

## “Año del Fomento de las Exportaciones”

DE-IN-2018-1059 OFICIO

### INFORME DE RECOMENDACIONES

**Al :** Consejo Directivo  
**Fecha:** 19 de abril de 2018  
**De:** Nilka Jansen Solano, Directora Ejecutiva  
**Asunto:** Resolución de Desestimación núm. DE-026-18.

---

Distinguidos Consejeros:

Como es de su conocimiento el artículo 33 relativo a las funciones de esta Dirección Ejecutiva, establece en su literal “e” la facultad de: *“Proponer al Consejo Directivo medidas y acciones que tengan por objeto facilitar la entrada al mercado de nuevos competidores; desburocratizar y modernizar la administración pública y mejorar el entorno económico para un mejor desempeño de los agentes económicos”*<sup>1</sup>. El presente informe de recomendaciones ha sido preparado a partir de los hallazgos de esta Dirección Ejecutiva durante la investigación realizada por su equipo técnico, a tenor de la Resolución núm. DE-002-2017, que ordenó el inicio del procedimiento de investigación en ocasión de la denuncia interpuesta por la **Fundación Jurídica en Defensa del Consumidor (FUNJUDECO)**, con motivo de la observación de indicios razonables de la existencia de prácticas contrarias a la Ley General de Defensa de la Competencia, núm. 42-08.

El presente documento tiene la intención de recomendar a ese honorable cuerpo colegiado acciones de abogacía de la competencia tendentes a mejorar el entorno económico de los siguientes mercados conexos: **i)** Seguros de vehículos de motor y **ii)** Servicios para la gestión integrada de los trámites y la retención de accidentes de tránsito no conexos con otros delitos (conocidos como Casas de Conductores/Casas Cárceles).

Las labores de abogacía están contempladas entre las facultades de **PRO-COMPETENCIA** principalmente en los artículos 13, 14 y 15 de la Ley General de Defensa de la Competencia, núm. 42-08. Sin embargo, sabemos que las tareas de abogacía son más amplias y extensas que

---

<sup>1</sup> El subrayado es nuestro.

aquellas establecidas en dichos preceptos, puesto que la función de abogacía como tal, es aquella llamada a concientizar al Estado y a los agentes económicos sobre la importancia de la libre y leal competencia y fungir como consultor especializado para temas de competencia como eje transversal a la administración pública.

La abogacía de la competencia consiste, entre otras cosas, en asesorar a las autoridades, sin importar la materia objeto de regulación, en la expedición de normas pro-competitivas. La abogacía es un instrumento esencial para promover la competencia, pues sólo en la medida en que los participantes del Gobierno, los empresarios, la academia y los consumidores tomen conciencia de la importancia de la competencia, podrá el país gozar de sus beneficios.

Se ha argumentado incluso que los beneficios para la economía y para los consumidores derivados de una abogacía efectiva de la competencia pueden ser incluso más significativos que las ayudas derivadas de la aplicación de la ley (*enforcement*) y, por ello, la importancia de la implementación de esta función<sup>2</sup>.

Se dice que la abogacía de la competencia es particularmente importante para los países en desarrollo, y así lo señalaron los informes del Grupo de Trabajo de Abogacía de la Red Internacional de Competencia (ICN, por sus siglas en inglés) en el año 2002 cuando afirmaron que "a menudo se ha argumentado que en los países en transición y en desarrollo, las autoridades de competencia deberían dar prioridad a la promoción sobre las acciones de cumplimiento"<sup>3</sup>.

