscrito por la doctora María Rosa Fabara Vera en calidad de apoderada especial de SALUDSA SISTEMA DE MEDICINA PREPAGADA DEL ECUADOR S.A., dirigido a la INICPD, solicitó una prórroga para remitir la información requerida mediante cuestionario 1, así como autorizo abogados.
- A través de escrito, suscrito por Martha Cristina Tufiño Rodríguez en calidad de representante legal de EQUIVIDA S.A., dirigido a la INICPD, designó abogados para su representación dentro del expediente administrativo.
- Mediante escrito, suscrito por el señor Santiago Bayas Paredes en calidad de gerente general de BANCO PICHINCHA C.A., dirigido a la INICPD, solicitó una prórroga para remitir la información solicitada mediante cuestionario 3, mediante el cual, se solicitó información a las entidades financieras respecto del sistema operativo para el cobro del servicio de asistencia especializada, seguros y medicina prepagada, a través del canal financiero.
- Con oficio N°. VS-GG-2019-058, suscrito por el ingeniero Aníbal Gonzales en calidad de gerente general de VIDASANA S.A., dio contestación al oficio N°. SCPM-INICPD-DNICPD-709-2019, remitido por la INICPD, manifestando que mediante oficio N°. VSGG-2019-057 había entregado la información en la Intendencia Nacional de Investigación y Control de Abuso de poder de Mercado, Acuerdos y Prácticas Restrictivas, contestando parcialmente el cuestionario N°. 1.
- Mediante escrito, suscrito por el señor Sergio Díaz Barriga Pardo en calidad de gerente general de ASISTENCIA ESPECIALIZADA DEL ECUADOR GEAEcuador S.A., dio contestación al oficio N°. SCPM-INICPD-DNICPD-751-2018, remitido por la INICPD, entregando el cuestionario N°1.



- A través de escrito, suscrito por Carolina Rodríguez en calidad de Sub Gerente Técnico Personas de GENERALI, dirigido a la INICPD, remitió la información requerida mediante cuestionario 1.
- Con escrito, suscrito por Nefi Zarak Marroquín Borja en calidad de apoderado especial de Banco del Pacífico S.A., dirigido a la INICPD, solicitó copia digital del expediente, así como autorizó abogado para intervenir dentro del presente procedimiento.
- Mediante escrito, suscrito por el doctor Marcelo Santiago Marín Sevilla en calidad de abogado patrocinador de BANCO DEL PACIFICO S.A., dirigido a la INICPD, solicitó una prórroga para remitir la información solicitada mediante cuestionario 3.
- Con oficio QGG-0580-2019, suscrito por el señor Francisco Rivadeneira Serrano en calidad de presidente ejecutivo de INTEROCEANICA COMPAÑÍA ANONIMA DE SEGUROS, dirigido a la INICPD, solicitó una prórroga para remitir la información requerida mediante cuestionario 2.
- A través de escrito, suscrito por el abogado Andrés Rubio Puente en calidad de abogado autorizado de BUPA ECUADOR S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS, dirigido a la INICPD, solicitó una prórroga para remitir la información requerida mediante cuestionario 2.
- Mediante escrito, suscrito Francisco Menendez Ycaza en calidad de abogado autorizado de PLAN VITAL VITALPLAN S.A., dirigido a la INICPD, solicitó una prórroga para remitir la información requerida por cuestionario 1.
- Con escrito, suscrito por la señora Mónica Burbano Albornoz en calidad de apoderada general de LIBERTY SEGUROS S.A., dirigido a la INICPD, solicitó una prórroga para remitir la información requerida por cuestionario 1.
- A través de escrito, suscrito por el señor Vicente Vallarino Marcos en calidad de presidente ejecutivo de BANCO BOLIVARIANO C.A., dirigido a la INICPD, solicitó el acceso al expediente, así como alegó una supuesta caducidad de la potestad sancionadora.
- Mediante oficio PALIGGG-GO-AF-GM-2019-214, suscrito por la ingeniera Lía Silva Mantilla en calidad de apoderada especial de PAN AMERICAN LIFE DE ECUADOR COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., remitió el cuestionario 2, remitido por la INICPD.
- Mediante oficio No. VJ-086-SG-9301-2019-MGL, suscrito por George Lalama Royayo en calidad de vicepresidente ejecutivo de BANCO INTERNACIONAL S.A., dio contestación al requerimiento realizado en el oficio N°. SCPM-INICPD-DNICPD-747-2019, por la INICPD, remitiendo la información requerida a través de cuestionario 3.
- Con Escrito, de 23 de octubre de 2020, suscrito digitalmente por la Abg. Viviana Bonilla Díaz en representación de EQUIVIDA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., dio contestación al oficio N°. SCPM-INICPD-DNICPD-724-2019, enviado por la INICPD, manifestando que “... *no ha comercializado seguros de asistencia médica en el periodo 2014-2018...*”.



- A través de oficio EA-GG-022-2019, suscrito por la abogada Vivian Elizabeth Hernández Pico en calidad de procuradora judicial de ECUASISTENCIA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA DEL ECUADOR S.A., dirigido a la INICPD, solicitó una prórroga para remitir la información requerida mediante cuestionario 1.
- Mediante escrito, suscrito por el abogado Daniel Robalino Orellana en calidad de abogado de CORIS DEL ECUADOR S.A., dirigido a la INICPD, remitió la información requerida mediante cuestionario 4, mediante el cual, se solicitó información, a las empresas relacionadas con asistencia especializada, respecto del intermediarios de cobro, producto o servicio financiero, precio unitario, cantidad de ventas, ingresos por ventas y provincias.
- Con escrito, suscrito por el señor Fabián Andrés Arcos Calderón en calidad de representante legal del operador económico COMPAÑÍA DE SEGUROS ECUATORIANO SUIZA S.A., dirigido a la INICPD, solicitó una prórroga para remitir la información requerida mediante cuestionario 4.
- A través de acta de entrega del cuestionario 002, suscrita por la señora Mónica Del Rosario Ayala Jiménez en calidad de representante legal de SEGUROS COLON S.A., remitió la información requerida en dicho cuestionario.
- Con escrito, suscrito por la señora Sofía Almeida Montero en calidad de general counsel de ZURICH SEGUROS ECUADOR S.A., dio contestación al requerimiento realizado en el oficio N°. SCPM-INICPD-DNICPD-742-2019, por la INICPD, manifestó que: “... *no está autorizada (...) para operar en el ramo de asistencia médica...*”.
- Mediante oficio GL-601-2019, suscrito por el abogado Sergio Velasteguí Garcés en calidad de apoderado especial de SEGUROS EQUINOCCIAL S.A., dio contestación al oficio N°. SCPM-INICPD-DNICPD-723-2019, remitido por la INICPD, manifestando que: “... *no hemos generado ingresos por ventas de planes de seguros de asistencia médica, por ende, consideramos que no aplica completar Cuestionario N° 002...*”.
- A través de escrito, suscrito por el señor Juan Carlos Prieto en calidad de representante legal de BLUECARD ECUADOR S.A., dirigido a la INICPD, remitió la información solicitada mediante cuestionario 004.
- Con escrito, suscrito por el señor Juan Carlos Prieto en calidad de representante legal de BLUECARD ECUADOR S.A., dirigido a la INICPD, manifestó que la información solicitada mediante cuestionario 1, había sido entregada con el número de tramite ID. 137696 en la INICAPMAPR, autorizando a la INICPD utilizar dicha información.
- Mediante oficio 1001-177-2019, suscrito por el señor Eduardo Barquet Rendón en calidad de representante legal de SEGUROS ALIANZA S.A., contestó al requerimiento realizado a través del oficio SCPM-INICPD-DNICPD-736-2019, por la INICPD, manifestando que: “... *no emite pólizas de los ramos de asistencia médica.*”.



- Con acta de entrega de cuestionario 002, suscrito por el Econ. David Vázquez Malo en calidad de representante legal del operador económico VAZSEGUROS S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS, remitió la información requerida por la INICPD mediante el referido cuestionario.
- Con acta de entrega de cuestionario 1, suscrito por el señor Eduardo José Rivadeneira López en calidad de representante legal de PLUS MEDICAL SERVICES S.A., dirigido a la INICPD, manifestó que la información solicitada mediante cuestionario 1, había sido entregada con el número de trámite ID. 138459 en la INICAPMAPR, por lo que autorizó a la INICPD utilizar dicha información.
- Mediante oficio AJ-AMA-2019-010, suscrito por el señor Manuel Boullosa Carpintero en calidad de gerente general de AMA AMERCIA S.A. EMPRESA DE SEGUROS, dio contestación al oficio N°. SCPM-INICPD-DNICPD-712-2019, remitido por la INICPD conjuntamente con el cuestionario 2, manifestando que “... *únicamente ofrece planes de seguros para vehículos y de responsabilidad civil profesional.*”
- Con acta de entrega de cuestionario 002, suscrito por el economista Adrián Fernando Ordoñez De la Torre en calidad de representante legal del operador económico COMPAÑÍA FRANCESA DE SEGUROS PARA COMERCIO EXTERIOR COFACE SUCURSAL ECUADOR S.A., remitió la información requerida por la INICPD mediante el referido cuestionario.
- Mediante escrito, suscrito por el abogado Luis Marín Tobar Subía en calidad de abogado de MEDICINA PARA EL ECUADOR MEDIECUADOR-HUMANA S.A., dirigido a la INICPD, solicitó una prórroga para remitir la información requerida en cuestionario 1.
- A través de escrito, suscrito por la economista Andrea Avilés Ganchozo en calidad de Jefe de operaciones y Beneficios de ASISKEN ASISTENCIA MÉDICA S.A., dirigido a la INICPD, manifestó que “... *no tenemos convenio con ninguna entidad financiera para comercializar nuestros productos de seguros de asistencia médica.*”
- Mediante escrito, suscrito por el doctor Santiago Palacios Cisneros en calidad de procurador judicial del operador económico BMI DEL ECUADOR COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA S.A., dirigido a la INICPD, ratificó lo actuado por la abogada Ana Samudio, así como autorizó abogados para intervenir dentro del procedimiento administrativo.
- Mediante escrito, suscrito por la señora Jeannet Mancero Gallegos en calidad de gerente general del operador económico BMI DEL ECUADOR COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA S.A., dirigido a la INICPD, ratificó lo actuado por la abogada Ana Samudio, así como autorizó abogados para intervenir dentro del procedimiento administrativo.
- Con escrito, suscrito por el señor Carlos Carvajal Maridueña en calidad de apoderado especial de LATINA SEGUROS C.A., dirigido a la INICPD, solicitó una prórroga para remitir la información solicitada mediante cuestionario 2.
- A través de escrito, suscrito por Gabriel Alcívar González en calidad de presidente de PLAN VITAL VITALPLAN S.A., dirigido a la INICPD, ratificó todo lo actuado por el abogado Francisco Menéndez Ycaza.



- Mediante escrito, suscrito por la señora María de Lourdes Esparza Peñaherrera en calidad de gerente general de LATINA SALUD COMPAÑÍA DE MEDICINA PREPAGADA S.A. “LATINA SALUD”, dirigido a la INICPD, solicitó una prórroga para remitir la información requerida mediante cuestionario 1.
- A través de oficio MA-GG-301-2019, suscrito por el señor Daniel Ferreiro López en calidad de apoderado especial de MAPFRE ATLAS COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., dio contestación al requerimiento realizado en el oficio N°. SCPM-INICPD-DNICPD-731-2019, por la INICPD, manifestando que: “... *no oferta Seguro de Asistencia Médica alguno, puesto que la mismo no mantiene la aprobación requerida por el órgano de control competente para dicho efecto...*”
- Con escrito, suscrito por el abogado Esteban Dávila Caicedo en calidad de abogado de AIG-METROPOLITANA CIA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A., dirigido a la INICPD, remitió la información solicitada mediante cuestionario 002.
- Mediante escrito, suscrito por el señor Alejandro Arosemena Durán en calidad de representante legal del operador económico COMPAÑÍA DE SEGUROS ECUATORIANO SUIZA S.A., dirigido a la INICPD, remitió la información requerida mediante cuestionario 2.
- A través de escrito, suscrito por Fabio Cabral Da Silva en calidad de representante legal de AIG-METROPOLITANA CIA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A., dirigido a la INICPD, ratificó lo actuado por el abogado Esteban Dávila Caicedo, así como autorizó abogados para que intervengan en el presente expediente.
- Con escrito, suscrito por el abogado Esteban Dávila Caicedo en calidad de abogado de AIG-METROPOLITANA CIA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A., dirigido a la INICPD, remitió el acta de cuestionario 002.
- Con acta de entrega de cuestionario 1, suscrito por la señora Jeannet Mancero Gallegos en calidad de gerente general del operador económico BMI DEL ECUADOR COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA S.A., dirigido a la INICPD, manifestó que la información solicitada mediante cuestionario 1, había sido entregada con el número de tramite ID. 139447 en la INICAPMAPR, mediante el cual, autorizó a la INICPD utilizar dicha información.
- Con acta de entrega de cuestionario 2, suscrito por el señor Santiago Palacios Cisneros en calidad de procurador judicial del operador económico BMI DEL ECUADOR COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA S.A., dirigido a la INICPD, remitió la información requerida por la INICPD mediante el cuestionario referido.
- Con acta de entrega de cuestionario 1, suscrito por la señora Eugenio Judith Toro Pineda en calidad de representante legal del operador económico MEDIKEN S.A., dirigido a la INICPD, manifestó que la información solicitada mediante cuestionario 1, había sido entregada a la SCPM, el 1 de agosto de 2019.
- Con escrito, suscrito por Patricio Alejandro Ávila Rivas en calidad de gerente general de ECUASANITAS S.A., dirigido a la INICPD, manifestó que la información solicitada mediante



cuestionario 1, había sido entregada con el número de trámite ID. 139423 en la INICAPMAPR, y autorizó a la INICPD utilizar dicha información.

- Con acta de entrega del cuestionario 001, suscrito por el doctor Wilson Eduardo Peñafiel Revelo en calidad de gerente general de INMEDICAL MEDICINA INTERNACIONAL S.A., dirigido a la INICPD, remitió la información requerida por la INICPD mediante cuestionario 001.
- Mediante oficio N°. SDP-TEC-1411-2019, suscrito por el señor Luis Maldonado en calidad de Jefe Nacional Técnico de Seguros del Pichincha S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS y REASEGUROS, dio contestación al oficio N°. SCPM-INICPD-DNICPD-734-2019, enviado por la INICPD, manifestando que: “... *tiene aprobado el ramo de Asistencia Médica, sin embargo hasta la presente fecha no ha comercializado o generado ninguna póliza dentro de dicho ramo...*”.
- Con oficio número CHUBB-UIO-PRE-2019-08-06-177, suscrito por Chela Carmita Sánchez Bernal, Apoderada General de Chubb Seguros Ecuador S.A., en respuesta al oficio SCPM-IGT-INICPD-716-2019 de la INICPD, remitió el cuestionario 2.
- Mediante escrito, suscrito por el señor Pablo Rodrigo Albuja en calidad de gerente general de MEDICINA PARA EL ECUADOR MEDIECUADOR-HUMANA S.A., dirigido a la INICPD, remitió la información requerida en cuestionario 1.
- Providencia de 13 de agosto de 2019, mediante la cual la INICPD, agregó los escritos y atendió los requerimientos realizados por los operadores económicos.
- Mediante escrito, suscrito por Ana Samudio Granados en calidad de abogada debidamente autorizada por el operador económico BMI DEL ECUADOR COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA S.A., dirigido a la INICPD, manifestó que la información solicitada mediante cuestionario 1, había sido entregada con el número de trámite ID. 139447 en la INICAPMAPR.
- Mediante escrito, suscrito por Ana Samudio Granados en calidad de abogada debidamente autorizada por el operador económico BMI DEL ECUADOR COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA S.A., dirigido a la INICPD, manifestó que la información solicitada mediante cuestionario 2, había sido entregada con el número de trámite ID. 139496.
- Con acta de entrega del cuestionario 001, suscrito por el señor Santiago Alberto Torré Intriago en calidad de representante legal de BEST DOCTORS S.A. EMPRESA DE MEDICINA PREPAGADA, dirigido a la INICPD, remitió el cuestionario referido.
- Mediante escrito, suscrito Francisco Menéndez Ycaza en calidad de abogado autorizado de PLAN VITAL VITALPLAN S.A., dirigido a la INICPD, remitió la información requerida por cuestionario 1.
- Informe de Investigación Preliminar No. SCPM-INICPD-DNICPD-38-2019 de 23 de agosto de 2019, las 15h00, elaborado por la Dirección Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales. En dicho informe, la Dirección concluyó y recomendó lo siguiente:



“12. Conclusiones

En virtud de las conclusiones económicas expuestas en líneas anteriores y conforme en el análisis jurídico desarrollado en el presente informe, se concluye que existen indicios sobre el presunto cometimiento de prácticas desleales por parte de los siguientes operadores económicos:

- AIG METROPOLITANA CIA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.; CHUBB SEGUROS ECUADOR S.A.; EQUIVIDA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.; y, SEGUROS PICHINCHA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS., por el presunto cometimiento de prácticas desleales, de acuerdo con la cláusula general prohibitiva, tipificada en los artículos 25 y 26 de la LORCPM.

- AMERICANASSIST ECUADOR S.A.; ASISTENCIA ESPECIALIZADA DEL ECUADOR GEA ECUADOR S.A.; ASISTENCIA³⁶⁵ S.A.; CORIS DEL ECUADOR S.A.; ECUASISTENCIA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA DEL ECUADOR S.A.; y, TASISTE S.A., por el presunto cometimiento de prácticas desleales, de acuerdo con la cláusula general prohibitiva, tipificada en los artículos 25 y 26 de la LORCPM.

- ASISTENCIA ESPECIALIZADA DEL ECUADOR, GEA ECUADOR S.A., por el presunto cometimiento de actos de confusión, de conformidad con lo establecido por el artículo 27, número 1 de la LORCPM.

- BANCO DEL PACÍFICO S.A., por el presunto cometimiento de actos de confusión, de conformidad con lo establecido por el artículo 27, número 1 de la LORCPM.

- ASISTENCIA ESPECIALIZADA DEL ECUADOR, GEA ECUADOR S.A., por el presunto cometimiento de actos de engaño, de conformidad con lo establecido por el artículo 27, número 2 de la LORCPM.

- ASISTENCIA ESPECIALIZADA DEL ECUADOR, GEA ECUADOR S.A., por el presunto cometimiento de actos de aprovechamiento del desconocimiento del consumidor, de conformidad con lo establecido por el artículo 27, número 10, letra a) de la LORCPM.

- Con respecto a la presunta infracción a la cláusula general prohibitiva, esta Dirección consideró excluir a aquellos operadores económicos que, a pesar de tener reclamos o quejas en su contra, por su escasa participación en su respectivo mercado relevante no tendrían la capacidad de falsear el régimen de competencia económica, como lo exige el artículo 26, en concordancia con el artículo 78, número 2, letra c) de la LORCPM.

- Con relación a la presunta violación de normas por parte de las entidades financieras que fueron objeto de sanción pecuniaria, esta Dirección consideró que, de acuerdo con el análisis económico realizado en este informe, el monto de los reclamos por pagos a terceros representó entre el 0.01% y el 1.8% frente al volumen de transacciones totales por el servicio de pagos a terceros que realizó cada una de las instituciones financieras objeto de reclamo, por lo que incluso en el caso de comprobarse la existencia de estos cobros supuestamente no autorizados por parte de las entidades financieras señaladas, no podría generarse un falseamiento de la competencia económica en el mercado del servicio de pagos a terceros, razón por la que esta Dirección no recomienda la apertura de una investigación contra las entidades financieras por el cobro no autorizado por servicios no financieros.

- Con relación al supuesto de violación de normas por parte de BMI DEL ECUADOR COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA S.A., y CHUBB SEGUROS ECUADOR S.A., esta Dirección concluye que



existen indicios sobre el presunto cometimiento de prácticas desleales, de conformidad con lo establecido en el artículo 27, número 9 de la LORCPM.

13. Recomendaciones

Por las consideraciones expuestas, esta Dirección recomienda a la Intendencia:

- Correr traslado con el presente informe a los operadores económicos señalados como presuntos responsables por el supuesto cometimiento de prácticas desleales, de acuerdo con las consideraciones expuestas en el mismo.

- De encontrarse indicios sobre el presunto cometimiento de otras prácticas desleales, o la participación de otros operadores económicos durante la etapa de investigación, se recomienda ampliación de la investigación de acuerdo con lo establecido en el artículo 66 del Reglamento para la Aplicación de la LORCPM.

- La resolución N.º SCPM-DS-2019-52, de 10 de octubre de 2019, el señor Superintendente de Control del Poder de Mercado consideró en lo principal:

“(…) Que el artículo 162 del Código Orgánico Administrativo señala que el cómputo de los plazos y términos dentro de los procedimientos administrativos se suspende, entre otros supuestos, cuando: “5. Medie caso fortuito o fuerza mayor (…);”

Que mediante Decreto Ejecutivo No. 884 de 03 de octubre de 2019, publicado en el Registro Oficial No. 53 de 03 de octubre de 2019, el Presidente Constitucional de la República del Ecuador, decretó en su artículo 1: “Artículo 1.- DECLÁRESE el estado de excepción en todo el territorio nacional, en razón de las circunstancias de grave conmoción interna, pues las paralizaciones en diferentes lugares del país, han alterado el orden público, impidiendo la normal circulación vehicular, provocando situaciones de manifiesta violencia que ponen en riesgo la seguridad y la integridad de las personas; así como también, la alerta de una posible radicalización de la medida en todo el territorio nacional, ya que las diferentes agrupaciones continúan convocándose para jornadas de protesta continua e indefinida. Tal situación, requiere de intervención emergente a fin de precautelar la seguridad y los derechos de todas las personas.”; y,

Que en razón de las circunstancias de grave conmoción interna y las paralizaciones en los diferentes lugares del país han provocado situaciones de manifiesta violencia, es imperioso precautelar la seguridad e integridad de la ciudadanía y de las y los servidores de la Superintendencia de Control del Poder de Mercado.

Con base en las consideraciones expuestas 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 distintos 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 de 2019, inclusive (…)”

- La resolución No. REF-SCPM-IGT-INICPD-RS-2019-58 de 16 de octubre de 2019, las 12h00, emitida por esta Intendencia. A través de dicha actuación administrativa, esta Autoridad resolvió:



PRIMERO.- Ordenar el inicio de una investigación dentro del expediente No. SCPM-IGT-INICPD-0021-2018, en contra de los operadores económicos:

- AIG METROPOLITANA CIA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.; CHUBB SEGUROS ECUADOR S.A.; EQUIVIDA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.; y, SEGUROS DEL PICHINCHA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS., por el presunto cometimiento de prácticas desleales, de acuerdo con la cláusula general, determinada en el artículo 25 de la LORCPM.

- AMERICANASSIST ECUADOR S.A.; ASISTENCIA ESPECIALIZADA DEL ECUADOR GEA ECUADOR S.A.; ASISTENCIA365 S.A.; CORIS DEL ECUADOR S.A.; ECUASISTENCIA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA DEL ECUADOR S.A.; y, TASISTE S.A., por el presunto cometimiento de prácticas desleales, la cláusula general, determinada en el artículo 25 de la LORCPM.

- ASISTENCIA ESPECIALIZADA DEL ECUADOR, GEA ECUADOR S.A., por el presunto cometimiento de actos de confusión, de conformidad con lo establecido en el artículo 27, número 1 de la LORCPM.

- BANCO DEL PACÍFICO S.A., por el presunto cometimiento de actos de confusión, de conformidad con lo establecido por el artículo 27, número 1 de la LORCPM.

- ASISTENCIA ESPECIALIZADA DEL ECUADOR, GEA ECUADOR S.A., por el presunto cometimiento de actos de engaño, de conformidad con lo establecido por el artículo 27, número 2 de la LORCPM.

- ASISTENCIA ESPECIALIZADA DEL ECUADOR, GEA ECUADOR S.A., por el presunto cometimiento de actos de aprovechamiento del desconocimiento del consumidor, de conformidad con lo establecido por el artículo 27, número 10, letra a) de la LORCPM.

- BMI DEL ECUADOR COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA S.A., y CHUBB SEGUROS ECUADOR S.A., por el presunto cometimiento de prácticas desleales, de conformidad con lo establecido en el artículo 27, número 9 de la LORCPM.

SEGUNDO.- De conformidad con lo determinado en el artículo 62 del RLORCPM, el plazo de duración de la presente investigación no podrá exceder de 180 días, que en caso de considerarlo pertinente, esta autoridad podrá prorrogarla hasta por el plazo de 180 días adicionales.

- La resolución N.º SCPM-DS-2020-14, de 16 de marzo de 2020, el señor Superintendente de Control del Poder de Mercado en lo principal 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 2020, inclusive, por el tiempo que dure la declaratoria de emergencia sanitaria o, se resuelva la derogatoria de la presente Resolución. (...)”

- Mediante resolución No. SCPM-DS-2020-026 de 03 de julio de 2020, el señor Superintendente, *inter alia*, 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”. 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”.

- Mediante resolución No. SCPM-DS-2020-31, de 12 de agosto de 2020, 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”.

- La providencia de 17 de agosto de 2020, la INICPD puso en conocimiento de las partes procesales el contenido de la resolución No. SCPM-DS-2020-31, respecto a la suspensión del cómputo de los plazos y términos.
- Mediante resolución No. SCPM-DS-2020-032, de 26 agosto de 2020, 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”.

- La providencia de 31 de agosto de 2020, la INICPD puso en conocimiento de las partes procesales el contenido de la resolución No. SCPM-DS-2020-32, respecto al levantamiento del cómputo de los plazos y términos y despacho varios escritos de diferentes operadores económicos.
- La resolución de 31 de agosto de 2020, mediante la cual la INICPD resolvió prorrogar el plazo de la investigación por 180 días.
- Con fecha 8 de septiembre de 2020, el economista Galo Mancheno Villacreses, en calidad de Presidente Ejecutivo de la compañía Sweaden Compañía de Seguros S.A., a través de oficio número PE/COM/OF.141/Q contestó al requerimiento realizado en el Oficio Nro. SCPM-INICPD-DNICPD-227-2020, por la INICPD, remitiendo la información solicitada.



- A través del escrito, suscrito por la abogada Nicole Srolis Torres, abogada patrocinadora de Asistencia Especializada del Ecuador Gea Ecuador S.A., dirigido a la INICPD, solicitó una reunión de trabajo con el fin de tratar sobre la conducta que se investiga al operador económico.
- Con escrito, suscrito por la abogada Nicole Srolis Torres, abogada patrocinadora de TASISTE S.A., dirigido a la INICPD, solicitó una reunión de trabajo para tratar sobre la conducta imputada al operador económico.
- Los cuestionarios: No. V, fue remitido entre otros, para AIG METROPOLITANA, No. VI para CHUBB SEGUROS; No. VII para EQUIVIDA; y VIII para SEGUROS DEL PICHINCHA, mediante los cuales, se solicitó información a las aseguradoras respecto de los planes y programas de ramos de vehículos y accidentes personales, robo, accidentes personales, incendio y líneas aliadas, seguro individual, colectivo, las características de sus servicios, barreras de entrada, posibles competidores, precios unitarios, cantidades vendidas, y volumen de ventas.
- Los cuestionarios IX y X, elaborados por la Dirección Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales, en los cuales, solicitó información respecto de los servicios ofrecidos por los operadores económicos, de asistencia especializada, dentro del mercado analizado.
- Providencia de 22 de octubre de 2021, mediante la cual la INICPD atendió escritos de los operadores económicos y solicitó información a los operadores económicos de los sectores de medicina prepaga, seguros, asistencia especializada y bancos.
- Las razones de no notificación sentadas por la Secretaría General de la SCPM, respecto de los operadores económicos PAN AMERICAN LIFE DE ECUADOR COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.; COMPAÑÍA DE SEGUROS ECUATORIANO SUIZA S.A.; HISPANA DE SEGUROS S.A.; AUTOMOTORES CARDIÑA CIA LTDA.; MUNDO ASISTENCIAS; LATINA SEGUROS C.A.; y, MAXCAR S.A.
- Con escrito, de 23 de octubre de 2020, suscrito digitalmente por la abogada Viviana Bonilla Díaz en representación de EQUIVIDA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., solicitó a la INICPD el acceso y copias del expediente.
- A través de escrito, suscrito por el abogado Daniel Castelo Guerrero en representación de AIG-METROPOLITANA CÍA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A., dirigido a la INICPD, solicitó el acceso y copias del expediente.
- A través del anexo 1 del cuestionario IV, suscrito por el señor Arce Yanjari Mario en calidad de representante legal del operador económico BIOTECHNIN S.A., remitió la información requerida por la INICPD en el cuestionario IV.
- Mediante escrito, suscrito digitalmente por el señor Luis Fernando Romero Arboleda en calidad de representante legal de ÚSAME-INNOVATECH S.A., dirigido a la INICPD, remitió la información requerida a través del cuestionario X y autorizó a los abogados Margoth



Chiriboga López, Luis Marín Tobar Subía, Ricardo Peñaherrera Peñaherrera, y Ana María Terán Merello para su intervención dentro del expediente.

- Con escrito, de 5 de noviembre de 2020, suscrito por el abogado Andrés Limaico Sarmiento, dirigido a la SCPM, solicitó copias del expediente.
- A través del anexo 1 del cuestionario V, suscrito por el Dr. Eduardo Peña Hurtado en calidad de representante legal del operador económico SEGUROS CONDOR S.A., contestó al requerimiento realizado mediante oficio SCPM-INICPD-DNICPD-1242-2020, por la INICPD, remitiendo la información solicitada.
- Mediante oficio número 1001-287-2020, suscrito por el señor Eduardo Barquet Rendón en calidad de representante legal de SEGUROS ALIANZA S.A., contestó al requerimiento realizado a través del oficio SCPM-INICPD-DNICPD-1229-2020, por la INICPD, remitiendo la información solicitada.
- A través de escrito, suscrito por el señor Ernesto Fernández Blanco en calidad de Presidente Ejecutivo de AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL, dirigido a la INICPD, manifestó que: “... *no está obligada a dar la información solicitada en el oficio de referencia.*”
- Con escrito, de 10 de noviembre de 2020, suscrito por la abogada Nicole Srolis Torres en calidad de abogada patrocinadora de TASISTE S.A., dirigido a la INICPD, solicitó una aclaración respecto de la información requerida mediante cuestionario IX, así como una prórroga para remitir la información requerida.
- Mediante escrito, de 11 de noviembre de 2020, suscrito por la señora Paula Laverde en calidad de Gerente General de GOFORCUSTOMER S.A., dio contestación al oficio SCPM-INICPD-DNICPD-1243-2020, así como autorizó a los abogados María José Gallardo y Diego Armas para que intervengan dentro del presente expediente en representación de la compañía.
- A través de oficio No. 140-G2020, suscrito por la ingeniera Yina Flores de Valgaz Rosado en calidad de representante legal de COMPAÑÍA NACIONAL DE SEGUROS S.A. LA UNIÓN, dio contestación al requerimiento realizado mediante oficio SCPM-INICPD-DNICPD-1248-2020, por la INICPD, remitiendo la información solicitada.
- Mediante la acta de entrega del cuestionario X, suscrito por el señor Juan Bernardo Gordillo Calero en calidad de representante legal de ECUASISTENCIA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA DEL ECUADOR S.A., contestó al requerimiento realizado a través del oficio SCPM-INICPD-DNICPD-1253-2020, por la INICPD, remitiendo la información solicitada.
- Con oficio No. CONS-L-UIO-2020-01-181, suscrito por el señor Adán Alexis Méndez Pantaleón en calidad de gerente general de CONSTITUCION C.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS, dio contestación al requerimiento realizado mediante oficio SCPM-INICPD-DNICPD-1233-2020, por la INICPD, remitiendo la información solicitada.
- A través de oficio No. 002-2020, suscrito por el señor Juan Carlos Roldan Ortiz en calidad de gerente de ROLDANOS RENTA CAR CIA. LTDA., dirigido a la INICPD, solicitó una prórroga



para entregar la información requerida a través del oficio SCPM-INICPD-DNICPD-1247-2020.

- Mediante el acta de entrega del cuestionario V, suscrito por el señor Geovanny Javier Montenegro Peralvo en calidad de representante legal y apoderado especial de INTEROCEANICA, contestó al requerimiento realizado por la INICPD, remitiendo la información solicitada.
- Con escrito, suscrito por el señor Juan Fradejas Muñoz en calidad de gerente general de IGS ECUADOR IGSECC S.A., dirigido a la INICPD, solicitó una prórroga para entregar la información requerida.
- A través de oficio No. SU-GL-2020-0121-O, suscrito por el abogado Guillermo Daniel Domínguez en calidad de procurador judicial de SEGUROS UNIDOS S.A., dio contestación al requerimiento realizado mediante oficio SCPM-INICPD-DNICPD-1222-2020, por la INICPD, remitiendo la información solicitada.
- Mediante escrito, suscrito por el señor Jorge Montalvo Velásquez en calidad de Gerente General de la empresa TERCON TERMINALES DE CONTENEDORES CIA. LTDA, dirigido a la INICPD, manifestó: “... *no brindamos ningún servicio relacionado con asistencia por ramo asistencia en carreteras, por lo que ratificamos que no estamos en capacidad de otorgar la información requerida por ustedes.*”
- Con escrito, de 20 de noviembre de 2020, suscrito por el abogado Nicolás Larrea, dirigido a la SCPM, solicitó copias del expediente.
- Mediante oficio No. GG-0837-2020, suscrito por el señor Cristian Carpio Carpio en calidad de representante legal del operador económico SEGUROS SUCRE S.A., dio contestación al requerimiento realizado en el oficio SCPM-INICPD-DNICPD-1232-2020, por la INICPD, remitiendo la información solicitada en el cuestionario V.
- Providencia de 26 de noviembre de 2020, a través de la cual la INICPD agregó los escritos ingresados por los operadores económicos, y atendió las solicitudes realizadas por los mismos.
- Con escrito, suscrito por el abogado Gilberto Gutiérrez en calidad de abogado patrocinador de ASEGURADORA DEL SUR, dirigido a la INICPD, remitió la información solicitada; y en consecuencia, solicitó que “... *Declare cumplida la petición de entregar la información requerida por vuestro despacho.*”
- Mediante escrito, suscrito por el señor Juan Fradejas Muñoz, en calidad de representante legal de IGS ECUADOR IGSEC S.A., dirigido a la INICPD, ratificó la actuación realizada por los abogados Andrés Limaico Sarmiento y Nicolás Larrea Fradejas.
- A través de oficio No. CONS-L-UIO-2020-01-091, suscrito por el señor Adán Alexis Méndez Pantaleón en calidad de gerente general de CONSTITUCIÓN C.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS, dio contestación al requerimiento realizado mediante oficio N°. SCPM-INICPD-DNICPD-



1376-2020, por la INICPD, remitiendo el extracto no confidencial de la información entregada en el cuestionario V.

