

Resolución No. SCPM-DS-000-2015

Pedro Páez Pérez

SUPERINTENDENTE DE CONTROL DEL PODER DE MERCADO

Considerando:

Que el artículo 52 de la Constitución de la República del Ecuador señala: “Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características”;

Que el artículo 53 de la Norma Suprema indica: “Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación. El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados”;

Que el artículo 54 de la Carta Magna expresa: “Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore. Las personas serán responsables por la mala práctica en el ejercicio de su profesión, arte u oficio, en especial aquella que ponga en riesgo la integridad o la vida de las personas”;

Que el numeral 6 del artículo 132 de la Constitución de la República del Ecuador señala: “(...) Se requerirá de Ley en los siguientes casos: Otorgar a los organismos públicos de control y regulación la facultad de expedir normas de carácter general en las materias propias de su competencia, sin que puedan alterar o innovar las disposiciones legales”;

Que el artículo 213 *ibídem* estipula: “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”;

Que el artículo 304 de la Carta Magna cita: “La política comercial tendrá los siguientes objetivos: (...) 6. Evitar las prácticas monopólicas y oligopólicas, particularmente en el sector privado, y otras que afecten el funcionamiento de los mercados”;

Que el artículo 308 de la Norma Suprema determina: “Las actividades financieras son un servicio de orden público, y podrán ejercerse, previa autorización del Estado, de acuerdo con la ley; tendrán la finalidad fundamental de preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país. Las actividades financieras intermediarán de forma eficiente los recursos captados para fortalecer la inversión productiva nacional, y el consumo social y ambientalmente responsable. El Estado fomentará el acceso a los servicios financieros y a la democratización del crédito. Se prohíben las prácticas colusorias, el anatocismo y la usura. La regulación y el control del sector financiero privado no trasladarán la responsabilidad de la solvencia bancaria ni supondrán garantía alguna del Estado. Las administradoras y administradores de las instituciones financieras y quienes controlen su capital serán responsables de su solvencia. Se prohíbe el congelamiento o la retención arbitraria o generalizada de los fondos o depósitos en las instituciones financieras públicas o privadas”;

Que el artículo 309 del mismo cuerpo legal establece: “El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez”;

Que el artículo 312 de la citada norma estipula: “Las instituciones del sistema financiero privado, así como las empresas privadas de comunicación de carácter nacional, sus directores y principales accionistas, no podrán ser titulares, directa ni indirectamente, de acciones y participaciones, en empresas ajenas a la actividad financiera o comunicacional, según el caso. Los respectivos organismos de control serán los encargados de regular esta disposición, de conformidad con el marco constitucional y normativo vigente”;

Que el artículo 335 de la Constitución de la República del Ecuador determina: “El Estado regulará, controlará e intervendrá, cuando sea necesario, en los intercambios y transacciones económicas; y sancionará la explotación, usura, acaparamiento, simulación, intermediación especulativa de los bienes y servicios, así como toda forma de perjuicio a los derechos económicos y a los bienes públicos y colectivos”;

Que el artículo 336 de la Norma Suprema señala: “El Estado impulsará y velará por el comercio justo como medio de acceso a bienes y servicios de calidad, que minimice las distorsiones de la intermediación y promueva la sustentabilidad. El Estado asegurará la transparencia y eficiencia en los mercados y fomentará la competencia en igualdad de condiciones y oportunidades, lo que se definirá mediante ley”;

Que el artículo 1 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor señala: “(...) El objeto de esta Ley es normar las relaciones entre proveedores y consumidores, promoviendo el conocimiento y protegiendo los derechos de los consumidores y procurando la equidad y la seguridad jurídica en dichas relaciones entre las partes”;

Que el artículo 4 de la misma Ley indica: “Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes: (...) 2. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad; (...) 4. Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren presentar; 5. Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida; 6. Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales; 7. Derecho a la educación del consumidor, orientada al fomento del consumo responsable y a la difusión adecuada de sus derechos; 8. Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios; (...).”;

El artículo 7 de la misma norma establece como infracción a esta Ley “el proveedor que a través de cualquier tipo de mensaje induce al error o engaño en especial cuando se refiere a: 1. País de origen, comercial o de otra índole del bien ofrecido o sobre el lugar de prestación del servicio pactado o la tecnología empleada; 2. Los beneficios y consecuencias del uso del bien o de la contratación del servicio, así como el precio, tarifa, forma de pago, financiamiento y costos del crédito; 3. Las características básicas del bien o servicio ofrecidos, tales como componentes, ingredientes, dimensión, cantidad, calidad, utilidad, durabilidad, garantías, contraindicaciones, eficiencia, idoneidad del bien o servicio para los fines que se pretende satisfacer y otras; (...).”;

El artículo 9 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor señala como “Información Pública que toda información relacionada al valor de los bienes y servicios deberá incluir, además del precio total, los montos adicionales correspondientes a impuestos y otros recargos, de tal manera que el consumidor pueda conocer el valor final”;

El artículo 17 de la misma Ley establece que “es obligación de todo proveedor, entregar al consumidor información veraz, suficiente, clara, completa y oportuna de los bienes o servicios ofrecidos, de tal modo que éste pueda realizar una elección adecuada y razonable”;

El artículo 18 de la citada norma indica que “todo proveedor está en la obligación de entregar o prestar, oportuna y eficientemente el bien o servicio, de conformidad a las condiciones establecidas de mutuo acuerdo con el consumidor. Ninguna variación en cuanto a precio, costo de reposición u otras ajenas a lo expresamente acordado entre las partes, será motivo de diferimiento”;