En atención a la denuncia interpuesta por la **Fundación Jurídica en Defensa del Consumidor (FUNJUDECO)**, por alegadas prácticas de abuso de posición dominante en el mercado de prestación de servicios de "Casas de Conductores / "Casas Cárceles"; mediante la Resolución núm. DE-002-2017, esta Dirección Ejecutiva inició formalmente un procedimiento de investigación en dicho mercado con el objetivo de comprobar si las empresas aseguradoras Seguros Banreservas, S.A., La Colonial, S.A. Compañía de Seguros, Mapfre-BHD Seguros, S.A., Seguros Pepín, S.A., Seguros Sura, S.A., La Monumental de Seguros, S.A., Seguros Constitución, S.A., Angloamericana de Seguros, S.A., General de Seguros, S.A., Confederación del Canadá Dominicana, S.A., Unión de Seguros, S.A. y Reaseguradora Santo Domingo, S.A., ostentan de manera individual o colectiva una supuesta posición dominante que, según argumentó la denunciante, pudiera estar incidiendo en el mercado de "Casas de Conductores" / "Casas

---

<sup>2</sup> "La abogacía de la competencia y el desarrollo de nuestro país". Disponible en: <http://www.portafolio.co/economia/finanzas/abogacia-competencia-desarrollo-nuestro-pais-345470>

<sup>3</sup> Competition Advocacy: Time for a Rethink Symposium on Competition Law and Policy in Developing Countries, Vol. 23, issue 3, pag. 498. Disponible en: <https://scholarlycommons.law.northwestern.edu/cgi/viewcontent.cgi?referer=https://www.google.com.do/&httpsredir=1&article=1631&context=njilb> (la traducción es nuestra).

Cárceles” **mediante la imposición a sus asegurados de contratar los servicios de su sociedad comercial conjunta denominada CENTRO ASISTENCIAL AL AUTOMOVILISTA, S.A.**, (en lo adelante, **CAA**) y determinar, a la vez, si los agentes económicos que participan en el mercado investigado realizan acciones o conductas tendentes a abusar de una posición dominante de la que deriven actuaciones susceptibles de crear barreras injustificadas de acceso al mercado.

La Dirección Ejecutiva no pudo comprobar de manera tácita o expresa, un abuso de la posición dominante por parte de ninguno de los agentes económicos investigados, ni individual ni colectivamente, por lo que se concluyó con la Resolución de Desestimación Núm. DE-026-2018, emitida conforme el artículo 43, numeral 2 de la Ley 42-08<sup>4</sup>.

Acorde con la Resolución antes mencionada, la investigación arrojó la existencia de dos mercados de productos o servicios: **i)** el mercado de seguros de vehículos de motor; y, **ii)** el servicio para la gestión integrada de los trámites y la retención por accidentes de tránsito no conexos con otros delitos, provistos a partir de las denominadas “Casas de Conductores - Casas Cárcel”, creadas a partir del Decreto núm. 726-01, de fecha 5 de julio de 2001; que permite a los asegurados realizar los siguientes trámites en un mismo centro: declaración de accidentes, salas de conciliación, juzgado de paz, representación legal, orientación al cliente, sala de formación al conductor, gestión de fianzas, entre otros.

El mercado de seguros de vehículos de motor está regulado por la Ley sobre Seguros y Fianzas, núm. 146-02, bajo la supervisión de la Superintendencia de Seguros. A su vez, el servicio de “Casas de Conductores – Casas Cárcel” fue creado mediante el Decreto núm. 726-01 y funciona como una ventanilla única, conjugando los procedimientos de diversas instituciones del Estado ante un accidente de tránsito, en un solo lugar.

Tal como se estableció en la Resolución de Desestimación emitida por esta Dirección Ejecutiva, ambos servicios están íntimamente relacionados entre sí, en el sentido de que **la contratación del servicio de las “Casas de Conductores - Casas Cárcel” se realiza, principalmente, al momento de contratar las pólizas de seguros de vehículos con las compañías aseguradoras que ofrecen este servicio como complementario a la póliza**. Sin embargo, se pudo comprobar en el marco del procedimiento de instrucción que el servicio de “Casas de Conductores - Casas Cárcel” también puede contratarse directamente con dichos centros de atención sin la necesidad de intermediación de una compañía de seguros.

---

<sup>4</sup> “Resolución de Desestimación. Cuando, tras la instrucción necesaria, la Dirección Ejecutiva considere que no se ha acreditado la existencia de prácticas prohibidas, redactará la resolución de desestimación...”