- Con escrito, suscrito por el abogado Esteban Dávila Caicedo en calidad de abogado de AIG-METROPOLITANA CIA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A., dirigido a la INICPD, alegó una supuesta vulneración al debido proceso y al derecho a la defensa, así como solicitó acceso al expediente.
- Mediante escrito, suscrito por el abogado Esteban Dávila Caicedo en calidad de abogado de EQUIVIDA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., dirigido a la INICPD, alegó una supuesta vulneración al debido proceso y al derecho a la defensa, así como solicitó acceso al expediente.
- A través de escrito, suscrito por el señor Juan Carlos Roldan Ortiz en calidad de representante legal de ROLDANOS RENTA CAR CIA. LTDA., dirigido a la INICPD, manifestó que: “... *no realiza actividades relacionadas al servicio de asistencia especializada en carreteras...*”.
- Con escrito, suscrito por el señor Eduardo Barquet Rendón en calidad de gerente general de SEGUROS ALIANZA S.A., dio contestación al requerimiento realizado en el oficio N°. SCPM-INICPD-DNICPD-1371-2020, por la INICPD, remitió el extracto no confidencial de la información solicitada.
- Mediante escrito, suscrito por la abogada Gabriela Torres, Jefe del departamento legal de SEGUROS INTEROCEANICA, dio contestación al requerimiento realizado a través del oficio N°. SCPM-INICPD-DNICPD-1377-2020, por la INICPD, remitió el extracto no confidencial de la información entregada en el cuestionario V.
- Con escrito, suscrito por la Abg. Nicole Srolis Torres en calidad de abogada patrocinadora de TASISTE S.A., dirigido a la INICPD, remitió parcialmente la información requerida mediante cuestionario IX, así como solicitó una prórroga para remitir la información requerida.
- Mediante escrito, suscrito por el señor Juan Fradejas Muñoz, en calidad de representante legal de IGS ECUADOR IGSEC S.A., dirigido a la INICPD, remitió la información requerida en el oficio SCPM-INICPD-DNICPD-1250-2020.
- A través de escrito, suscrito por el señor Cesar Humberto Sandoval Villagomez en calidad de representante legal de MAXCAR S.A., dio contestación al requerimiento realizado mediante oficio SCPM-INICPD-DNICPD-1383-2020, por la INICPD, manifestando que “... *no proporcionamos servicios de emergencia, no somos empresa Aseguradora...*”.
- La providencia de 17 de diciembre de 2020, mediante la cual la INICPD, agregó los escritos presentados por los operadores económicos y atendió las solicitudes de los mismos.
- Mediante escrito, suscrito por la abogada Nicole Srolis Torres en calidad de abogada patrocinadora de TASISTE S.A., dirigido a la INICPD, remitió el extracto no confidencial la información requerida mediante cuestionario IX.



- A través de escrito, suscrito por la abogada Nicole Srolis Torres en calidad de abogada patrocinadora de TASISTE S.A., dirigido a la INICPD, remitió la información solicitada.
- Con acta de entrega de cuestionario V, suscrito por José Luis Santos Boloña en calidad de representante legal de HISPANA DE SEGUROS S.A., remitió la información requerida en el oficio SCPM-INICPD-DNICPD-1386-2020, por la INICPD.
- Mediante escrito, suscrito por el señor Juan Fradejas Muñoz, en calidad de representante legal de IGS ECUADOR IGSEC S.A., dirigido a la INICPD, remitió el extracto no confidencial de la información entregada.
- A través de oficio No. CONS-L-UIO-2020-01-099, suscrito por el señor Adán Alexis Méndez Pantaleón en calidad de gerente general del operador económico CONSTITUCIÓN C.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS, dio contestación al requerimiento realizado mediante oficio N°. SCPM-INICPD-DNICPD-1395-2020, por la INICPD, remitió el extracto no confidencial del cuestionario V.
- Con escrito, suscrito por el señor Juan Camilo Buitrago en calidad de representante legal de CORIS DEL ECUADOR S.A., dirigido a la INICPD, autorizó a las abogadas María Belén Vivero Andrade, Daniela Hidalgo Espinoza y Myriam Cristina Illescas Guerra, así como solicitó acceso al expediente.
- A través de escrito, suscrito por el señor Cristian Carpio Carpio en calidad de gerente general del operador económico SEGUROS SUCRE S.A., dio contestación al requerimiento realizado mediante oficio N°. SCPM-INICPD-DNICPD-1380-2020, por la INICPD, remitió el extracto no confidencial del cuestionario V.
- Mediante escrito, suscrito por el abogado Gilberto Gutiérrez en calidad de abogado patrocinador de ASEGURADORA DEL SUR, dirigido a la INICPD, remitió la información requerida y solicitó se declare cumplida la petición de entregar la información.
- Con escrito, suscrito por el abogado Marcelo Santiago Marín Sevilla en calidad de abogado patrocinador de ASISTENCIA ESPECIALIZADA DEL ECUADOR GEA ECUADOR S.A., dirigido a la INICPD, solicitó copias de la grabación de la reunión mantenida el día 28 de octubre de 2020, a las 15h00, a través de la plataforma virtual ZOOM.
- A través de escrito, suscrito por el abogado Marcelo Santiago Marín Sevilla en calidad de abogado patrocinador de TASISTE S.A., dirigido a la INICPD, solicitó copias de la grabación de la reunión mantenida el día 28 de octubre de 2020, a las 15h00, a través de la plataforma virtual ZOOM.
- Providencia de 20 de enero de 2021, mediante la cual la INICPD, agregó los oficios presentados por los operadores económicos, así como atendió las solicitudes realizadas en los mismos.



- Mediante escrito, suscrito por la abogada Viviana Bonilla Díaz en calidad de abogado de EQUIVIDA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., dirigido a la INICPD, solicitó el acceso y copias del expediente.
- A través de oficio suscrito por la abogada Viviana Bonilla Díaz en calidad de abogado de AIG-METROPOLITANA CÍA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A., dirigido a la INICPD, solicitó el acceso y copias del expediente.
- Con escrito, suscrito por la abogada Estefanía Fierro Valle en calidad de abogada autorizada por la compañía SEGUROS PICHINCHA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, dirigido a la INICPD, solicitó el acceso al expediente y la aclaración respecto de “...si el operador económico al que se hace referencia en el Anexo A del Cuestionario XI como “Pichincha” se refiere a SEGUROS PICHINCHA.”.
- A través de escrito, suscrito por el abogado Marcelo Santiago Marín Sevilla en calidad de abogado patrocinador de TASISTE S.A., dirigido a la INICPD, remitió el extracto no confidencial de la información del cuestionario IX, así como la información requerida.
- Mediante escrito, suscrito por el señor Miguel Rodrigo Dávila Castillo en calidad de gerente general de BANCO CAPITAL S.A., dirigido a la INICPD, manifestó que: “... no ha presentado reclamos ni quejas por parte de sus depositantes, respecto a los operadores económicos señalados en el oficio precedente.”.
- Con oficio No. 003-G2021, suscrito por la ingeniera Yina Flores De Valgaz Rosado en calidad de representante legal de LA UNIÓN COMPAÑÍA NACIONAL DE SEGUROS S.A., dio contestación al requerimiento realizado mediante oficio SCPM-INICPD-DNICPD-60-2021, por la INICPD, remitiendo la información solicitada.
- Providencia de 28 de enero de 2021, en la cual la INICPD, agregó los oficios presentados por los operadores económicos, así como atendió las solicitudes realizadas por los mismos.
- A través de oficio número ORC, suscrito por el ingeniero Esteban Cuenca Castillo en calidad de representante legal de TOYOCUENCA S.A., dio contestación al oficio SCPM-INICPD-DNICPD-90-2021, manifestó que: “... no se dedica a ningún tipo de programa de asistencia especializada por ramo de servicios de emergencia.”.
- Con acta de entrega del cuestionario XI, suscrito por José Luis Santos Boloña en calidad de representante legal de HISPANA DE SEGUROS S.A., remitió la información solicitada mediante el Cuestionario XI.
- Con oficio No. 004-G2021, suscrito por la ingeniera Yina Flores De Valgaz Rosado en calidad de representante legal de LA UNIÓN COMPAÑÍA NACIONAL DE SEGUROS S.A., dio contestación al requerimiento realizado mediante oficio SCPM-INICPD-DNICPD-119-2021, por la INICPD, remitió la información solicitada.



- Mediante oficio No. GG-174-2021, suscrito por el economista Javier Delgado Oviedo en calidad de gerente general de BANCO DEL BANK S.A., dio contestación al requerimiento realizado a través de oficio N°. SCPM-INICPD-DNICPD-41-2021, por la INICPD.
- A través de oficio numero OF./USARUF-BL-013/21, suscrito por la abogada María Soledad Eguiguren Vásquez, Titular de la Unidad de Servicios de Atención de reclamos del Usuario Financiero de BANCO DE LOJA, dio contestación al requerimiento realizado en el oficio N°. SCPM-INICPD-DNICPD-49-2021, por la INICPD.
- Con oficio BCO. COOPNAC./2021-072, suscrito por el doctor Jácome Galarza en calidad de Presidente Ejecutivo de BANCO COOPNACIONAL S.A., dio contestación al requerimiento realizado en el oficio N°. SCPM-INICPD-DNICPD-40-2021, por la INICPD.
- Mediante oficio Nro.SEPS-SGD-INSEPS-2021-02723-OF, suscrito por Lourdes Lucía Campuzano Proaño, INTENDENTE NACIONAL DE SERVICIOS DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA, dio contestación al requerimiento realizado en el oficio N°. SCPM-INICPD-DNICPD-31-2021, por la INICPD.
- A través de escrito, suscrito por Ana Samudio Granados en calidad de abogada debidamente autorizada por el operador económico BMI DEL ECUADOR COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA S.A., dirigido a la INICPD, remitió la información solicitada en el cuestionario XI.
- Con oficio No. PALIG-GG-GO-AF-2021-0033, suscrito por el señor Carlos Chiriboga en calidad de gerente general de PAN-AMERICAN LIFE DE ECUADOR COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., dio contestación al requerimiento realizado mediante oficio N°. SCPM-INICPD-DNICPD-65-2021, por la INICPD.
- Mediante oficio No. BPC-AL-050-21, suscrito por el señor Freddy Jiménez en calidad de especialista legal de BANCO PROCREDIT S.A., dirigido a la INICPD, manifestó que: “... *no mantiene denuncias, quejas o investigaciones por cobros débitos o cargos en los años indicados con los operadores económicos detallados en el oficio aludido.*”.
- A través de oficio No. GG-050-2021, suscrito por el señor Cristian Carpio Carpio en calidad de gerente general de SEGUROS SUCRE S.A., dio contestación al requerimiento realizado en el oficio N°. SCPM-INICPD-DNICPD-28-2021, por la INICPD.
- Con oficio No. CONS-L-UIO-2021-01-012, suscrito por el señor Adán Alexis Méndez Pantaleón en calidad de gerente general del operador económico CONSTITUCIÓN C.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS, dio contestación al requerimiento realizado mediante oficio N°. SCPM-INICPD-DNICPD-27-2021, por la INICPD, y remitió el extracto no confidencial del cuestionario XI.
- Mediante oficio No. CODE-G.G.-0021-2021, suscrito por el economista Geovanny Cardoso en calidad de gerente general de BANCO “DESARROLLO DE LOS PUEBLOS” S.A. CODESARROLLO, dirigido a la INICPD, informó lo solicitado mediante oficio N°. SCPM-INICPD-DNICPD-37-2021.



- A través de oficio MA-GL-O0402-2021, suscrito por Raphael Bauer de Lima en calidad de gerente general de MAPFRE ATLAS COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., dio contestación al requerimiento realizado en el oficio N°. SCPM-INICPD-DNICPD-64-2021, por la INICPD.
- Con oficio No. BASA-AR-2021-037, suscrito por la ingeniera Elizabeth Vargas Vera en calidad de supervisora de reclamos de SEGUROS PICHINCHA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, dirigido a la INICPD, remitió la información requerida.
- Mediante escrito, suscrito por Juan Carlos Roldan Ortiz en calidad de representante legal de ROLDANOS RENTA CAR CIA. LTDA., dirigido a la INICPD, solicitó una prórroga para remitir la información solicitada.
- A través de escrito, suscrito por el abogado Gilberto Gutiérrez Perdomo en calidad de abogado patrocinador de ASEGURADORA DEL SUR, dirigido a la INICPD, solicitó una prórroga para remitir la información requerida.
- Con escrito, suscrito por la abogada Estefanía Fierro Valle en calidad de abogada debidamente autorizada por SEGUROS PICHINCHA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, dirigido a la INICPD, autorizó al abogado Francisco Amaro Robles Rosario para la entrega de copias electrónica del expediente.
- Mediante escrito, suscrito por el señor Santiago Bayas Paredes en calidad de gerente general de BANCO PICHINCHA C.A., dirigido a la INICPD, solicitó una prórroga para remitir la información solicitada, así como autorizó abogados para intervenir dentro del procedimiento administrativo.
- A través de escrito, suscrito por el abogado Francisco X. Menéndez Ycaza en calidad de abogado debidamente autorizado, dio contestación al requerimiento realizado en el oficio N°. SCPM-INICPD-DNICPD-61-2021, por la INICPD, y remitió la información solicitada.
- Con escrito, suscrito por el señor Vicente Vallarino Marcos en calidad de presidente ejecutivo de BANCO BOLIVARIANO C.A., dirigido a la INICPD, solicitó una prórroga para remitir la información requerida.
- Mediante escrito, suscrito por el señor Juan Camilo Ros Buitrago en calidad de representante legal de CORIS DEL ECUADOR S.A., dirigido a la INICPD, remitió la información solicitada a través de cuestionario XIV.
- A través de escrito, suscrito por la abogada Estefanía Fierro Valle en calidad de abogada debidamente autorizada por SEGUROS PICHINCHA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, dirigido a la INICPD, dirigido a la INICPD, remitió la información solicitada mediante cuestionario XI.
- Con escrito, suscrito por el abogado Marcelo Santiago Marín Sevilla en calidad de abogado patrocinador de TASISTE S.A., dirigido a la INICPD, remitió la información requerida mediante cuestionario XIV.



- Mediante escrito, suscrito por el abogado Marcelo Santiago Marín Sevilla en calidad de abogado patrocinador de BANCO DEL PACIFICO S.A., dirigido a la INICPD, solicitó una prórroga para remitir la información solicitada.
- Con escrito, suscrito por el abogado Esteban Dávila Caicedo en calidad de abogado de AIG-METROPOLITANA CIA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A., dio contestación al requerimiento realizado por la INICPD, remitiendo la información solicitada.
- Mediante escrito, suscrito por el abogado Esteban Dávila Caicedo en calidad de abogado de EQUIVIDA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., dirigido a la INICPD, remitió la información requerida por esta dependencia mediante cuestionario XI.
- Con acta de entrega del Cuestionario XI, suscrito por el ingeniero Geovanny Montenegro Peralvo en calidad de apoderado especial de INTEROCEÁNICA COMPAÑÍA ANÓNIMA DE SEGUROS, dirigido a la INICPD, remitió la información requerida por esta dependencia mediante cuestionario XI.
- A través de escrito, suscrito por el abogado Andrés Rubio Puente en calidad de abogado autorizado de CHUBB SEGUROS ECUADOR S.A., dio contestación al requerimiento realizado por la INICPD.
- Mediante oficio No. GL-075-2021, suscrito por Sergio Velasteguí Garcés en calidad de apoderado especial de SEGUROS EQUINOCCIAL S.A., dirigido a la INICPD, remitió la información solicitada.
- Con oficio No. 1001-093-2021, suscrito por el señor Eduardo Barquet Rendón en calidad de gerente general de SEGUROS ALIANZA S.A., dio contestación al requerimiento realizado mediante oficio N°. SCPM-INICPD-DNICPD-66-2021, por la INICPD.
- A través de escrito, suscrito por el doctor Diego Ramos Lucero en calidad de abogado patrocinador de AMERICANASSIT ECUADOR S.A., dirigido a la INICPD, y remitió la información solicitada mediante cuestionario XIV.
- Mediante oficio No. VJ-036-USC-022-2021, suscrito por Francisco Naranjo Martínez en calidad de presidente ejecutivo de BANCO INTERNACIONAL S.A., dio contestación al requerimiento realizado en el oficio N°. SCPM-INICPD-DNICPD47-2021, por la INICPD.
- A través de escrito, suscrito por el abogado Gilberto Gutiérrez Perdomo en calidad de abogado patrocinador de ASEGURADORA DEL SUR, dirigido a la INICPD, remitió la información solicitada mediante oficio N°. SCPM-INICPD-DNICPD-29-2021.
- Con acta de entrega del cuestionario XI, suscrito por el señor Fabián Andrés Arcos Calderón en calidad de representante legal del operador económico COMPAÑÍA DE SEGUROS ECUATORIANO SUIZA S.A., dirigido a la INICPD, remitió la información solicitada.
- Mediante escrito, suscrito por la señora Sylvia Martínez en calidad de representante legal de ZURICH SEGUROS ECUADOR S.A., dio contestación al requerimiento realizado en el oficio



N°. SCPM-INICPD-DNICPD-71-2021, por la INICPD, entregó la información requerida en el cuestionario XI.

- A través de oficio No. SU-GL-2021-014-O, suscrito por el abogado Guillermo Daniel Domínguez en calidad de procurador judicial de SEGUROS UNIDOS S.A., dio contestación al requerimiento realizado mediante oficio SCPM-INICPD-DNICPD-69-2021, por la INICPD, remitió la información solicitada en el cuestionario XI.
- Con oficio No. GG-2021-106, suscrito por el ingeniero Lenin Loyola en calidad de gerente general de BANCO D-MIRO S.A., dio contestación al requerimiento realizado en el oficio N°. SCPM-INICPD-DNICPD-43-2021, por la INICPD, manifestó que: *“Durante los años 2018-2019-2020 no se registró ningún reclamo por cobros o débitos sin previa autorización del cliente, dirigidos a las aseguradoras detalladas en el OFICIO SCPM-INICPD-DNICPD-43-202 (SIC), por tal motivo no se remite matriz en formato Excel.”*
- Mediante oficio No. 1001-093-2021, suscrito por el señor Eduardo Barquet Rendón en calidad de gerente general de SEGUROS ALIANZA S.A., dio contestación al requerimiento realizado mediante oficio N°. SCPM-INICPD-DNICPD-66-2021, por la INICPD, remitió el extracto no confidencial de la información requerida.
- A través de acta de entrega del cuestionario XI, suscrito por el señor Manuel Boullosa Carpintero en calidad de representante legal de AMA AMERICA S.A. EMPRESA DE SEGUROS, dio contestación al requerimiento realizado mediante oficio N°. SCPM-INICPD-DNICPD-73-2021, por la INICPD.
- Con escrito, suscrito por el abogado Alberto Salas en calidad de abogado debidamente autorizado de ECUASISTENCIA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA DEL ECUADOR S.A., contestó al requerimiento realizado a través del oficio SCPM-INICPD-DNICPD-85-2021, por la INICPD.
- Mediante escrito, suscrito por el señor Jorge Agustín Montalvo Velásquez en calidad de gerente general de TERCON TERMINALES DE CONTENEDORES CIA. LTDA, dirigido a la INICPD, manifestó que: *“...no brindamos ningún servicio relacionado con asistencia especializada en carreteras, por lo que ratificamos que no poseemos ni estamos en capacidad de otorgar la información requerida por ustedes.”*
- Con oficio PE/COM/OF.032/Q, suscrito por el economista Galo Mancheno Villacreses, en calidad de Presidente Ejecutivo de la compañía SWEADEN COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., contestó al requerimiento realizado en el Oficio Nro. SCPM-INICPD-DNICPD-68-2021, por la INICPD, remitió la información solicitada.
- Mediante acta de entrega del cuestionario XI, suscrito por el doctor Eduardo Peña Hurtado en calidad de representante legal del operador económico SEGUROS CONDOR S.A., contestó al requerimiento realizado mediante oficio SCPM-INICPD-DNICPD-72-2021, por la INICPD, remitió la información requerida en el cuestionario XI.



- A través de oficio SG-DC-341-2021, suscrito por la señora Silvia Ordoñez en calidad de apoderado especial de BANCO DINERS CLUB DEL ECUADOR S.A., contesto el requerimiento realizado mediante oficio SCPM-INICPD-DNICPD-42-2021, por la INICPD, remitió la información solicitada.
- Con escrito, suscrito por el licenciado José Alejandro Játiva Rodríguez en calidad de representante legal de DICOMVISEK CIA. LTDA., dirigido a la INICPD, manifestó que: “... *No realiza ACTIVIDADES DE SERVICIO DE EMERGENCIA, según se puede verificar en el Registro Único de Contribuyentes (RUC), que adjunto a este oficio para los fines pertinentes.*”.
- Mediante escrito, suscrito por la señora Paula Laverde en calidad de Gerente General de GOFORCUSTOMER S.A., dirigido a la INICPD, solicitó una prórroga para entregar la información requerida en el oficio No. SCPM-INICPD-DNICPD-99-2021.
- A través de oficio Nro. SB-IG-2021-0021-O, suscrito por el Econ. Francisco Javier Bolaños Trujillo, INTENDENTE GENERAL (E) de la Superintendencia de Bancos, dirigido a la INICPD, remitió la información solicitada mediante oficio N°. SCPM-INICPD-DNICPD-33-2021.
- Con oficio No. GLC-2021-055, suscrito por Paulina Zambrano en calidad de apoderada general de LIBERTY SEGUROS S.A., dio contestación al requerimiento realizado mediante oficio N°. SCPM-INICPD-DNICPD-62-2021, por la INICPD.
- Mediante oficio No. TSCPCO-2722, suscrito por María Dolores Prócel en calidad de titular del Servicio de Atención al Usuario Financiero de PRODUBANCO, dirigido a la INICPD, contestó el requerimiento realizado en oficio SCPM-INICPD-DNICPD-53-2021.
- A través de oficio Nro. ALQ-Q-2021-073, suscrito por el abogado José Orio Marcos en calidad de gerente de BANCO GENERAL RUMIÑAHUI S.A., contestó el requerimiento realizado mediante oficio SCPM-INICPD-DNICPD-45-2021, por la INICPD, remitió la información solicitada.
- Con escrito, suscrito por Mauricio Ávila Claro en calidad de gerente general de DATAMALL CÍA. LTDA., contestó el requerimiento realizado en el oficio N°. SCPM-INICPD-DNICPD-97-2021, por la INICPD, manifestó que: “...*no comercializa ni informa a usuarios finales servicios de asistencia especializada. Por tanto, no contamos con ningún tipo de contrato con terceros en este ámbito, ni recibimos una contraprestación monetaria, por esta razón, no podremos completar el Cuestionario XIV adjunto en el Oficio enviado.*”.
- Mediante oficio Nro. Vaz-0036-2021, suscrito por el doctor Felipe Coello Cordero en calidad de procurador judicial de VAZSEGUROS S.A., dirigido a la INICPD, remitió la información solicitada en el oficio N°. SCPM-INICPD-DNICPD-70-2021.
- Con oficio Nro. BS-OE-DAUF-2021-021, suscrito por el señor Carlos Palma Gallo, titular de la División de Atención al Usuario Financiero de BANCO SOLIDARIO S.A., contestó al



requerimiento realizado mediante oficio N°. SCPM-INICPD-DNICPD-54-2021, por la INICPD.

- Providencia de 11 de febrero de 2021, mediante la cual la INICPD, agregó al expediente los escritos presentados por los operadores económicos, así como atendió las solicitudes realizadas por los mismos.
- A través de escrito, suscrito por el ingeniero Jorge Morales en calidad de Gerente General de INDUSTRIA COLOMBO ECUATORIANA DE CARROCERIAS CARCEIN SA, dirigido a la INICPD, manifestó que: *“... la actividad económica de (...) es la fabricación de carrocerías metálicas (...). No está enmarcada en las actividades de servicios asistenciales de emergencia...”*.
- Mediante oficio Nro. BCM-DOP-2021-0049, suscrito por el abogado Mathias Poggi Cedeño en calidad de Jefe de Operaciones de BANCO COMERCIAL DE MANABI S.A., contestó al requerimiento realizado en el oficio N°. SCPM-INICPD-DNICPD-39-2021, por la INICPD, respecto de remitir la base de datos en formato Excel de los reclamos recibidos por parte de dicha entidad bajo concepto de presunto cobro no autorizados por distintas empresas.
- Con oficio N°. OF-VFE-GG-096, suscrito por el economista Luis Fernando Ríos en calidad de gerente general de BANCO VISIONFUND ECUADOR S.A., dirigido a la INICPD, manifestó que *“... los operadores económicos listados en la comunicación en mención, NO han sido objeto de denuncias, quejas o investigaciones por realizar cobros, débitos o cargos a usuarios financieros (...) sin supuestamente contar con su autorización previa durante los años 2018, 2019 y 2020”*.
- A través de oficio Nro. 1001-106-2021, suscrito por el señor Eduardo Barquet Rendón en calidad de gerente general de SEGUROS ALIANZA S.A., dio contestación al requerimiento realizado mediante oficio N°. SCPM-INICPD-DNICPD-66-2021, por la INICPD, remitió el extracto no confidencial de la información contenida en el cuestionario XI.
- Mediante oficio N°. ACQR-2021-065, suscrito por el doctor Santiago Miranda en calidad de procurador judicial de BANCO DEL AUSTRO S.A., dio contestación al requerimiento realizado mediante oficio N°. SCPM-INICPD-DNICPD-36-2021, por la INICPD, respecto de remitir la información solicitada en el cuestionario V.
- Con escrito, suscrito por el doctor Diego Ramos Lucero en calidad de abogado patrocinador de AMERICANASSIT ECUADOR S.A., dirigido a la INICPD, remitió la información solicitada mediante cuestionario XIV.
- A través de escrito, suscrito por el abogado Alberto Enrique Salas Espinosa en calidad de abogado de MAPFRE ATLAS COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., dirigido a la INICPD, remitió el extracto no confidencial de la información del cuestionario XI declarada confidencial.
- Mediante escrito, suscrito por la abogada Vivian Hernández en calidad de apoderado especial de ECUASISTENCIA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA DEL ECUADOR, dirigido a la INICPD,



remitió el extracto no confidencial de la información del cuestionario XI declarada confidencial.

- Con escrito, suscrito por la abogada Estefanía Fierro Valle en calidad de abogada de SEGUROS PICHINCHA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, dirigido a la INICPD, remitió el extracto no confidencial de la información del cuestionario XI declarada confidencial.
- A través de escrito suscrito por el abogado Daniel Robalino Orellana en calidad de abogado de CORIS DEL ECUADOR S.A., dirigido a la INICPD, remitió la información requerida mediante cuestionario XIV, así como el extracto no confidencial de dicha información.
- Mediante oficio No. PALIG-GG-AF-2021-0049, suscrito por la ingeniera Lía Silva Mantilla en calidad de apoderado especial de PAN-AMERICAN LIFE DE ECUADOR COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., remitió el extracto no confidencial de la información entregada mediante cuestionario XI.
- Con escrito, suscrito por el doctor Enrique Valle Andrade en calidad de Secretario Corporativo de BANCO BOLIVARIANO, contestó al requerimiento realizado en el oficio N°. SCPM-INICPD-DNICPD-223-2021, por la INICPD, respecto de remitir la base de datos en formato Excel de los reclamos recibidos por parte de dicha entidad bajo concepto de presunto cobro no autorizado por distintas empresas.
- Mediante escrito, suscrito por la señora Sylvia Martínez en calidad de representante legal de ZURICH SEGUROS ECUADOR S.A., dio contestación al requerimiento realizado en el oficio N°. SCPM-INICPD-DNICPD-228-2021, por la INICPD, remitió el extracto no confidencial de la información del cuestionario XI declarada confidencial.
- Con acta de entrega del cuestionario XI, suscrito por el doctor Eduardo Peña Hurtado en calidad de representante legal del operador económico SEGUROS CONDOR S.A., contestó al requerimiento realizado mediante oficio SCPM-INICPD-DNICPD-233-2021, por la INICPD, remitió la información requerida en el cuestionario XI.
- Mediante acta de entrega del cuestionario XI, suscrito por el señor Fabián Andrés Arcos Calderón en calidad de representante legal del operador económico COMPAÑÍA DE SEGUROS ECUATORIANO SUIZA S.A., dirigido a la INICPD, remitió la información solicitada mediante dicho cuestionario.
- Acta de acceso y entrega de copias del expediente al operador económico BMI DEL ECUADOR COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA S.A., de 19 de febrero de 2021, las 15h00.
- A través de oficio N°. HS-TEC-2021-042, suscrito por el ingeniero David Cedeño Carranza en calidad de Jefe Técnico de HISPANA DE SEGUROS S.A., contestó el requerimiento realizado en el oficio SCPM-INICPD-DNICPD-215-2021, por la INICPD, remitió extracto no confidencial de la información de cuestionario XI.
- Con acta de entrega del Cuestionario V, suscrito por el ingeniero Geovanny Montenegro Peralvo en calidad de apoderado especial de INTEROCEANICA COMPAÑÍA ANONIMA DE



SEGUROS, dirigido a la INICPD, remitió la información requerida por esta dependencia mediante el referido cuestionario.

- A través de escrito, suscrito por el abogado Andrés Rubio Puente en calidad de abogado autorizado de CHUBB SEGUROS ECUADOR S.A., dio contestación al requerimiento realizado por la INICPD, remitió el extracto no confidencial de la información del Cuestionario XI.
- Mediante escrito, suscrito por el abogado Marcelo Santiago Marín Sevilla en calidad de abogado patrocinador de BANCO DEL PACIFICO S.A., dirigido a la INICPD, remitió la información respecto de las denuncias, quejas o investigaciones por realizar cobros, débitos o cargos a usuarios financieros sin contar con su autorización previa durante los años 2018, 2018 y 2020, relativo a distintas empresas.
- Con escrito, suscrito por el abogado Marcelo Santiago Marín Sevilla en calidad de abogado patrocinador de TASISTE S.A., dirigido a la INICPD, remitió el extracto no confidencial de la información de cuestionario XIV.
- Mediante oficio Vaz-0036-2021, suscrito por el doctor Felipe Coello Cordero en calidad de procurador judicial de VAZSEGUROS S.A., contestó el requerimiento realizado mediante oficio SCPM-INICPD-DNICPD-70-2021, por la INICPD, respecto de entregar la información solicitada en el cuestionario XI, remitió dicha información.
- A través de escrito, suscrito por la abogada Gabriela Rivadeneira Chacón en calidad de abogada debidamente autorizada por SEGUROS PICHINCHA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, dirigido a la INICPD, solicitó copias del expediente.
- Con escrito, suscrito por el abogado Mario Navarrete Serrano en calidad de abogado debidamente autorizado de BANCO PICHINCHA C.A., dio contestación al requerimiento realizado mediante oficio N°. SCPM-INICPD-DNICPD-52-2021, por la INICPD, remitió en formato Excel, la información de los reclamos presentados por un supuesto cobro no autorizado de varias empresas.
- A través de escrito, suscrito por la abogada María José Gallardo en calidad de abogada de GOFORCUSTOMER S.A., dirigido a la INICPD, remitió la información requerida en el cuestionario XIV.
- Mediante oficio Nro. CONS-L-UIO-2020-01-020, suscrito por el señor Adán Alexis Méndez Pantaleón en calidad de gerente general de CONSTITUCIÓN C.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS, dio contestación al requerimiento realizado mediante oficio SCPM-INICPD-DNICPD-217-2021, por la INICPD, remitió el extracto no confidencial de la información entregada en el cuestionario XI.
- Con escrito, suscrito por el señor Sergio Velasteguí Garcés en calidad de apoderado especial de SEGUROS EQUINOCCIAL S.A., dirigido a la INICPD, remitió el extracto no confidencial de información que fue declarada confidencial por esta dependencia.



- A través de oficio No. SU-GL-2021-021-O, suscrito por el abogado Guillermo Daniel Domínguez en calidad de procurador judicial de SEGUROS UNIDOS S.A., dio contestación al requerimiento realizado mediante oficio SCPM-INICPD-DNICPD-229-2021, por la INICPD, remitió el extracto no confidencial de la información solicitada mediante cuestionario XI.
- Mediante escrito y anexo presentados por CHUBB SEGUROS ECUADOR S.A., el día 25 de febrero de 2021, las 15h15, con ID 186371, el operador económico presentó información y argumentos.
- Mediante escrito y anexo presentados por AIG-METROPOLITANA CÍA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A., el día 25 de febrero de 2021, las 16h27, con ID 186402, el operador económico presentó argumentos y pidió que se archive la investigación en su contra.
- Mediante escrito de 25 de febrero de 2021, las 16h51, con ID 186406, el operador económico EQUIVIDA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., presentó un escrito con argumentos respecto de la presente investigación.
- Providencia de 26 de febrero de 2021, mediante la cual la INICPD, agregó al expediente los escritos presentados por los operadores económicos, así como atendió las solicitudes realizadas por los mismos.
- El Informe de Resultados de la Investigación de 26 de febrero de 2021, mediante el cual la DNICPD recomendó el archivo de la investigación.
- La providencia de 26 de febrero de 2021, mediante la cual esta Intendencia agregó al expediente el referido informe.
- El escrito presentado por EQUIVIDA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., el día 1 de marzo de 2021, las 14h14, con ID 186683, mediante el cual, el operador económico solicitó copias del expediente.
- El escrito presentado por BMI DEL ECUADOR COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA S.A., el día 1 de marzo de 2021, las 17h05, con ID 186728, mediante el cual, el operador económico solicitó copias del informe de resultados.
- El escrito presentado por AIG METROPOLITANA, el día 1 de marzo de 2021, las 17h18, con ID 186732, mediante el cual, el operador económico solicitó copias del expediente.
- El escrito presentado por SEGUROS PICHINCHA S.A., el día 2 de marzo de 2021, las 16h07, con ID 186845, mediante el cual, el operador económico solicitó copias del informe de resultados.
- El escrito presentado por Banco del Pacífico S.A., el día 02 de marzo de 2021, las 15h05, con ID 186817, mediante el cual, el operador económico solicitó copias del informe de resultados.