El artículo 19 *ibídem* señala que “los proveedores deberán dar conocimiento al público de los valores finales de los bienes que expendan o de los servicios que ofrezcan, con excepción de los que por sus características deban regularse convencionalmente. El valor final deberá indicarse de un modo claramente visible que permita al consumidor, de manera efectiva, el

ejercicio de su derecho a elección, antes de formalizar o perfeccionar el acto de consumo. El valor final se establecerá y su monto se difundirá en moneda de curso legal”;

El artículo 28 también expresa que “serán solidariamente responsables por las indemnizaciones civiles derivadas de los daños ocasionados por vicio o defecto de los bienes o servicios prestados, los productores, fabricantes, importadores, distribuidores, comerciantes, quien haya puesto su marca en la cosa o servicio y, en general, todos aquellos cuya participación haya influido en dicho daño”;

El artículo 43 de la citada norma establece que “son nulas de pleno derecho y no producirán efecto alguno las cláusulas o estipulaciones contractuales que: 1. Eximan, atenúen o limiten la responsabilidad de los proveedores por vicios de cualquier naturaleza de los bienes o servicios prestados; 2. Impliquen renuncia a los derechos que esta ley reconoce a los consumidores o de alguna manera limiten su ejercicio; 3. Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor; 4. Impongan la utilización obligatoria de un arbitraje o mediación, salvo que el consumidor manifieste de manera expresa su consentimiento; 5. Permitan al proveedor la variación unilateral del precio o de cualquier condición del contrato; 6. Autoricen exclusivamente al proveedor a resolver unilateralmente el contrato, suspender su ejecución o revocar cualquier derecho del consumidor nacido del contrato, excepto cuando tal resolución o modificación esté condicionada al incumplimiento imputable al consumidor; 7. Incluyan espacios en blanco, que no hayan sido llenados o utilizados antes de que se suscriba el contrato, o sean ilegibles; 8. Impliquen renuncia por parte del consumidor, de los derechos procesales consagrados en esta Ley, sin perjuicio de los casos especiales previstos en el Código de Procedimiento Civil, Código de Comercio, Ley de Arbitraje y Mediación y demás leyes conexas; y, 9. Cualesquiera otras cláusula o estipulación que cause indefensión al consumidor o sean contrarias al orden público y a las buenas costumbres”;

Que el artículo 47 de la Ley Orgánica del Consumidor establece que “cuando el consumidor adquiera determinados bienes o servicios mediante sistemas de crédito, el proveedor estará obligado a informarle en forma previa, clara y precisa 1. El precio al contado del bien o servicio materia de la transacción; 2. El monto total correspondiente a intereses, la tasa a la que serán calculados; así como la tasa de interés moratoria y todos los demás recargos adicionales; 3. El número, monto y periodicidad de los pagos a efectuar; y, 4. La suma total a pagar por el referido bien o servicio. Se prohíbe el establecimiento y cobro de intereses sobre intereses. El cálculo de los intereses en las compras a crédito debe hacerse exclusivamente sobre el saldo de capital impago. Es decir, cada vez que se cancele una cuota, el interés debe ser recalculado para evitar que se cobre sobre el total del capital. Lo dispuesto en este artículo y en especial en este inciso, incluye a las instituciones del Sistema Financiero. El proveedor está en la obligación de conferir recibos por cada pago parcial. El pago de la cuota correspondiente a un período de tiempo determinado hace presumir el de los anteriores. Las tarifas que cobren las instituciones financieras o cualquier otra persona natural o jurídica por todas las actividades y servicios inherentes a la cobranza judicial o extrajudicial de un crédito vencido, deberán ser previamente acordadas con el prestatario al momento del otorgamiento del crédito. Las tarifas por la cobranza judicial o extrajudicial no podrán superar anualmente el porcentaje determinado por la Junta de Política y Regulación

Monetaria y Financiera, que se calculará sobre el valor remanente del capital original del crédito, tomando en cuenta criterios de mercado, montos, tasas, segmentos, plazos, entre otros. El artículo 48 de la misma norma establece que “en toda venta o prestación de servicios a crédito, el consumidor siempre tendrá derecho a pagar anticipadamente la totalidad de lo adeudado, o a realizar pre-pagos parciales en cantidades mayores a una cuota. En estos casos, los intereses se pagarán únicamente sobre el saldo pendiente. Lo prescrito en el presente artículo incluye al sistema financiero”;

El artículo 55 de la antes citada norma señala que “constituyen prácticas abusivas de mercado, y están absolutamente prohibidas al proveedor, entre otras, las siguientes: 1. Condicionar la venta de un bien a la compra de otro o a la contratación de un servicio, salvo que por disposición legal el consumidor deba cumplir con algún requisito; (...); 3. Enviar al consumidor cualquier servicio o producto sin que éste lo haya solicitado. En tal hipótesis, se entenderán como muestras gratis los bienes y/o servicios enviados; Colocar en el mercado productos u ofertar la prestación de servicios que no cumplan con las normas técnicas y de calidad expedidas por los órganos competentes; (...); 6. Aplicar fórmulas de reajuste diversas a las legales o contractuales”;

Que el artículo 2 del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones considera como “actividad productiva al proceso mediante el cual la actividad humana transforma insumos en bienes y servicios lícitos, socialmente necesarios y ambientalmente sustentables, incluyendo actividades comerciales y otras que generen valor agregado”;