Actualmente el servicio de “Casas de Conductores – Casas Cárcel” es ofrecido por dos empresas: **CMA DE SERVICIOS, S.R.L. (CMA)** y **CENTRO ASISTENCIAL AL AUTOMOVILISTA, S.A. (CAA)**. Hasta el año 2014, CMA era el proveedor único y exclusivo de los servicios de “Casas de Conductores - Casas Cárcel”, con lo cual, mantenía una vinculación contractual con las principales compañías de seguros, para que éstas ofrecieran sus servicios a los asegurados.

A partir de unos incrementos en el precio del servicio, y, como se cita en la Resolución de Desestimación Núm. DE-026-18, *“sumado a los beneficios que representaría a las Aseguradoras Accionistas las ventajas comerciales y eficiencias del servicio que posteriormente podrían ser transmitidos a sus asegurados, llevó a las Aseguradoras Accionistas a competir, en base al mérito, mediante el establecimiento del Centro Asistencial al Automovilista”*<sup>5</sup>, en fecha 16 de septiembre de 2013 las empresas aseguradoras SEGUROS BANRESERVAS, S.A., LA COLONIAL DE SEGUROS, S.A., MAPFRE BHD SEGUROS, S.A., SEGUROS PEPÍN, S.A., SEGUROS SURA, S.A., LA MONUMENTAL DE SEGUROS, S.A., SEGUROS CONSTITUCIÓN, S.A., ANGLOAMERICANA DE SEGUROS, S.A., GENERAL DE SEGUROS, S.A., CONFEDERACIÓN DEL CANADÁ DOMINICANA, S.A., UNIÓN DE SEGUROS, S.A. y REASEGURADORA SANTO DOMINGO, S.A., constituyeron la sociedad comercial **CENTRO ASISTENCIAL AL AUTOMOVILISTA, S.A. (CAA)**, con el objetivo de prestar los mismos servicios que hasta ese momento ofrecía de manera exclusiva la empresa **CMA**.

La creación del **CENTRO ASISTENCIAL AL AUTOMOVILISTA, S.A. (CAA)**, tuvo efectos evidentemente pro-competitivos en dicho mercado, y la intención de **PRO-COMPETENCIA** no debe ser jamás desalentar la creación de nuevos agentes competidores en mercados donde hasta el momento sólo existía un proveedor.

Sin embargo, se verificó, tal y como establece la Resolución de Desestimación, que el comportamiento común entre las compañías aseguradoras es ofrecer una única opción como empresa que presta el servicio de “Casas de Conductores – Casas Cárcel”. Adicional a esto, se pudo observar que los clientes prefieren adquirir estos servicios de manera conjunta con la póliza de vehículo de motor. Todo lo cual se agrega a que se pudo evidenciar que, en el cambio de usuarios de una Casa de Conductor a otra, existió y existe hasta la fecha una asimetría de información de cara a los consumidores, lo cual pudo haber creado una posible distorsión en su libre elección. Es decir, las empresas objeto de investigación constituyeron de manera conjunta el

---

<sup>5</sup> Escritos de Contestación de las empresas Seguros Pepín S.A., Angloamericana de Seguros S.A., Centro Asistencial al Automovilista S.A., Seguros Reservas S.A., Seguros Mapfre BHD S.A., Seguros Sura S.A., General de Seguros S.A., depositado en fecha 6 de junio de 2017. pág. 7.

**CAA** y cortaron sus relaciones comerciales con **CMA**<sup>6</sup>, por lo que, de manera paulatina, a los asegurados que solicitaban los servicios de casa de conductor le fue incluido el mismo, pero en el nuevo centro (es decir, **CAA**), sin necesariamente estar enterado el consumidor del cambio de proveedor.

Adicionalmente, y quizás porque **CMA** tuvo el monopolio de los servicios de “Casas de Conductores – Casas Cárcel” hasta la entrada del **CAA**, el pionero en dichos servicios utiliza, y tiene hasta registrado en la **Oficina Nacional de Propiedad Industrial (ONAPI)**, el nombre comercial “Casa del Conductor”, por lo que se tenía la percepción de que al mencionarse el término Casa de Conductor se refería exclusivamente a **CMA**. Inclusive, durante la visita de inspección realizada al **CMA**, se nos proporcionaron documentos que evidencian cómo las compañías aseguradoras han utilizado, indistintamente, en fechas similares, conceptos tales como “Centro del Automovilista”<sup>7</sup> o “Casa del Conductor”<sup>8</sup> en sus carnets, induciendo a sus usuarios a confusión al respecto.