- El escrito presentado por Asistencia Especializada del Ecuador GEA ECUADOR S.A., el día 02 de marzo de 2021, las 15h07, con ID 186819, mediante el cual, el operador económico solicitó copias del informe de resultados.
- El escrito presentado por TASISTE S.A., el día 02 de marzo de 2021, las 15h10, con ID 186820, mediante el cual, el operador económico solicitó copias del informe de resultados.
- El escrito presentado por CHUBB SEGUROS ECUADOR S.A., el día 03 de marzo de 2021, las 16h40, con ID 187003, mediante el cual, el operador económico solicitó copias del informe de resultados.
- El escrito y anexo presentados por Banco de Guayaquil, el día 03 de marzo de 2021, las 16h47, con ID 187005.
- La providencia de 09 de marzo de 2021, mediante la cual esta Intendencia agregó y atendió los escritos referidos *ut supra*.
- El escrito presentado por CHUBB SEGUROS DEL ECUADOR S.A., el día 10 de marzo de 2021, las 14h46, con ID 187734, mediante el cual, autorizó a su delegado para el retiro de copias.
- Las actas de entrega de copias a los operadores económicos EQUIVIDA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., BMI DEL ECUADOR COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA S.A., AIG METROPOLITANA, SEGUROS PICHINCHA S.A., Banco del Pacífico S.A., Asistencia Especializada del Ecuador GEA ECUADOR S.A., TASISTE S.A., y CHUBB SEGUROS ECUADOR S.A., de 11 de marzo de 2021.
- La providencia de 12 de marzo de 2021, mediante la cual esta Intendencia agregó el escrito y actas referidas *ut supra*.

SEGUNDO: COMPETENCIA

Constitución de la República del Ecuador

La Constitución de la República del Ecuador, en el título IV “Participación y Organización del Poder”; Capítulo Quinto “Función de Transparencia y Control Social”, sección cuarta “Superintendencias”, artículo 213, inciso primero, se determina:

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.

El artículo 226 de la norma constitucional determina:

Art. 226.- Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones

para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución.

Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado (en adelante LORCPM)

El artículo 1 de la LORCPM dispone:

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.

En concordancia el artículo 2 de la LORCPM ordena:

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.

El artículo 3 de la LORCPM estatuye:

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.

Así también, lo dispuesto en el artículo 4 de la LORCPM determina:

Art. 4.- Lineamientos para la regulación y principios para la aplicación.- En concordancia con la Constitución de la República y el ordenamiento jurídico vigente, los siguientes lineamientos se aplicarán para la regulación y formulación de política pública en la materia de esta Ley:

1. El reconocimiento del ser humano como sujeto y fin del sistema económico.
2. La defensa del interés general de la sociedad, que prevalece sobre el interés particular.
5. El derecho a desarrollar actividades económicas y la libre concurrencia de los operadores económicos al mercado.



6. El establecimiento de un marco normativo que permita el ejercicio del derecho a desarrollar actividades económicas, en un sistema de libre competencia.

10. La necesidad de contar con mercados transparentes y eficientes. (...)

Por su parte, el artículo 25 de la LORCPM establece:

Art. 25.- Definición.- Se considera desleal a 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. La expresión actividades económicas se entenderá en sentido amplio, que abarque actividades de comercio, profesionales, de servicio y otras.

Para la definición de usos honestos se estará a los criterios del comercio nacional; no obstante, cuando se trate de actos o prácticas realizados en el contexto de operaciones internacionales, o que tengan puntos de conexión con más de un país, se atenderá a los criterios que sobre usos honestos prevalezcan en el comercio internacional.

La determinación de la existencia de una práctica desleal no requiere acreditar conciencia o voluntad sobre su realización sino que se asume como cuasidelito de conformidad con el Código Civil.

Tampoco será necesario acreditar que dicho acto genere un daño efectivo en perjuicio de otro concurrente, los consumidores o el orden público económico, bastando constatar que la generación de dicho daño sea potencial, de acuerdo a lo establecido en esta Ley.

Las sanciones impuestas a los infractores de la presente ley no obstan el derecho de los particulares de demandar la indemnización de daños y perjuicios que corresponda de conformidad con las normas del derecho común, así como la imposición de sanciones de índole penal, en caso de constituir delitos.

Se aplicará las sanciones previstas en esta ley, siempre que la práctica no esté tipificada como infracción administrativa con una sanción mayor en otra norma legal, sin perjuicio de otras medidas que se puedan tomar para prevenir o impedir que las prácticas afecten a la competencia.

La protesta social legítima, en el ámbito exclusivo de esta Ley, no será, en ningún caso considerada como boicot.

En concordancia, con el artículo 26 de la LORCPM determina:

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.

El artículo 27, establece:

“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.

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.

La Intendencia Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales, emite la presente resolución, en virtud de las facultades contenidas en los artículos 57 y 58 de la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado (en adelante LORCPM), las cuales determinan que:

Art. 57.- Archivo de la denuncia.- Si el órgano de sustanciación considera satisfactorias las explicaciones del denunciado, **o si concluida la investigación no existiere mérito para la prosecución de la instrucción del procedimiento**, mediante resolución motivada ordenará el archivo de la denuncia. (Énfasis añadido)

Reglamento para la aplicación de la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado

El artículo 4 del Reglamento de la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado establece:

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.

En concordancia con los artículos 63 y 67 del Reglamento para la aplicación de la LORCPM (en adelante RLORCPM) establecen:

Art. 63.- Resolución de archivo de la denuncia.- Cuando, de los hechos investigados, no existiere mérito para la prosecución de la instrucción del procedimiento, o las explicaciones presentadas por los denunciados sean satisfactorias, el órgano de investigación, mediante resolución motivada que será notificada al o los denunciantes, ordenará el archivo de la denuncia.

Art. 67.- Informe de resultados de la etapa de investigación.- Concluido el plazo de duración de la investigación, el órgano de investigación emitirá un informe sobre los resultados de la investigación realizada. En su informe propondrá, de ser el caso, las medidas correctivas y sanciones que a su criterio se deberían imponer.

Instructivo de Gestión Procesal de la Superintendencia de Control del Poder de Mercado (SCPM)

En este orden de ideas, el artículo 11 del Instructivo de Gestión Procesal Administrativa de la SCPM, determina:



Art. 11.- ARCHIVO POR FALTA DE CARGOS.- Recibido el informe de resultados el Intendente en el término de diez (10) días, lo analizará y en caso que dicho informe de resultados concluya que no se ha determinado infracciones anticompetitivas, mediante resolución motivada dispondrá el archivo del caso.

Con sustento en las normas legales señaladas esta autoridad tiene la competencia para emitir la siguiente resolución.

TERCERO.- VALIDEZ PROCESAL

En la tramitación del presente expediente, esta Intendencia no ha omitido solemnidad sustancial alguna, que pueda incidir en la resolución de la causa, por lo que declara su validez.

CUARTO.- DETERMINACIÓN PRECISA DE LOS INVESTIGADOS

- AIG METROPOLITANA CIA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.; Nombre del representante legal Fabio Cabral Da Silva, identificado con número de RUC 1790475247001. De acuerdo con el Servicio de Rentas Internas (SRI), su actividad económica principal consiste en venta de planes de seguros, inició sus actividades en el mercado ecuatoriano el 02 de octubre de 2010.
- CHUBB SEGUROS ECUADOR S.A.; Nombre del representante legal Chela Carmita Sánchez Bernal, identificado con número de RUC 1790516008001. De acuerdo con el Servicio de Rentas Internas (SRI), su actividad económica principal consiste en planes de seguro y reaseguro de vida y otros tipos de seguros a largo plazo, inició sus actividades en el mercado ecuatoriano el 01 de octubre de 1980.
- EQUIVIDA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.; Nombre del representante legal Martha Cristina Tufiño Rodríguez, identificado con número de RUC 1791273486001. De acuerdo con el Servicio de Rentas Internas (SRI), su actividad económica principal consiste en venta de seguro a personas, inició sus actividades en el mercado ecuatoriano el 26 de mayo de 1994.
- SEGUROS PICHINCHA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS; Nombre del representante legal Diego Jorge Mendizabal, identificado con número de RUC 1791289927001. De acuerdo con el Servicio de Rentas Internas (SRI), su actividad económica principal consiste en servicios de planes de seguro y reaseguro de vida y otros tipos de seguros, inició sus actividades en el mercado ecuatoriano el 17 de febrero de 1995.
- AMERICANASSIST ECUADOR S.A.; Nombre del representante legal Gina Fernanda Mera Mera, identificado con número de RUC 1792273552001. De acuerdo con el Servicio de Rentas Internas (SRI), su actividad económica principal consiste en servicio de asesoramiento, inició sus actividades en el mercado ecuatoriano el 20 de agosto de 2010.
- ASISTENCIA ESPECIALIZADA DEL ECUADOR GEA ECUADOR S.A.; Nombre del representante legal Pardo Sergio Díaz Barriga, identificado con número de RUC 1791837355001. De acuerdo con el Servicio de Rentas Internas (SRI), su actividad económica principal consiste asistencia mecánica automotriz, inició sus actividades en el mercado ecuatoriano el 14 de mayo de 2002.
- ASISTENCIA365 S.A.; Nombre del representante legal Julio Manuel Real Rojas, identificado con número de RUC 1792645360001. De acuerdo con el Servicio de Rentas Internas (SRI), su



actividad económica principal consiste en la prestación en forma directa, indirecta o por cuenta de terceros de toda clase de servicios de asistencia, inició sus actividades en el mercado ecuatoriano el 20 de enero de 2016.

- CORIS DEL ECUADOR S.A.; Nombre del representante legal Juan Camilo Roa Buitrago, identificado con número de RUC 1791841697001. De acuerdo con el Servicio de Rentas Internas (SRI), su actividad económica principal consiste en consultoría empresarial y en materia de gestión, el 22 de julio de 2002, inició sus actividades en el mercado ecuatoriano.
- ECUASISTENCIA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA DEL ECUADOR S.A.; Nombre del representante legal Juan Bernardo Gordillo Calero, identificado con número de RUC 1791291468001. De acuerdo con el Servicio de Rentas Internas (SRI), su actividad económica principal consiste en vender servicios de viajes, de viajes organizados, de transporte y de alojamiento, al por mayor o al por menor, al público en general y a clientes comerciales, inició sus actividades en el mercado ecuatoriano el 12 de mayo de 1995. Sin embargo, de acuerdo con la información constante en el portal web de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, el objeto social es la: *“Prestación en forma directa o indirecta, por cuenta de compañías de seguro o de reaseguros, sin que exista colocación de seguros de los servicios, que viajeros, conductores de vehículos o sus acompañantes puedan requerir”*.
- TASISTE S.A; Nombre del representante legal Segundo Felix Camacho Villalta, identificado con número de RUC 0992442662001. De acuerdo con el Servicio de Rentas Internas (SRI), su actividad económica principal consiste en remolque y asistencia en carreteras, inició sus actividades en el mercado ecuatoriano el 17 de noviembre 2005.
- BMI DEL ECUADOR COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA S.A., Nombre del representante legal el señor Juan Carlos Chavez Cornejo, identificado con número de RUC 1791301692001, de acuerdo con el Servicio de Rentas Internas (SRI), la actividad económica principal es la venta al por menos de seguros de vida y salud, inició sus actividades en el mercado ecuatoriano el 13 de septiembre de 1995.

QUINTO.- LA CONDUCTA OBJETO DE INVESTIGACIÓN, LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS BIENES O SERVICIOS QUE ESTARÍAN SIENDO OBJETO DE LA CONDUCTA, LOS BIENES O SERVICIOS SIMILARES PRESUNTAMENTE AFECTADOS, LA DURACIÓN DE LAS CONDUCTAS- MERCADO RELEVANTE

5.1 Las conductas objeto de investigación

De acuerdo a la resolución emitida por la Intendencia Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales, de 16 de octubre de 2019, en la que, dispuso abrir una investigación en contra de los operadores económicos:

- AIG METROPOLITANA CIA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.; CHUBB SEGUROS ECUADOR S.A.; EQUIVIDA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.; y, SEGUROS DEL PICHINCHA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS., por el presunto cometimiento de prácticas desleales, de acuerdo con la cláusula general, determinada en el artículo 25 de la LORCPM.



- AMERICANASSIST ECUADOR S.A.; ASISTENCIA ESPECIALIZADA DEL ECUADOR GEA ECUADOR S.A.; ASISTENCIA365 S.A.; CORIS DEL ECUADOR S.A.; ECUASISTENCIA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA DEL ECUADOR S.A.; y, TASISTE S.A., por el presunto cometimiento de prácticas desleales, la cláusula general, determinada en el artículo 25 de la LORCPM.
- ASISTENCIA ESPECIALIZADA DEL ECUADOR, GEA ECUADOR S.A., por el presunto cometimiento de actos de confusión, de conformidad con lo establecido en el artículo 27, número 1 de la LORCPM.
- BANCO DEL PACÍFICO S.A., por el presunto cometimiento de actos de confusión, de conformidad con lo establecido por el artículo 27, número 1 de la LORCPM.
- ASISTENCIA ESPECIALIZADA DEL ECUADOR, GEA ECUADOR S.A., por el presunto cometimiento de actos de engaño, de conformidad con lo establecido por el artículo 27, número 2 de la LORCPM.
- ASISTENCIA ESPECIALIZADA DEL ECUADOR, GEA ECUADOR S.A., por el presunto cometimiento de actos de aprovechamiento del desconocimiento del consumidor, de conformidad con lo establecido por el artículo 27, número 10, letra a) de la LORCPM.
- BMI DEL ECUADOR COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA S.A., y CHUBB SEGUROS ECUADOR S.A., por el presunto cometimiento de prácticas desleales, de conformidad con lo establecido en el artículo 27, número 9 de la LORCPM.

En este sentido, las conductas desleales objeto de la presente investigación, serían la cláusula general, violación de normas y actos de aprovechamiento del desconocimiento del consumidor, de conformidad con los artículos 25 y 27, numerales 9 y 10) de la LORCPM.

Conforme la DNICPD, señaló en su informe de resultados No. SCPM-INICPD-DNICPD-004-2021, de 26 de febrero de 2021, tanto el operador ASISTENCIA ESPECIALIZADA DEL ECUADOR, GEA ECUADOR S.A., mediante escrito de 29 de noviembre de 2019 con Id. 150895, presentó compromiso de cese por las conductas de confusión y engaño de conformidad con el artículo 27 numerales 1 y 2 de la LORCPM; y el BANCO DEL PACÍFICO S.A., mediante escrito de 02 de octubre de 2019, con Id. 146535, presentó compromiso de cese por la conducta de confusión de conformidad con el artículo 27 numeral 1 de la LORCPM.

En ambos casos la Comisión, ACEPTÓ los compromisos de cese, mediante resolución de 31 de agosto de 2020, y resolución de 13 de enero de 2020, respectivamente.

En consecuencia, esta Intendencia coincide con la DNICPD, en la exclusión de los operadores BANCO DEL PACÍFICO S.A., y ASISTENCIA ESPECIALIZADA DEL ECUADOR, GEA ECUADOR S.A., respecto de las conductas de confusión y engaño.

5.2 Características de los bienes o servicios que serían objeto de la conducta, los bienes o servicios similares presuntamente afectados- Mercado relevante de la investigación

De conformidad con lo previsto en el artículo 5 de la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado (en adelante LORCPM), a efectos de aplicar esta Ley, el órgano de investigación debe determinar para cada caso el mercado relevante; por lo que, para la presente investigación esta Autoridad procede a realizar el siguiente análisis:

En tal sentido, esta Intendencia considera lo contenido en el artículo 5 de la Resolución No. 11, esto es: “para la determinación del mercado del producto o servicio, se debe hacer una evaluación técnica que comprenda, un análisis de sustitución de la demanda, y un análisis de sustitución de la oferta y competencia potencial”, además, analizado el contenido del informe de resultados elaborado por la DNICPD, en los siguientes términos.

Es importante señalar, que las actividades económicas que tienen relación con los operadores económicos investigados, conforme lo señaló la DNICPD, serían: las aseguradoras y asistencia especializada, por lo que, el análisis económico, y las pruebas cualitativas y cuantitativas estarán entorno a estos dos mercados.

Al respecto, la DNICPD utilizó la información disponible en el Servicio de Rentas Internas y la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, para identificar las actividades de los operadores económicos investigados de la siguiente manera:

- **Aseguradoras**

No.	OPERADOR ECONÓMICO	CIU	OPERACIÓN PRINCIPAL
1790475247001	AIG METROPOLITANA CIA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	K6512.01	ministros de servicios de seguros distintos de los seguros de vida: seguros de accidentes y contra incendios, seguros médicos, seguros de viajes, seguros de cosas, seguros de transporte por carretera, marítimo y aéreo, seguros contra pérdidas pecuniarias y de responsabilidad civil.
1790516008001	CHUBB SEGUROS ECUADOR S.A.	K6512.01	ministros de servicios de seguros distintos de los seguros de vida: seguros de accidentes y contra incendios, seguros médicos, seguros de viajes, seguros de cosas, seguros de transporte por carretera, marítimo y aéreo, seguros contra pérdidas pecuniarias y de responsabilidad civil
1791273486001	EQUIVIDA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.	K6511.00	Contratos de anualidades y pólizas de seguros de vida, seguros de invalidez y seguros de doble indemnización (tengan o no un componente importante de ahorro).
1791289927001	SEGUROS DEL PICHINCHA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS	K6512.01	ministros de servicios de seguros distintos de los seguros de vida: seguros de accidentes y contra incendios, seguros médicos, seguros de viajes, seguros de cosas, seguros de transporte por carretera, marítimo y aéreo, seguros contra pérdidas pecuniarias y de responsabilidad civil
1791301692001	BMI DEL ECUADOR COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA S.A	K6511.00	contratos de anualidades y pólizas de seguros de vida, seguros de invalidez y seguros de doble indemnización (tengan o no un componente importante de ahorro).

Fuente: SUPERCAS
Elaboración: DNICPD



• **Asistencia especializada**

No.	OPERADOR ECONÓMICO	CIU	OPERACIÓN PRINCIPAL
1792273552001	AMERICANASSIST ECUADOR S.A	N8220.01	actividades de centros que atienden a llamadas de clientes utilizando operadores humanos, sistemas de distribución automática de llamadas, sistemas informatizados de telefonía, sistemas interactivos de respuesta de voz o métodos similares para recibir pedidos, proporcionar información sobre productos, responder a solicitudes de asistencia de los clientes o atender reclamaciones (call - center).
1791837355001	ASISTENCIA ESPECIALIZADA DEL ECUADOR GEA ECUADOR S.A.;	G4520.01	Mantenimiento y reparación de vehículos automotores: reparación mecánica, eléctrica, sistemas de inyección eléctricos, carrocerías, partes de vehículos automotores: parabrisas, ventanas, asientos y tapicerías. incluye el tratamiento anti óxido, pinturas a pistola o brocha a los vehículos y automotores, la instalación de partes, piezas y accesorios que no se realiza como parte del proceso de fabricación (parlantes, radios, alarmas, etcétera).
1792645360001	ASISTENCIA365 S.A	H5221.01	actividades relacionadas con el transporte terrestre de pasajeros, animales o carga: explotación de terminales, estaciones ferroviarias, de autobuses, de manipulación de mercancías; operación de infraestructura de transporte ferroviario su reparación y mantenimiento (limpieza exterior de las unidades, mantenimiento de vías y de equipos, instalación y mantenimiento electromecánico de maquinaria y conducción de líneas), operaciones de cambio de vías o de agujas
1791841697001	CORIS DEL ECUADOR S.A.;	N8220.01	actividades de centros que atienden a llamadas de clientes utilizando operadores humanos, sistemas de distribución automática de llamadas, sistemas informatizados de telefonía, sistemas interactivos de respuesta de voz o métodos similares para recibir pedidos, proporcionar información sobre productos, responder a solicitudes de asistencia de los clientes o atender reclamaciones (call - center).
1791291468001	ECUASISTENCIA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA DEL ECUADOR S.A	H5221.03	Actividades de remolque y asistencia en carreteras.
0992442662001	TASISTE S.A.,	N8220.01	actividades de centros que atienden a llamadas de clientes utilizando operadores humanos, sistemas de distribución automática de llamadas, sistemas informatizados de telefonía, sistemas interactivos de respuesta de voz o métodos similares para recibir pedidos, proporcionar información



			sobre productos, responder a solicitudes de asistencia de los clientes o atender reclamaciones (call - center).
--	--	--	---

Fuente: SUPERCIAS

Elaboración: DNICPD

Ahora bien, respecto de las generalidades de los servicios, la DNICPD, identificó:

“...Conforme fue señalado en la resolución de inicio de investigación, mediante oficio SB-DNAE-2019-0283, de 05 de julio de 2019, la Superintendencia de Bancos, informó, dentro del periodo octubre de 2018-2019, lo siguiente:

(...) Sobre el punto a.3) se informa sobre el detalle de las empresas proveedoras de servicios financieros y a que entidad financiera ordenaron el débito del mismo; información que fue tomada de la base consolidada de información que remitieron las entidades financieras en respuesta a la Circulación No. SB-DS-2018-0009-C de 22 de noviembre de 2018.”

De manera general, y de acuerdo con la Resolución No. 385-2017-A, Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de valores y seguros Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 22, de 26 de junio 2017; en el Capítulo XXVI SERVICIOS FINANCIEROS SECTOR FINANCIERO PÚBLICO Y PRIVADO; artículo 8, se define a los servicios financieros de la siguiente manera:

Servicio financiero. - Son las actividades ejecutadas por las entidades financieras para satisfacer las necesidades de los clientes y/o usuarios (personas naturales o jurídicas), sujetas a regulación y control financiero.

Por otro lado, la Resolución No 463-2018-F, de la Junta de Política y Regulación Monetaria y financiera, en el Capítulo LII, Usuarios financieros, Sección primera, artículo 1:

“(...) se entenderá a los servicios no financieros a aquellos que impliquen la prestación de servicios específicos, brindados por una persona natural o jurídica del sistema financiero, cuyo pago o contraprestación se realice mediante débitos de la cuenta de la cual es titular o firma autorizada, o los cargos a tarjetas de créditos o pago, acordados en forma previa (...)”.

Conforme fue analizado dentro de la resolución, 16 de octubre de 2019, dentro de los servicios no financieros se encuentran: las empresas de seguros, principalmente, las de seguros generales, seguros de vida y “las que operan al 3 de abril de 1998 en conjunto en las dos actividades”. En el Código Orgánico Monetario y Financiero Libro III Ley General Seguros, artículo 2, establece que el sistema de seguro privado está conformado por:

- Todas las empresas que realicen operaciones de seguro;
- Las compañías de reaseguros;
- Los intermediarios de reaseguros;
- Los peritos de seguro; y,
- Los asesores productores de seguros.

En este contexto, la DNICPD citó la categoría de empresas que realizarían operaciones de seguros, que de conformidad con el artículo 3 de la Ley General de Seguros, determina:

... son empresas que realicen operaciones de seguros las compañías anónimas constituidas en el territorio nacional y las sucursales de empresas extranjeras, establecidas en el país, en concordancia con lo dispuesto en la presente Ley y cuyo objeto exclusivo es el negocio de asumir directa o indirectamente o aceptar y ceder riesgos en base a primas. Las empresas de seguros podrán desarrollar otras actividades



afines o complementarias con el giro normal de sus negocios, excepto aquellas que tengan relación con los asesores productores de seguros, intermediarios de seguros y peritos de seguros con previa autorización de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.

Además, de conformidad de la Resolución de la Superintendencia de Bancos 306, Registro Auténtico 2006 de 05 de julio 2006, respecto de la clasificación de los tipos de seguros, establece los siguientes:

2.1 SEGUROS DE PERSONAS 2.1.1 Vida.- Abarca los siguientes seguros: 2.1.1.1 Vida individual 2.1.1.2 Vida colectiva 2.1.2 Asistencia médica 2.1.3 Accidentes personales	2.2 SEGUROS DE DAÑOS 2.2.1. Incendio y líneas aliadas. 2.2.1.1. Incendio y líneas aliadas 2.2.1.2. Riesgos catastróficos 2.2.2. Lucro cesante a consecuencia de incendio y líneas aliadas 2.2.2.1. Lucro cesante a consecuencia de incendio y líneas aliadas 2.2.2.2. Lucro cesante a consecuencia de riesgos catastróficos 2.2.3. Vehículos
--	--

Fuente: Resolución de la Superintendencia de Bancos 306, Registro Auténtico 2006 de 05 de julio 2006

Por otro lado, en cuanto al servicio de asistencia especializada, la Dirección utilizó la información remitida por los operadores consultados dentro del expediente, de los cuales, definieron de la siguiente manera:

La prestación de servicios de programas asistenciales como: emergencia por mecánica automotriz, asistencia vial mediante el uso de grúas, legal, médica, hogar, exequias y otros.

En este sentido, entre los criterios utilizados por la Dirección, esta Intendencia identifica que utilizó definiciones contenidas en normas y resoluciones aplicables al sector de seguros, y que además consideró la información remitida por los principales operadores del sector de servicios asistenciales, por lo que, considera que efectivamente, los operadores investigados tendrían relación con dichas actividades económicas.

Además, que conforme la información contenida en SRI y SUPERCIAS, estos operadores realizarían actividades relacionadas con las actividades, en el caso de las aseguradoras con CIU K6512.01 y K6511.00, que corresponden a: *servicios de seguros distintos de los seguros de vida: seguros de accidentes y contra incendios, seguros médicos, seguros de viajes, seguros de cosas, seguros de transporte por carretera, marítimo y aéreo, seguros contra pérdidas pecuniarias y de responsabilidad civil y contratos de anualidades y pólizas de seguros de vida, seguros de invalidez y seguros de doble indemnización.*

Por su parte, en relación a los servicios asistenciales, los operadores mantendrían los siguientes CIU, N8220.01, G4520.01, H5221.01 y H5221.03, que corresponden a: *actividades de centros que atienden a llamadas de clientes utilizando operadores humanos, sistemas de distribución automática de llamadas, sistemas informatizados de telefonía; Mantenimiento y reparación de vehículos automotores; actividades relacionadas con el transporte terrestre de pasajeros; y actividades de remolque y asistencia en carreteras.*



En consecuencia, esta Intendencia coincide con la Dirección, en tanto que el mercado objeto de investigación estaría comprendido por los operadores que ofertan servicios de seguros y asistenciales, que tengan relación con los hechos que se investigan respecto de los supuestos cobros indebidos realizados por servicios de seguros y/o asistencias especializada a través de intermediarios bancarios.

Por lo que, a continuación corresponde realizar el análisis de sustitución de estos servicios, a fin de identificar los servicios sustitutos y sus competidores, conforme la aplicación de las herramientas contenidas en la Resolución No. 11 de la Junta de Regulación de la LORCPM.

Sustitución de la cualitativo y cuantitativo de la demanda

En este punto de análisis, para determinar qué productos podrían ser considerados como sustitutos, el artículo 5 de la LORCPM establece que “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 (...)”.

Así también, para el análisis de sustitución de la demanda, esta Intendencia considera lo referido en el artículo 6 de la Resolución N° 11, esto es: “... *el análisis de sustitución de la demanda implica determinar todos aquellos bienes que el consumidor o usuario considere como sustitutos del producto o servicio materia de análisis. Se deberá utilizar criterios, tantos cuantitativos como cualitativos (...)*”.

- **Análisis de sustitución cualitativo de la demanda**

Respecto del análisis de sustitución cualitativo por parte de la demanda, la Dirección en el informe de resultados, explicó que:

“...Con el fin de realizar el análisis de sustitución cualitativo, es importante evaluar la demanda y conocer qué tipo de consumidores optan por estos tipos de servicios.

Seguros

Al respecto, esta Dirección identificó que conforme los servicios que ofertan los operadores investigados que realizan actividades relacionados a seguros, el público objetivo tendría las siguientes características:

Tipo de seguro	Condiciones	Público objetivo	Modalidad de cobro
VIDA INDIVIDUAL	Muerte por cualquier causa. - cubre la muerte el asegurado por cualquier causa (enfermedad o accidente), que ocurra durante los 365 días de cobertura de la póliza, en cualquier parte del mundo; Enfermedades Graves. - Este seguro anticipará al Asegurado el porcentaje de la Suma Asegurada de la cobertura de Muerte estipulado en las condiciones particulares de la póliza, luego de diagnóstico de	Su público se encuentra entre las edades desde 18 años hasta los 65 años, para ambos sexos, indistinto nivel social, de un nivel de educación como mínimo bachillerato, a nivel nacional.	Escrito y/o verbal



	<p>una de las enfermedades graves definidas a continuación: Cáncer, Accidente cerebro vascular, Insuficiencia renal crónica, Infarto agudo de miocardio</p>		
VIDA COLECTIVA	<p>Seguros corporativos de vida, mínimo 25 empleados. Los anexos son voluntarios (ITP, MDA, Adelanto de capital por enfermedad terminal)</p>	<p>Su público se encuentra entre las edades desde 18 años hasta los 65 años, para ambos sexos, indistinto nivel social, de un nivel de educación como mínimo bachillerato, a nivel nacional.</p>	<p>A través de un Contrato escrito</p>
VEHÍCULOS	<p>Pérdida total: cobertura de pérdida total por robo y/o daño del vehículo, más daños a una propiedad o persona a causa de un siniestro causado por el vehículo. Full cobertura: cobertura de pérdida total por robo y/o daño del vehículo, cobertura de pérdidas parciales por robo y/o daño del vehículo, más daños a una propiedad o persona a causa de un siniestro causado por el vehículo, y todo aquello debidamente aprobado por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. Aplica para todos los conductores que cumplan la ley de tránsito y no utilicen el vehículo para competencias.</p>	<p>Su público se encuentra entre las edades desde 18 años hasta los 70 años, para ambos sexos, indistinto nivel social, de un nivel de educación como mínimo bachillerato, a nivel nacional.</p>	<p>Escrito y/o verbal</p>
ROBO	<p>Cubre daños de la propiedad asegurada, contenida dentro del establecimiento o residencia descrita en el Cuadro de Declaraciones por el contratante de la póliza, como consecuencia directa de ROBO, y los daños que causen a los edificios o locales que contenga la propiedad asegurada, a excepción de sus vidrios o cristales, con motivo de tal robo, la tentativa de hacerlo o su frustración, y todo aquello debidamente aprobado por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.</p>	<p>Su público se encuentra entre las edades desde 18 años hasta los 70 años, para ambos sexos, indistinto nivel social, de un nivel de educación como mínimo bachillerato, a nivel nacional.</p>	<p>Escrito y/o verbal</p>



INCENDIO	Cubre daños de la propiedad asegurada, del establecimiento o residencia descrita en el Cuadro de Declaraciones por el contratante de la póliza, como consecuencia directa de un Incendio u otra cobertura asociada a Incendio Todo Riesgo aprobado por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.	Su público se encuentra entre las edades desde 18 años hasta los 70 años, para ambos sexos, indistinto nivel social, de un nivel de educación como mínimo bachillerato, a nivel nacional.	Escrito y/o verbal
ACCIDENTES PERSONALES	Muerte accidental por cualquier causa Muerte accidental por cualquier causa. Renta diaria por Hospitalización Exclusiones en estas pólizas son heridas autoinfligidas intencionalmente, suicidio o intento de suicidio, y todo aquello debidamente aprobado por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.	Su público se encuentra entre las edades desde 18 años hasta los 65 años, para ambos sexos, indistinto nivel social, de un nivel de educación como mínimo bachillerato, a nivel nacional.	Escrito y/o verbal

Fuente: Información suministrada por Operadores Económicos
Elaboración: DNICPD

En este sentido, esta Intendencia identifica, que conforme la información analizada por la DNICPD, los ramos: vida individual, colectiva, vehículos, robo, incendio, accidentes personales; mantendrían diferencias en sus condiciones y público objetivo, por cuanto, cada uno de éstos se prestarían de manera específica para un necesidad requerida por parte del consumidor.

Además, de manera complementaria, la Dirección utilizó varios estudios que resaltarían lo siguiente:

- El consumidor de seguros sería quien contrata los servicios de cobertura de riesgos, en sentido estricto, el comprador de seguros, sería la persona que en sí misma o en sus bienes o intereses económicos está expuesta al riesgo. ¹
- Además, que la demanda de los seguros se caracterizaría por:
 - 1.- Un gran número de demandantes, sin capacidad de influir en el precio ni en la cantidad (individualmente) debido a que la póliza es un contrato de adhesión y con débiles capacidades de consumo².
 - 2.- Libertad de transacción parcial, al existir determinados productos cuya contratación es obligatoria (p.e., el seguro del automóvil).
 - 3.- No disponer los demandantes de información uniforme sobre los productos existentes y sus características y la incidencia de éstas en el precio.

¹ SÁNCHEZ CALERO F., 1984, Comentarios a la Ley del Contrato de Seguro, Ed. Edersa y 1981, “Las Mutualidades y el movimiento de defensa del consumidor”, Revista Española de Seguros, n° 26.

² Principio básico de seguros la Ley de los grandes números.



4.- Ser muy sensible a la marca, la imagen y no tanto al análisis comparativo de productos. El sector asegurador tiene un problema de mala imagen y de escasa reputación llegando, incluso, a considerar a los seguros como “compra incómoda”.³

5.- La influencia significativa de la renta en los intercambios.