Que el artículo 4 del mencionado Código señala como fines principales, los siguientes: “(...); j. Fortalecer el control estatal para asegurar que las actividades productivas no sean afectadas por prácticas de abuso del poder del mercado, como prácticas monopólicas, oligopólicas y en general, las que afecten el funcionamiento de los mercados; (...); s. Impulsar los mecanismos que posibiliten un comercio justo y un mercado transparente; (...)”;

Que el artículo 1 del Código Orgánico Monetario y Financiero señala que su objeto es el de “regular los sistemas monetario y financiero, así como los regímenes de valores y seguros del Ecuador”;

Que el artículo 3 del mismo Código tiene entre sus Objetivos: “(...); 2. Asegurar que el ejercicio de las actividades monetarias, financieras, de valores y seguros sea consistente e integrado; (...); 4. Procurar la sostenibilidad del sistema financiero nacional y de los regímenes de seguros y valores y garantizar el cumplimiento de las obligaciones de cada uno de los sectores y entidades que los conforman”;

Que el artículo 143 de la misma norma establece como “Actividad financiera al conjunto de operaciones y servicios que se efectúan entre oferentes, demandantes y usuarios, para facilitar la circulación de dinero y realizar intermediación financiera; tienen entre sus finalidades preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país. Las actividades financieras son un servicio de orden público, reguladas y controladas por el Estado, que pueden ser prestadas por las entidades que conforman el sistema financiero nacional, previa autorización de los organismos de

control, en el marco de la normativa que expida la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera”;

Que el artículo 152 de la norma que antecede establece que “las personas naturales y jurídicas tienen derecho a disponer de servicios financieros de adecuada calidad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características”;

Que el artículo 154 del Código Orgánico Monetario y Financiero señala que “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”;

Que el artículo 1 del Código Orgánico Monetario y Financiero, Libro III de la Ley General de Seguros señala que esta Ley “regula la constitución, organización, actividades, funcionamiento y extinción de las personas jurídicas y las operaciones y actividades de las personas naturales que integran el Sistema de seguro privado; las cuales se someterán a las leyes de la República y a la vigilancia y control de la Superintendencia de Bancos y Seguros”;

Que el artículo 9 de la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado señala que “constituye infracción a la presente Ley y está prohibido el abuso de poder de mercado. Se entenderá que se produce abuso de poder de mercado cuando uno o varios operadores económicos, sobre la base de su poder de mercado, por cualquier medio, impidan, restrinjan, falseen o distorsionen la competencia, o afecten negativamente a la eficiencia económica o al bienestar general”;

Que la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado en su artículo 37 señala que “le corresponde a la Superintendencia de Control del Poder de Mercado asegurar la transparencia y eficiencia en los mercados y fomentar la competencia; la prevención, investigación, conocimiento, corrección, sanción y eliminación del abuso de poder de mercado, de los acuerdos y prácticas restrictivas, de las conductas desleales contrarias al régimen previsto en esta Ley; y el control, la autorización, y de ser el caso la sanción de la concentración económica”;

Que en el artículo 38 de la misma Ley dispone entre las atribuciones de la Superintendencia de Control del Poder de Mercado, las siguientes: “(...); 11. Emitir recomendaciones de carácter general o sectorial respecto a las modalidades de la competencia en los mercados”;

Que el artículo 44 de la norma citada señala que son atribuciones y deberes del Superintendente, además de los determinados en esta Ley: “(...); 6. Elaborar y aprobar la normativa técnica general e instrucciones particulares en el ámbito de esta (...)”;

Que en el mercado de vehículos, sean estos nuevos o usados, operan a través de diversas modalidades de contratos para su transferencia, en muchas de las cuales generan valores adicionales al precio de venta al público del vehículo;

Que el mercado automotriz debe garantizar en favor de los adquirientes, mecanismos de fácil entendimiento en sus operaciones comerciales, orientadas específicamente a alcanzar

resultados que defiendan el libre comercio y la percepción de sus beneficios a que tienen derecho pero que así mismo protejan los derechos del adquirente consumidor, con el propósito de que estas actividades se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general;

Por todo lo expuesto, el Superintendente de Control del Poder de Mercado, amparado en lo dispuesto en los artículos 37 y 44, numeral 6 de la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado, resuelve expedir el siguiente:

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS COMERCIALES PARA LA ADQUISICIÓN DE VEHICULOS LIVIANOS DE USO PARTICULAR Y SUS INTERACCIONES CON TODOS LOS SECTORES CONEXOS

CAPITULO I

ÁMBITO, OBJETIVOS Y OBLIGACIONES

Art. 1.- AMBITO DE APLICACIÓN.- Este Manual es de aplicación obligatoria para todos los operadores económicos, según el Art. 2 de la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado, que participan en la comercialización de vehículos livianos de uso particular, incluyendo a operadores económicos pertenecientes al sector asegurador, de intermediación financiera y demás sectores que, por la naturaleza de sus actividades, mantengan algún grado de vinculación, relación y/o conexión con la comercialización de vehículos

Art. 2.- CLASIFICACIÓN DE LOS OPERADORES ECONÓMICOS.- Para los fines de este Manual los operadores económicos de este mercado sectorial serán al menos los siguientes:

1. Ensambladores de vehículos;
2. Importadores de vehículos;
3. Distribuidores de vehículos;
4. Comercializadores de vehículos;
5. Concesionarias de vehículos;
6. Vendedores de vehículos;
7. Compañías de Seguros y Reaseguros, nacionales o extranjeras, con autorización para operar en el territorio nacional;[EE1]
8. Intermediarios de seguros y reaseguros nacionales y extranjeros autorizados a operar en el territorio nacional;
9. Instituciones Financieras o persona jurídica que brinde servicio de financiamiento;
10. Fideicomisos y estructuras jurídicas similares, creadas especialmente para el financiamiento y adquisición de vehículos;
11. Empresas de venta de equipos y/o servicios de rastreo satelital;

12. Adquiriente, cliente o comprador del vehículo efectivo o potencial. [EE2][JJ3]
13. Y demás operadores económicos relacionados con la comercialización de vehículos.