La utilización del término genérico que identifica el servicio, tal como fue denominado por el acto jurídico que lo institucionaliza, a saber, el Decreto núm. 726-01, de fecha 5 de julio de 2001, por parte de un proveedor particular ha generado desde la creación del **CAA** una confusión general en los usuarios, que al ver en sus pólizas y carnets que su cobertura incluye el servicio de “Casa Conductor” asume por vía de consecuencia que se está refiriendo a la sociedad comercial **CMA DE SERVICIOS, S.R.L. (CMA)**.

En razón de lo anterior, se evidenció que, al tener un siniestro o accidente, muchos usuarios se dirigen como tenían por costumbre a **CMA** para enterarse una vez allí, que su póliza contempla el servicio de Casa de Conductor con otro proveedor, es decir **CAA**. Como sabemos, esto no está enmarcado en ninguna de las conductas prohibidas por la Ley núm. 42-08, pero puede devenir en una afectación a los consumidores, por lo que la intervención de las instituciones correspondientes es importante a los fines de prevenir que dicha situación siga perpetuándose en nuestro país.

Por otro lado, se evidenció durante la investigación la importancia de tener acceso y relación comercial con las compañías de seguros a los fines de insertarse en el mercado de “Casas de

---

<sup>6</sup> Sobre este particular se aclaró, en la Resolución de Desestimación que las empresas aseguradoras tienen la posibilidad y el derecho de escoger con quién contratar el servicio de “Casas de Conductores – Casas Cárcel” con la entidad especializada que mejor satisfaga sus intereses, ya sea que formen parte de un mismo grupo empresarial o de una empresa con la que se haya establecido un acuerdo al efecto, siendo esto cónsono con la libertad de empresa consagrada en nuestra Carta Magna y no constituyendo una violación a las leyes vigentes.

<sup>7</sup> Carnet de Seguros Pepín. Folio 5882.

<sup>8</sup> Carnet de Seguros Pepín. Folio 5881.

Conductores – Casas Cárcel”, ya que la suscripción de dicho servicio como complemento de las pólizas de seguros de vehículos es la forma más común de contratación. De hecho, conforme se expresa en la Resolución de Desestimación Núm. DE-026-18, sólo el 0.2% de los usuarios manejados por **CMA** fueron contratados de manera directa, mientras que el resto se realizó a través de compañías de seguros.

En consecuencia, el hecho de que el **CAA** se encuentre conformado por empresas aseguradoras, que constituyen el principal canal de distribución del servicio de “Casas de Conductores – Casas Cárcel”, podría constituir una limitación de acceso a dicho mercado por parte de otros oferentes, que verían restringidas las posibilidades de ofrecer su servicio a las compañías de seguros que conforman el **CAA**, y por ende, a una porción sustancial de usuarios a quienes ofrecer sus servicios.

La normativa vigente permite a las empresas aseguradoras ofrecer a sus clientes los servicios de “Casas de Conductores – Casas Cárcel” como cobertura complementaria a la póliza de vehículo de motor que cubran dichos servicios en las instituciones especiales creadas al afecto y autorizadas por la Procuraduría General de la República<sup>9</sup>, utilizando para ello su red de distribución, frente a la alternativa que poseen los usuarios de contratar dichos servicios directamente con las entidades especializadas. A esto se contraponen el derecho que tienen los consumidores a la libre elección y a tener información suficiente al momento de comprar productos o contratar servicios.