6.- La alta sensibilidad al precio en aquellos productos de suscripción voluntaria, en los de mayor componente de ahorro y en los que se cubren riesgos financieros puros (al existir productos alternativos en el mercado financiero).

Por otro lado, complementó su análisis citando el estudio realizado por la Dirección Nacional de Estudios de Mercado⁴, relacionado con el sistema de seguros privados en el Ecuador, el cual, identificó que los actores más comunes serían: en primer lugar, las propias aseguradoras, que a su vez deben contar con el respaldo de un reaseguro (mediante el cumplimiento de la Ley General de Seguros). Los mecanismos de comercialización de los seguros, se los puede hacer por medio de la propia aseguradora o por el Bróker, y, finalmente los consumidores, que son los que ofertan los servicios.

Además, que en el caso concreto de investigación, la DNICPD identificó la interacción con intermediarios de cobro, que serían la venta de servicios de seguros por medio de canales financieros, esto a su vez, permitiría al usuario acceder al servicio ofertado.

En tal sentido, esta Intendencia verifica que, desde el análisis cualitativo de la demanda, existen diferencias en las características, prestaciones y necesidades del público objetivo, entre cada uno de los ramos de seguros ofertados por los operadores investigados, por lo que, concuerda con la Dirección que dichos ramos podrían ser mercados independientes.

Por otro lado, respecto del análisis cuantitativo con relación al mercado de asistencia especializada, la DNICPD analizó que:

- **Asistencia Especializada**

(...) Al respecto, esta Dirección identificó que, debido a la prestación de servicios de programas asistenciales, el público objetivo tendría las siguientes características: hombres y mujeres, principalmente mayores de 18. De nivel socioeconómico y nivel de instrucción indiferente, dentro del territorio nacional.

Ahora bien, la Dirección, de la información constante en el expediente, identificó, las principales características de cada servicio relacionado con este tipo de asistencias, que se detallan a continuación:

Tipo de asistencia	Condiciones
Asistencia internacional	Cubre periodo de viaje 90 días exceptuando motivo de estudio y país de residencia Ecuador.
Assist365	En caso de auxilio vial Remolque, Traspaso corriente, cambio llanta, envió gasolina, cerrajería, alojamiento, transporte
Assist365_upgrade	En caso de auxilio vial Remolque, Traspaso corriente, cambio llanta, envió gasolina, cerrajería, alojamiento, transporte, asistencia legal, descuentos en red, auto suplente, asistencia mecánica
Su_vida_protegida	Seguro de vida, con asistencia telefónica
Asistencia apoyo	En caso de requerir asistencia de emergencia técnica en hogar, vial vehicular, en viajes

³ Ver NEWMAN A., 1998, Strategy and the Role of IT in the insurance sector, Ed. Financial Times, London.

⁴ Estudio de mercado “Sistema de seguros privados en el Ecuador - ramo de seguro crédito interno y crédito a las exportaciones”; Dirección Nacional de Estudios de Mercado Intendencia de Abogacía de la Competencia de la SCPM; Acceso [25 de enero de 2021]



Asistencias mujeres	En caso de requerir asistencia de emergencia técnica en hogar, vial vehicular, en viajes
Asistencias integrales	En caso de requerir asistencia de emergencia técnica en hogar, vial vehicular, en viajes
Asistencia inversión protegidos	En caso de requerir asistencia de emergencia técnica en hogar, vial vehicular, en viajes
Asistencia juvenil	En caso de requerir asistencia de emergencia técnica en hogar, vial vehicular, en viajes
Asistencias a niños	En caso de requerir asistencia de emergencia técnica en hogar, vial vehicular, en viajes
Asistencias protección	En caso de requerir asistencia de emergencia técnica en hogar, vial vehicular, en viajes
Asistencias técnicas	En caso de requerir asistencia de emergencia técnica en hogar, vial vehicular, en viajes
Autoassist	En caso de requerir por emergencia Producto Auto Asiste, Remolque, Auxilio mecánico, Localización y envío de repuestos, Conductor elegido, Transmisión de mensajes urgentes, Ambulancia en caso de accidente, Médico virtual, Transporte de usuario fallecido, hospedaje de acompañantes, Transporte, depósito o custodia del vehículo reparado, Asistencia jurídica completa
Crédito hipotecario	Asistencia técnica
Asesoría legal	Servicio de asistencia otorgada al titular en caso de consecuencia de fallecimiento por cualquier causa mientras esté vigente el servicio.
Bienestar total	Asistencia personas
Desempleo_plus	Asistencia en desempleo, incluye
Home_care	Asistencia, consulta temas legales HOGAR Elaboración de contratos, permiso salida de menores
One_trip	Asistencia internacional
Hogar protegido asesoría legal	Aplica en caso de requerir asistencia técnica de emergencia en hogar Plomería, Cerrajería, Electricidad, vidrios, servicios de conexión, legal en derecho civil, familiar, laboral
Legal	Asistencia legal
Transacción segura	Asistencia en asalto en cajero bancario
Asistencia AlphaPlus medical	Traslado medico terrestre, orientación medica telefónica, medico a domicilio, referencias
Asistencia Junto a ti	Traslado medico terrestre, medico a domicilio, orientación medica telefónica, phono escucha (orientación psicológica), inyectología a domicilio, envió exámenes de laboratorio a domicilio, mensajería, transporte para citas médicas, peluquería a domicilio, técnico a domicilio, orientación legal telefónica, asesoría en microemprendimiento, referencias
Asistencia Jóvenes	Asistencia lega in situ, chofer de reemplazo por ingerir bebidas alcohólicas, transporte por inmovilización o convalecencia, referencias
Asistencia Ejecutiva	Conductor por mantenimiento de vehículo, conductor por retiro de taller, transporte para traslados al aeropuerto, mensajería, empleada doméstica (despido o renuncia), técnico a domicilio, delibera supermercado, referencias
Adulto Plus	Traslado medico terrestre, orientación medica telefónica, delivery supermercado, consulta médica en medicina familiar, pediatría y ginecología, envió exámenes de laboratorio a domicilio, coordinación de enfermeras o médicos a domicilio, referencias
Bienestar Hospitalario	Traslado medico terrestre, orientación medica telefónica, delivery supermercado, coordinación de enfermeras o médicos a domicilio, consulta médica en medicina familiar, pediatría y ginecología, asistencia odontológica, referencias.



Asistencia 360 BGR	Asistencia hogar, técnico a domicilio, orientación legal telefónica, traslado medico terrestre, medico a domicilio, referencias
Asistencia Discovery	Asesoría legal telefónica en microemprendimiento, asesoría legal telefónica en temas financieros, asesoría legal telefónica en tramites por desempleo
Renta y asistencia familiar Dineros	Docente a domicilio, traslado escolar por enfermedad o accidente, técnico a domicilio, asistencia pc, mensajería, asistencia al hogar para eventos, conductor por mantenimiento de vehículo, transporte para traslados al aeropuerto
Protección Salud Dineros	Orientación medica telefónica con nutricionista, cita médica con deporto logo o nutricionista, Courier por compra de suplementos o implementos deportivos, traslado por eventos sociales, referencias
Vida Segura	Traslado medico terrestre, orientación medica telefónica, envió de medicamentos a domicilio por enfermedad, accidente, retiro de exámenes de laboratorio, consulta médica en medicina familiar, pediatría y ginecología, medicamentos derivados de la consulta medica
Adulto Seguro	Traslado medico terrestre, orientación medica telefónica, envió de medicamentos a domicilio por enfermedad o accidente, retiro de exámenes de laboratorio, consulta médica en medicina familiar, pediatría y ginecología, medicamentos derivados de la consulta medica
Asistencia Hogar	Traslado medico terrestre, orientación medica telefónica, medico a domicilio, phono escucha (orientación psicológica), sala de emergencia, garantía de pago en atención inicial por accidente o emergencia, asistencia hogar, técnico a domicilio, asistencia vial, referencias
Asistencia al Negocio	Traslado medico terrestre, orientación medica telefónica, medico a domicilio, phono escucha (orientación psicológica), sala de emergencia, garantía de pago en atención inicial por accidente o emergencia, asistencia tributaria, asesoría legal telefónica, asistencia hogar, asistencia vial, referencias
Asistencia Hospitalaria	Asistencia oftalmológica, atención hospitalaria por emergencia vital (cirugías), asistencia médica preventiva
Asistencia Hogar Servicio Básico	Asistencia al hogar, referencia de técnicos especializados
Asistencia Médica Servicio Básico	Traslado medico terrestre, medico a domicilio, orientación medica telefónica, phono escucha (orientación psicológica), garantía de pago en atención inicial por accidente o emergencia, sala de emergencia
Asistencia Vial Servicio Básico	Asistencia vial, asistencia legal por robo de vehículo, asistencia y defensa legal en caso de accidente, referencias
Asistencia MUPI incendios	Asistencia hogar, técnico a domicilio, asesoría legal telefónica, asistencia médica para personal doméstico, traslado medico terrestre, orientación medica telefónica, descuentos en farmacia
Asistencia Dental CIFRASEG	Examen clínico y diagnóstico, rayos x y peri capitales, profilaxis, educación para la higiene bucal, consulta con especialista, emergencia odontológica, restauración simple, compuesta y compleja de amalgama, restauración simple, compuesta y compleja de resina, capuchones peri coronarios, extracciones dentales y molares, etc.
Asistencia Plenitud Total	Traslado medico terrestre, medico a domicilio, orientación medica telefónica, phono escucha (orientación psicológica), inyecto logia a domicilio, envió exámenes de laboratorio a domicilio, terapeuta fisico a domicilio, transporte para citas médicas, peluquería a domicilio, asistencia pc, referencias
Protección Segura	Gastos hospitalarios por accidente o emergencia médica, cita médica con traumatólogo, terapeuta fisico a domicilio, traslado medico terrestre



Plan Seguro Práctico Dineros	Gastos hospitalarios por accidente o emergencia médica, cita médica con traumatólogo, terapeuta físico a domicilio, traslado medico terrestre
Adulto Mayor	Traslado medico terrestre, medico a domicilio, orientación medica telefónica, phono escucha (orientación psicológica), inyectología a domicilio, terapeuta físico a domicilio, mensajería, transporte para citas médicas, consulta legal telefónica, delivery supermercado, peluquería a domicilio, técnico a domicilio, asistencia pc.
Mamá Segura	Mensajería, delivery supermercado, empleada doméstica a domicilio, referencia.
Oncoprotección	Medico a domicilio, traslado medico terrestre, envío de enfermera, transporte a citas médicas, consulta con psicólogo, inyectología a domicilio, mensajería
Ticket Show	Entrada asegurada
Tu Futuro Plus	Asistencia vial, transporte por inmovilización del vehículo por accidente o avería, transporte al aeropuerto por vacaciones familiares, mecánica ligera de motos y bicicletas, asistencia dental por emergencia, medico a domicilio
Guardián Seguro	Mecánica estética para vehículo, asistencia y defensa legal en caso de accidente, referencias
Protecpet	Hotel para mascota, veterinario a domicilio, aseo y peluquería, orientación veterinaria telefónica, referencias
vida Segura	Traslado medico terrestre, medico a domicilio, orientación medica telefónica, inyectología a domicilio, exámenes de laboratorio a domicilio, terapeuta físico a domicilio, referencias
Apoyo Vital	Asesoría legal telefónica, protección contra fraude por robo de tarjeta de crédito
Fuerza Vital	Examen clínico y diagnóstico, rayos x y peri capitales, profilaxis, educación para la higiene bucal, consulta con especialista, emergencia odontológica, restauración simple, compuesta y compleja de amalgama, restauración simple, compuesta y compleja de resina, capuchones peri coronarios, extracciones dentales y molares, etc.
Vida a tu Medida	Consulta con ginecólogo, mamografías y ecografías, medicamentos derivados de la consulta médica, empleada doméstica a domicilio, asistencia escolar, mensajería, asistencia vial, asistencia mascotas
Soltero Protegido	Transporte por inmovilización del vehículo por accidente o avería, asistencia vial, farra segura (traslado al evento), transporte al aeropuerto por vacaciones familiares, mecánica ligera de motos y bicicletas, asistencia dental por emergencia, medico a domicilio
Bróker Seguro	Profesor para nivelación, traslado medico terrestre
Ciclista Seguro	Traslado medico terrestre, remolque por avería o accidente, remolque por avería o accidente, mecánica ligera a bicicletas, asesoría legal, referencias
Corporativo GPF	Examen clínico y diagnóstico, rayos x y peri capitales, profilaxis, educación para la higiene bucal, consulta con especialista, emergencia odontológica, restauración simple, compuesta y compleja de amalgama, restauración simple, compuesta y compleja de resina, capuchones peri coronarios, extracciones dentales y molares, etc.
Asistencia QBE (Zúrich Seguros)	Examen clínico y diagnóstico, rayos x y peri capitales, profilaxis, educación para la higiene bucal, consulta con especialista, emergencia odontológica, restauración simple, compuesta y compleja de amalgama, restauración simple, compuesta y compleja de resina, capuchones peri coronarios, extracciones dentales y molares, etc.



Asistencia Óptica Los Andes	Examen clínico y diagnóstico, rayos x y peri capitales, profilaxis, educación para la higiene bucal, consulta con especialista, emergencia odontológica, restauración simple, compuesta y compleja de amalgama, restauración simple, compuesta y compleja de resina, capuchones peri coronarios, extracciones dentales y molares, etc.
Asistencia Clave Seguros	Examen clínico y diagnóstico, rayos x y peri capitales, profilaxis, educación para la higiene bucal, consulta con especialista, emergencia odontológica, restauración simple, compuesta y compleja de amalgama, restauración simple, compuesta y compleja de resina, capuchones peri coronarios, extracciones dentales y molares, etc.
Asistencia Funcionarios Públicos	Asistencia dental familiar, asistencia exequias familiar, asesoría legal telefónica, asistencia medica
Asistencia PepsiCo	Asistencia de coordinación de orientación médica telefónica, profesor en línea en caso de enfermedad del alumno, orientación legal telefónica
Renta Hospitalaria	Asistencia de coordinación de orientación médica telefónica, Consulta médica a domicilio, Guía médica telefónica, Laboratorio básico, Coordinación de ingreso hospitalario por accidente, garantía de pago de atención inicial, garantía de pago, de localización de medicamentos hospitalarios, búsqueda de pintas de sangre, Seguimiento médico, Traslado médico terrestre, servicio de coordinación de atención ambulatoria, Atención dental básica.
Asistencia Edema	Examen clínico y diagnóstico, rayos x y peri capitales, profilaxis, educación para la higiene bucal, consulta con especialista, emergencia odontológica, restauración simple, compuesta y compleja de amalgama, restauración simple, compuesta y compleja de resina, capuchones peri coronarios, extracciones dentales y molares, etc.
Asistencia SOS	Coordinación de: asistencia traslado médico terrestre, consulta médica domiciliaria, orientación médica telefónica, asistencia psicológica primaria, referencias médicas con especialistas, envío de exámenes de laboratorio y medicinas, citas mecias, orientación nutricional, coordinación de atención hospitalaria por accidente, garantía de pago de atención inicial, Sala de emergencia, Servicio de conductor para traslado de vehículos por tramites de matriculación, conductor por enfermedad o accidente, envío de transporte por enfermedad a citas médicas, empleada doméstica o niñera a domicilio, envío de grúa por avería o accidente, auxilio mecánico, mecánica ligera, cerrajero mecánico, referencia de talleres, referencia de talleres, servicios de plomería, electricidad, cerrajería, vidriería, portero eléctrico, conexión con técnicos varios.
Asistencia Panamericana Life	Examen clínico y diagnóstico, rayos x y peri capitales, profilaxis, educación para la higiene bucal, consulta con especialista, emergencia odontológica, restauración simple, compuesta y compleja de amalgama, restauración simple, compuesta y compleja de resina, capuchones peri coronarios, extracciones dentales y molares, etc.
Asistencia Ala doctor	Coordinación de: asistencia traslado médico terrestre, orientación médica telefónica, consulta médica domiciliaria en caso de accidentes o enfermedades, enfermeras a domicilio en caso de accidente o enfermedad, transmisión de mensajes en caso de emergencia o enfermedad, envío de exámenes de laboratorio y medicinas, consultas ambulatorias.
Asistencia Banco Pacífico	Asistencia dental familiar, asistencia exequias familiar, asesoría legal telefónica, asistencia medica
Asistencia CNEL	Asistencia dental familiar, asistencia exequias familiar, asesoría legal telefónica, asistencia medica



Asistencia CNT	Asistencia dental familiar, asistencia exequias familiar, asesoría legal telefónica, asistencia médica
Asistencia MSP	Asistencia dental familiar, asistencia exequias familiar, asesoría legal telefónica, asistencia médica
Asistencia Al Comercio	Coordinación de asistencia técnica en computación al establecimiento: orientación técnica telefónica, asistencia técnica remota, visita de técnico la empresa, orientación legal en derecho laboral, orientación legal en caso de robos, envío y pago de cerrajero por emergencia, envío y pago de plomero por emergencia, servicio de guardianía del inmueble en caso de emergencia, traslado de muebles en caso de siniestro, referencia de profesionales en aseo,
Constiasistencia	Coordinación de asistencia vehicular: remolque en caso de avería o accidente, auxilio mecánico, cerrajero, automotriz, transporte del vehículo reparado o recuperado, localización y envío de repuestos, conductor profesional, estancia de los beneficiarios por avería o accidente o robo del vehículo, desplazamiento de ocupantes por inmovilización del vehículo, ambulancia en caso de accidente, transmisión de mensajes urgentes, orientación legal telefónica
Cellcom	Coordinación de asistencia en el caso de daño de pantalla, daño de display, daño del pin de carga.
Asistencia Seguro Escolar	Docente a domicilio, traslado escolar por enfermedad o accidente, técnico a domicilio, asistencia pc

Fuente: operadores económicos de asistencia especializada
Elaborado: DNICPD

De igual manera, esta Intendencia identifica que cada una de las prestaciones ofertadas por los operadores de asistencia especializada, mantienen una combinación de servicios únicos que los mismos se adaptarían a la necesidad de cada cliente.

Esta situación, a manera de resumen, la DNICPD utilizó la siguiente tabla comparativa, conforme lo siguiente:

Tabla Comparativa de las características de las prestaciones por mercado

Seguro	Asistencia especializada
Asumir directa o indirectamente o aceptar y ceder riesgos en base a primas	Prestación de servicios de programas asistenciales
44 ramos	3 ramos aproximadamente
Aseguran los riesgos causados por afecciones, pérdidas o daños de la salud, de los bienes o del patrimonio y los riesgos de fianzas o garantías	Asistencia en: emergencia por mecánica automotriz, asistencia vial mediante el uso de grúas, legal, médica, hogar, exequias y otros
Constituido a nivel nacional	Constituido a nivel nacional

Elaborado: DNICPD
Fuente: operadores económicos

Además, en cuanto a la relación de precios, la Dirección utilizó, a modo de ejemplo algunas prestaciones, tanto de seguros y de asistencia especializada, en relación con sus precios promedios, de la siguiente manera:

“ ...



TIPO DE SEGURO		TIPO DE ASISTENCIA ESPECIALIZADA	
NOMBRE DE SEGURO	RANGO DE PRECIOS	NOMBRE DE ASISTENCIA	PROMEDIO PRECIOS
Vida individual	[REDACTED]	Asistencia Escolar	[REDACTED]
Vida colectiva		Asistencia a respaldos futuros	
Vehículo		Asistencia Mujer	
Incendio		Asistencia inversión protegido	
Robo		Asistencia Familiar	
Asistencia Medica		Asistencia apoyo total	
		Asistencia en desempleo	
		Asistencia en robo de tarjeta de crédito	
		Asistencia Internacional	
		Asistencia Legal	
		Asistencia sobre salud	
		Asistencia Técnica	
		Asistencia vehicular	
		Asistencia seguro transacciones	
		Bienes Hipotecarios	
		Asistencias protección en fraudes	
		Asistencia telefónica	
		Hogar protegido	

Elaborado: DNICPD
Fuente: operadores económicos

En este contexto, esta Intendencia identifica que tanto por sus características, condiciones, coberturas y precio/ tarifas, difieren tanto los servicios de seguros entre ramos, y los servicios asistenciales analizados, por lo que, identifica que desde su concepto difieren cualitativamente.

Respecto del análisis realizado por la DNICPD, esta Intendencia concuerda con los resultados obtenidos en la sustitución de la demanda, define al mercado producto, comprendido principalmente por dos mercados: 1) seguros, por sus ramos y 2) asistencia o programas asistenciales, sin identificar sustitutos adicionales, a los servicios similares analizados en la presente investigación.

- **Análisis de sustitución cuantitativo de la demanda**

Respecto de este análisis, esta Intendencia considera las herramientas cuantitativas de sustitución, la Resolución No. 11 establece, entre otras, la siguiente:

Artículo 10. Prueba de correlación de precios.- Esta prueba se fundamenta en el hecho de que cuando dos o más bienes pertenecen al mismo mercado, sus precios tienden a variar en el mismo sentido a través del tiempo.

Para una adecuada implementación de esta prueba se sugiere la utilización de medidas tales como la correlación de precios, la correlación de logaritmo de precios, y/o la correlación de primeras diferencias de logaritmo de precios. **Si el valor de estas medidas es estadísticamente igual o superior a 0,80, se tiene evidencia a favor de un grado de sustitución entre los bienes; en sentido**



opuesto, si el valor de estas medidas es inferior estadísticamente a 0,80, se tiene evidencia en contra de dicha hipótesis. (Énfasis añadido)

En palabras sencillas, una correlación positiva indica que las dos variables tienden a disminuir o incrementar de la misma forma, lo cual indica que los productos analizados son sustitutos. Por otra parte, un coeficiente negativo indica que mientras una variable incrementa la otra disminuye, demostrando que los productos analizados son complementarios.

El coeficiente de correlación es calculado a partir de la covarianza entre dos series de tiempo, a través de la desviación estándar de las mismas. La fórmula de correlación utilizada es la siguiente:

$$(1) r = \text{Cov}(x,y)/SD(X)SD(Y)$$

Donde:

Cov (x,y) es la covarianza entre X y Y

SD(X) SD (Y) es la desviación estándar de x respecto a y.

El coeficiente de correlación se encuentra en un rango de -1 a 1; un coeficiente de -1 indica Perfecta Correlación negativa; un coeficiente de 1 indica Perfecta Correlación Positiva; y, un coeficiente de cero indica que no existe correlación.

Respecto al análisis de sustitución cuantitativo de la demanda, la Dirección, en su informe de resultados, manifestó que:

Para la estimación de la sustitución del servicio analizado se utilizaron **los precios promedio mensuales (enero 2014 – diciembre 2019) del programa de “asistencia médica” y “vehicular, de los mercados de seguro, y asistencia especializada.**

Las series de precios fueron deflactadas con el Índice de Precios al Consumidor (IPC) con la finalidad de trabajar con precios constantes. Una vez realizados estos procedimientos, los resultados obtenidos fueron los siguientes:

Correlación de precios asistencia medica

	lnAEas~a	lnSEGU~a
lnAEasiste~a	1.0000	
lnSEGUROas~a	-0.1687	1.0000

Correlación de precios vehículos

	lnAsis~i	lnSegu~i
lnAsistenc~i	1.0000	
lnSegurovehi	-0.0267	1.0000

Fuente: Información operadores económicos Expediente SCPM-IGT-INICPD-0021-2018
Elaboración: Dirección Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales.



Tal como se muestran los resultados del método aplicado, cuantitativamente los precios del programa “asistencia médica” y “vehicular” de cada mercado, **no serían productos sustitutos entre sí, al evidenciar correlaciones inferiores al coeficiente de 0,8**. Por lo que, cuantitativamente, se confirma que corresponde analizar los mercados de seguros y asistencia especializada, de manera individual.

Incluso por sus características, servicios y precios, y el uso que la demanda les puede dar a dichos servicios, esta Dirección concluye, que los mercados producto de la presente investigación serían: 1) mercado de seguros, por cada ramo de seguro; y 2) mercado de asistencia especializada.

Así también, dentro **del ramo seguros**, esta dirección realizó la estimación de la sustitución del **programa de seguros de vida individual, vida colectiva, incendios, robo, asistencia médica y vehículos utilizado precios promedio mensuales (enero 2014 – diciembre 2019)**.

Las series de precios fueron deflactadas con el Índice de Precios al Consumidor (IPC) con la finalidad de trabajar con precios constantes. Una vez realizados estos procedimientos, los resultados obtenidos fueron los siguientes:

Correlación por ramos

	lnAsis~a	lnVida~l	lnVehi~o	lnInce~s	lnVida~a	lnRobo
lnAsistenc~a	1.0000					
lnVidaindi~l	-0.0953	1.0000				
lnVehiculo	0.2167	0.1683	1.0000			
lnIncendios	0.2267	0.4593	0.1368	1.0000		
lnVidaCole~a	-0.0773	-0.1071	-0.0001	-0.0707	1.0000	
lnRobo	0.0393	-0.0438	0.2067	0.0393	-0.0952	1.0000

Fuente: Información operadores económicos Expediente SCPM-IGT-INICPD-0021-2018
Elaboración: Dirección Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales.

Los resultados del método aplicado, cuantitativamente los precios de los ramos **de asistencia médica, vida individual, vida colectiva, incendios, vehículos y robos, no serían productos sustitutos entre sí, al evidenciar correlaciones inferiores al coeficiente de 0,8**. Por lo que, cuantitativamente, se confirma que corresponde analizar el mercado de seguros cada ramo, de manera individual.

En tal sentido, en virtud de que las pruebas cuantitativas aplicadas por la DNICPD, contienen los elementos necesarios para que estadísticamente sus resultados sean considerados, por cuanto se utilizó un número mayor 30 datos y sus coeficientes, tanto en la aplicación de seguros y asistencia especializada, así como, la correlación entre ramos: asistencia médica, vida individual, vida colectiva, incendios, vehículos y robos, resultados inferiores a 0,8, esta Intendencia considera que existe evidencia de que cada mercado sería independiente, y que se confirma la definición cualitativa de la existencia de dos mercados diferenciados.

Análisis de sustitución de la oferta y competencia potencial

A fin de referirse al análisis de sustitución de la oferta y competencia potencial, esta Intendencia considera lo referido en el artículo 11 de la Resolución 011 de la Junta de Regulación de la LORCPM, que establece:

“... El análisis de sustitución de la oferta implica determinar todos aquellos bienes ofertados por operadores económicos, denominados potenciales competidores, quienes ante incrementos en precios del producto o servicios materia de análisis, podrían fabricarlo y comercializarlo en un periodo de tiempo tal que no suponga ajustes significativos de activos materiales e inmateriales, y sin incurrir en costos o riesgos adicionales excesivos (...).”

En este sentido, una de las pruebas para determinar la existencia o no de sustituibilidad por lado de la oferta es la Prueba de Sustitución de la Oferta SSS, tal como lo señala el artículo 12 de la referida resolución: “(...) esta prueba consiste en evaluar el cumplimiento de condiciones que demuestran la existencia de potenciales competidores desde la perspectiva de la oferta (...)”.

Respecto de este punto, en el mercado de seguros, la DNICPD identificó los siguientes resultados:

Mercado de seguros	Mercado de asistencia especializada	Conclusión
<p>Los potenciales competidores deben poseer los activos tantos materiales como inmateriales para trasladar su producción de un bien o servicio determinado a otro; en caso de no poseer alguno, debe ser capaz de adquirirlo sin la necesidad de incurrir en costos que sean irrecuperables”.</p>		
<p>De la identificación de la actividad económica esta Dirección evidenció que existen alrededor de 53 empresas que se dedicarían a brindar estos servicios, en el mercado de seguros, entre los que se encuentran: AIG METROPOLITANA; AMA AMERICA S.A., EMPRESA DE SEGUROS, ASEGURADORA DEL SUR, BMI, BUPA ECUADOR S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS, CHUBB SEGUROS ECUADOR S.A.; COFACE S.A.; COLON CONDOR CONSTITUCION C.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS; ECUATORIANO SUIZA; EQUINOCCIAL EQUIVIDA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.; GENERALI HISPANA INTEROCEANICA C.A. DE SEGUROS., LA UNIÓN; LATINA SEGUROS C.A.; LIBERTY SEGUROS S.A.; MAPFRE ATLAS; ORIENTE SEGUROS S.A.; PAN AMERICAN LIFE DE ECUADOR COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., PICHINCHA SEGUROS ALIANZA S.A.; SEGUROS CONFIANZA S.A.; SEGUROS SUCRE S.A.; SWEADEN COMPAÑÍA DE</p>	<p>Así también; en el sector de asistencia especializada, esta Dirección identificó, alrededor de 10 empresas, que compiten con los mismos productos; de los cuales constan los siguientes: CORIS; ASISTENCIA ESPECIALIZADA DEL ECUADOR GEA ECUADOR S.A.; TASISTE S.A.; ECUASISTENCIA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA DEL ECUADOR S.A.; AMERICANASSIST ECUADOR S.A.; MUNDO ASISTENCIAS; IGS; AXA; USAME; ASISTENCIA365 S.A.</p>	<p>En este sentido, esta Dirección identifica que existirían competidores potenciales que poseen la capacidad financiera y conocen el negocio de actividades de seguros y asistencia especializada; en el mercado ecuatoriano, por lo que atenderían de manera rápida al contar con los activos materiales e inmateriales en los mercados mencionados.</p>



<p>SEGUROS S.A.; UNIDOS VASEGUROS S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS ZURICH SEGUROS ECUADOR S.A.</p>		
<p>Los potenciales competidores deben tener la oportunidad de acceder a sistemas logísticos y canales de distribución adecuados para la comercialización del producto o servicio materia de análisis</p>		
<p>En este sentido, esta Dirección identificó que el canal principal de distribución de este tipo de servicios es el tradicional que son; los medidores (corredores y agentes de seguro) y las oficinas o sucursales de la propia entidad, también se encuentra los canales de distribución modernos como internet, venta telefónica o la distribución a través de Banca – Segura (confluencia del sector bancario y asegurador).</p>	<p>Los canales de distribución en asistencia especializada; se establecen por comunicación entre mediador y consumidores y a través del sistema “Banca-Seguros”, entregándoles información que permite acceso a los diferentes servicios ofrecidos. Por lo que su acceso, estaría únicamente limitado por el relacionamiento que se tenga respecto con la red que se quiera utiliza, en el caso de banca, con las entidades financieras, los mediadores-contratados por el operador económico y su propia fuerza de ventas; y los canales on-line, que se encuentran al alcance de cualquier operador.</p>	<p>En consecuencia, la DNICPD evidenció que la oportunidad del acceso a los sistemas logísticos y canales de distribución es amplia y asequible para los potenciales competidores de estos mercados.</p>
<p>Los potenciales competidores no deben incurrir en costos hundidos significativos al momento de trasladar su producción o prestación de servicios</p>		
<p>Cualquier barrera de entrada debe ser superada en un periodo razonablemente corto de tiempo y sin que esto conlleve altos costos operacionales”</p>		
<p>En tal sentido, esta Dirección concluye, en el mercado de seguros, no se identifican barreras de entrada que no puedan ser superadas en un periodo razonablemente corto de tiempo y que estas signifiquen costos operacionales altos.</p>	<p>En tal sentido, por lo referido por los operadores del sector, esta Dirección concluye, en el mercado de asistencia especializada, al encontrarse pocos oferentes, podrían existir barreras de entrada, lo que ocasionaría presión sobre la oferta, generando una caída de precios, lo que a su vez restringe la entrada de nuevos participantes.</p>	



<p>Los potenciales competidores deben poseer capacidad instalada inutilizada que puede ser puesta en marcha sin incurrir en costos significativos</p>	<p>De la revisión de la información aportada dentro del expediente por los operadores económicos, esta Dirección observa que los competidores potenciales corresponden a empresas establecidas a nivel nacional e internacional, que a priori, tendrían la capacidad instalada, en la línea comercialización, costos en marketing y relación con socios comerciales. Por lo que, se podría señalar que la incorporación de un nuevo servicio como de afiliación, existirá la capacidad para la comercialización del servicio, sin la necesidad de incurrir en costos significativos.</p>
<p>Los consumidores deben percibir a los bienes o servicios de los potenciales competidores como sustitutos válidos del producto o servicio materia de análisis”</p>	<p>Del análisis de la demanda antes realizado, esta Dirección identificó que la oferta disponible en el mercado de seguros y asistencia especializada, los consumidores no percibirían como sustitutos servicios ofertados por cada segmento. Por lo que, difícilmente podrían ser considerados como parte del mismo mercado.</p>

Fuente: Informe de resultados realizado por la DNICPD

Elaboración: INICPD

Al respecto, esta Intendencia, realiza las siguientes consideraciones:

- Respecto de los potenciales competidores, se identificó que, al existir alrededor de 53 empresas en el sector de seguros; y alrededor de 10 empresas en asistencia especializada, y que mantienen varios años en el mercado ecuatoriano, poseerían la capacidad financiera y conocería el negocio de actividades de seguros y asistencia especializada, así como los activos materiales e inmateriales, por lo que, atenderían de manera rápida la demanda de estos mercados.
- En cuanto al acceso de sistemas logísticos y canales de distribución, en virtud, de que los canales utilizados para la oferta de estos servicios utilizarían canales tradicionales, puntos de ventas propios; y en su mayoría, modernos, como internet, venta telefónica, intermediarios financieros, estos sistemas logísticos y canales serían de acceso para los potenciales competidores de estos mercados.
- Con relación a los costos hundidos, en comparación con otras industrias, los competidores potenciales que quieran ingresar en los mercados de seguros y asistencia especializada, no tendrían que incurrir en costos hundidos significativos para ofertar estos servicios.
- Esta Intendencia, de la información remitida por los operadores de estos mercados, en el mercado de seguros, no identifica barreras de entrada que no puedan ser superadas en un periodo razonablemente corto de tiempo y que estas signifiquen costos operacionales altos.



Mientras que, en el mercado de asistencia especializada, al encontrarse pocos oferentes, podrían existir barreras de entrada, lo que ocasionaría presión sobre la oferta, generando una caída de precios, lo que a su vez restringe la entrada de nuevos participantes.