Art. 3.- REFERENCIAS BÁSICAS.- Para los fines de este Manual los operadores económicos de este mercado sectorial serán al menos los siguientes:

1. Los ensambladores de vehículos serán considerados como productores;
2. Los importadores, distribuidores, comercializadores, concesionarias y/o vendedores de vehículos serán considerados como comercializadores o expendedores;
3. Cuando los ensambladores actúen también como importadores, distribuidores, comercializadores, concesionarias y/o vendedores de vehículos serán considerados como comercializadores o expendedores;
4. Las compañías de seguros y/o reaseguros nacionales o extranjeras, con licencia para operar en el territorio nacional; los intermediarios de seguros y/o reaseguros nacionales y extranjeros autorizados a operar en el territorio nacional serán considerados como aseguradoras;
5. Las instituciones financieras; las personas jurídicas que brinden el servicio de financiamiento y/o los fideicomisos y estructuras jurídicas similares, creadas especialmente para el financiamiento y adquisición de vehículos, serán consideradas como proveedores de financiamiento;
6. Los productores y/o los comercializadores o expendedores que también actúen como instituciones financieras; personas jurídicas que brinden el servicio de financiamiento y/o fideicomisos y estructuras jurídicas similares, creadas especialmente para el financiamiento y adquisición de vehículos serán también proveedores de financiamiento;
7. Los productores, los comercializadores o expendedores y/o proveedores de financiamiento que también vendan equipos y/o servicios de rastreo satelital serán consideradas como empresas de venta de equipos y/o servicios de rastreo satelital;
8. Los productores, los comercializadores o expendedores, los proveedores de financiamiento y/o las empresas de venta de equipos y/o servicios de rastreo satelital que también brinden el servicio de talleres automotrices serán considerados como talleres automotrices.
9. Los productores, los comercializadores o expendedores, los proveedores de financiamiento, las empresas de venta de equipos y/o servicios de rastreo satelital y/o los talleres automotrices también serán considerados como proveedores. [EE4]

Art. 4.- OBJETIVOS.- Los objetivos del presente Manual serán, principalmente, los siguientes:

- a. Impulsar y fortalecer el comercio justo, para el establecimiento de un sistema económico social, solidario y sostenible;
- b. Promover la calidad y el precio justo en beneficio de los usuarios y/o consumidores;
- c. Proteger los derechos del consumidor;
- d. Establecer los mecanismos operativos para mantener todos los sectores relacionados con la comercialización de vehículos en forma equilibrada;

- e. Mantener en forma preventiva el control de las relaciones contractuales para evitar prácticas abusivas y/o acuerdos en todos los sectores relacionados con la comercialización de vehículos;
- f. Vigilar en coordinación con las entidades correspondientes, y en los casos que aplique, el cumplimiento de estándares técnicos de calidad;
- g. Armonizar las prácticas comerciales competitivas y eficientes entre los distintos operadores económicos;
- h. Asegurar el cumplimiento de las buenas prácticas comerciales acordadas; así como la resolución de sus discrepancias mediante el dialogo y mutuo acuerdo;
- i. Colaborar en el control de todos los sectores relacionados con la comercialización de vehículos para evitar el cometimiento de prácticas desleales a través de la publicidad engañosa;
- j. Controlar las actividades en la comercialización de vehículos y en todos los sectores relacionados con esta para evitar distorsiones en la competencia;
- k. Vigilar, en coordinación con las entidades de control correspondientes, que el consumidor sea quien escoja libre y voluntariamente los bienes y servicios inherentes a la comercialización de vehículos y a los sectores relacionados con esta actividad, sin obligación, ni canalización obligatoria, ni condición de ningún tipo;
- l. Colaborar con el consumidor para que no sea víctima de abusos ni sometimientos contractuales o extra contractuales, de ninguna índole, por parte de ningún operador económico;
- m. Vigilar que ningún operador económico relacionado con la comercialización de vehículos ni aquellos pertenecientes a los sectores vinculados o conexos a esta actividad efectúen cualquier tipo de venta atada;
- n. Asegurar la transparencia en los procesos de comercialización de las distintas entidades involucradas, con publicidad adecuada de los costos y beneficios que recibirán los compradores, para que el usuario pueda comparar y hacer una elección adecuada.