A partir de las informaciones recabadas y los medios de prueba aportados, tanto por los *Mystery Shopping* realizados por el equipo técnico de esta Dirección Ejecutiva, como por los agentes económicos investigados, como se hizo constar en la citada Resolución de Desestimación, se vislumbra que existe una falta de información precisa al usuario de que los servicios de “Casas de Conductores – Casas Cárcel” pueden ser removidos de todas sus pólizas (sobre todo en las pólizas de Seguro Full), e, inclusive, contratados de manera independiente.

En base a los hallazgos de la investigación llevada a cabo por el equipo técnico de **PRO-COMPETENCIA**, se concluyó lo siguiente:

- ii) Los consumidores de dichos servicios no diferencian una empresa de otra (asimetría de información), y peor aún, no conocen las características que distinguen un centro del otro, pues la publicidad es casi inexistente en este mercado; lo cual ha generado un ambiente de confusión general en los consumidores. En este sentido, la elección que realiza el consumidor en el marco de la contratación a

---

<sup>9</sup> Cfr artículo 279 de la Ley núm. 63-17, de Movilidad, Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de la República Dominicana y Artículos 8 y 9 del Decreto 726-01 del 5 de julio del 2001.

través de compañías de seguro, principal canal de distribución de dicho servicio, se limita a determinar si acepta o no la inclusión del mismo en la póliza de seguro contratada, sin tener informaciones precisas sobre las características del servicio y del centro que le ofrecerá el servicio;

iii) Bajo estas condiciones el cliente no se enfrenta a una oferta de servicios que le permita comparar sus condiciones económicas con otras ofertas disponibles en el mercado, como sí puede hacerlo para escoger la compañía de seguros con quien contratar la póliza; en este sentido, el cliente en cierta forma queda cautivo a la oferta del servicio que le haga la empresa aseguradora.”<sup>10</sup>

De igual manera se estableció en la Resolución de Desestimación que “en los mercados menos transparentes es donde se corre en mayor medida el riesgo de que las empresas no compitan en la mejora de sus productos o servicios, sino en la atracción de los consumidores menos informados<sup>11</sup>; que, la promoción de información clara y transparente a los consumidores puede ayudar a reducir los problemas de asimetría de información a que hemos hecho referencia”.

Tomando en cuenta lo anterior, correspondería a la empresa aseguradora informar de manera clara y precisa a sus usuarios con cuál Casa de Conductor dicha compañía ofrece sus servicios, y a las instituciones encargadas tanto de supervisar el mercado de seguros como los derechos de los consumidores les corresponde velar por este cumplimiento, ya que los supuestos anteriores no se configuran en violaciones a la Ley núm. 42-08, sino que pudieran ser violaciones a la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, núm. 358-05.

Las palabras consumidor e información se encuentran asociadas en los textos internacionales, en las constituciones escritas y en las normas de cada Estado. Fundamentalmente se reconoce un derecho a la información de los consumidores, una obligación de los poderes públicos para promover esa información y, otra obligación de los actores económicos de ofrecer correcta información sobre sus productos y servicios<sup>12</sup>.

A nivel doctrinal, se ha puesto de relieve que el consumidor debe estar suficientemente informado sobre las características de los bienes y servicios que se ofertan en el mercado, para que, de este modo, se pueda afirmar que aquél interviene en el mercado en una posición de equilibrio y,

---

<sup>10</sup> Resolución núm. DE-026-2018

<sup>11</sup> Laguna de Paz, José Carlos, “*Derecho Administrativo Económico*”, Civitas - Thomson Reuters, España, 2016. p. 320

<sup>12</sup> Sánchez, Manuel. *Consumidores y Derecho a la Información. Prospectiva desde el Derecho Constitucional: El derecho de acceso a la información pública*. Pág. 16. Disponible en: <http://eprints.ucm.es/29099/1/consumidores-y-derecho-a-la-informacion3b3n-1.pdf>

además, para que ejerza su libertad de elegir. No obstante, "tal labor no puede realizarse de manera individual, sino que es necesaria la participación conjunta de las asociaciones de naturaleza privada y de los poderes públicos"<sup>13</sup>.