- Respecto de la capacidad instalada inutilizada sin incurrir en costos significativo, esta Intendencia evidencia que, al identificar que los posibles competidores corresponderían a empresas establecidas a nivel nacional e internacional, dichos operadores contarían con la capacidad instalada, en la línea comercialización, costos en marketing y relación con socios comerciales, en tal sentido, existiría la capacidad para la comercialización del servicio, sin la necesidad de incurrir en costos significativos.
- Finalmente, en cuanto, a que los consumidores deben percibir a los bienes o servicios de los potenciales competidores como sustitutos válidos del producto o servicio materia de análisis, la INICPD identificó que la oferta disponible en el mercado de seguros y asistencia especializada, los consumidores no percibirían como sustitutos servicios ofertados por cada segmento. En consecuencia, difícilmente podrían ser considerados como parte del mismo mercado.

En resumen, esta Intendencia, por el análisis realizado por la DNICPD, concluye que, en los mercados relevantes definidos, existirían competidores potenciales que podrían ofertar y comercializar servicios de seguros y asistencia especializada, con las mismas características en un periodo de tiempo que no supondría de ajustes significativos. Además, al contar con varios canales de distribución y contar con un mercado donde existen varios operadores económicos disponibles para atender la demanda, no representaría una preocupación en el ámbito de competencia a corto plazo.

No obstante, en cuanto a las barreras de entrada, y como los consumidores no perciben estos servicios como sustitutos válidos entre sí, no es pertinente, por el lado de la oferta y competencia potencial, ampliar estos mercados relevantes, por lo que, coincide con la DNICPD, respecto de mantener la definición del mercado respecto del análisis de la demanda.

Mercado geográfico

El artículo 5 de la LORCPM en relación al mercado geográfico establece:

“El mercado geográfico comprende el conjunto de zonas geográficas donde están ubicadas las fuentes alternativas de aprovisionamiento del producto relevante (...) 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 Dirección, dentro de la definición de mercado geográfico realizó las siguientes consideraciones:

Una vez determinado el tipo de servicio que ofertan los diferentes operadores económicos, esta Dirección ha identificado, que dentro de la cadena de producción se encuentran los intermediarios de cobro; de acuerdo con el glosario de términos de la Superintendencia de Bancos se define de la siguiente manera:

Intermediario.- Persona física o jurídica que actúa como enlace entre dos o más partes que desean realizar una compraventa u otro tipo de operación.

Intermediario Financiero.- Intermediario que actúa de manera habitual en el mercado financiero, receptando recursos través de depósitos o cualquier otra forma de captación, con el objeto de utilizar los recursos así obtenidos, total o parcialmente, en operaciones de crédito e inversión. Ejemplo: los bancos y sociedades financieras, cooperativas y mutualistas.

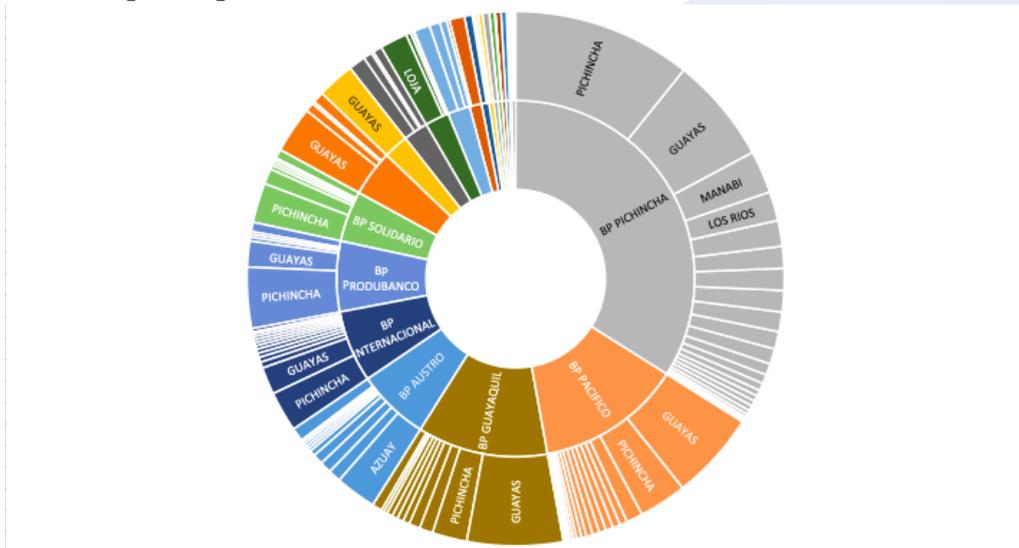
Para este caso, se identificó que los intermediarios de cobro son entidades financieras específicamente Banco, lo cuales a su vez usan sus productos o servicio financieros para realizar la transacción entre los operadores de seguros, medicina preparada y asistencia especializada y sus clientes.

A lo largo de la investigación estos operadores económicos han determinado que su poder de captación de clientes, es a nivel nacional, es decir la oferta sus servicios se expande por todo el territorio nacional; esto debido también, a la extensa base de datos que tendrían acceso los bancos privados.

Y con relación, al alcance geográfico, determinó:

“...Guayas tiene la mayor participación con el 31,43%, seguido de Azuay con el 22,89%; en tercer lugar, se ubica la provincia de Pichincha con el 12,66%, Manabí tienen un participación del 6,02% ubicándose en cuarto lugar, y en quinto lugar se encuentra la provincia de Cañar con el 5,93%, el resto del mercado se distribuye en las 16 provincias restantes con participaciones de menos del 4%.”

(...) Participación provincial- ventas a través de intermediarios de cobro



Fuente: Información operadores económicos
Elaboración: Dirección Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales.

Al respecto esta Intendencia, tiene en cuenta conforme la información constante en el expediente que, el alcance geográfico que mantendría la oferta de estos servicios, estarían comprendidos, principalmente, en la provincia de Guayas con el 31,43%, Azuay con el 22,89%; Pichincha con el 12,66%, entre otras.

De manera complementaria, conforme artículo 21 de la Resolución N°11, que establece la Prueba de Elzinga – Hogarty:

(...) 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 (...)

En este sentido, esta herramienta cuantitativa, considera los siguientes criterios:

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)⁵

Por lo mencionado, LIFOUT (“Un poco adentro desde afuera”, por sus siglas en ingles) y LOFI (“Un poco de afuera hacia dentro”, por sus siglas en inglés) se utiliza para evaluar la existencia de un mercado geográfico único. La primera hace referencia a la situación de que un solo pequeño porcentaje del consumo de la zona es “importada” de otra zona. Mientras que la segunda se refiere a la situación en la que un pequeño porcentaje de la producción local es “exportada” a otra zona. (Elzinger, K, and T. Hogarty, 1973)⁶.

$$\text{LIFOUT} = 1 - \frac{\text{Compras de los consumidores en un área}}{\text{Producción del área candidata}} \leq 0.25$$

$$\text{LOFI} = 1 - \frac{\text{Envíos de la empresa en una zona para adentro}}{\text{Producción del área candidata}} \leq 0.25$$

Por lo que, cuando el resultado sea menor o igual a 0,25: se concluye que todas las compras que ocurren dentro de una zona geográfica forman parte del mercado geográfico. Mientras que cualquier valor superior a 0,25 significa que la región geográfica no es un único mercado relevante, sino más bien una parte de un mercado más amplio.

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)⁷.

En este sentido, al aplicar esta prueba, la DNICPD, obtuvo los siguientes resultados:

Índice Elzinga – Hogarty

PROVINCIA	%	FACTOR DÉBIL	
Guayas, Azuay, Pichincha, Manabí, Carchi	82,6%	0,83	0,17
PROVINCIA	%	FACTOR FUERTE	
Santo Domingo, Imbabura, Esmeraldas, Pichinchas, Guayas y Machala	97,8%	0,98	0,02

Fuente: Información operadores económicos
Elaboración: DNICPD

En la prueba Elzinga – Hogarty, esta Dirección calculó el factor por provincia y evidenció que las provincias Guayas, Azuay, Pichincha, Manabí, y Carchi representarían un coeficiente 0,17. De manera

⁵ Massey, P (2000): Market definition and market power in competition analysis: some practical issues. The Economic and Social Review.

⁶ Elzinger, K, and T hogarty (1973) The problema of geographic market delineation in antimerger suits. Antitrust Bulletin.

⁷ Kostic, Milan (2014), Testing The Boundaries Of The Relevant Market In The Competition Policy, Faculty of Economics, University of Kragujevac.

complementaria, el coeficiente fuerte, significó un mercado geográfico comprendido de 21 provincias, lo que confirma un alcance de **nivel nacional**.⁸

En consecuencia, del análisis realizado por la DNICPD respecto del mercado geográfico, esta Intendencia, al evidenciar los resultados tanto de la información cualitativa como cuantitativa, concuerda con que el mercado geográfico de la presente investigación tendría un alcance nacional.

Temporalidad de la conducta

Respecto a la temporalidad de la conducta y la estacionalidad, el artículo 14 de la Resolución N°. 11 de la LORCPM, determina: “*Marco Temporal y marco estacional.- Al momento de delimitar el mercado de producto o servicio, se debe considerar, además de la sustitución de la demanda y de la oferta, otros aspectos como la temporalidad y la estacionalidad bajo los cuales funciona el mercado*”.

La Dirección, en su informe de resultados, señaló lo siguiente:

Respecto de la temporalidad de la conducta, esta Dirección ha identificado que, de acuerdo con la información constante en el expediente, estaría definida desde el año 2014 hasta la actualidad, toda vez que mediante Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 332, de 12 de septiembre de 2014, se publicó el Código Orgánico Monetario y Financiero, cuyo artículo 155 establece:

“Aceptación expresa. Es derecho de los usuarios que los cargos que se impongan por servicios financieros y no financieros se efectúen luego de que hayan sido expresa y previamente aceptados”;

Además, en el mismo Código se establece de manera obligatoria que dicha aceptación, tanto por teléfono, de forma física o digital, debe estar sustentada en documento o grabación. “El único respaldo legal es la firma del cliente en un contrato o el registro auditivo con el consentimiento”.

El 26 de octubre del 2018, la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera, máximo organismo del control del sector bancario, es su resolución 463, decretó la obligatoriedad de tener la autorización de los clientes antes de realizar cobros no relacionados con los costos bancarios.

También, en la resolución emite las directrices sobre la prohibición para promocionar y comercializar servicios no financieros no autorizados; en artículo 2 señala:

... entidades financieras no pueden promocionar ni comercializar, por ningún medio, servicio alguno que no esté contemplado en el Código Orgánico Monetario y Financiero; o, que no haya sido aprobado por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera...

De acuerdo a registros de quejas, la Superintendencia de Bancos, afirmó que bajaron de 30 quejas por día en diciembre al 11 de enero del 2019;⁹ sin embargo, los 5 canales para presentar quejas siguen receptando denuncias por parte de los clientes.

En tal sentido, la temporalidad de las conductas estaría definida desde el año 2014 hasta la actualidad.

⁸ Conforme establece el artículo 7 de la resolución Nro. 12 de la Junta de Regulación de la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado, el alcance de la infracción: “...corresponde a la cobertura geográfica que tuvo la infracción, considerando de mayor a menor, un alcance nacional, regional o local” Asimismo el artículo 16 de la Determinación del importe base cuando es posible determinar el volumen total de negocio estable como parámetro: “... cobertura geográfica de la infracción nacional (...) cobertura geográfica de la infracción regional (3 o más provincias) (...) cobertura geográfica de la infracción local (menos 3 provincias)...”

⁹ La banca del Ecuador recibió 17 730 quejas por cobros indebidos en 2018, EL COMERCIO, Referencia: <https://www.elcomercio.com/actualidad/banca-ecuador-quejas-cobros-indebidos.html>.

Finalmente, con relación a la estacionalidad, se ha identificado que las conductas investigadas tienen relación con los servicios ofertados tanto por las aseguradoras como las compañías de asistencia especializada, **dichos servicios o productos no responderían a un marco estacional.** (Énfasis añadido)

En tal sentido, esta Intendencia evidencia que conforme la vigencia de la normativa referida por la DNICPD, la información remitida respecto de las quejas presentadas por los consumidores, la temporalidad de las conductas investigadas en el presente expediente sería desde el año 2014 hasta la actualidad. Así mismo, por cuanto los servicios de seguros y asistencia especializada, no obedecen a una temporada específica del año, estos mercado no responden a factores estacionales.

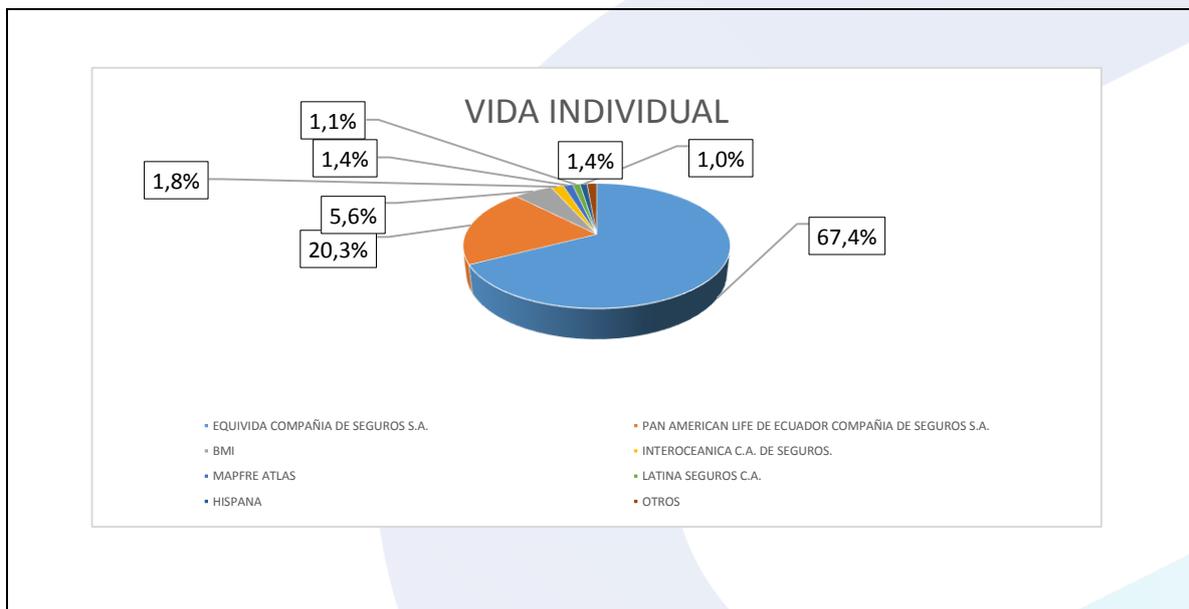
Mercado relevante

La DNICPD dentro del informe de resultados definió el siguiente mercado relevante:

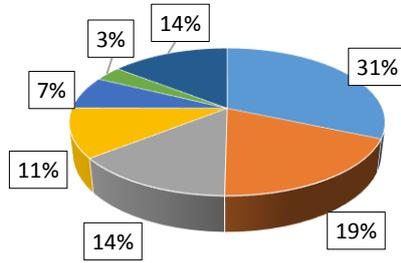
“...Por la definición del mercado de producto y el alcance del mercado geográfico, en donde los operadores económicos desarrollan sus actividades económicas, la DNICPD define a los mercados relevantes como: 1) mercado de seguros, por cada ramo de seguro; y 2) mercado de asistencia especializada, con un alcance de nivel nacional.

Mercado relevante 1: Seguros

(...) Participación mercado relevante 1 – Seguros por ramo

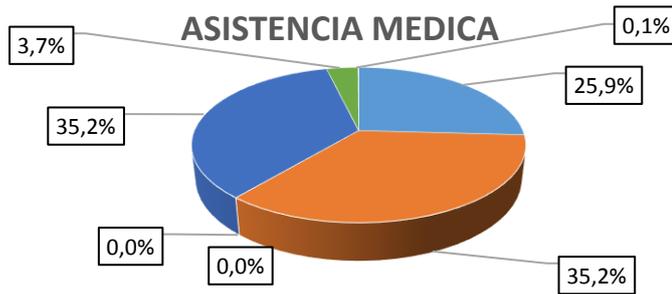


VIDA COLECTIVA



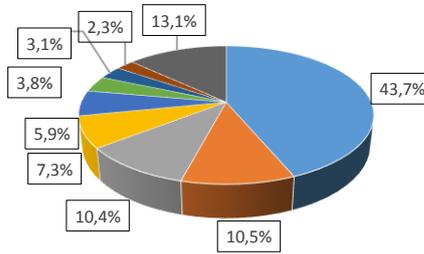
- PICHINCHA
- SEGUROS SUCRE S.A.
- AIG METROPOLITANA
- OTROS
- EQUIVIDA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.
- CHUBB SEGUROS ECUADOR S.A.
- LIBERTY SEGUROS S.A.

ASISTENCIA MEDICA



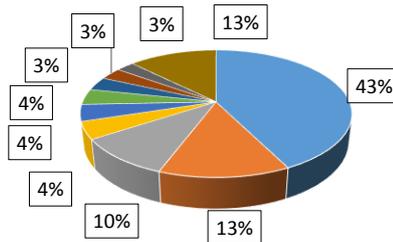
- BMI
- GENERALI
- PAN AMERICAN LIFE DE ECUADOR COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.
- UNIDOS
- BUPA ECUADOR S.A. COMPAÑIA DE SEGUROS
- LA UNIÓN
- SEGUROS SUCRE S.A.

ACCIDENTES PERSONALES



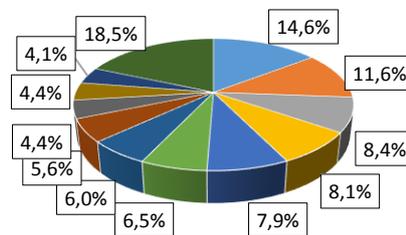
- CHUBB SEGUROS ECUADOR S.A.
- AIG METROPOLITANA
- ZURICH SEGUROS ECUADOR S.A.
- EQUINOCCIAL
- OTROS
- EQUIVIDA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.
- PICHINCHA
- LIBERTY SEGUROS S.A.
- PAN AMERICAN LIFE DE ECUADOR COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.

INCENDIOS Y LINEAS ALIADAS

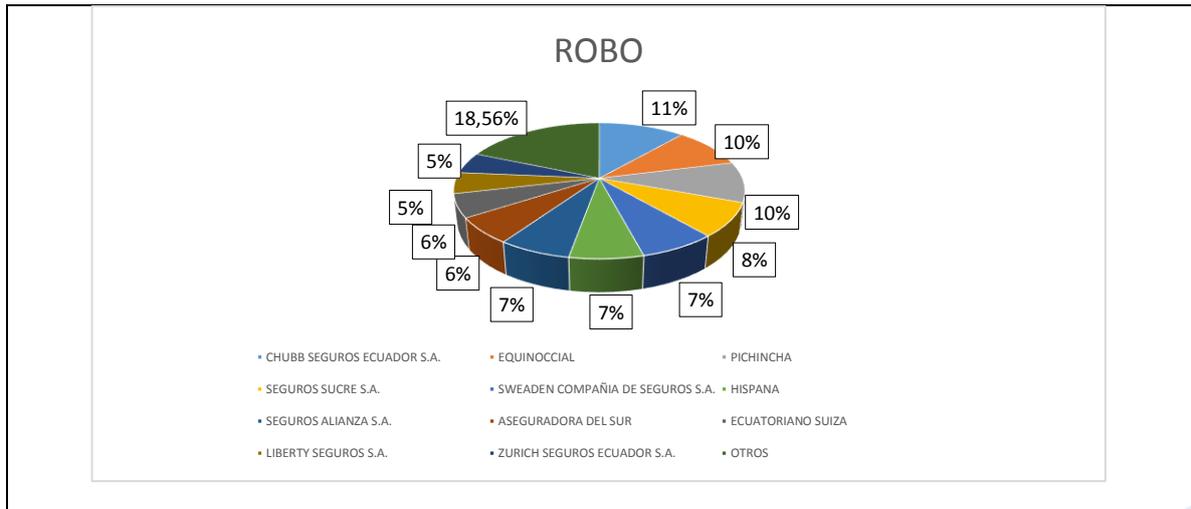


- SEGUROS SUCRE S.A.
- ECUATORIANO SUIZA
- PICHINCHA
- OTROS
- CHUBB SEGUROS ECUADOR S.A.
- EQUINOCCIAL
- AIG METROPOLITANA
- HISPANA
- LATINA SEGUROS C.A.
- GENERALI

VEHICULOS



- EQUINOCCIAL
- AIG METROPOLITANA
- ASEGURADORA DEL SUR
- UNIDOS
- ZURICH SEGUROS ECUADOR S.A.
- CHUBB SEGUROS ECUADOR S.A.
- LATINA SEGUROS C.A.
- GENERALI
- SWEADEN COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.
- SEGUROS SUCRE S.A.
- LIBERTY SEGUROS S.A.
- OTROS



Fuente: Información operadores económicos
Elaboración: DNICPD

En el mercado del sector de seguros, principalmente, la Dirección identificó 7 principales ramos, los cuales son: vida individual, vida colectiva, asistencia médica, accidentes personales, incendios y líneas aliadas, vehículos y robo.

Para el año 2020, en el ramo de vida individual, el operador económico con mayor participación sería EQUIVIDA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., con el 67,4%; seguido por el operador económico PAN AMERICAN LIFE DE ECUADOR COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., con una participación del 20,3%; en tercer lugar, se encuentra BMI ECUADOR con un 5,6%, el resto de operadores tienen participación por menos del 2%, que en conjunto representan el 6,7%.

En el ramo de vida colectiva, el operador económico con mayor participación sería SEGUROS PICHINCHA con el 31,5%; seguido en segundo lugar por el operador económico, EQUIVIDA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., con una participación de 18,7%; en tercer lugar se encuentra el operador SEGUROS SUCRE con una participación de 14,2%; en cuarto lugar se encuentra el operador económico CHUBB SEGUROS ECUADOR S.A., con una participación del 10,8%; y en quinto lugar se encuentre AIG METROPOLITANA con el 7,2%, el resto de operadores económicos tienen participaciones menores al 4%, y en conjunto representan el 17,6%.

En el ramo de asistencia médica, los operadores económicos con mayor participación serían BUPA ECUADOR S.A. COMPAÑIA DE SEGUROS y PAN AMERICAN LIFE DE ECUADOR COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.; respectivamente 35,2%; seguido por el operador económico, BMI DEL ECUADOR, con una participación de 25,9%; en tercer lugar, se encuentra el operador SEGUROS SUCRE con una participación de 3,7%, el resto de operadores con pequeñas participaciones que representarían menos del 1%.

En el ramo de accidentes personales, el operador económico con mayor participación sería CHUBB SEGUROS ECUADOR S.A., con un 44%; seguido de EQUIVIDA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. y AIG METROPOLITANA, con el 10,5% y el 10,4% respectivamente; en cuarto lugar, se encuentra SEGUROS DEL PICHINCHA con el 7,3%, y en quinto lugar ZURICH SEGUROS ECUADOR S.A., con una participación del 5,9%; el resto de los operadores tienen participaciones menos de 4%, en conjunto representan el 22%.

En el ramo de incendios y líneas aliadas, en operador económico con mayor participación sería SEGUROS SUCRE S.A., con el 43%, seguido de CHUBB SEGUROS ECUADOR S.A. con una participación del 13%, en tercer lugar, se encuentra HISPANA con una participación del 10%, el



resto de los operadores económicos tienen participaciones menores al 5%, y en conjunto tienen una participación del 34%.

En el ramo de vehículos, el operador económico con mayor participación sería EQUINOCCIAL, con el 15%, seguido de ZURICH SEGUROS ECUADOR S.A., con una participación del 12%, en tercer lugar se encuentra SWEADEN COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. con un 8,4%, seguido de AIG METROPOLITANA con una participación del 8,1%, en quinto lugar se encuentra CHUBB SEGUROS ECUADOR S.A. con una participación del 7,9%; en sexto lugar se encuentra SEGUROS SUCRE S.A., con el 6,5%, seguido de LATINA SEGUROS C.A. con el 5,6%; el resto de operadores económicos tienen participaciones menores al 5%, en conjunto representarían el 36,5%.

Finalmente, en el ramo de robo, el operador económico con mayor participación CHUBB SEGUROS ECUADOR S.A., con el 11%, seguido por EQUINOCCIAL y SEGUROS DEL PICHINCHA, con el 10%, respectivamente; SEGUROS SUCRE S.A., con el 8%; mientras que el resto de operadores mantendrían cuotas inferiores a 7%, y en conjunto representarían el 61%.”

En este sentido, conforme la información constante en el presente expediente, esta Intendencia del mercado relevante 1, resalta lo siguiente:

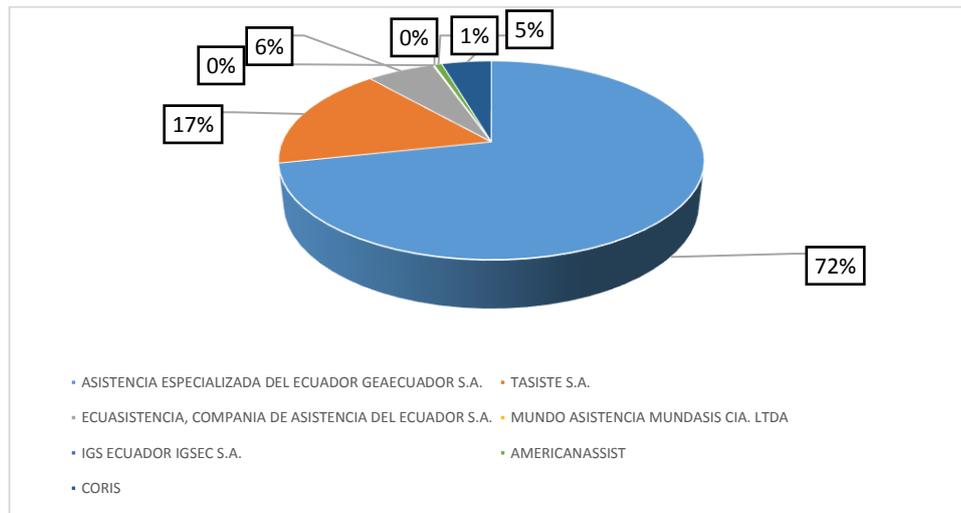
- En el ramo vida individual: EQUIVIDA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., con el 67,4%; y, BMI ECUADOR con un 5,6%, entre otros.
- En el ramo vida colectiva: SEGUROS PICHINCHA con el 31,5%; EQUIVIDA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., de 18,7%; CHUBB SEGUROS ECUADOR S.A., de 10,8%; AIG METROPOLITANA con el 7,2%, entre otros.
- Ramo asistencia médica: BMI ECUADOR, con una participación de 25,9%; entre otros.
- En el ramo de accidentes personales: CHUBB SEGUROS ECUADOR S.A., con un 44%; EQUIVIDA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. 10,5%; AIG METROPOLITANA, con el 10,4%; SEGUROS DEL PICHINCHA con el 7,3%, entre otros.
- Ramo de incendios y líneas aliadas: CHUBB SEGUROS ECUADOR S.A. del 13%, entre otros.
- En el ramo de vehículos: AIG METROPOLITANA con una participación del 8,1%, y CHUBB SEGUROS ECUADOR S.A. con una participación del 7,9%; entre otros.
- Ramo de robo: CHUBB SEGUROS ECUADOR S.A., con el 11%, y SEGUROS DEL PICHINCHA, con el 10%, entre otros.

Por otro lado, en cuanto al segundo mercado relevante 2, de asistencia especializada, la DNICPD identificó lo siguiente:

“Mercado relevante 2: Asistencia Especializada

Del análisis y aporte de información de los operadores económicos, esta Dirección identificó que, respecto de las características, modalidades de contratación de cada servicio ofertado por los operadores, por lo general, se encuentran comprendidos dentro de los programas de asistencia especializada; por lo que, fue pertinente, agrupar todos los servicios dentro del mismo mercado relevante, definido como: asistencia o programas asistenciales a nivel nacional.

(...) Participación mercado relevante 2– Asistencia especializada



Fuente: Información operadores económicos
Elaboración: DNICPD

Al respecto, esta Intendencia concluye que en el mercado relevante 2, asistencia especializada, el operador económico ASISTENCIA ESPECIALIZADA DEL ECUADOR GEAEQUADOR S.A., tendría la mayor participación con el 72%; seguido de TASISTE S.A. con el 17%; en tercer lugar, se ubica ECUASISTENCIA, COMPAÑÍA DE ASISTENCIA DEL ECUADOR S.A., con el 6%, en cuarto lugar, CORIS con el 5%; el resto de operadores mantienen una participación individual menor al 1%, que en conjunto representarían el 1%.

Falseamiento a la libre competencia

Al respecto, esta Intendencia considera indispensable anotar que el artículo 5 de la LORCPM establece que, para cada caso, la Superintendencia de Control del Poder de Mercado deberá determinar el mercado relevante; en particular la disposición indicada establece:

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... (Énfasis añadido)

En otras palabras, la Intendencia en todos los casos, necesariamente debe determinar un mercado relevante. Por tal razón, para que la autoridad de competencia pueda conocer y eventualmente sancionar una conducta anticompetitiva, ésta deberá ocasionar un efecto real o potencial, en el mercado relevante determinado dentro de la investigación.

Por lo indicado, tanto la cláusula general y las conductas de competencia desleal se encuentran necesariamente concatenadas con los parámetros de cualificación contenidos en el artículo 26, y en el ya referido artículo 5 del mismo cuerpo legal.

En particular, el artículo 26 de la LORCPM, prohíbe y sanciona aquellas conductas desleales que afecten el orden público económico. Por lo que, solo serán objeto de prohibición y sanción en el marco de la LORCPM, los actos de competencia desleal que afecten real o potencialmente el régimen de



competencia, es decir, 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 dentro del mercado relevante determinado.

Con estos lineamientos, esta Intendencia considera que el artículo 26 de la LORCPM, restringe la competencia de la Superintendencia de Control del Poder de Mercado únicamente para aquellos casos en que exista una afectación al orden público económico en el mercado relevante, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 5 de la LORCPM.

En tal sentido, para que una conducta desleal sea prohibida o sancionable, a la luz de la LORCPM, no basta con acreditar la simple existencia del acto o hecho, sino que, además, resulta indispensable determinar si la conducta investigada impide, restringe falsea o distorsiona el orden público en el mercado relevante.

Ahora bien, respecto del análisis del falseamiento de la libre competencia, la Dirección utilizó el siguiente esquema:

- Naturaleza de las conductas investigadas
- Público objetivo
- Cuantificación de las posibles afectaciones por las prácticas desleales investigadas

Al respecto, la Dirección explicó que:

- En relación con la naturaleza de las conductas investigadas:

Ahora bien, respecto de la actuación de los operadores investigados dentro del análisis de cobros no autorizados, la Intendencia en su resolución de inicio de investigación del 16 de octubre del 2019, en donde la Superintendencia del Poder de Mercado, como otras instituciones públicas y organismos de control,¹⁰ recibieron denuncias sobre descuentos y débitos bancarios, identificaron varias quejas y/o denuncias, en las cuales, consumidores señalaban que se habrían realizado cobros que no habrían sido autorizados por ellos.

Respecto de la estructura del mercado, esta Dirección identificó lo siguiente:

- En relación con el mercado 1, de seguros, esta Dirección aprecia un mercado no concentrado en este sector, con un índice HHI¹¹ de 749, y la participación principal de alrededor de 30 operadores en 44 ramos, a nivel nacional.

¹⁰ Organismos de Control: Superintendencia de Bancos; Defensoría del Pueblo; Superintendencia de Control de Poder del Mercado. Además, de la información remitida por las entidades financieras.

¹¹ Al respecto, el índice de Herfindahl- Hirschman, varía entre 0 y 10.000, valores menores reflejan una distribución de las participaciones más equitativa, mientras que valores más altos reflejan que pocas empresas concentran mayores porcentajes de la industria, la autoridad de competencia de Estados Unidos clasifica las concentraciones de mercado de acuerdo al nivel del HHI, de la siguiente manera¹¹:

- $HHI < 1.000$, Mercado no concentrado.
- $1.000 < HHI < 1800$, Mercado moderadamente concentrado.
- $1800 < HHI$, Mercado altamente concentrado.

Fuente: Indicadores de Concentración: Una revisión del marco conceptual y la experiencia internacional, (Lima: Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones, 2007), 17



- Por otro lado, en relación con el mercado 2, de asistencia especializada, esta Dirección aprecia un mercado altamente concentrado en este sector, con un índice HHI de 3.634, y la participación principal de alrededor de 5 operadores a nivel nacional.

En este sentido, la Dirección identificar, que conforme los indicadores analizados el mercado de seguros, mantendría una estructura no concentrada, mientras que, el de asistencia especializada, un mercado altamente concentrado.

Respecto del público objetivo, la DNICPD señaló:

De estas grabaciones, esta Dirección ha revisado una muestra de alrededor de 1.400 grabaciones, y se encontraron los siguientes resultados:

- Alrededor de 300 llamadas, el agente vendedor se identifica como asesor de las entidades bancarias: Pacífico (Pacifcard), Guayaquil, Banco Solidario.
- Se identificó alrededor de 567 llamadas, en donde no existe una aceptación explícita del cliente respecto al programa de asistencia que ofrece el agente vendedor, es decir el 40.5% de usuarios.
- Entre los programas ofrecidos por el operador económico, se encuentran: Asistencia dental, asistencia exequial, servicio de asistencia efectiva, servicio de asistencia hogar, asistencia integral, asistencia médica, asistencia médico familiar, medico respaldo integral, servicio de sala de emergencia, hospitalario, tarjeta segura, entre otros (...)

(...) Ahora bien, en este punto es importante analizar, si el público al cual se dirigen estos servicios de seguros y asistencia especializada tiene el conocimiento para identificar la verdadera naturaleza del servicio contratado.