Art. 5.- OBLIGACIONES GENERALES DE LOS ACTORES DEL MERCADO AUTOMOTRIZ.- Todos los diversos operadores económicos que participan en la comercialización de vehículos livianos de uso particular, incluyendo a aquellos pertenecientes al sector asegurador, de intermediación financiera y demás sectores que, por la naturaleza de sus actividades, mantengan algún grado de vinculación, relación y/o conexión con la comercialización de vehículos livianos de uso particular, deberán cumplir con lo siguiente:

- i. Los comercializadores de vehículos, nuevos o usados, quedan prohibidos de dirigir y/o condicionar a sus compradores la adquisición de otros productos y/o servicios distintos a los vehículos [EE5]. De tal manera que, al momento de la venta de un vehículo no podrán dirigir ni condicionar, de ninguna forma, la compra de otros productos y/o servicios vinculados, tales como el crédito o financiamiento para la adquisición del vehículo, el seguro para el vehículo, el dispositivo y/o servicio de rastreo del vehículo, las láminas de seguridad del vehículo, y cualquier otro producto o accesorio y/o servicio relacionado con la comercialización de vehículos, de cualquier índole, de acuerdo a lo establecido en el numeral 12 del artículo 11 de la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado. En

cualquier caso, será el adquirente del bien y/o servicio quien tome la decisión final y exclusiva de los productos que adquiere y a quien se los adquiere.

ii. Los comercializadores de vehículos, nuevos o usados, quedan obligados a tomar acciones que aseguren que los demás productos y/o servicios vinculados a la adquisición del vehículo, tengan como beneficiado final al consumidor y se promocionen en las mismas condiciones de igualdad para todos los actores de la cadena de comercialización.

iii. Se prohíbe a los proveedores de financiamiento, en el marco de este manual, dirigir y/o condicionar de ninguna forma, la adquisición de otros productos y/o servicios distintos al del financiamiento del vehículo. En cualquier caso será el comprador del vehículo quien deberá tener la decisión final y exclusiva de los productos y/o servicios que adquiere y a quien se los adquiere.

iv. Se prohíbe a los proveedores de financiamiento para la adquisición del vehículo y a los comercializadores o expendedores de vehículos ofrecer su estructura comercial de manera exclusiva, para usarla como canal de ventas para una o varias aseguradoras, empresas que comercialicen equipos y/o servicios de rastreo satelital del vehículo, y/o para uno o varios operadores económicos que comercialicen cualquier otro producto y/o servicio relacionado con la materia de este manual. [EE6]

v. Se prohíbe a los proveedores de financiamiento en la adquisición del vehículo, incorporar gastos adicionales a la tasa de interés, impuestos y/o tasas en la valoración del costo del financiamiento, en la determinación consecuente de las cuotas de pago por concepto del financiamiento, ni en los contratos que respalden el financiamiento del vehículo. Los gastos que pudieran generarse por aspectos inherentes a la inscripción y posterior cancelación del vehículo en el Registro Mercantil deberán ser facturados por separado. Así como cualquier otro gasto judicial y/o extrajudicial en el que hubiera incurrido el proveedor del financiamiento. Cualquier valor y/o gasto adicional en el que hubiera incurrido la entidad financiera deberá ser asumido por ellos mismos.

vi. Los comercializadores o expendedores de vehículos, nuevos o usados, quedan prohibidos de incorporar gastos y/o valores adicionales al precio de venta al público exhibido, independiente de la forma y modalidad de pago; ni tampoco el cobro de valores adicionales fuera del (los) contrato(s) que soporte(n) la adquisición del vehículo. Los gastos que pudieran generarse por aspectos inherentes a la inscripción y posterior cancelación del vehículo en el Registro Mercantil deberán ser facturados por separado. Así como cualquier otro gasto judicial y/o extrajudicial en el que hubiera incurrido la comercializadora o expendedora de vehículos. Cualquier gasto y/o valor adicional deberá ser asumido por ellos mismos. [EE7]

vii. Se prohíbe denegar el servicio de mantenimiento y garantía técnica de marca, a aquellos compradores de vehículos que no adquirieron su vehículo en la casa comercial que brinda el servicio técnico y garantía del fabricante, debidamente autorizado en el país. La misma prohibición se extiende al incremento del costo del servicio técnico del representante del fabricante, a los propietarios de vehículos adquiridos en casas comerciales distintas; así como también a cualquier práctica de abuso de poder de mercado o de acuerdos y prácticas prohibidas de conformidad con los artículos 9 y 11 de la LORCPM.

viii. Los comercializadores o expendedores de vehículos, nuevos o usados, y las aseguradoras quedan expresamente prohibidos, y sin excepción alguna, de dirigir y/o condicionar al comprador del vehículo, los talleres automotrices en donde efectuar las reparaciones, revisiones y/o mantenimientos de ningún tipo. En cualquier caso, será el comprador y/o propietario del vehículo quien tendrá la decisión final y exclusiva del proveedor del servicio de talleres automotrices. Las reparaciones, revisiones y/o mantenimientos, ni especificaciones técnicas de los talleres automotrices proveedores, que deban cumplirse dentro del período de garantía, bajo ningún concepto, deberán constituirse en prácticas de abuso de poder de mercado ni en acuerdos ni en prácticas prohibidas de conformidad con los artículos 9 y 11 de la LORCPM.

Art. 6.- VENTAS CONDICIONADAS Y/O VENTAS ATADAS.- De acuerdo con lo establecido en el artículo 9, numeral 8 y artículo 11, numeral 12 de la LORCPM constituye abuso de poder de mercado y/o acuerdo y práctica prohibida la venta condicionada y la venta atada injustificadas.

Para fines del comercio justo todos los operadores económicos, materia de este manual, por regla general deberán abstenerse de condicionar y/o dirigir injustificadamente la adquisición de cualquier producto y/o servicio relacionado con el inicialmente comercializado.