Los consumidores poseen un derecho a estar informados antes, durante y después de un acto de consumo. Esto, con el interés de minimizar la brecha informativa que existe entre proveedores y consumidores. Esto, ha generado la necesidad de que el Estado proteja al consumidor e imponga a los agentes económicos la obligación de suministrar cierto tipo de información para la protección de los derechos de los consumidores con el fin de preservar su libertad de decisión.

En ese sentido, el Tribunal de Defensa de la Competencia de INDECOPI ha manifestado, "la solución de los problemas de asimetría informativa implica identificar, dentro de las dos categorías de sujetos partícipes en las relaciones de consumo, a aquella que se encuentra en mejor posición para conocer la información relevante o para tomar las preocupaciones que fueren necesarias para reducir los riesgos involucrados en una relación contractual, y que viene a ser el proveedor. En este contexto, el artículo 2 de la referida norma aplica el principio *in dubio pro consumidor*, pues, considera al otro partícipe, al consumidor, como la parte débil en la relación de consumo"<sup>14</sup>

A pesar de que la investigación inicial de esta Dirección Ejecutiva concluyó con la no configuración de prácticas anticompetitivas violatorias de la Ley núm. 42-08, al no evidenciarse que las empresas aseguradoras obligan a sus clientes a contratar el servicio de "Casas de Conductor – Casas Cárcel" para la contratación de la póliza de seguro, los hechos y situaciones de los cuales este órgano instructor pudo percatarse, pudieran devenir en distorsiones a los mercados analizados, así como en una afectación a los derechos de los consumidores. Es por ello que, mediante el presente informe, se recomienda al Consejo Directivo la realización de actividades de abogacía tendentes a exhortar a las instituciones correspondientes a realizar las investigaciones y análisis de lugar de acuerdo a sus competencias, para así prevenir los efectos nocivos que los hechos observados pudieran ocasionar a los mercados estudiados y a los consumidores.

El literal "n" del artículo 31 de la Ley núm. 42-08 establece la facultad del Consejo Directivo de realizar "actividades de abogacía de la competencia en la gestión que desempeñan órganos y entidades del Estado". En el caso que nos ocupa, los órganos a los cuales **PRO-COMPETENCIA** puede realizar acercamientos efectivos son i) el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (PROCONSUMIDOR), y ii) la Superintendencia de Seguros.

---

<sup>13</sup> Vid. MALARET I GARCÍA, Elisenda, "Comentario al artículo 2 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios"; en *Comentarios a la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios*, Madrid, 1992, pp. 117

<sup>14</sup> Cfr. la Resolución N° 01 02-2008fTDC-INDECOPI. emitida el 23 de enero 2008 en el Expediente N° 1197-2007/CPC



La Superintendencia de Seguros “tiene a su cargo la supervisión y fiscalización del régimen legal y de las operaciones de las instituciones de seguros”<sup>15</sup>. Entre las facultades otorgadas a la Superintendencia en el artículo 238 de la Ley sobre Seguros y Fianzas están:

*“a) Examinar, sin restricción alguna y por los medios que amerite el caso, todos los negocios, bienes, libros, archivos, documentos y correspondencias de las personas físicas y morales de: seguros, reaseguros, intermediarios y ajustadores, y requerir de los administradores y del personal de las mismas, los antecedentes y explicaciones que juzgue necesarios acerca de **la situación, forma en que se administran los negocios, la actuación de los representantes**, el grado de seguridad y prudencia con que se hayan invertido las reservas legales y en general, cualquier otro asunto que convenga esclarecer para asegurar la estabilidad y solvencia de tales personas físicas y morales.*

*b) **Requerir a las personas físicas y morales bajo su supervisión, cualquier información, documento o libro que a su juicio sea necesario para los fines de fiscalización o estadísticas. Podrá impartirles instrucciones o adoptar las medidas tendentes a corregir las deficiencias que observare en la aplicación de tales medidas y en general, las que estime necesarias en resguardo de los asegurados, reclamantes y otros acreedores y del interés del público.**”<sup>16</sup>*

En virtud de esto, la Superintendencia es quien tiene facultad de impartir a las empresas aseguradoras, y a los corredores de seguros, instrucciones y medidas tendentes a transparentar a sus asegurados las informaciones necesarias para que el consumidor tome una decisión consciente en su contratación de seguro de vehículo de motor conjuntamente con los servicios adicionales que éstas ofrecen.