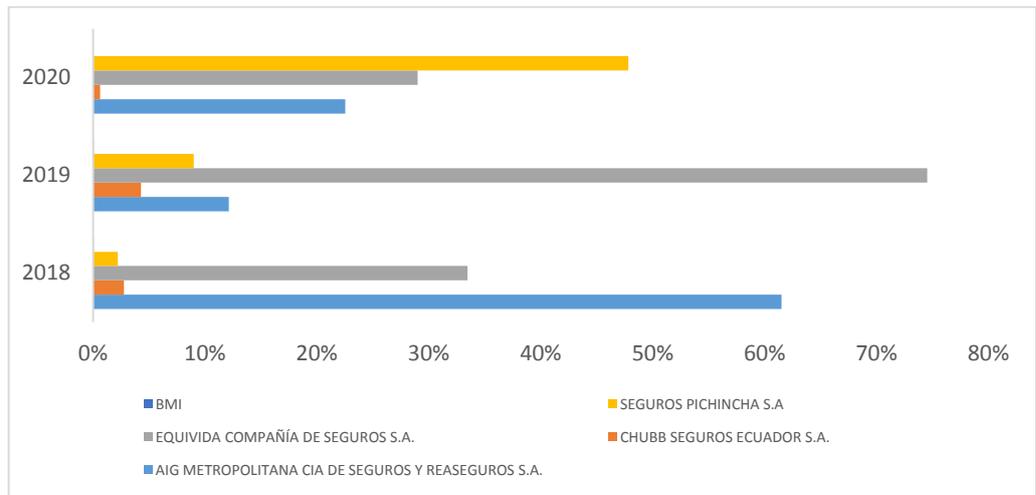
Al respecto, esta Dirección identificó conforme la información constante en expediente, que a través de llamada telefónica, las personas se identifican como empleados o comunicadores de las diferentes entidades bancarias, y posteriormente ofrecen los diferentes tipos de servicios (...)

(...) En este sentido, esta Dirección confirma el hecho de que, **la forma de captaciones de los consumidores, en la generalidad de los casos, habrían sido identificándose a través de una entidad bancaria, si bien el llamar la atención o captar clientes a través intermediarios bancarios, no podría per se considerarse desleal, sin embargo, la modalidad utilizada podría ser perjudicial para al consumidor, esto debido a que, no se realiza una pregunta clara y concisa de la aceptación del servicio.** (Énfasis añadido)

Finalmente, en relación con la cuantificación de las posibles afectaciones por las prácticas desleales investigadas, la DNICPD manifestó:

- **Mercado 1: Seguros**

(...) Denuncias y quejas del año 2018 -2020



Fuente: Información Organismos de control; Bancos

Elaboración: Dirección Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales.

Esta Dirección identificó que, en el mercado de seguros, para el año 2018, el operador con mayor número de denuncias fue el operador AIG METROPOLITANA CIA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A. obteniendo el 62%, seguido por el operador económico EQUIVIDA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., con el 33%; el operador CHUBB tuvo el 3%; SEGUROS PICHINCHA S.A., el 2% y BMI DEL ECUADOR, el 0,06%, entre otros, que representaría porcentajes inferiores al 1%.

Para el año 2019, el operador EQUIVIDA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., aumentó su incidencia, representando el 75%, seguido por AIG METROPOLITANA CIA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A. con el 12%, el operador SEGUROS PICHINCHA S.A., el 9% , por su parte, el operador CHUBB SEGUROS ECUADOR S.A., tiene el 4%, y BMI DEL ECUADOR tuvo el 0,04%.

En el año 2020, SEGUROS PICHINCHA S.A., tuvo el mayor número de quejas llegando a representando el 48%, seguido del operador económicos EQUIVIDA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. con el 29%; seguido de AIG METROPOLITANA CIA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A., con el 23%; el operador CHUBB SEGUROS ECUADOR S.A., el 1% y BMI DEL ECUADOR el 0,02%.

En tal sentido, la DNICPD consideró pertinente, analizar la incidencia de cada uno de los operadores económicos de la siguiente manera:

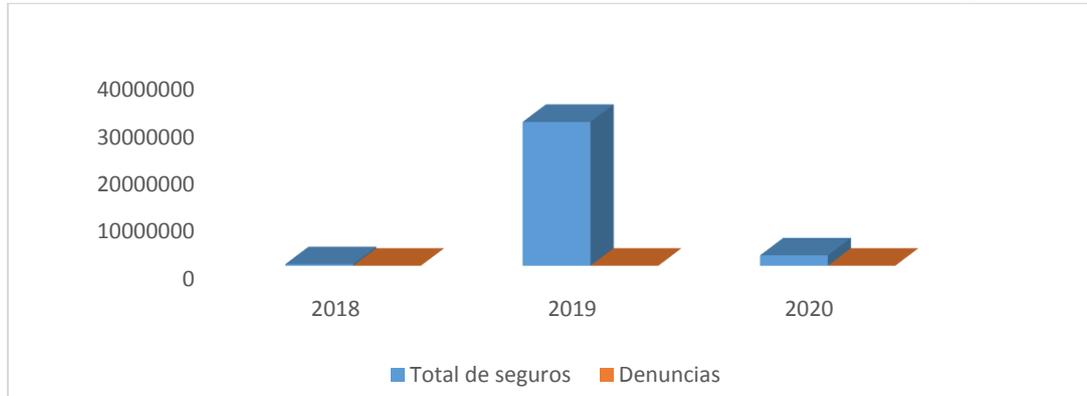
- Respecto del operador EQUIVIDA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

El operador economía EQUIVIDA COMPAÑÍAS DE SEGURO S.A., en sus escritos Id. 166010 y 168613, remitió información referente a los productos que fueron vendidos a través de intermediarios de cobro bancario (...)

De estos resultados podemos evidenciar que el programa con mayor venta a través de intermediarios financieros, sería el producto vida colectiva, siendo los intermediarios de cobro Banco Pichincha, Banco Produbanco, Banco Pacífico, Banco de Guayaquil, Banco Bolivariano, Banco General Rumiñahui, Banco Internacional, Mutualista Pichincha, Banco del Austro, Banco de Machala, Banco Banecuador, Banco de Loja, Interdin, Pacificard, American Express, Credimatic, que representaron más del 70% de sus ventas.

Por otro lado, esta Dirección, analizó el total de total de ventas de seguros de accidentes personales, vida individual y vida colectiva, frente al número de quejas representadas en el periodo 2018-2020, conforme lo siguiente:

(...) Cantidades de venta total por intermediario bancario vs Denuncias- EQUIVIDA



Fuente: Operador Económico, entidades de control. Bancos.

Elaboración: Dirección Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales

En consecuencia, esta Dirección identifica que las quejas y/o denuncias, respecto de los cobros no autorizados frente a las unidades vendidas del operador EQUIVIDA, representaron, para el año 2018 el 0,9%, el año 2019 el 0,01% y para el año 2020 el 0,13%.

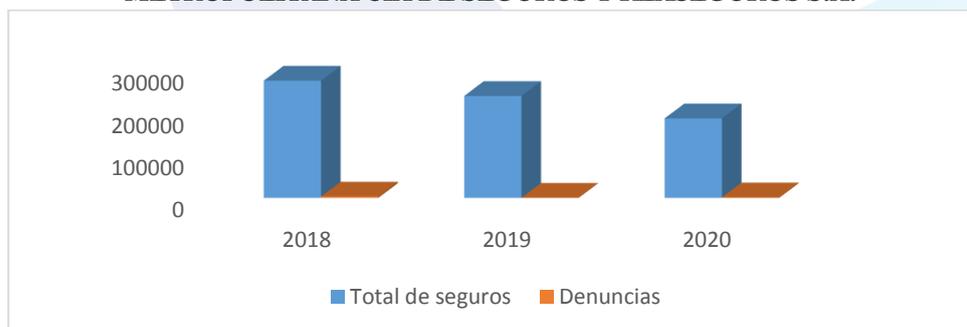
- Respecto del operador **AIG METROPOLITANA CIA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.**

El operador economía **AIG METROPOLITANA CIA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.**, en sus escritos Id. 165484 y 184305, remitió información referente a los productos que fueron vendidos a través de intermediarios de cobro bancario (...)

(...) De estos resultados podemos evidenciar que el programa con mayor venta a través de intermediarios financieros, sería el producto vehículos, siendo los intermediarios de cobro CitiBank, Banco Pichincha, Interdim, y BANCO DINERS CLUB, que representaron en promedio más del 75% de sus ventas.

Por otro lado, esta Dirección, analizó el total de total de ventas de seguros de accidentes personales, vehículos, vida individual y vida colectiva, frente al número de quejas representadas en el periodo 2018-2020, conforme lo siguiente:

(...) Cantidades de venta total por intermediario bancario vs Denuncias- AIG METROPOLITANA CIA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.



Fuente: Operador Económico, entidades de control. Bancos.

Elaboración: Dirección Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales



En consecuencia, esta Dirección identifica que las quejas y/o denuncias, respecto de los cobros no autorizados frente a las unidades vendidas, representaron, para el año 2018 el 1,1%, el año 2019 el 0,1% y para el año 2020 el 0,7%.

- Respecto del operador CHUBB SEGUROS ECUADOR S.A.

Por su parte, el operador economía CHUBB SEGUROS ECUADOR S.A., en su escrito Id. 186371, remitió información referente a los productos que fueron vendidos a través de intermediarios de cobro bancario (...)

(...) De estos resultados podemos evidenciar que el programa con mayor venta a través de intermediarios financieros, sería el producto accidentes personales, siendo los intermediarios de cobro Banco del Pacífico, Produbanco, Banco Internacional, Citibanck, Banco del Pichincha, Banco Bolivariano, Banco Solidario, Banco de Guayaquil, Mutualista Pichincha, Coop. 29 de Octubre, Coop. Jeep, Coop. Sierra Centro, que representaron en promedio más del 30% de sus ventas.

Por otro lado, esta Dirección, analizó el total de total de ventas de seguros de accidentes personales, incendios, robos, vida individual y vida colectiva, frente al número de quejas representadas en el periodo 2018-2020, conforme lo siguiente:

(...) Cantidades de venta total por intermediario bancario vs Denuncias- CHUBB SEGUROS ECUADOR S.A.



Fuente: Operador Económico, entidades de control. Bancos.
Elaboración: Dirección Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales

En consecuencia, esta Dirección identifica que las quejas y/o denuncias, respecto de los cobros no autorizados 2018 -2020 frente a las unidades vendidas 2016 - 2020, representaron, el 0,004%.

- Respecto del operador SEGUROS DEL PICHINCHA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS

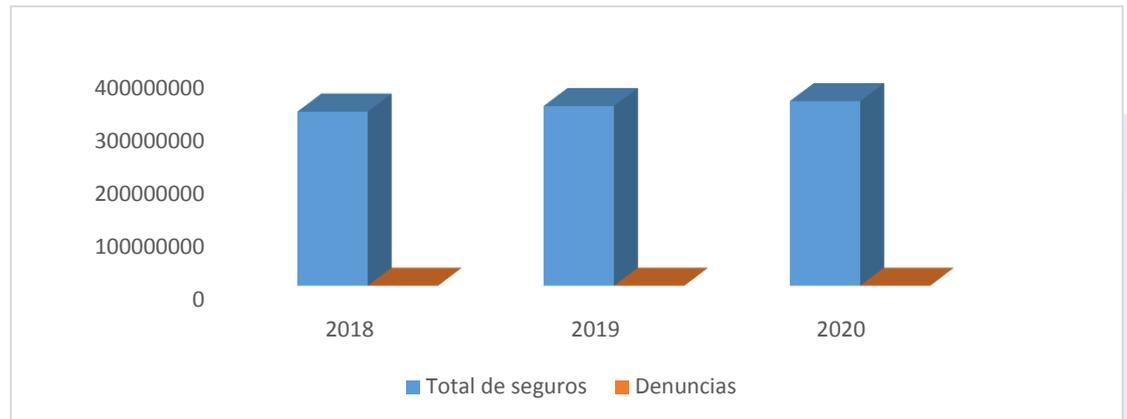
El operador economía SEGUROS PICHINCHA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, de la información referente a los productos que fueron vendidos a través de intermediarios de cobro bancario (...)

(...) De estos resultados podemos evidenciar que el programa con mayor venta a través de intermediarios financieros, sería el producto accidentes personales, incendios, vida

colectiva, segmento individual y flota de vehículos y robo, que representaron en promedio del 88% de sus ventas.

Por otro lado, esta Dirección, analizó el total de total de ventas de seguros de accidentes personales, incendios, vida colectiva, segmento individual y flota de vehículos y robo, frente al número de quejas representadas en el periodo 2018-2020, conforme lo siguiente:

(...) Cantidades de venta total por intermediario bancario vs Denuncias- SEGUROS PICHINCHA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS



Fuente: Operador Económico, entidades de control. Bancos.

Elaboración: Dirección Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales

En consecuencia, esta Dirección identifica que las quejas y/o denuncias, respecto de los cobros no autorizados 2018 -2020 frente a las unidades vendidas 2016 - 2020, representaron menos del 1% de ventas.

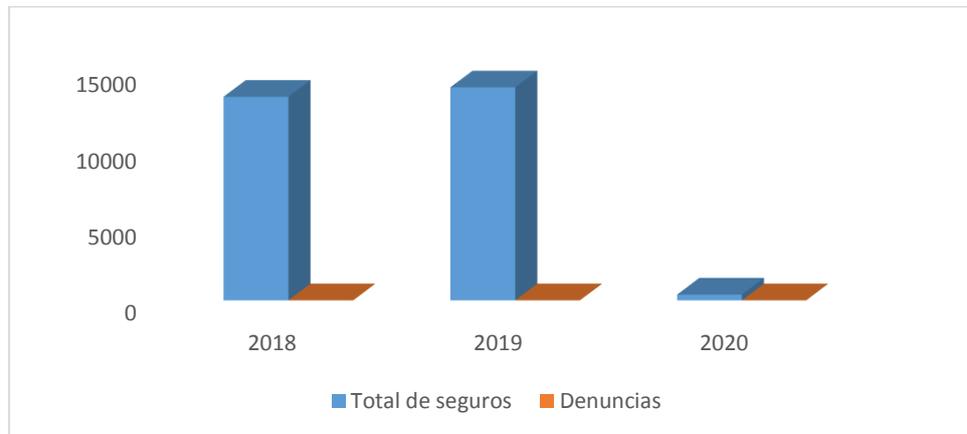
- Respecto del operador BMI DEL ECUADOR COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA S.A.

El operador economía BMI DEL ECUADOR COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA S.A., en sus escritos Id. 163769 y 183904, remitió información referente a los productos que fueron vendidos a través de intermediarios de cobro bancario (...)

(...) De estos resultados podemos evidenciar que el programa con mayor venta a través de intermediarios financieros, sería el producto asistencia médica, siendo los intermediarios de cobro Banco Bolivariano, Banco de la Producción, American Express, Diners Club, Otras Visa, Banco de Guayaquil S.A, Banco Del Pacifico, Banco Internacional, Banco Pichincha, Pichincha Mastercard, Otras Mastercard, Pichincha Visa, Banco Machala, Banco Del Austro, Pichincha Discover, Banecuador, Coop. Juventud Ecuatoriana Progresista L, Banco General Ruminahui, que representaron en promedio más del 75% de sus ventas.

Por otro lado, esta Dirección, analizó el total de total de ventas de seguros de accidentes personales, asistencia médica, vida individual y vida colectiva, frente al número de quejas representadas en el periodo 2018-2020, conforme lo siguiente:

(...) Cantidades de venta total por intermediario bancario vs Denuncias- BMI DEL ECUADOR COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA S.A.



Fuente: Operador Económico, entidades de control. Bancos.
Elaboración: Dirección Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales

En consecuencia, esta Dirección identifica que las quejas y/o denuncias, respecto de los cobros no autorizados frente a las unidades vendidas, representaron, para el año 2018 el 0,02%, el año 2019 el 0,01% y para el año 2020 el 0,26%.

Por lo mencionado, del análisis del informe de resultados elaborado por DNICPD y de la información constante en el expediente, esta Intendencia considera, en relación al falseamiento del régimen de competencia, del mercado relevante 1, concluye lo siguiente:

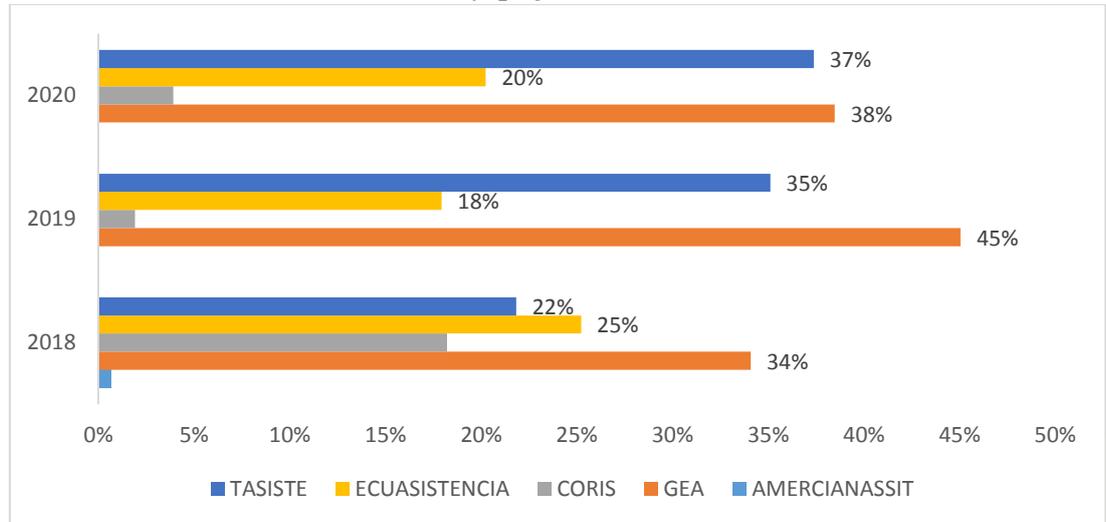
- Mercado 1-seguros, respecto de los operadores AIG METROPOLITANA CIA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.; CHUBB SEGUROS ECUADOR S.A.; EQUIVIDA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.; BMI DEL ECUADOR COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA S.A., y, SEGUROS DEL PICHINCHA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS; la DNICPD consideró, que no podrían falsear el régimen de competencia de ese mercado relevante.

Por otro lado, respecto del mercado relevante 2, la DNICPD, analizó:

- **Mercado 2 Asistencia especializada**

Respecto de la actuación de los operadores investigados del mercado de asistencia especializada, esta Dirección analizó las denuncias, a fin de identificar la incidencia de los operadores económicos frente a los reclamos, conforme consta a continuación:

(...) Denuncias y quejas del año 2018 -2020



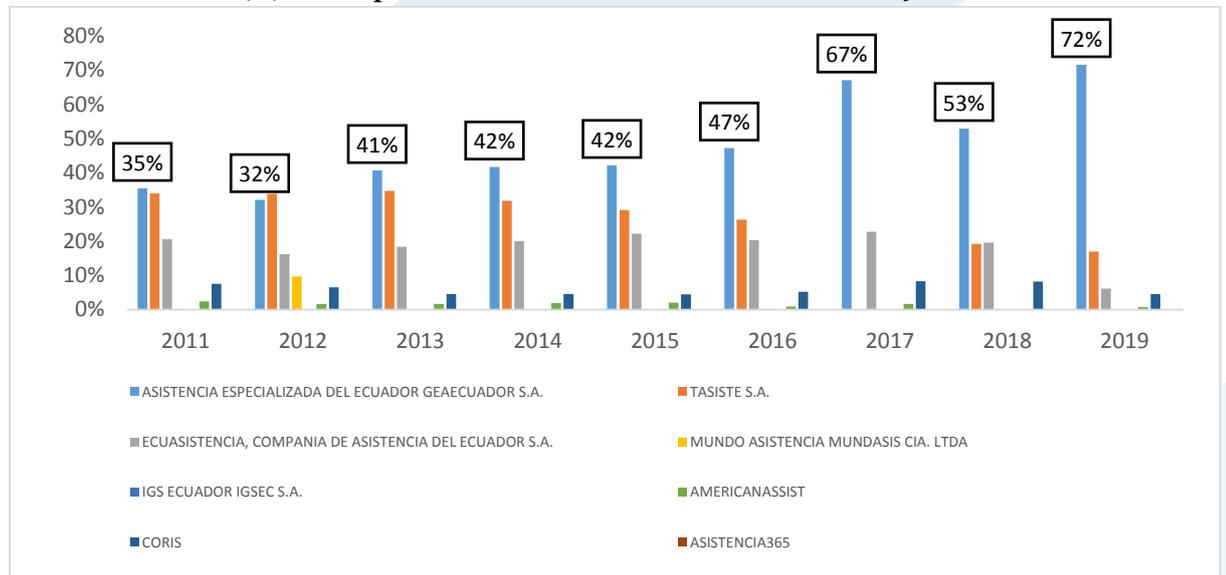
Fuente: Información Organismos de control; Bancos

Elaboración: Dirección Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales.

En cuanto, al análisis por operador económico identificado:

Ahora bien, esta Dirección analizó la participación histórica, a fin de identificar la incidencia de los operadores económicos del mercado de asistencia especializada conforme consta a continuación:

(...) Participación histórica del mercado año 2011-2019



Fuente: Información operadores económicos – Superintendencia de Compañías Valores y Seguros

Elaboración: Dirección Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales.

Al respecto, esta Dirección identificó que el operador económico Asistencia Especializada GEA, desde el año 2011, ha tenido una participación importante ubicándose en el primer lugar con el 35%.

A partir del año 2013 ha incrementado su participación llegando en el 2019 a tener más del 70% de la participación del mercado.



Así mismo, esta Dirección, en virtud de los resultados obtenidos, por la participación y el contraste del número de quejas respecto del número de usuarios por operador económico, considera lo siguiente:

- El operador económico AMERICANASSIST ECUADOR S.A., representó únicamente el 1% de quejas, en tal sentido, por sus características, cuota de participación e incidencia en el mercado relevante, no podría distorsionar el régimen de competencia del mercado relevante 2, asistencia especializada.
- El operador económico ASISTENCIA365 S.A., no ha presentado quejas en los reportes de 2018 a 2020, además que su participación hasta el 2017-2018, representó el 0,10% del mercado relevante, en tal sentido, un operador con dichas características no podría distorsionar el mercado relevante definido en la presente investigación.
- El operador económico CORIS DEL ECUADOR S.A., si bien ha presentado, en promedio el 8% del total de quejas presentadas por cobros no autorizados, dicho operador representa menos del 5% del mercado relevante de asistencia especializada, además, ha mantenido un participación histórica menor al 3% de dicho mercado, en tal sentido, por sus características, no podría falsear el régimen de competencia.
- Finalmente, a esta Dirección, le corresponde analizar, la incidencia de los operadores que mantiene importante porcentajes de quejas y/o denuncias, estos son: ASISTENCIA ESPECIALIZADA GEA; ECUASISTENCIA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA DEL ECUADOR S.A; y, TASISTE S.A.

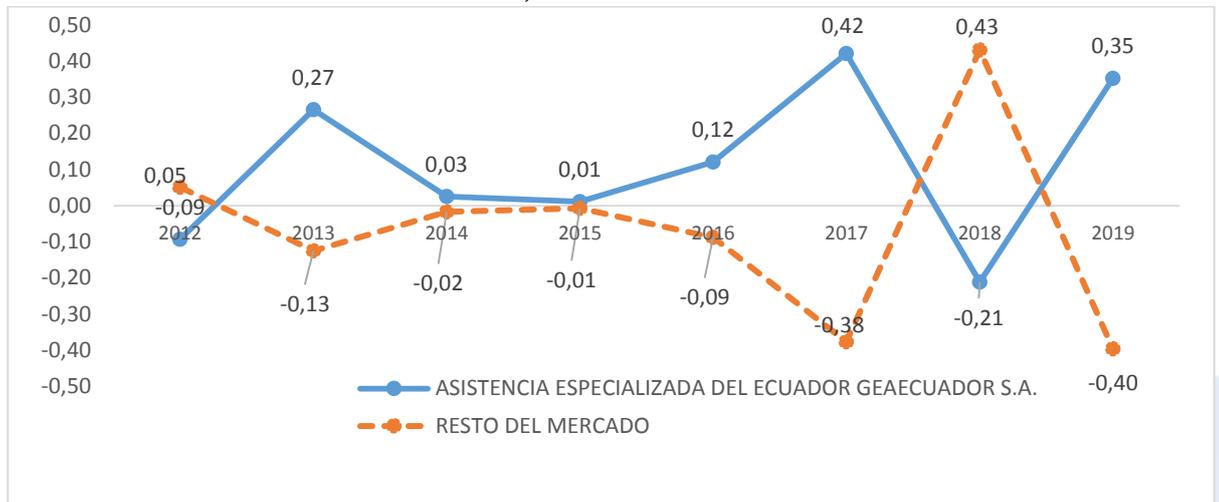
Ahora bien, respecto de los operadores TASISTE S.A., y ECUASISTENCIA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA DEL ECUADOR S.A., la DNICPD analizó que:

(...) En tal sentido, al evidenciar, que tanto **TASISTE S.A., como ECUASISTENCIA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA DEL ECUADOR S.A., han tenido tasa de crecimiento negativas, respecto del resto de mercado, esta Dirección identifica, que estos operadores conforme el análisis económico realizado, difícilmente podría distorsionar el régimen de competencia en el mercado de asistencia especializada.**

Por otro lado, en cuanto al operador económico ASISTENCIA ESPECIALIZADA DEL ECUADOR GEAECUADOR S.A., la Dirección evidenció:

Por otro lado, respecto de las tasas de crecimiento del operador económico ASISTENCIA ESPECIALIZADA DEL ECUADOR GEAECUADOR S.A., frente el resto del mercado, conforme la información aportada, esta Dirección identifica lo siguiente:

(...) Tasas de crecimiento del operador ASISTENCIA ESPECIALIZADA DEL ECUADOR GEAECUADOR S.A., frente el resto del mercado

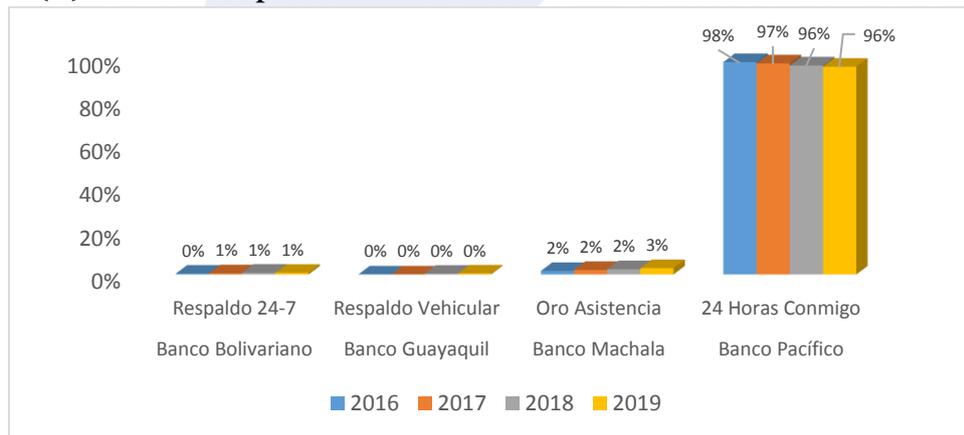


Fuente: Información operadores económicos y Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros
Elaboración: Dirección Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales

Las tasas de crecimiento del operador económico ASISTENCIA ESPECIALIZADA DEL ECUADOR GEAECUADOR S.A., en su mayoría han sido positivas, oscilando entre -0,09 puntos porcentuales a 0,35 puntos porcentuales en el año 2019; mientras que, para el mismo periodo, el resto del mercado ha mantenido una tendencia de decreciente, disminuyendo en 0,05 puntos porcentuales a -0,40 puntos porcentuales.

Además, el operador económico ASISTENCIA ESPECIALIZADA DEL ECUADOR GEAECUADOR S.A., en su escrito de 24 de diciembre de 2019, con Id. 152654, remitió información referente a los productos que fueron vendidos a través de intermediarios de cobro bancario, en el que consta:

(...) Portafolio de productos a través de intermediarios de cobro bancario



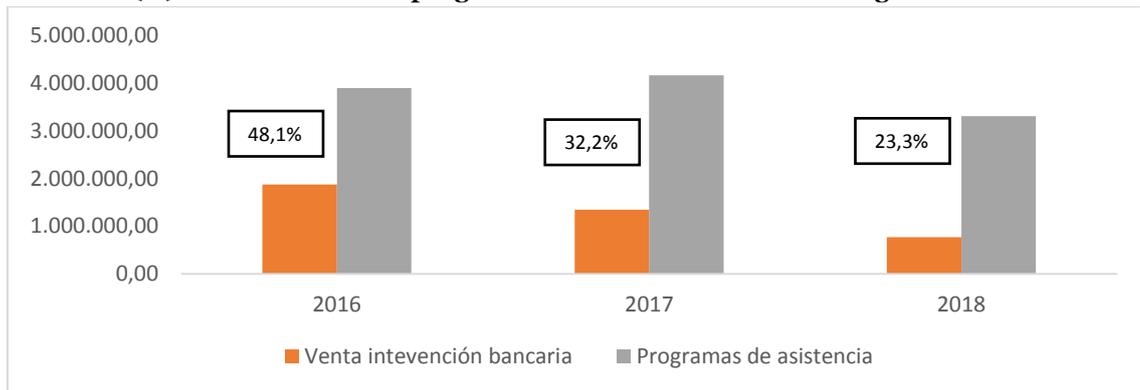
Fuente: Operador Económico
Elaboración: Dirección Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales

De estos resultados, la DNICPD evidencia que el programa con mayor venta, a través de esta modalidad, sería el producto “24 horas conmigo”, siendo el intermediario principal Banco del Pacifico, para el 2018 y 2019 que representó alrededor de 96% de sus ventas.

En el caso concreto, esta Dirección identifica que, en el mercado relevante 2, asistencia especializada, el operador económico ASISTENCIA ESPECIALIZADA GEA ha mantenido una importante participación durante nueve años, a la actualidad representaría el 72% del mercado. Además, que este mercado, mantendría una estructura oligopólica y que, por sus particularidades, existirían pocos oferentes de este servicio.

Por otro lado, la DNICPD identificó el porcentaje de ventas de servicio de programas de asistencia frente al total de ingresos del operador económico ASISTENCIA ESPECIALIZADA GEA, conforme lo siguiente:

(...) Total de ventas de programas de asistencia vs total de ingresos GEA



Fuente: Operador Económico

Elaborado: Dirección Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales

Esta Dirección, conforme la información remitida por el operador investigado pudo determinar que, del total de ingresos del operador económico de programas de asistencias, para el año 2016, al menos, el 48,1% fue venta realizada a través de canales bancarios, para el 2017 bajó al 32,2%; mientras que, para el 2018 representó el 23,3%. En conclusión, más del 70% de sus ingresos corresponden a ventas realizadas a través de otros medios que no sea la intervención bancaria.

En este sentido, dicha posición en el mercado no podría, responder a los clientes captados mediante la modalidad analizada dentro del presente expediente.

Además, en relación con el número total de clientes frente a las quejas presentadas, se evidencia que, GEA habría tenido alrededor de 10.603 quejas (indistintamente de las favorables a clientes o no) y únicamente 6.767 favorables a los usuarios¹², en este sentido, el posible efecto respondería a 0,64% de sus clientes.

Por lo que, esta Dirección considera que si bien, el operador ASISTENCIA ESPECIALIZADA DEL ECUADOR GEAEcuador S.A., mantiene una importante cuota de participación, siendo el líder durante aproximadamente nueve años en el mercado de asistencia especializada, su posición y el 70% de sus ingresos responderían a una modalidad de venta diferente a la analizada dentro del presente expediente, en tal sentido, se evidencia que, únicamente el efecto de la presunta conducta desleal, representaría el 0,64%. (Énfasis añadido)

¹² El operador económico en sus escritos con ID 119227 e ID 119614 el operador económico precisó a esta autoridad que tiene 1.051.116 (UN MILLON CINCUENTA Y UN MIL CIENTO DIEZ Y SEIS) contrataciones verbales con sus respectivos soportes, hasta el año 2018.

Por lo mencionado, del análisis del informe de resultados elaborado por DNICPD y de la información constante en el expediente, esta Intendencia, en relación al mercado relevante 2, de asistencia especializada, concluye lo siguiente:

- El operador económico AMERICANASSIST ECUADOR S.A., por sus características, no podría distorsionar el régimen de competencia.
- ASISTENCIA365 S.A., debido, entre otras variables, que representó el 0,10% del mercado relevante, la INICPD considera que no podría distorsionar el mercado relevante definido en la presente investigación.
- Por su parte, CORIS DEL ECUADOR S.A., por su participación y características difícilmente podría falsear el régimen de competencia.
- En relación con los operadores TASISTE S.A., y ECUASISTENCIA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA DEL ECUADOR S.A., esta Intendencia identifica, que estos operadores, difícilmente podrían distorsionar el régimen de competencia de este mercado de asistencia especializada.
- Finalmente, ASISTENCIA ESPECIALIZADA DEL ECUADOR GEA ECUADOR S.A., a pesar que es el líder del mercado analizado, esta devendría de su posicionamiento, mientras que, de la cuantificación de los efectos de las presuntas conductas, la INICPD consideró que no sería suficiente para falsear el régimen de competencia dentro del mercado relevante de asistencia especializada de conformidad con los artículos 5 y 26 de la LORCPM.

SEXTO: ANÁLISIS JURÍDICO

En el presente caso, la DNICPD emitió el Informe de Resultados de la Investigación No. SCPM-INICPD-DNICPD-004-2021, de 26 de febrero de 2021, en el que analizó las conductas investigadas a los operadores económicos, en relación con los hechos demostrados en el presente expediente. De conformidad con el análisis realizado, la DNICPD concluyó que no existen elementos de convicción que motiven la formulación de cargos en contra de los investigados.