CAPITULO II

ASPECTOS CONTRACTUALES, DE LA PROPIEDAD DEL BIEN Y SOBRE LA SOBERANIA DEL ADQUIRIENTE DEL VEHICULO

Art. 7.- INVALIDEZ DE CLAUSULAS PREVIAS.- Cualquier contrato pactado entre operadores económicos materia de este Manual conteniendo cláusulas que establezcan provisiones en contra de la LORCPM, su Reglamento de aplicación y de este Manual, serán consideradas como no escritas; debiendo los actores de este mercado sujetar sus conductas a las prácticas aquí previstas.

Art. 8.- PROHIBICION DE INCLUIR CLAUSULAS QUE REQUIERAN EXPRESAR CONSENTIMIENTO NEGATIVO.- Se prohíbe a todos los actores del sector automotriz incluir en los contratos de adquisición de un vehículo, así como en los contratos necesarios para concretar el financiamiento, el seguro correspondiente y/o cualquier otro producto vinculado a la compra de un vehículo, cláusulas cuya redacción impliquen o sugieran que debe existir el consentimiento negativo explícito del comprador para no aceptar un servicio adicional, sin lo cual se entiende que el usuario acepta dicho producto, servicio o recargo adicional.

De igual manera, se prohíbe que los actores mencionados realicen cambios a las condiciones contractuales y/o costos de sus productos, sin que exista el consentimiento expreso del usuario adquirente.

Art. 9.- LAS RETALIACIONES.- Ninguno de los operadores económicos materia de este Manual queda prohibido de ejercer cualquier tipo de retaliación como consecuencia de las acciones emprendidas por terceros de conformidad a la ley.

Art. 10.- ADQUISICION DE LA PROPIEDAD DEL BIEN.- Toda persona que hubiere adquirido un vehículo, independientemente de su forma de pago y/o financiamiento, es el propietario del bien desde la suscripción del respectivo contrato de compra-venta y no podrá existir condicionamiento alguno para la suscripción del respectivo contrato y posterior transferencia de dominio del vehículo adquirido; sin perjuicio de las cláusulas de garantía que se puedan pactar en estas compras.^[EE8]

Los comercializadores o expendedores y/o proveedores de financiamiento considerarán como comprador potencial a quién hubiere aplicado para la adquisición y/o financiamiento del vehículo, respectivamente. Cualquier negativa en relación a la adquisición del vehículo y/o financiamiento deberá tener una respuesta formal y por escrito de parte del proveedor, en el que se detallen las razones para la negación del financiamiento o la venta del vehículo. No podrá existir condicionamiento alguno para la aplicación, recepción y respectivo procesamiento de las solicitudes para la adquisición o financiamiento del vehículo por parte de los compradores potenciales.

Art. 11.- LIBRE Y VOLUNTARIA CONTRATACION.- Todo adquirente del vehículo escogerá libre y voluntariamente a sus proveedores. En ningún caso y bajo ninguna justificación, los proveedores seleccionados por el adquirente del vehículo direccionarán ni condicionarán, previo o posterior a la adquisición del vehículo, la provisión, la adquisición y/o contratación de sus bienes y/o servicios hacia/con la contratación de terceros vinculados y/o pertenecientes a mercados relacionados.

El operador económico que provea el bien y/o servicio al adquirente deberá guardar en sus archivos físicos los respectivos contratos habilitantes durante el período de cinco (5) años.

CAPITULO III

DE LOS PRECIOS, LAS FORMAS DE PAGO Y DEMAS CONSIDERACIONES

Art. 12.- DE LOS PRECIOS.- Los precios de los vehículos livianos de uso particular y demás productos y/o servicios conexos serán fijados de acuerdo a la dinámica legítima del mercado, cumpliendo con las normas legales aplicables a nivel nacional. Todos los productos y/o servicios serán exhibidos haciendo constar su valor real y su respectivo precio final de venta al público, el que deberá incluir todos los impuestos y recargos aplicables, de tal manera que sea legible al consumidor y público en general. Para los pagos que se realicen, se aceptarán todos los medios legales con poder liberatorio o pago en efectivo vigentes en el país.

Para cumplir con lo establecido en el inciso precedente se observarán las siguientes reglas:

1. No están permitidos ajustes de precios de ningún tipo luego de haberse configurado el pago de reserva del bien o del valor correspondiente a la cuota inicial;
2. Toda vez que hubiere sido abonada la reserva del bien o el valor correspondiente a la cuota inicial y el bien y/o servicio materia de la adquisición no fuera entregado conforme a lo pactado, el proveedor deberá cancelar al adquirente del vehículo inmediatamente el monto consignado al igual que los intereses correspondientes que dicho valor hubiere generado. [EE9][EE10]

El precio del equipo de rastreo satelital ni de su servicio, así como el del seguro y cualquier otro accesorio y/o servicio vinculado a la adquisición del vehículo, podrán incluirse en el precio de venta al público del mismo. Tales productos deberán ser exhibidos al público en general y/o facturados por separado.

En los casos en que la adquisición del vehículo, del equipo y/o servicio de rastreo satelital, del seguro y demás productos y/o servicios fuesen financiados, deberá exhibirse el costo de financiamiento para cada caso.

Art. 13.- DIFUSION PUBLICA DE LOS PRECIOS AL CONSUMIDOR.- A fin de fomentar la competencia y el comercio justo, todos los operadores económicos materia de este Manual sin excepción alguna, deberán publicar permanentemente en sus portales web los precios de sus respectivos productos y/o servicios que guarden relación con el presente Manual. De esta forma los consumidores finales podrán estar plenamente informados para decidir adecuadamente que y en donde adquirirlo. Con este fin se invita a la sociedad civil a auto organizarse en observatorios ciudadanos y comités de usuarios para monitorear permanentemente el cumplimiento del presente Manual. La SCPM proveerá bajo pedido y sin costo la capacitación que se requiera.