Por otro lado, la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, núm. 358-05, crea al Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (PROCONSUMIDOR) “con la responsabilidad de definir, establecer y reglamentar las políticas, normas y procedimientos necesarios para la aplicación adecuada de esta ley, su reglamento y las normas que se dicten para la obtención de los objetivos y metas perseguidos a favor de consumidores y usuarios de bienes y servicios en la República Dominicana”<sup>17</sup>.

Entre los derechos establecidos por dicha Ley está “**recibir de los proveedores por cualquier medio de mensaje de datos, internet, servicios de mensajería, promoción o**

---

<sup>15</sup> Artículo 235, Ley núm. 146-02.

<sup>16</sup> El énfasis es nuestro.

<sup>17</sup> Artículo 5, Ley Núm,358-05.

***cualquier otro medio análogo; una información veraz, clara, oportuna, suficiente, verificable y escrita en idioma español sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado***, así como también sobre sus precios, características, funcionamiento, calidad, origen, naturaleza, peso, especificaciones en orden de mayor contenido de sus ingredientes y componentes que permita a los consumidores elegir conforme a sus deseos y necesidades, así como también cualquier riesgo que eventualmente pudieren presentar”<sup>18</sup>;

El derecho a la información vuelve a plantearse en el artículo 84 de la misma Ley, al establecer que “todo proveedor de bienes y/o servicios está obligado a proporcionar al consumidor o usuario en la etiqueta o soporte similar, una información, por lo menos, en idioma español, clara, veraz, oportuna y suficiente sobre los bienes y servicios que oferta y comercializa, ***a fin de resguardar la salud y seguridad de este último, así como sus intereses económicos, de modo tal que pueda efectuar una adecuada y razonada elección***”<sup>19</sup>.

En este tenor, tanto PROCONSUMIDOR como la Superintendencia de Seguros tienen la facultad de velar por el buen funcionamiento de los procesos de contratación de servicios entre los usuarios y las empresas aseguradoras, por lo que **PRO-COMPETENCIA** pudiera recomendarles, conforme la información expuesta en la Resolución de Desestimación, llevar a cabo las investigaciones correspondientes y tomar las medidas que entiendan necesarias para garantizar los derechos de los consumidores y a su vez mejorar el entorno económico de los mercados analizados.

Por otra parte la Resolución de Desestimación también estableció lo siguiente:

***“CONSIDERANDO:*** *Que, adicionalmente es preciso acotar que la composición del CAA por parte de empresas aseguradoras favorece la cooperación formal entre estas empresas que son competidoras en el mercado de seguros de vehículos; que, si bien es cierto que algunos tipos de cooperación, como por ejemplo, la creación de una plataforma tecnológica común resulta necesaria para generar las eficiencias mostradas con la creación de este nuevo centro, no es menos cierto que dicha cooperación podría extenderse a estrategias comerciales o políticas de precio o de ventas, que podrían dar lugar a colusión o a la exclusión de terceros, lo cual podría afectar tanto al proceso competitivo del mercado de las Casas de Conductores como el mercado de seguros;”*

Esta precisión se fundamenta en que, en el marco de dicha investigación, este órgano instructor pudo percatarse de algunos hechos y situaciones que pudieran devenir en distorsiones a los mercados analizados, así como en conductas anticompetitivas distintas a aquellas objeto de investigación. Es por ello que, mediante el presente informe, se recomienda al Consejo Directivo

---

<sup>18</sup> Ob cit. Artículo 33, literal “c”. El énfasis es nuestro.

<sup>19</sup> El énfasis es nuestro.

la adopción de medidas y acciones de abogacía que pudieran evitar los efectos nocivos que los hechos investigados pudieran ocasionar a los mercados y a los consumidores, en virtud de lo que desarrollamos a continuación.