Al respecto, el Instructivo de Gestión Procesal Administrativa de la SCPM prevé:

Art. 11.- ARCHIVO POR FALTA DE CARGOS.- Recibido el informe de resultados el Intendente en el término de diez (10) días, lo analizará y en caso que dicho informe de resultados concluya que no se ha determinado infracciones anticompetitivas, **mediante resolución motivada dispondrá el archivo del caso.** (Énfasis añadido)

Con base en lo expuesto, a continuación, esta Autoridad realiza el análisis de las conductas investigadas, en aplicación de lo dispuesto en la norma jurídica citada *ut supra*.

6.1 Consideraciones

6.1.1 Del Compromiso de Cese presentado por Banco del Pacífico y Asistencia Especializada del Ecuador GEA ECUADOR S.A.

El operador económico Banco del Pacífico S.A., presentó un compromiso de cese ante la Comisión de Resolución de Primera Instancia, el día 2 de octubre de 2019, las 10h55, en relación con los presuntos actos de confusión. El referido compromiso fue aceptado mediante resolución de 13 de enero de 2020, emitida por la Comisión de Resolución de Primera Instancia, a condición del cumplimiento de

determinadas medidas correctivas, complementarias y el pago del correspondiente importe de subsanación.

Así también, el operador económico ASISTENCIA ESPECIALIZADA DEL ECUADOR GEA ECUADOR S.A., presentó una solicitud de compromiso de cese en relación con las prácticas desleales de confusión y engaño, desde el 1 de abril de 2015 hasta el 30 de septiembre de 2019, el cual fue aceptado, mediante resolución de 31 de agosto de 2020, emitida por la Comisión de Resolución de Primera Instancia, a condición del pago del importe de subsanación, cumplimiento de las medidas correctivas y de las medidas complementarias.

Al respecto, el inciso primero del artículo 91 de la LORCPM precisa:

Art. 91.- Resolución sobre compromisos.- La Superintendencia de Control del Poder de Mercado se pronunciará mediante resolución motivada, aceptando, modificando o desestimando la propuesta de compromiso, considerando para ello si la misma cumple debidamente con los alcances previstos en el artículo anterior. En caso de aceptarse el compromiso se tendrá por concluida la investigación o denuncia.

A su vez, el artículo 117, inciso segundo del Reglamento para la Aplicación de la LORCPM, preceptúa:

En caso de aceptarse el compromiso se tendrá por concluida la investigación o denuncia. De no aceptarse el compromiso, se continuará con la investigación o denuncia. El hecho de que la Superintendencia de Control del Poder de Mercado conozca o resuelva sobre un compromiso no constituye luego causal de recusación.

En este sentido, por mandato legal, la investigación concluyó, *ipso iure*, respecto del operador económico Banco del Pacífico S.A., dado que la única conducta por la que se le inició la investigación fue por confusión, tipificada en el artículo 27 número 1 de la LORCPM.

En relación con ASISTENCIA ESPECIALIZADA DEL ECUADOR GEA ECUADOR S.A., la investigación término, también de pleno derecho, respecto de los hechos subsumidos en las conductas de engaño y confusión, tipificadas en los números 1 y 2 del artículo 27 de la LORCPM respectivamente.

Sin embargo, toda vez que la Intendencia inició la investigación también por la cláusula general, establecida en el artículo 25 de la LORCPM; y, por el presunto cometimiento de actos de aprovechamiento del desconocimiento del consumidor, de conformidad con lo establecido por el artículo 27, número 10, letra a) de la LORCPM, dichas conductas serán analizadas dentro de la presente resolución.

6.1.2 De las prácticas desleales tipificadas en la cláusula general

El artículo 25 de la LORCPM, en su parte pertinente establece la siguiente cláusula general de tipificación:

Art. 25.- Definición.- Se considera desleal a 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. La expresión actividades económicas se entenderá en sentido amplio, que abarque actividades de comercio, profesionales, de servicio y otras.

Conforme el artículo citado, constituyen prácticas desleales, todos los hechos, actos o prácticas contrarios a los usos o costumbres honestos en el desarrollo de actividades económicas, con independencia de su tipicidad en el catálogo ejemplificativo del artículo 27 de la LORCPM.

Es necesario reflexionar que, si bien el principio constitucional de “tipicidad” exige la positivación de las infracciones administrativas en la ley, el derecho administrativo sancionador, proveniente del *ius piniendi* del Estado, tiene ciertas particularidades propias de su naturaleza, las cuales hacen imposible que el legislador pueda prever la totalidad de las conductas y sus tipologías que han de considerarse como prohibidas. Al respecto, la técnica legislativa ha resuelto este tipo de inconvenientes, a través de la tipología abierta, la cual utiliza generalmente conceptos jurídicos indeterminados, con la finalidad de garantizar la punibilidad de los actos o hechos que contraríen el objeto tutelado o protegido por una norma específica.

En este sentido, la aplicación de tipologías abiertas en un procedimiento administrativo sancionador, es aceptable en la medida que no implique arbitrariedad por parte de la Administración Pública, lo que sin lugar a duda, supone una mayor carga argumentativa para el órgano de instrucción y el órgano de resolución.

Como bien señaló la Dirección en su Informe, este criterio es compartido por la Corte Nacional de Justicia. Verbigracia, la Resolución No. 240-20170532, emitida dentro del Juicio No. 17741-2016-0449, que en su parte pertinente consideró:

QUINTO.- 5.1.- Como podemos apreciar, la doctrina del Derecho Administrativo nos indica que normas administrativas sancionatorias como las del artículo 77 de la Ley de Hidrocarburos, que no serían posibles en el Derecho Penal sí lo son en el Derecho Administrativo sancionador, pues evidentemente pretender una tipicidad “taxativa” de todas las infracciones en la ley que en el ámbito de los hidrocarburos se podrían dar por las comercializadoras y otras empresas similares, no es factible, y mucho menos cuando la tecnología en el ámbito de los hidrocarburos cambia con relativa rapidez en el mundo globalizado del siglo XXI en el que nos encontramos; por lo que el legislador puede, en estos casos, perfectamente disponer que las formas de incumplimiento se remitan usualmente a normas reglamentarias, acuerdos ministeriales, o contractuales, e incluso a conceptos jurídicos indeterminados cuya delimitación permita un margen de apreciación, siempre que su análisis se dé con razonables criterios técnicos lógicos y basados en la experiencia científica, que permitan prever con suficiente seguridad la naturaleza y características principales de las conductas reguladas. Criterios estos señalados en las resoluciones Nos. 533-2013 (recurso de casación No. 4-2011 de 19 de agosto de 2013) y 532-2013 (recurso de casación No. 5-2011 de 19 de agosto de 2013). (Énfasis añadido).

En adición, la Corte Nacional de Justicia, Sala de lo Contencioso Administrativo, mediante Resolución de Casación No. 373-2012 de 01 de noviembre de 2012, las 10h25, ha señalado lo siguiente:

... si bien la definición y clasificación de los actos que la ley considera como competencia desleal es amplia y general, corresponde hacer una interpretación restringida para calificar cada una de las conductas; en bien del intercambio comercial y de la seguridad jurídica, se debe partir del principio que los actos de competencia son leales, a menos que procesalmente se demuestre la deslealtad de los mismos.- 5.1.- **Los actos que pueden constituir competencia desleal no pueden ser tipificados de forma cerrada, se requiere de una "cláusula general"** que permita incorporar las nuevas y diversas conductas que van apareciendo con el tiempo y con el desarrollo del mercado. Por tanto, en la apariencia y bajo la acusación realizada, esto es, que el proveedor ha provocado boicot y que ha ofertado y suministrado a precios más bajos, y plazos mayores, a sus clientes, sin duda, de haberse producido, aquellos constituirían actos que se configuran como competencia desleal, mas es necesario ver si efectivamente en este caso se configura de esa manera. (Énfasis añadido)

En este mismo sentido se ha pronunciado la Corte Constitucional, en el marco de la sentencia No. Sentencia No. 3-19-CN/20, que precisó:

40. Sin embargo, esta Corte observa que, como lo reconoce la jurisprudencia comparada y la doctrina, es frecuente hallar en todas las legislaciones normas disciplinarias con tipificaciones sancionatorias abiertas. Esto es, normas en las que se enuncia un tipo de conducta de forma más amplia o general que en un tipo penal, de manera que quien juzga la falta disciplinaria debe recurrir a una interpretación sistemática que permita completar dicha descripción y aplicarla a un caso concreto. Ello se debe a que sería normativamente imposible desarrollar un catálogo taxativo y detallado de todas las conductas específicas posibles que implican un incumplimiento de funciones y deberes por parte de los servidores públicos. No se puede, por tanto, pretender que las faltas disciplinarias sean descritas con la misma precisión de los tipos penales.

41. Por tal razón, la tipicidad en el Derecho administrativo sancionador y en el Derecho disciplinario es menos rígida que en el Derecho penal, pero ello no implica que necesariamente se transgredan los principios de legalidad, seguridad jurídica e independencia judicial en el caso de sanciones disciplinarias a jueces y otros servidores judiciales. En todos los casos, la infracción debe constar en una ley previa y la apertura del tipo no debe ser tal que deje a la arbitrariedad de quien aplica la norma la determinación de la conducta sancionable, pues ello además generaría una incertidumbre violatoria de la seguridad jurídica y, por supuesto, de la independencia judicial....

En el marco del Derecho de Competencia, particularmente en lo que respecta a las prácticas desleales, tanto la doctrina como la jurisprudencia comparada ha sido reiterativas en admitir este criterio, como bien lo señala la Dirección.

Incluso, esta Intendencia ya se ha pronunciado sobre este tema, mediante la resolución de 03 de agosto de 2020, emitida dentro del expediente No. SCPM-IGT-INICPD-0025-2018, al analizar actos de desorganización del competidor, bajo el esquema de la cláusula general.

En este marco de ideas, se incorporan en la "cláusula general" de competencia desleal, todas aquellas conductas comerciales contrarias a la "honestidad" en materia mercantil. De ahí que la práctica comercial contraria a los usos o costumbres honestos, a pesar de ser un concepto jurídico indeterminado, constituye en verbo rector de tipicidad en esta materia.

En este sentido, el carácter de "honestidad" debe valorarse a la luz parámetros objetivos, a fin de evitar la arbitrariedad y/o la inseguridad jurídica. De acuerdo con María Elena Jara¹³, una alternativa para analizar objetivamente el parámetro de "honestidad", es la evaluación con una visión funcional de la competencia, como una regla de conducta acorde al cumplimiento de postulados sociales y no meramente como una guía de intención.

De acuerdo con OESTTERIEKHOFF, citado por María Elena Jara, "...una concepción funcional de la competencia se caracteriza por atender a la estructura del mercado, al comportamiento de los agentes y a los resultados de mercado".

Para María Elena Jara: "...la buena fe debe ser apreciada en todos quienes tienen una participación en un mercado determinado, sin que necesariamente sean comerciantes o mantengan entre sí una relación directa de competencia...".¹⁴

¹³ María Elena Jara, "Protección jurídica contra la competencia desleal en los países de la Comunidad Andina. Pautas para su tratamiento en el Ecuador", Universidad Andina Simón Bolívar, 2003, p.19.

¹⁴ *Ibíd*em, p. 20.

Continuando con la ilustración, según Félix Nazar,¹⁵

... no se sanciona con la ilicitud el haber causado a otro un perjuicio concurrencial, sino el haberlo hecho indebidamente”; “la competencia desleal sí es ilícita cuando el perjuicio al competidor –por ejemplo, el desvío de la clientela- se logra mediante una alteración de la igualdad de oportunidades en virtud de una maniobra desleal”.

En tal virtud, “... lo que hubiera sido, una actuación normal, un perjuicio concurrencial permisible, se transforma en un daño por el que hay que responder”.¹⁶

A su vez, para Delio Gómez, citado por María Elena Jara “... la acción de vender equivale a quitar un cliente a un competidor: ello es lícito, si se han empleado **medios no reprobables...**”.¹⁷ (Énfasis añadido)

Realizando un análisis de Derecho Comparado, esta Intendencia abunda en el concepto, y refiere el criterio del Tribunal Andino de Justicia, que dentro de la Interpretación Prejudicial 306-IP-2019 de 28 de febrero de 2020, ha considerado:

1.2. 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.** [...]

1.5. Lo ilícito, y que constituye un acto desleal o de competencia desleal, es atraer clientes o dañar al competidor, no sobre la base del esfuerzo empresarial (eficiencia económica), sino debido a efectos contrarios a la buena fe comercial, actos que atentan contra el normal desenvolvimiento de las actividades económicas que pueden perjudicar igualmente a los consumidores y al interés general... (Énfasis añadido.

En este sentido, esta Intendencia concuerda con este criterio, en tanto considera que el parámetro de deslealtad guarda relación con aquellas conductas que son socialmente reprochables por los operadores del mercado, cometidas para desviar la clientela o alcanzar cierta cuota en el mercado.

Con base en este análisis, la DNICPD consideró reprochable el hecho de que ciertos operadores económicos investigados en este expediente, hayan ordenado o gestionado, a través del sistema financiero, cobros, débitos o cargos financieros sin contar con la debida autorización del cliente. En tal virtud, la conducta investigada por la Dirección sería contraria a los usos o costumbres honestas en el ámbito mercantil.

Es necesario mencionar que, el carácter de deshonestidad de estas actuaciones no ha sido contradicho por parte de los operadores investigados en sus escritos de explicaciones. Al respecto la mayoría de los investigados argumentó que tenían las autorizaciones correspondientes o que los “pocos” reclamos existentes no son suficientes para falsear la competencia. En este orden de ideas, el criterio de “deshonestidad” desarrollado por esta Intendencia no ha sido contrariado.

En dicho contexto, la DNICPD consideró:

¹⁵ Félix Nazar, “Defensa de la Competencia”, Ediciones Depalma, Buenos Aires, 2001, p. 28, citado por María Elena Jara.

¹⁶ *Ibid.* P.10.

¹⁷ *Ibid.*, p. 10.

En el presente caso, con independencia del número de casos comprobados, esta Dirección considera que el hecho de ordenar o gestionar cobros, débitos o cargos financieros por parte del cliente es a todas luces reprochable socialmente. Por ende, constituye un actuar contrario a los usos o costumbres honestas....

En sumo, esta Intendencia coincide con el criterio de la DNICPD, en la medida que todos aquellos operadores económicos que gestionaron cobros, cargos o débitos a los usuarios financieros sin su autorización, caen en una conducta deshonestas, la que se subsume en el presupuesto establecido en el artículo 25 de la LORCPM.

Sin embargo, la Dirección también consideró que:

... la competencia de la SCPM únicamente se conforma cuando concurren estos tres elementos cumulativos: i) Que exista un acto de competencia desleal (LORCPM Art. 25 y 27); ii) Que dicho acto falsee la competencia económica (LORCPM Art. 26 y 78, núm., letra c); y, iii) Que exista una afectación a la eficiencia económica, o el bienestar general o los derechos de los consumidores o usuarios, o en el caso de cuestiones de propiedad intelectual, que exista una afectación al interés general (LORCPM Art. 26).

Al respecto, esta Intendencia recalca este criterio, y también estima que si bien las conductas atribuidas a los investigados son deshonestas, este solo hecho no basta para completar el silogismo de tipicidad, dado que de conformidad con el artículo 26 de la LORCPM, es necesario también que confluyan dos elementos adicionales, el falseamiento de la competencia y una afectación a la eficiencia económica o el bienestar general de los consumidores. Sin perjuicio del interés general, en los casos relativos a propiedad intelectual.

En tal virtud, a más de la consideración de deslealtad, el presente expediente merece un análisis caso por caso, a fin de determinar si se han configurado estos dos parámetros adicionales.

6.1.2.1 Análisis respecto de AIG-METROPOLITANA CÍA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.

Respecto de este operador económico, la DNICPD consideró que tiene quejas en su contra. Particularmente se refirió a 249 reclamos en los cuales AIG METROPOLITANA tuvo que devolver los montos cobrados. Luego procedió a analizar la participación en el mercado relevante, concluyendo que:

... de acuerdo con el estudio económico, constante en este informe, AIG-METROPOLITANA CÍA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A., mantendría la siguiente participación: en vida colectiva, el 7,2%, en accidentes personales, el 10,4%, y en ramo vehículos el 8,1%, sin embargo, las quejas y/o denuncias, respecto de los cobros no autorizados frente a las unidades vendidas, representaron, para el año 2018 el 1,1%, el año 2019 el 0,1% y para el año 2020 el 0,7%.

Mediante escrito de 25 de febrero de 2021, las 16h26, con ID 186402, el operador económico AIG METROPOLITANA presentó un escrito con argumentos respecto de la presente investigación.

En lo principal, realizó un breve resumen de las actuaciones dentro del expediente. Añadió, que de conformidad con la LORCPM y el RLORCPM, la formulación de cargos procede cuando hay mérito para proseguir con el procedimiento. Precisó también, que en el Instructivo de Gestión Procesal Administrativa de la SCPM, la formulación de cargos procede por existir presunciones razonables o indicios objetivos de responsabilidad del investigado, en una conducta anticompetitiva.

También realizó un análisis de la práctica desleal investigada a AIG METROPOLITANA. En particular señaló:

Con respecto a la existencia de una práctica desleal, específicamente aquella prevista en el artículo 25 de la LORCPM, con respecto a AIG METROPOLITANA no existe evidencia alguna del cometimiento de esta práctica ya que en ningún momento se ha procedido de manera desleal en la contratación de servicios a través del canal masivo. De hecho, como lo ha señalado AIG METROPOLITANA, los seguros de vehículos comercializados en el canal masivo a través de instituciones financieras cuentan con autorización previa del cliente, por lo que no cabría que este tipo de comercialización sea investigada.

En adición, se constata que, la Dirección en su análisis, tomó en cuenta el número de quejas totales que tuvo el operador económico, en relación con sus unidades vendidas, obteniendo que: “...las quejas y/o denuncias, respecto de los cobros no autorizados frente a las unidades vendidas, representaron, para el año 2018 el 1,1%, el año 2019 el 0,1% y para el año 2020 el 0,7%”.

Es decir, que incluso en el supuesto evento de que todas las quejas hubiesen sido favorables para el usuario financiero, la eventual afectación al mercado no hubiese superado el 1,1% del volumen total de ventas del operador económico.

Con base en este análisis, la Dirección realizó la siguiente conclusión sobre el falseamiento de la competencia.

Respecto al mercado de seguros, debido a que los operadores económicos AIG METROPOLITANA CIA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.; (...) **no han mantenido importante incidencia en el número de quejas presentadas por cobros no autorizados, además, que en su mayoría, en relación al número de clientes no han representado más del 1%**. Así mismo, que la estructura de mercado, respondería a un índice de concentración bajo, un HHI que demuestra que es un mercado poco concentrado, y que, su posicionamiento en el mercado de seguros no correspondería como consecuencia de las presuntas conductas desleales, esta Dirección concluye, que dichos operadores no podrían falsear el régimen de competencia de ese mercado relevante. (Énfasis añadido)

En este sentido, esta Dirección considera que, si bien las actuaciones de AIG-METROPOLITANA CÍA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A., pueden ser consideradas como deshonestas, de conformidad con el estudio económico constante en este informe, esté operador económico no podría falsear el régimen de competencia del mercado relevante determinado. Por este motivo, no se identifican elementos suficientes que configuren la conducta tipificada en el artículo 25, así como, los elementos de afectación al mercado de conformidad con los artículos 5 y 26 de la LORCPM.

Al respecto, esta Intendencia, teniendo en cuenta los parámetros de análisis de las conductas de competencia desleal, precisadas en este análisis jurídico, concuerda con el criterio de la Dirección y considera que se debe cerrar la investigación respecto del operador económico AIG METROPOLITANA.

6.1.2.2 Análisis respecto de CHUBB SEGUROS ECUADOR S.A.

El operador económico fue investigado dentro del ramo de seguros de vida colectiva, accidentes, robo y vehículos.

Durante la etapa de investigación se recogieron indicios sobre la conducta investigada, particularmente se consultó a las entidades financieras sobre quejas o reclamos presentados en contra

de CHUBB SEGUROS ECUADOR S.A. De ahí que la Dirección consideró, respecto de este operador económico que:

... el operador CHUBB SEGUROS, mantendría la siguiente participación: en el ramo vida colectiva de 10,8%; accidentes personales el 44%; en vehículos 7,9%; en incendios y líneas aliadas, el 14%; y en robo, el 11%, **sin embargo, las quejas y/o denuncias, respecto de los cobros no autorizados 2018 - 2020 frente a las unidades vendidas 2016 - 2020, representaron, el 0,004%**. (Énfasis añadido)

Mediante escrito de 25 de febrero de 2021, las 15h15, con ID 186371, el operador económico Chubb Seguros Ecuador S.A., señaló que en el expediente habrían conestado 13 casos de supuestos cobros no autorizados, en contra de CHUBB. Al respecto, recalcó que: “...en el archivo que se adjunta remitimos los correspondientes soportes de los casos no tratados previamente”.

En adición, precisó sus argumentos respecto de los caso de los señores José Ezequiel Villacís Medina (CC 1704419348), William Ludgardo Coloma Albán (CC 200395895), Andrés Vladimir Enríquez Pabón (CC 1709740367), Nelson Hernán Barre Esmeraldas (CC 918755752), Jefferson Daniel Alburqueque Pazmiño (CC 940238314), Juan Francisco Faustos Sandoval (CC 908528318), Génesis Cristina Alvarado Rivas (CC 941412041), Manuel Andrés Vera Ramírez (CC 924835481), Mercedes Guillermina Calderón (CC 1001321312), Carlos Santiago Álvarez Jiménez (CC 918329400), Marcia Susana Cevallos Bedoya (CC 1708951361), Darwin Geovanny Álvarez Riofrío (CC 1721121794), y Nancy Karina Suárez Tubay (CC 1313476531).

Finalizó alegando que:

... valga recordar que el ámbito de la investigación de la INICPD es uno de afectación a la competencia, no uno de investigación de reclamos particulares y aislados. Para esto, han de verificarse varios elementos establecidos en la LORCPM, mismos que respecto de Chubb no se cumplen en este caso, según ha sido explicado oportunamente.

Manteniendo su línea de análisis, la DNICPD consideró que:

CHUBB SEGUROS ECUADOR S.A.; (...) no han mantenido importante incidencia en el número de quejas presentadas por cobros no autorizados, además, que en su mayoría, en relación al número de clientes no han representado más del 1%...

Con base en este hecho, y resaltando que de conformidad con el análisis económico, la estructura de mercado respondería a un índice de concentración bajo, de conformidad con el HHI y que la posición en el mercado de seguros no correspondería como consecuencia de las presuntas conductas desleales, la Dirección concluyó:

... respecto del operador económico CHUBB SEGUROS ECUADOR S.A., considera que si bien sus actuaciones, pueden considerarse deshonestas, de conformidad con el análisis económico, éste operador no podría falsear el régimen de competencia del mercado de seguros por ramo. En tal sentido, no identifica elementos suficientes que configuren la conducta tipificada en el artículo 25, así como, los elementos de afectación al mercado de conformidad con los artículos 5 y 26 de la LORCPM.

Al respecto, esta Intendencia concuerda con este criterio, y estima oportuno cerrar la investigación respecto de Chubb Seguros, toda vez que sus actuaciones, si bien pueden considerarse desleales, para aquellos casos puntuales, de la información obtenida, no existe mayor incidencia en el mercado

relevante del cual participa, incluso si todas las quejas hubiesen sido absueltas a favor del usuario financiero.

6.1.2.3 Análisis respecto del EQUIVIDA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

En relación con este operador económico, la investigación inició por cuanto contaba con quejas o reclamos y mantenía una participación importante en los ramos de vida, colectiva y accidentes. Durante la etapa de investigación, la Dirección recabó información respecto de esta conducta y obtuvo como resultado que:

... el operador EQUIVIDA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., mantendría la siguiente participación: en el ramo vida individual el 67,4%; en vida colectiva el 18,7%; y en accidentes personales el 10,5%; sin embargo, respecto de los cobros no autorizados frente a las unidades vendidas del operador, representaron, para el año 2018 el 0,9%, el año 2019 el 0,01% y para el año 2020 el 0,13%.

En cuanto al análisis de falseamiento de la competencia, la DNICPD precisó que:

EQUIVIDA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.; no han mantenido importante incidencia en el número de quejas presentadas por cobros no autorizados, además, que en su mayoría, en relación al número de clientes no han representado más del 1%. Así mismo, que la estructura de mercado, respondería a un índice de concentración bajo, un HHI que demuestra que es un mercado poco concentrado, y que, su posicionamiento en el mercado de seguros no correspondería como consecuencia de las presuntas conductas desleales, esta Dirección concluye, que dichos operadores no podrían falsear el régimen de competencia de ese mercado relevante.

Mediante escrito de 25 de febrero de 2021, las 16h51, con ID 186406, el operador económico EQUIVIDA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., presentó un escrito con argumentos respecto de la presente investigación.

En lo principal, argumentó, que respecto de EQUIVIDA, “no existen tales presunciones o indicios, sino que al contrario “no existen indicios de una infracción anticompetitiva motivadamente demostrada” por lo que corresponde el archivo del Expediente”.

También realizó un análisis de la práctica desleal investigada a EQUIVIDA. En particular señaló:

Con respecto a la existencia de una práctica desleal, específicamente aquella prevista en el artículo 25 de la LORCPM, con respecto a EQUIVIDA no existe evidencia alguna del cometimiento de esta práctica ya que en ningún momento se ha procedido de manera desleal en la contratación de servicios a través del canal masivo. Como lo ha manifestado EQUIVIDA, especialmente en su escrito de explicaciones y de alegatos, en el caso de EQUIVIDA, la compañía ha procurado y tiene como política el contar con un documento o archivo de respaldo de la aceptación del cliente en el correspondiente medio o documento de respaldo.

Sin perjuicio de lo anterior, tampoco se podría esperar que, aún en el supuesto no consentido de que exista una práctica desleal, exista una afectación al interés público protegido por la LORCPM, es decir una afectación a la competencia, al bienestar general o derechos de consumidores o usuarios. Esto es evidente, al aplicarse el mismo criterio de valoración que se realizó en su momento con respecto a las instituciones financieras y al tomar en cuenta el nivel de participación de EQUIVIDA en el mercado objeto de investigación. Esto ha sido debidamente señalado y detallado en el escrito de explicaciones presentado el 27 de septiembre de 2019, a las 16h184 y escrito de 12 de agosto de 2020.

Teniendo en cuenta estos elementos, la Dirección concluyó que:

... respecto del operador económico EQUIVIDA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., considera que si bien sus actuaciones pueden ser consideradas deshonestas, de conformidad con el estudio económico constante en el presente informe, no podría falsear el régimen de competencia del mercado de seguros. Por lo que, respecto de este operador no se identifica que configuren la conducta tipificada en el artículo 25, así como, los elementos de afectación al mercado de conformidad con los artículos 5 y 26 de la LORCPM.

Al respecto, esta Intendencia coincide con lo expuesto por la Dirección, y estima oportuno cerrar la investigación respecto de EQUIVIDA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., toda vez que sus actuaciones, si bien pueden considerarse desleales, para aquellos casos puntuales, no existe mayor incidencia en el mercado relevante del cual participa, incluso si todas la quejas hubiesen sido absueltas a favor del usuario financiero.

6.1.2.4 Análisis respecto de SEGUROS PICHINCHA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS

De acuerdo con la resolución de inicio de investigación, esta Intendencia consideró que el operador económico SEGUROS PICHINCHA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS tuvo quejas ante la Superintendencia de Bancos, además de una participación importante en los ramos de seguro de vida, seguro de incendios, seguros generales (vehículos y robo) y contra accidentes.

Luego de realizar la respectiva investigación, y teniendo en cuenta la información remitida por las instituciones financieras, la Dirección consideró:

... esta Dirección, identificó la siguiente participación: en vida colectiva el 31,5%; en accidentes personales el 7,3%; y, en robo el 10%; sin embargo, en relación a las quejas y/o denuncias, respecto de los cobros no autorizados 2018 -2020 frente a las unidades vendidas 2016 - 2020, representaron menos del 1% de ventas.

En este sentido, al realizar el análisis del falseamiento de la competencia, arribó a la siguiente conclusión:

Respecto al mercado de seguros, debido a que los operadores económicos (...) SEGUROS DEL PICHINCHA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS; no han mantenido importante incidencia en el número de quejas presentadas por cobros no autorizados, además, que en su mayoría, en relación al número de clientes no han representado más del 1%. Así mismo, que la estructura de mercado, respondería a un índice de concentración bajo, un HHI que demuestra que es un mercado poco concentrado, y que, su posicionamiento en el mercado de seguros no correspondería como consecuencia de las presuntas conductas desleales, esta Dirección concluye, que dichos operadores no podrían falsear el régimen de competencia de ese mercado relevante.

Al respecto, esta Intendencia concuerda con este criterio, y estima oportuno cerrar la investigación respecto de SEGUROS DEL PICHINCHA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, toda vez que sus actuaciones, si bien pueden considerarse desleales, para aquellos casos puntuales, no existe mayor incidencia en el mercado relevante del cual participa, incluso si todas la quejas hubiesen sido absueltas a favor del usuario financiero.



6.1.2.5 Análisis respecto de AMERICANASSIST ECUADOR S.A.

En relación con AMERICANASSIST ECUADOR S.A., la investigación inició por cuanto el operador económico tuvo una queja por el servicio de asistencia general, a través de Banco Pichincha. Sin embargo, durante la investigación, la Intendencia no recibió de parte de los órganos de control ni de las entidades financieras consultadas quejas o reclamos en su contra, y mucho menos reportaron casos en los que el operador económico haya realizado devoluciones.

En este sentido, al realizar el análisis del falseamiento de la competencia, la DNICPD llegó a la siguiente conclusión:

El operador económico AMERICANASSIST ECUADOR S.A., representó únicamente el 1% de quejas, en tal sentido, por sus características, cuota de participación e incidencia en el mercado relevante, no podría distorsionar el régimen de competencia del mercado relevante 2, asistencia especializada.

En este sentido, esta Intendencia toma en cuenta, que conforme la información constante en el expediente y del análisis realizado por la DNICPD en su informe de resultados, el operador económico fue objeto de apenas el 1% de las quejas durante el año 2018, y no tuvo quejas reportadas en los años 2019 y 2020, además, en consecuencia, esta Autoridad evidencia que el operador AMERICANASSIST ECUADOR S.A., no podría distorsionar el régimen de competencia.

En virtud de lo expuesto esta Autoridad estima fundamentado cerrar la investigación respecto de AMERICANASSIST ECUADOR S.A.

6.1.2.6 Análisis respecto de CORIS DEL ECUADOR S.A.

De acuerdo con la resolución de inicio de investigación, CORIS DEL ECUADOR S.A., habría mantenido, una participación entre 10 y 9%, ubicándose en el tercer lugar de su actividad económica, además, de que habrían existido quejas en su contra.

Sin embargo, durante la etapa de investigación, la Dirección obtuvo los siguientes resultados.

El operador económico CORIS DEL ECUADOR S.A., si bien ha presentado, en promedio el 8% del total de quejas presentadas por cobros no autorizados, dicho operador representa menos del 5% del mercado relevante de asistencia especializada, además, ha mantenido una participación histórica menor al 3% de dicho mercado, en tal sentido, por sus características difícilmente podría falsear el régimen de competencia.

Al respecto, esta Intendencia se adhiere a este criterio, y estima oportuno cerrar la investigación respecto de CORIS DEL ECUADOR S.A., toda vez que sus actuaciones, si bien pueden considerarse desleales, para casos puntuales, no existe mayor incidencia en el mercado relevante del cual participa, incluso si todas la quejas hubiesen sido absueltas a favor del usuario financiero.

6.1.2.7 Análisis respecto de TASISTE S.A.

Conforme la resolución de inicio de investigación, esta Intendencia identificó TASISTE S.A., habría mantenido una participación aproximada de 23,3%, ubicándose en el primer lugar de su actividad económica, además, de que existían quejas en su contra, por parte de usuarios financieros.

Sin embargo, a partir de los resultados obtenidos durante la investigación, la Dirección evidenció que el operador económico tiene una participación de mercado del 17 %. En adición, precisó que:

Por otro lado, con relación a TASISTE S.A. (...), han tenido tasa de crecimiento negativas, respecto del resto de mercado, esta Dirección identifica, que estos operadores conforme el análisis económico realizado, difícilmente podría distorsionar el régimen de competencia de este mercado de asistencia especializada.

En cuanto a la relación entre el número de quejas y las cantidades vendidas, la Dirección estimó que las primeras representarían apenas el 0.1%.

Al respecto, esta Intendencia concuerda con este criterio, y estima oportuno cerrar la investigación respecto de TASISTE S.A., toda vez que sus actuaciones, si bien pueden considerarse desleales, para casos puntuales, no existe mayor incidencia en el mercado relevante del cual participa, incluso si todas la quejas hubiesen sido absueltas a favor del usuario financiero.

6.1.2.8 Análisis respecto de ASISTENCIA ESPECIALIZADA DEL ECUADOR GEAECUADOR S.A.

De acuerdo con la resolución de inicio de investigación, ASISTENCIA ESPECIALIZADA DEL ECUADOR GEAECUADOR S.A., tuvo una participación de 36%, ubicándose en el primer lugar de su actividad económica, además, de que existían quejas en su contra.

A partir de los resultados obtenidos en la investigación preliminar, y siguiendo la línea de análisis aplicada a los demás investigados, la Dirección obtuvo los siguientes resultados:

Mediante escritos con ID 119227 e ID 119614 el operador económico remitió a esta autoridad: “...en medio digital 487.516 (CUATROCIENTOS OCHENTA Y SIETEMIL QUINIENTOS DIEZ Y SEIS) de 1.051.116 (UN MILLON CINCUENTA Y UN MIL CIENTO DIEZ Y SEIS) contrataciones verbales con sus respectivos soportes de grabaciones de clientes que han aceptado programas de asistencia que provee mi representada...”.