Art. 14.- PUBLICIDAD ENGAÑOSA.- Por mandato legal, todos los proveedores se abstendrán de difundir publicidad engañosa que tenga como efecto la desviación de clientela; así como, la inducción a error o engaño en el mercado en perjuicio del consumidor.

Art. 15.- SOLICITUD DE APLICACIÓN DE CONDICIONES IGUALITARIAS.- Los descuentos, promociones y demás políticas promocionales que se implementen sobre uno o varios productos y/o servicios en la comercialización de vehículos automotores, incluyendo a operadores económicos pertenecientes al sector asegurador, de intermediación financiera y demás sectores que, por la naturaleza de sus actividades, mantengan algún grado de vinculación, relación y/o conexión con la comercialización de vehículos livianos de uso particular no deberá responder a aspectos discriminatorios injustificados de ningún tipo. [EE11]

CAPITULO IV

SOLUCION DE CONTROVERSIAS, INFORMACIÓN Y SUPERVISIÓN

ART. 16.- PROCEDIMIENTO Y MECANISMOS DE SOLUCION DE CONTROVERSIAS.- Cuando surjan conflictos entre los operadores materia de este Manual que puedan ser resueltos mediante una solución directa, se priorizará este mecanismo, para lo cual se observará lo siguiente:

1. Presentación de reclamo: Se presentarán y tramitarán por escrito o por medios electrónicos en el domicilio del operador económico contra el que emplaza, dentro del término de tres (3) días desde que surgió el evento.
2. Atención de los reclamos: Los operadores económicos deberán resolver los reclamos dentro del término de diez (10) días desde la recepción de estos; y
3. Duración de la etapa de arreglo directo: La etapa de arreglo directo no excederá del término de trece (13) días.

Si no se ha llegado a una solución directa, el reclamante podrá acudir a otros mecanismos alternativos de solución de controversias o a la jurisdicción ordinaria. Sobre esto hará conocer por escrito a la Superintendencia de Control del Poder de Mercado.

Art. 17.- CONSERVACIÓN DE LA INFORMACIÓN.- Con el fin de asegurar el debido cumplimiento del presente Manual, quienes comercialicen vehículos automotores, las aseguradoras, los proveedores de financiamiento y proveedores de equipo y/o servicio de rastreo satelital mantendrán una base de datos de naturaleza reservada con la información de cada una de las transacciones realizadas con adquirentes de vehículos y que deberán guardar bajo su responsabilidad por cinco (5) años.

Art. 18.- SUPERVISION PERMANENTE.- Para efectos de vigilancia y supervisión permanente, tomando en consideración los aspectos contemplados en este Manual, los proveedores de financiamiento y los comercializadores, que se enmarquen en los parámetros establecidos en este artículo, deberán presentar formalmente un reporte semestral a la SCPM durante los primeros diez (10) días hábiles del meses de julio y enero, en el respectivo formato Excel, conteniendo lo siguiente:

- a. Aquellos proveedores de financiamiento que concentren al menos el 10% de los endosos de pólizas de seguros en una (1) aseguradora durante al año fiscal anterior, deberán remitir un informe detallado de los créditos otorgados por adquirente de vehículo que permita identificar entre otros los siguientes aspectos:

- Registro Único de Contribuyente del proveedor de financiamiento informante,
- Razón Social del proveedor de financiamiento informante,
- El monto financiado,
- El plazo de financiamiento en meses,
- La tasa de interés anual al momento de la asignación del crédito,
- El valor de las cuotas mensuales establecidas al momento de la asignación del crédito,
- Lugar en donde se suscribió el contrato de financiamiento,
- Fecha de suscripción del contrato de financiamiento,
- El documento de identificación del adquirente del vehículo (Cédula de Ciudadanía, Registro Único de Contribuyente, Pasaporte u Otro),
- El número de identificación del adquirente,
- Lugar de residencia del adquirente del vehículo,
- Datos de contacto del adquirente del vehículo (número de teléfono fijo, número de teléfono celular, dirección de correo electrónico, todos con lo que se cuente),
- Registro Único de Contribuyente de la aseguradora,
- Razón Social de la aseguradora,
- Registro Único de Contribuyente de la empresa proveedora del equipo de rastreo satelital,
- Razón Social de la empresa proveedora del equipo de rastreo satelital,
- Registro Único de Contribuyente de la empresa proveedora del servicio de rastreo satelital,
- Razón Social de la empresa proveedora del servicio de rastreo satelital,
- Registro Único de Contribuyente del comercializador o expendedor del vehículo,
- Razón Social del comercializador o expendedor del vehículo,
- Marca del vehículo,
- Modelo del vehículo,
- Valor del vehículo.