En primer lugar, en los documentos societarios del **CENTRO ASISTENCIAL AL AUTOMOVILISTA, S.A. (CAA)** figuran como accionistas varios agentes económicos que son, a su vez, competidores entre sí, en el mercado de seguros de vehículos de motor. Si bien es cierto que la investigación concluida por parte de esta Dirección Ejecutiva no versó sobre prácticas colusorias o acuerdos anticompetitivos, es menester llamar la atención sobre los posibles efectos nocivos que puede tener para el entorno económico que se mantenga la participación conjunta de varias compañías aseguradoras de vehículos que a su vez son competidoras, en el mercado de servicios para la gestión integrada de los trámites y la retención de accidentes de tránsito no conexos con otros delitos (Casa de Conductor), esto en razón de que el CAA puede fungir como una plataforma para el intercambio de información sensible por parte de los agentes económicos competidores, que puede devengar en una colusión expresa o tácita en el mercado de seguros de vehículos de motor.

En virtud de lo anterior, es recomendable que se modifique la composición societaria del **CAA** a los fines de que los agentes económicos competidores no sean socios en dicha empresa, disminuyendo así el peligro de que se produzcan acuerdos anticompetitivos entre ellos.

Asimismo, de la lectura de los estatutos sociales del **CAA** este órgano de instrucción se pudo percatar de una disposición que impone una barrera injustificada en ese mercado y cuyos efectos pueden ser altamente nocivos para la libre y leal competencia. El artículo 18 de los mismos establece lo siguiente:

*"ARTÍCULO 18. NO COMPETENCIA. Los accionistas se obligan, directa o indirectamente, a **no realizar ninguna actividad que pueda suponer competencia para la actividad desarrollada por la Sociedad**<sup>20</sup>, entendida aquella en su más amplia acepción, y ello por todo el tiempo que sean accionistas.*

*PÁRRAFO I: Los accionistas se comprometen a contratar con la Sociedad la prestación de cualesquiera servicios ofertados por esta a sus carteras de clientes y/o asegurados. (...)"*

De lo anterior se infiere que los agentes económicos accionistas del **CAA** se comprometieron, conforme el texto precitado, a no competir entre ellos en el mercado de servicios para la gestión integrada de los trámites y la retención de accidentes de tránsito no conexos con otros delitos

---

<sup>20</sup> Resaltado y Subrayado nuestro.

(Casa de Conductor), es decir, que actualmente existe una prohibición expresa a que cualquier accionista conforme su propia casa de conductor / casa cárcel, y, como se entiende esa prohibición a su "más amplia acepción" **podiera referirse a una prohibición incluso de contratar con otro centro que compita con el CAA.** En la práctica, ninguno de los accionistas del **CAA** tiene contrato vigente con **CMA**, por ejemplo, quienes hasta el momento son la única competencia existente para el **CAA**.

Esta Dirección Ejecutiva considera que la modificación de este artículo de los estatutos sociales del **CAA** constituiría una garantía futura para la libre y leal competencia ya que eliminaría la barrera de entrada a nuevos competidores que ahora mismo no tendrían incentivo para insertarse en dicho mercado ya que no existe la posibilidad de contratar con las empresas aseguradoras amarradas a esta cláusula de no competencia.

En razón de lo anterior, esta Dirección Ejecutiva pone a disposición de ese Consejo Directivo y de los agentes económicos investigados la posibilidad de que, a través de su Subdirección de Abogacía y en el marco de los Planes de Cumplimiento en materia de competencia, se puedan analizar las situaciones de carácter corporativo aquí descritas, a los fines de adaptar las mismas a los principios de libre y sana competencia que esta Comisión Nacional de Defensa de la Competencia está llamada a hacer cumplir, y para a la vez evitar el inicio de una investigación por la posible existencia de indicios que puedan tipificar conductas anticompetitivas distintas a las establecidas en la Resolución Núm. DE-002-17.

Quedamos a su disposición para cualquier aclaración que se derive de este documento, así como cualquier asistencia que puedan requerir en dichas labores de abogacía.

Atentamente,

**Nilka Jansen Solano**

Directora Ejecutiva