Ahora bien, del análisis económico, esta Dirección identificó, que si bien el operador ASISTENCIA ESPECIALIZADA DEL ECUADOR GEAECUADOR S.A., mantendría una participación importante, en el mercado relevante, de 72%; del análisis de la cuantificación de los efectos, esta Dirección concluyó:

(...)Esta Dirección, conforme la información remitida por el operador investigado pudo determinar que, del total de ingresos del operador económico de programas de asistencias, para el año 2016, al menos, el 48,1% fue venta realizada a través de canales bancarios, para el 2017 bajó al 32,2%; mientras que, para el 2018 representó el 23,3%. **En conclusión, más del 70% de sus ingresos corresponden a ventas realizadas a través de otros medios que no sea la intervención bancaria.**

En este sentido, dicha posición en el mercado no podría, responder a los clientes captados mediante la modalidad analizada dentro del presente expediente.

Además, en relación con el número total de clientes frente a las quejas presentadas, se evidencia que, GEA habría tenido alrededor de 10.603 quejas (indistintamente de las favorables a clientes o no) y únicamente 6.767 favorables a los usuarios, en este sentido, **el posible efecto respondería a 0,64% de sus clientes.**

Por lo que, esta Dirección considera que si bien, el operador ASISTENCIA ESPECIALIZADA DEL ECUADOR GEAECUADOR S.A., mantiene una importante cuota de participación, siendo el líder durante aproximadamente nueve años en el mercado de asistencia especializada, su posición y el 70% de sus ingresos responderían a una



modalidad de venta diferente a la analizada dentro del presente expediente, en tal sentido, se evidencia que, únicamente el efecto de la presunta conducta desleal, representaría el 0,64%.

Finalmente, esta Dirección evidencia que el operador económico conforme la cuantificación de las posibles afectaciones por las prácticas desleales investigadas, ha demostrado que no es suficiente para que el operador económico haya logrado falsear el régimen de competencia dentro del mercado relevante de asistencia especializada. (Énfasis añadido)

Con base en estos elementos, la Dirección realizó la siguiente conclusión sobre el falseamiento de la competencia:

... si bien el principal operador económico del mercado 2, con el 75% de este mercado, conforme el análisis de la cuantificación de las posibles afectaciones por las prácticas desleales investigadas, esta Dirección identifica que, la posición del operador económico y sus ingresos por ventas, responderían a su permeancia como líder de este mercado, durante más de nueve años, **es decir, que el efecto de la presunta conducta desleal provocado por el operador (0,64%) no sería suficiente para falsear el régimen de competencia dentro del mercado relevante de asistencia especializada de conformidad con los artículos 5 y 26 de la LORCPM.** (Énfasis añadido)

Al respecto, la Dirección identificó que el efecto de la conducta desleal analizada en el presente informe, representaría menos del 1%.

Respetando la línea de análisis, esta Intendencia concuerda con este criterio, y estima oportuno cerrar la investigación respecto de ASISTENCIA ESPECIALIZADA DEL ECUADOR GEA ECUADOR S.A., toda vez que sus actuaciones, si bien pueden considerarse desleales, para casos puntuales, no existe mayor incidencia en el mercado relevante del cual participa, incluso si todas la quejas hubiesen sido absueltas a favor del usuario financiero.

6.1.2.9 Análisis respecto de ECUASISTENCIA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA DEL ECUADOR S.A.

Conforme la resolución de inicio de investigación, ECUASISTENCIA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA DEL ECUADOR S.A., tuvo una participación de aproximadamente 74,9%, ubicándose en el primer lugar de su actividad económica, además, de que existían quejas en su contra.

A partir de los resultados de la investigación, la Dirección consideró que el operador económico tiene una participación del 6% del mercado. En lo que respecta a la posible cuantificación de los efectos en el mercado, la DNICPD precisó que:

ECUASISTENCIA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA DEL ECUADOR S.A., han tenido tasa de crecimiento negativas, respecto del resto de mercado, esta Dirección identifica, que estos operadores conforme **el análisis económico realizado, difícilmente podría distorsionar el régimen de competencia de este mercado de asistencia especializada.** (Énfasis añadido)

En adición, las quejas en su contra representarían menos del 1%, en relación con sus cantidades vendidas.

Al respecto, y siendo coherente con el análisis realizado respecto del resto de operadores económicos investigados, esta Intendencia concuerda con este criterio, y estima oportuno cerrar la investigación respecto de ECUASISTENCIA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA DEL ECUADOR S.A., toda vez que sus actuaciones, si bien pueden considerarse desleales, para casos puntuales, no existe mayor incidencia

en el mercado relevante del cual participa, incluso si todas la quejas hubiesen sido absueltas a favor del usuario financiero.

6.1.2.10 Análisis respecto de ASISTENCIA 365 S.A.

De conformidad con la resolución de investigación, ASISTENCIA365 S.A., tuvo una queja por el servicio de asistencia general, a través de la entidad financiera Banco Comercial de Manabí. La Intendencia también consideró que era indispensable constar con la definición del mercado relevante, para conocer la incidencia del investigado.

Durante la investigación formal, la Intendencia obtuvo los siguientes resultados:

Al respecto, esta Dirección del análisis económico identificó que, este operador representaría menos del 0,10% del mercado relevante de asistencia especializada, además, concluyó que:

El operador económico ASISTENCIA365 S.A., no ha presentado quejas en los reportes de 2018 a 2020, además que su participación hasta el 2017-2018, representó el 0,10% del mercado relevante, en tal sentido, un operador con dichas características no podría distorsionar el mercado relevante definido en la presente investigación. (Énfasis añadido)

Al respecto, y siguiendo la línea de análisis mantenida respecto del resto de operadores económicos investigados, esta Intendencia concuerda con este criterio, y estima oportuno cerrar la investigación respecto de ASISTENCIA 365 S.A., toda vez que sus actuaciones, si bien pueden considerarse desleales, para casos puntuales, no existe mayor incidencia en el mercado relevante del cual participa, incluso si todas la quejas hubiesen sido absueltas a favor del usuario financiero.

6.1.3 Violación de normas

Esta conducta desleal es descrita por el legislador en el artículo 27, número 9, en los siguientes términos:

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.

De conformidad con la disposición jurídica señalada, las prácticas de competencia desleal por violación de normas tienen tres modalidades claramente identificadas: el abuso de procesos judiciales o administrativos; el incumplimiento de una norma jurídica general o específica; y, el incumplimiento de una norma de acceso al mercado.

En tal sentido, resulta importante anotar que tanto el abuso de procesos judiciales o administrativos y el incumplimiento de una norma jurídica de funcionamiento comparten la misma configuración normativa, por lo que, teniendo en cuenta la actuación requerida por el operador económico en cada caso, el análisis a ser realizado por la autoridad de competencia sería el mismo.



En el caso objeto de análisis, la modalidad de la práctica desleal denunciada deviene de la segunda modalidad, es decir, “[S]e considera desleal el prevalecer en el mercado mediante una ventaja significativa adquirida como resultado (...) del incumplimiento de una norma jurídica, como sería una infracción de normas ambientales, publicitarias, tributarias, laborales, de seguridad social o de consumidores u otras”.

Como se puede apreciar, la segunda modalidad determinada en nuestra ley contiene, a su vez, tres elementos que necesariamente deben estar relacionados:

1.- La prevalencia en el mercado.- Según la Real Academia de la Lengua Española, prevalencia es la acción y efecto de prevalecer, que a su vez en su primera modalidad, significa: *“Sobresalir, tener alguna superioridad o ventaja entre otras”*.

En tal sentido, conforme el ámbito de nuestra Ley, para que exista una práctica de competencia desleal por violación de normas, en esta modalidad, es necesario que exista una superioridad o ventaja que le permita sobresalir en el mercado al operador económico. Sin embargo, dicha ventaja no puede ser producto de otros factores tales como la dinámica del mercado, la eficiencia económica, la innovación tecnológica, etc., es decir, esta deberá provenir necesariamente de la obtención de una ventaja competitiva significativa.

2.- Ventaja competitiva significativa.- Respecto del segundo elemento, la INICPD, se ha pronunciado en varias resoluciones, señalando lo siguiente:

... la doctrina establece que **“la identidad de la ventaja impone una mejor posición en el mercado para el que la obtiene”**, es decir, de conformidad con el análisis económico esbozado en la presente resolución, esta Intendencia ha determinado que el operador investigado no habría obtenido una “mejor posición” en el mercado relevante preliminar (...) ¹⁸

(...) En tal sentido, conforme el ámbito de nuestra ley, para que exista una práctica de competencia desleal por violación de normas, en la segunda modalidad, **es necesario que exista una superioridad o ventaja que le permita al operador económico sobresalir en el mercado**. Sin embargo, dicha ventaja no puede ser producto de otros factores tales como dinámica del mercado, eficiencia económica, innovación tecnológica (...) ¹⁹

Así mismo, agencias pares como la Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia (SIC) en la resolución dictada dentro procedimiento N°. 13-013416, señaló que: *“la identidad de la ventaja impone una mejor posición en el mercado para el que la obtiene”*.

Al respecto, esta Intendencia, considera dichos parámetros son aplicables dentro del marco jurídico ecuatoriano, debido a que es necesario que la prevalencia en el mercado tenga como origen una ventaja competitiva significativa que a su vez sea el resultado de la violación de normas generales o específicas.

¹⁸ Resolución de 05 de noviembre de 2020 dictada dentro del expediente N.º SCPM-IGT-INICPD-030-2019, Obtenida de: <https://www.scpm.gob.ec/sitio/wp-content/uploads/2021/01/RESOLUCION-SCPM-IGT-INICPD-030-2019.pdf>

¹⁹ Resolución de 25 de septiembre de 2020, dentro del expediente Nro. SCPM-IGT-INICPD-017-2019, Obtenido de: <https://www.scpm.gob.ec/sitio/wp-content/uploads/2021/01/RESOLUCION-SCPM-IGT-INICPD-0017-2019.pdf>

3.- Infracción de una norma.- Respecto del tercer elemento necesario para la configuración de la práctica de competencia desleal por modalidad de violación de normas, debe existir una infracción normativa que permita generar una ventaja competitiva artificial que de otra manera no la tendría.

En el presente caso, durante la investigación preliminar la Dirección consideró la existencia de indicios de que ciertos operadores económicos habrían solicitado el pago a distintas entidades financieras por servicios ofrecidos, sin contar con la autorización expresa y previa de los usuarios financieros.

Al respecto, el Código Orgánico Monetario y Financiero, publicado en el Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 332, de 12 de septiembre de 2014, dispone:

Art. 154.- Aceptación expresa. Es derecho de los usuarios que los cargos que se impongan por servicios financieros y no financieros se efectúen luego de que hayan sido expresa y previamente aceptados.

En concordancia con esta disposición normativa, el artículo 248 establece:

Art. 248.- Cargos por servicios no financieros. Las entidades del sistema financiero nacional no podrán efectuar cargo alguno por la prestación de servicios distintos de los financieros, a nombre de terceros, si no cumplen con la regulación que la Junta expida para el efecto o no cuentan con la aceptación previa y expresa del usuario.

La aceptación deberá ser comprobable por cualquier forma reconocida por la ley. Los cargos cobrados que no cuenten con la aceptación expresa del usuario deberán ser restituidos, sin perjuicio de las sanciones a las que hubiere lugar.

El 23 de octubre de 2015, la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera expidió la Resolución No. 138-2015-F, “NORMA DE SERVICIOS FINANCIEROS PÚBLICO Y PRIVADO”, en cuyo artículo 8 establecía:

ARTÍCULO 8.- Los cargos que se cobren por servicios no financieros deben sustentarse en las facturas emitidas por el prestador del servicio, sin que las entidades financieras puedan recargar suma alguna por ningún concepto.

Finalmente, en la disposición derogatoria, se ordenó la derogación de la resolución No. JB-2014-3084 de 9 de septiembre de 2014, expedida por la Junta Bancaria; y las resoluciones Nos. 031-2015-F y 050-2015-F de 6 de enero y 5 de marzo de 2015, respectivamente, las cuales fueron emitidas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, que regularon, principalmente sobre las tarifas de los servicios financieros.

En este mismo sentido, la Resolución No. SB-2017-027, de 11 de enero del 2017, emitida por la Superintendencia de Bancos dispone:

Título XIII

DE LOS USUARIOS FINANCIEROS

Capítulo I

NORMA DE CONTROL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS, PLANES DE RECOMPENSA Y PRESTACIONES PARA TARJETAS DE CRÉDITO, DÉBITO, Y DE PAGO EMITIDAS Y/U OPERADAS POR LAS ENTIDADES FINANCIERAS BAJO EL CONTROL DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

Parágrafo V

DE LOS SERVICIOS NO FINANCIEROS

Art. 39.- Las entidades financieras podrán efectuar cargos por servicios no financieros prestados por la entidad siempre que hayan sido aceptados de manera previa y expresa por el cliente y/o usuario.

Los servicios no financieros requeridos por la entidad, realizados por terceros y asumidos por el cliente (gastos con terceros) se pueden presentar cuando un cliente cancela su crédito y solicita el levantamiento de la caución, hipoteca, prenda u otro equivalente, en cuyos casos la entidad financiera sólo podrá cobrar los valores de los gastos generados y pagados a terceros y que correspondan a derechos notariales y registro e inscripción, a menos que el deudor realice directamente los trámites para la cancelación respectiva.

Los valores por servicios no financieros realizados obligatoriamente por terceros y asumidos por el cliente, acordados en forma previa, deben corresponder a servicios efectivamente recibidos y debidamente sustentados, y deben ser cobrados con base de las facturas emitidas por terceros, sin que las entidades financieras puedan recargar suma alguna por ningún concepto.

A partir del 26 de octubre de 2018, se encuentra en vigencia la Resolución No. 463-2018-F, emitida por la Junta de Regulación Monetaria Financiera, mediante la cual resolvió incluir en el Título II “Sistema Financiero Nacional” del Libro I del “Sistema Monetario y Financiero” de la Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros, como capítulo LIII el capítulo denominado “USUARIOS financieros”, en cuya sección primera “Servicios No Financieros”, artículo 4, dispone:

ARTÍCULO 4.- Los contratos que se celebren entre los prestadores de servicios no financieros y sus usuarios, cuya forma de pago sea a través de débitos o cargos dentro del sistema financiero deberán ceñirse a lo siguiente: (...)

4.3 Autorización de pago.- La autorización del socio, cliente o usuario será expresa cuando quede otorgada por cualquier medio jurídicamente válido, de manera inequívoca y taxativa, incluyendo la disposición del socio, cliente o usuario de que se realicen los débitos o cargos en la forma y con la periodicidad que ahí se detallen.

En el presente caso, esta Intendencia consideró que existen indicios sobre el cometimiento de esta conducta por parte de aquellos operadores económicos que vulneraron las normas jurídicas mencionadas, de conformidad con lo manifestado por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, en su comparecencia ante la Asamblea Nacional. En particular, BMI DEL ECUADOR COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA S.A., y CHUBB SEGUROS ECUADOR S.A.

En tal sentido, esta Autoridad considera referirse a continuación a los hechos relacionados con cada uno de los operadores económicos investigados por la conducta de violación de norma, de la siguiente manera:

6.1.3.1 Análisis respecto de BMI DEL ECUADOR COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA S.A.

Respecto del operador económico, BMI DEL ECUADOR COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA S.A., se identificó que en relación a: “SOBRE EL TRATAMIENTO DADO POR LA COMISIÓN A LAS DENUNCIAS DE DÉBITO REALIZADOS POR LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS POR SERVICIOS NO FINANCIEROS”, emitido por la Asamblea Nacional Comisión Nro. 3, la



Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, presentó ante la Comisión una matriz de cobros no autorizados, en donde consta que el operador económico BMI DEL ECUADOR (Seguros), fue sancionado de conformidad con la letra c) del artículo 37 de la Ley General de Seguros, además fue conminado a devolver los valores reclamados a la usuaria Juana Piedad Celi Obando, por un valor de USD 5.441, al **carecer de prima firmada por la asegurada**, sin especificar el ramo.

En este sentido, Ley General de Seguros determina lo siguiente:

Art. 37.- (Reformado por la Disposición Reformativa Décima Sexta, num. 1 del Código Orgánico Monetario y Financiero; R.O. 3322S, 12IX2014). Los directores, funcionarios o empleados de una entidad del sistema de seguro privado o la persona que actúe a nombre y en representación de ellos, no podrán para sí mismos adquirir, arrendar, ni vender por su propia cuenta o en representación de un tercero, directa o indirectamente, cualquier bien de propiedad de la entidad, o los que estuvieren hipotecados o prendados a ella.

Cuando en una entidad controlada, sus directores, administradores o funcionarios violaren las leyes o reglamentos que rijan su funcionamiento, o en los casos que infringieren disposiciones estatutarias o normas e instrucciones impartidas por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros y Seguros, y en especial cuando incumplieren las disposiciones de esta Ley; cuando rehusaren recibir la visita de los auditores o funcionarios debidamente acreditados de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros o se negaren a suministrar los documentos o datos que sean necesarios para la práctica de la auditoría; cuando no presentaren oportunamente los balances, cuentas y demás documentos relacionados a sus negocios, o no presentaren los informes especiales que les sean solicitados; cuando acusaren deficiencias de reservas, inversiones y del margen de solvencia; si no pagaren la contribución para el sostenimiento de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros dentro del plazo que se hubiere fijado, cuando efectuaren inversiones sin sujetarse a las normas legales; la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, dependiendo de la gravedad de la infracción, impondrá una de las siguientes sanciones:

a) A la entidad controlada:

1) Amonestación.

2) Multa.

3) Suspensión de los certificados de autorización o retiro de credenciales, según el caso.

De los hechos relatados anteriormente y de las disposiciones normativas citadas *ut supra*, la sanción impuesta a BMI DEL ECUADOR S.A., no fue por el supuesto cobro indebido, sino por carecer de póliza firmada por la asegurada.

En este contexto, esta Intendencia considera que de acuerdo con el artículo 6, de la Sección II “De la Póliza” del capítulo I “Disposiciones Generales” del título XVII “Del Seguro. Contrato de Seguro” del Código de Comercio vigente hasta el 29 de mayo de 2019, que establecía: *“El contrato de seguro se perfecciona y prueba por medio de documento privado que se extenderá por duplicado y en el que se harán constar los elementos esenciales. Dicho documento se llama Póliza; ésta debe redactarse en castellano y ser firmada por los contratantes”*.

De acuerdo con el Informe de Resultados, la Dirección obtuvo los siguientes resultados:

De conformidad con el análisis económico, este operador tuvo, la siguiente participación: en el ramo de vida individual el 5,6%, y en el de asistencia médica el 25,9%. Sin embargo, esta Dirección identifica que

las quejas y/o denuncias, respecto de los cobros no autorizados frente a las unidades vendidas, representaron, para el año 2018 el 0,02%, el año 2019 el 0,01% y para el año 2020 el 0,26%.

Por otra parte, en el expediente constan apenas dos reclamos en contra de este operador económico. En adición, la Dirección concluyó lo siguiente sobre el falseamiento de la competencia:

Respecto al mercado de seguros, debido a que los operadores económicos (...) BMI DEL ECUADOR COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA S.A (...); **no han mantenido importante incidencia en el número de quejas presentadas por cobros no autorizados, además, que en su mayoría, en relación al número de clientes no han representado más del 1%. Así mismo, que la estructura de mercado, respondería a un índice de concentración bajo, un HHI que demuestra que es un mercado poco concentrado, y que, su posicionamiento en el mercado de seguros no correspondería como consecuencia de las presuntas conductas desleales, esta Dirección concluye, que dichos operadores no podrían falsear el régimen de competencia de ese mercado relevante.** (Énfasis añadido)

Con base en estos antecedentes, esta Intendencia comparte el criterio de la Dirección respecto a que si bien existió la violación de normas en dos casos puntuales, esto no es suficiente para prevalecer en el mercado, obtener ventajas competitivas, mucho menos significativas. En tal virtud, tampoco existe falseamiento a la competencia económica, por lo que no se identifican elementos suficientes que configuren la conducta tipificada en el artículo 27, numeral 9 de la LORCPM.

6.1.3.2 Análisis respecto de CHUBB SEGUROS ECUADOR S.A.

En relación con el informe “SOBRE EL TRATAMIENTO DADO POR LA COMISIÓN A LAS DENUNCIAS DE DÉBITO REALIZADOS POR LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS POR SERVICIOS NO FINANCIEROS”, emitido por la Asamblea Nacional Comisión Nro. 3, la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, presentó ante la Comisión una matriz de cobros no autorizados, en donde consta que el operador económico CHUBB SEGUROS ECUADOR S.A., tiene nueve (9) quejas en trámite y atendidas, relacionadas con cobros no autorizados y supuestamente no contar con pólizas firmadas.

Esta Intendencia tiene en cuenta que de conformidad con la letra c) del artículo 37 de la Ley General de Seguros, es obligación de CHUBB SEGUROS ECUADOR S.A.:

Art. 37.- (Reformado por la Disposición Reformativa Décima Sexta, num. 1 del Código Orgánico Monetario y Financiero; R.O. 3322S, 12IX2014). Los directores, funcionarios o empleados de una entidad del sistema de seguro privado o la persona que actuare a nombre y en representación de ellos, no podrán para sí mismos adquirir, arrendar, ni vender por su propia cuenta o en representación de un tercero, directa o indirectamente, cualquier bien de propiedad de la entidad, o los que estuvieren hipotecados o prendados a ella.

Cuando en una entidad controlada, sus directores, administradores o funcionarios violaren las leyes o reglamentos que rijan su funcionamiento, o en los casos que infringieren disposiciones estatutarias o normas e instrucciones impartidas por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros y Seguros, y en especial cuando incumplieren las disposiciones de esta Ley; cuando rehusaren recibir la visita de los auditores o funcionarios debidamente acreditados de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros o se negaren a suministrar los documentos o datos que sean necesarios para la práctica de la auditoría; cuando no presentaren oportunamente los balances, cuentas y demás documentos relacionados a sus negocios, o no presentaren los informes especiales que les sean solicitados; cuando acusaren deficiencias de reservas, inversiones y del margen de solvencia; si no pagaren la contribución



para el sostenimiento de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros dentro del plazo que se hubiere fijado, cuando efectuaren inversiones sin sujetarse a las normas legales; la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, dependiendo de la gravedad de la infracción, impondrá una de las siguientes sanciones:

a) A la entidad controlada:

1) Amonestación.

2) Multa.

3) Suspensión de los certificados de autorización o retiro de credenciales, según el caso.

Al respecto, esta Intendencia resalta que es obligación del operador económico cumplir con las “leyes o reglamentos que rijan su funcionamiento”. De acuerdo con el artículo 6, de la Sección II “De la Póliza” del capítulo I “Disposiciones Generales” del título XVII “Del Seguro. Contrato de Seguro” del Código de Comercio vigente hasta el 29 de mayo de 2019: *“El contrato de seguro se perfecciona y prueba por medio de documento privado que se extenderá por duplicado y en el que se harán constar los elementos esenciales. Dicho documento se llama Póliza; ésta debe redactarse en castellano y ser firmada por los contratantes”*.

Conforme el Informe expedido por la Dirección, se analizan los siguientes resultados de investigación:

... el operador CHUBB SEGUROS, mantendría la siguiente participación: en el ramo vida colectiva de 10,8%; accidentes personales el 44%; en vehículos 7,9%; en incendios y líneas aliadas, el 14%; y en robo, el 11%, sin embargo, las quejas y/o denuncias, respecto de los cobros no autorizados 2018 -2020 frente a las unidades vendidas 2016 - 2020, representaron, el 0,004%.

En relación con el falseamiento de la competencia, precisó:

Respecto al mercado de seguros, debido a que los operadores económicos (...) CHUBB SEGUROS ECUADOR S.A.; (...) no han mantenido importante incidencia en el número de quejas presentadas por cobros autorizados, además, que en su mayoría, en relación al número de clientes no han representado más del 1%. Así mismo, que la estructura de mercado, respondería a un índice de concentración bajo, un HHI que demuestra que es un mercado poco concentrado, y que, su posicionamiento en el mercado de seguros no correspondería como consecuencia de las presuntas conductas desleales, esta Dirección concluye, que dichos operadores no podrían falsear el régimen de competencia de ese mercado relevante.

Con base en estos antecedentes, esta Intendencia considera que si bien existió la violación de normas en casos puntuales, esto no es suficiente para prevalecer en el mercado, obtener ventajas competitivas, mucho menos significativas. En tal virtud, tampoco existe falseamiento a la competencia económica, por lo que no se identifican elementos suficientes que configuren la conducta tipificada en el artículo 27, numeral 9 de la LORCPM.

6.1.4 Sobre la presunta práctica agresivas de acoso, coacción e influencia indebida contra los consumidores.- a) El aprovechamiento de la debilidad o del desconocimiento del consumidor

El artículo 27 de la LORCPM, número 10, en su parte pertinente tipifica:

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...

El aprovechamiento de la debilidad o del desconocimiento del consumidor se produciría por una asimetría en la información existente sobre el bien o servicio comercializado, lo que propicia que los consumidores no tengan la información necesaria para ponderar su decisión de adquisición.

Al respecto, esta Intendencia tiene en cuenta que, la LORCPM no realiza una definición de lo que debe entenderse por prácticas agresivas de acoso, coacción e influencia indebida contra los consumidores, en consecuencia, la Intendencia procede analizar lo que ha señalado el derecho comparado, así como de lo expuesto por la doctrina.

En este sentido, como un precedente que la regulación de las conductas desleales que buscan proteger a consumidores y usuarios tiene como un antecedente claro en la Directiva europea 2005/29/CE dictada por el Parlamento Europeo y del Consejo, el 11 de mayo de 2005. En su texto, dicha norma regula las prácticas comerciales agresivas e incluye entre éstas, el acoso, la coacción y la influencia indebida.²⁰

A manera de referencia internacional, la Directiva europea 2005/29/CE, la Ley de Competencia Desleal Española, Ley 3/1991, fuente de inspiración directa de LORCPM, es reformada e incluye a su vez en el artículo 8 de su texto: *“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.”*

Así también, la doctrina²¹ define las prácticas agresivas, como *“...el indebido comportamiento del empresario que afecta a la libertad de decisión del destinatario”*.

De manera complementaria, otros autores, determinan que para la configuración de una práctica agresiva, ésta debe cumplir:

El empresario o profesional debe desarrollar una conducta que pueda ser calificada como acoso, coacción o influencia indebida. La conducta del empresario o profesional además de ser calificada como acoso, coacción o influencia indebida, debe mermar la libertad de elección del consumidor. Pues si tal práctica, a pesar de tener las citadas características, no afecta a la capacidad económica del consumidor no podrá ser considerada como agresiva y por ende como desleal.²²

En este sentido, resulta importante destacar que este tipo de conductas tienen como finalidad el reducir la libertad de elección del consumidor; y, para ello, se puede emplear: la coacción, el acoso; e, influencia indebida, motivo por el cual, esta Intendencia, considera necesario definir estos términos, que fueron abordados por la DNICPD en su informe de resultados:

²⁰ Art. 8.- Prácticas comerciales agresivas 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.

²¹ Alicia Aparicio Arroyo: “Las prácticas restrictivas de la competencia”, artículo publicado en el libro “Derecho de la Competencia”, Biblioteca Millennium. Colección de Derecho Económico y de los Negocios, El Navegante Editores, Bogotá, 1998. Pág.

²² Broseta Abogados, Competencia Desleal, Francis Lefebvre, Madrid España, página 243-249

Acoso: (...) Se configura cuando se realizan ofertas molestas que el consumidor, no puede evitar, así como cuando la práctica se vale de las relaciones familiares o sociales del consumidor, para ejercer presión sobre él y también cuando el consumidor es colocado en una situación embarazosa (...)23

(...) Coacción: (...) Consistiría en el uso de la fuerza, tanto física como de otra naturaleza, así como en la amenaza de ese uso (...) 24

(...) Influencia Indevida (...) La 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”.25

En complemento, el diccionario de la Real Academia Española determina las siguientes definiciones:

Acoso: 1. m. Acción y efecto de acosar. Acosar: gral “Hostigar, acorralar, intimidar, agobiar o importunar “.26

Coacción: (...) en el empleo de violencia, sea de carácter físico, intimidatoria o sobre las cosas, (...) para obligarle a hacer lo que no quiere, sea justo o injusto.27

Influencia indebida: utilización de una posición de poder en relación con el consumidor para ejercer presión (...) de una forma que limite de manera significativa la capacidad para toma una decisión...28

Por lo mencionado, resulta evidente que el numeral 10 del artículo 27 de la LORCPM busca proteger a los consumidores de prácticas de acoso, coacción e influencia indebida y contiene un listado no taxativo de actuaciones que se consideran desleales y establece, entre otras, como prácticas desleales el aprovechamiento de la debilidad o del desconocimiento de los consumidores.

En el presente caso, la Dirección consideró que los hechos referidos en el Informe de Investigación Preliminar se subsumirían en actos de influencia indebida, en virtud de la posición que tiene GEA ECUADOR, frente a los consumidores.

Sin embargo, también tuvo en consideración que GEA ECUADOR S.A., presentó un compromiso de cese, conforme ha quedado acreditado en el expediente y ha sido referido en esta resolución.

El compromiso de cese versó sobre hechos relacionados con actos de confusión y engaño, al realizar llamadas telefónicas identificándose como Banco del Pacífico S.A.

Al respecto, la Dirección consideró que los hechos reconocidos por GEA ECUADOR S.A., encasillados en actos de confusión y engaño, también se subsumen en la conducta de aprovechamiento del desconocimiento del consumidor, por lo que dicho reconocimiento cobijaría también a la investigación por esta conducta.

Esta Intendencia coincide con la Dirección, dado que el artículo 90, número 1 de la LORCPM, establece que uno de los parámetros para evaluar un compromiso de cese es:

²³ *Ibidem*, página 732

²⁴ *ibidem*, página 732

²⁵ *Ibidem*, página 731

²⁶ Real Academia Española. Recuperado de <https://dle.rae.es/?id=oZszPxA>

²⁷ Real Academia Española, Diccionario del español jurídico. Recuperado de: <https://dej.rae.es/lema/coacci%C3%B3n>

²⁸ Real Academia Española, Diccionario del español jurídico. Recuperado de: <https://dej.rae.es/lema/influencia-indebida-sobre-el-consumidor>



1. Que la totalidad o una parte de los operadores económicos investigados efectúe un reconocimiento de todos o algunos **hechos de la denuncia o de los cargos imputados**. Dicho reconocimiento debe resultar verosímil a la luz de los medios de prueba que obren en el expediente principal o que hayan sido aportados por las partes en el marco del procedimiento de aprobación del compromiso de cese... (Énfasis añadido).

En adición, la Dirección consideró que:

... aún en el caso, de que existirían elementos adicionales a ser considerados con esta conducta, del análisis económico, esta Dirección concluyó que, de la cuantificación de los efectos de las presuntas conductas, la incidencia del operador ASISTENCIA ESPECIALIZADA DEL ECUADOR GEA ECUADOR S.A., no sería suficiente para falsear el régimen de competencia dentro del mercado relevante de asistencia especializada de conformidad con los artículos 5 y 26 de la LORCPM.

Al respecto, si bien concuerda el criterio sobre el alcance del compromiso de cese de GEA ECUADOR S.A. realizado por la DNICPD, esta Intendencia considera que respecto del análisis de cuantificación de efectos de la conducta de cláusula general, respecto del número de quejas presentadas con relación a los cobros sin autorización de cliente, únicamente correspondería a los efectos de dicha conducta. Sin embargo, en virtud, de que los hechos relacionados por GEA ECUADOR en cuanto a presentarse como Banco del Pacífico al realizar las llamadas para captar clientes, correspondería analizar el número de clientes que fueron influenciados de manera indebida en virtud de su desconocimiento de la existencia de las relaciones mantenidas entre estos dos operadores.

No obstante, en virtud de que los hechos reconocidos por el operador económico se subsumen a la conducta tipificada como aprovechamiento del desconocimiento del consumidor, esta Intendencia considera debidamente fundamentado archivar la investigación.

SÉPTIMO: RESOLUCIÓN

Por los fundamentos de hecho, de derecho y análisis económico realizado esta Autoridad **RESUELVE:**

PRIMERO.- Acoger el Informe de Resultados de la Investigación emitido por la Dirección Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales.

SEGUNDO.- Ordenar el archivo del presente expediente en contra de los operadores económicos:

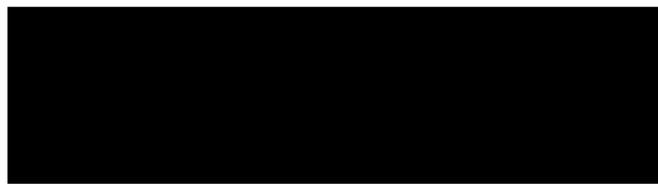
- AIG METROPOLITANA CIA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.; CHUBB SEGUROS ECUADOR S.A.; EQUIVIDA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.; y, SEGUROS DEL PICHINCHA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS., relacionados con la conducta de la cláusula general, determinada en el artículo 25 de la LORCPM.
- AMERICANASSIST ECUADOR S.A.; ASISTENCIA ESPECIALIZADA DEL ECUADOR GEA ECUADOR S.A.; ASISTENCIA365 S.A.; CORIS DEL ECUADOR S.A.; ECUASISTENCIA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA DEL ECUADOR S.A.; y, TASISTE S.A., relaciones con la conducta de la cláusula general, determinada en el artículo 25 de la LORCPM.
- ASISTENCIA ESPECIALIZADA DEL ECUADOR, GEA ECUADOR S.A., relacionado con los actos de aprovechamiento del desconocimiento del consumidor, de conformidad con lo establecido por el artículo 27, número 10, letra a) de la LORCPM.



- BMI DEL ECUADOR COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA S.A., y CHUBB SEGUROS ECUADOR S.A., relacionados con la conducta de violación de normas, de conformidad con lo establecido en el artículo 27, número 9 de la LORCPM.

TERCERO.- Una vez que el presente acto administrativo haya causado estado, notifíquese la presente resolución a la Intendencia General Técnica y se proceda a la publicación de la presente resolución conforme lo dispuesto en la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado y su Reglamento.

CUARTO.- Continúe actuando como secretario de sustanciación el abogado Franklin Arévalo dentro del presente procedimiento administrativo.- **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.-**



Abg. Carlos Andrés Álvarez Duque
**INTENDENTE NACIONAL DE INVESTIGACIÓN Y CONTROL DE PRÁCTICAS
DESLEALES.**