- b. De manera similar a lo señalado en el inciso anterior, aquellos comercializadores o expendedores que concentren al menos el 20% de sus vehículos nuevos vendidos durante el año fiscal anterior en un (1) proveedor de equipos y/o servicios de rastreo satelital o en un (1) proveedor de financiamiento, deberán remitir un informe detallado de las ventas de vehículos por adquirente de vehículo que permita identificar entre otros aspectos:

- Registro Único de Contribuyente del comercializador o expendedor informante,
- Razón Social del comercializador o expendedor informante, marca del vehículo,
- Modelo del vehículo,
- Valor de vehículo,
- Forma de pago (contado, crédito directo o financiamiento externo),
- Valor del vehículo dado como entrada,
- Ciudad en donde ocurrió la venta,
- Fecha cuando ocurrió la venta,
- El documento de identificación del adquirente del vehículo (Cédula de Ciudadanía, Registro Único de Contribuyente, Pasaporte u Otro),
- El número de identificación del adquirente,
- Ciudad de residencia del adquirente del vehículo,
- Datos de contacto del adquirente del vehículo (número de teléfono fijo, número de teléfono celular, dirección de correo electrónico, todos con lo que se cuente),
- Registro Único de Contribuyente de la aseguradora,
- Razón Social de la aseguradora,
- Registro Único de Contribuyente de la empresa proveedora del equipo de rastreo satelital,
- Razón Social de la empresa proveedora del equipo de rastreo satelital,
- Registro Único de Contribuyente de la empresa proveedora del servicio de rastreo satelital,
- Razón Social de la empresa proveedora del servicio de rastreo satelital,
- Registro Único de Contribuyente del proveedor de financiamiento,
- Razón Social del proveedor de financiamiento,
- Monto financiado.

Para ambos casos, el primer reporte que se entregue a la SCPM deberá contener la información correspondiente al año fiscal 2014.

DISPOCIONES GENERALES

PRIMERA.- Queda derogada toda norma de igual o menor jerarquía que se oponga a esta resolución.

SEGUNDA.- Por disposición expresa de la Intendencia General, el seguimiento de la aplicación y cumplimiento de este manual, lo realizarán la Intendencia de Investigación de

Prácticas Desleales; Intendencia de Abogacía de la Competencia; Intendencia de Investigación de Abuso de Poder de Mercado, Acuerdos y Prácticas Restrictivas y/o las Intendencias Zonales, quienes presentarán los respectivos informes a la Intendencia General.

TERCERA.- En lo no previsto en este Manual, se estará sujeto a lo dispuesto en la LORCPM y su reglamento, así como, en lo que sea pertinente a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversión, el Código Monetario y en sus respectivos reglamentos.

CUARTA.- La SCPM así como las instituciones públicas dentro de sus competencias, podrán otorgar sin costo su apoyo para la realización de sistemas de capacitación dirigidos a proveedores, comercializadores, comités de usuarios y observatorios ciudadanos.

QUINTA.- GLOSARIO.- Para la aplicación, ejecución y comprensión eficiente de este Manual, se establecen entre otras las siguientes definiciones:

1. **ABUSO DE PODER:** Se entenderá que se produce abuso del poder de mercado cuando uno o varios operadores económicos, sobre la base de su poder de mercado, por cualquier medio impidan, restrinjan, falseen o distorsionen la competencia o afecten negativamente a la eficiencia económica o al bienestar general;
2. **ACUERDOS Y PRACTICAS PROHIBIDAS:** Todo acuerdo, decisión o recomendación colectiva o práctica concertada o conscientemente paralela, y en general todos los actos o conductas realizadas por dos o más operadores económicos, de cualquier forma manifestadas, con la producción o intercambio de bienes y servicios, cuyo objeto sea o pueda ser impedir, restringir, falsear o distorsionar la competencia, o afectar negativamente a la eficiencia económica o el bienestar general;
3. **ADQUIRIENTE, CLIENTE O COMPRADOR DEL VEHÍCULO EFECTIVO:** Toda persona que adquiere un vehículo independientemente de su forma de pago o financiamiento.
4. **ADQUIRIENTE, CLIENTE O COMPRADOR DEL VEHÍCULO POTENCIAL:** Toda persona que demuestre interés manifiesto en adquirir un vehículo independientemente de su forma de pago o financiamiento sin que necesariamente termine adquiriéndolo.
5. **BUENAS PRACTICAS COMERCIALES:** Aquella realizadas observando las normas legales de calidad, ética, buena fe y costumbres comerciales;

6. **COMERCIALIZADORES:** Todos los agentes económicos que se dedican al comercio o intermediación de vehículos entre el proveedor y el consumidor final.
7. **COMERCIO JUSTO:** El realizado sin ninguna distorsión en el mercado en un nivel de competencia óptimo, equitativo y sustentable para todas las partes.
8. **LORCPM:** Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado
9. **PRACTICAS ABUSIVAS:** Actos o conductas realizadas por dos o más operadores económicos, cuyo objeto o efecto sea el impedir, restringir, falsear o distorsionar la competencia;
10. **PRODUCTORES:** Son los operadores económicos que elaboran^[ZM12] los vehículos a comercializarse en el mercado.
11. **SCPM:** Superintendencia de Control del Poder de Mercado^[EE13]
12. **VEHÍCULOS LIVIANOS DE USO PARTICULAR:** Son vehículos para el transporte de pasajeros, de bienes, mixtos o especiales, que estén destinados al uso privado de sus propietarios, con capacidad de carga de hasta 3,5 toneladas.

DISPOCIÓN TRANSITORIA

ÚNICA.- Los proveedores cumplirán con lo dispuesto en artículo 12 de este Manual dentro del plazo de 60 días contados desde la suscripción del presente Manual.

DISPOCION FINAL

Este Manual regirá a partir de su promulgación, sin perjuicio de su publicación en el Registros Oficial.

Dado en el Distrito Metropolitano de Quito, el XX de Febrero de 2015.

Pedro Páez Pérez

SUPERINTENDENTE DE CONTROL DEL PODER DE MERCADO