

**ANT.:** Denuncia contra Operadores del Parque Nacional Torres del Paine.  
Rol N° 2486-18 FNE.

**MAT.:** Minuta de archivo.

**Santiago,** 26 JUL 2018

**A : FISCAL NACIONAL ECONÓMICO**

**DE : JEFE DIVISIÓN ANTIMONOPOLIOS**

Por la presente vía, recomiendo a usted el archivo de la denuncia del Antecedente, en virtud de las consideraciones que a continuación se exponen:

**I. ANTECEDENTES**

1. Con fecha 28 de diciembre de 2017, la Fiscalía Nacional Económica (“**FNE**” o “**Fiscalía**”) recibió una denuncia en contra de la empresa concesionaria Vértice S.A. (“**Vértice**”) y la empresa Servicios Turísticos Fantástico Sur Limitada (“**Fantástico Sur**”, ambas en conjunto como las “**Denunciadas**”).
2. La denuncia sostiene que las Denunciadas estarían cometiendo prácticas anticompetitivas en el Parque Nacional Torres del Paine (“**Parque**”), a través de la forma en cómo se administran los refugios, campamentos y alojamientos dentro del área de senderos de dicho Parque.
3. Asimismo, afirma que Vértice habría quitado deliberadamente la función de reserva automática de alojamiento de su sitio web para la temporada 2017-2018, permitiendo sólo la reserva vía correo electrónico, y respondiendo solamente aquellos correos relativos a los paquetes armados que venderían en conjunto con Fantástico Sur, con lo que reservarían casi la totalidad de sus cupos de alojamiento para sus propios huéspedes.

4. Sostiene, a su vez, que las Denunciadas venderían de manera atada el servicio de alojamiento a los de comida, transporte y alojamiento en Puerto Natales, entre otros. Finalmente, plantea que Fantástico Sur habría incrementado sus precios en un 25% cada año, lo que reduciría el presupuesto de los turistas para realizar otras actividades en dicha zona.

## II. SERVICIOS TURÍSTICOS OFRECIDOS EN TORRES DEL PAINE

5. El Parque Nacional Torres del Paine es uno de los principales atractivos turísticos en el sur de Chile, ubicado en la Región de Magallanes y Antártica Chilena, provincia de Última Esperanza.
6. En su calidad de Parque Nacional, la administración del mismo corresponde a la Corporación Nacional Forestal (“Conaf”)<sup>1</sup>. El inc. 2° del art. 10 del D.S. N° 4363 de 1931 –Ley de Bosques–, le permite a Conaf celebrar toda clase de contratos que afecten dichos bienes –dentro de los que se encuentran las concesiones–, así como establecer y cobrar derechos y tarifas por el acceso a dichas áreas. De esta forma, es imperativo para cualquier operador independiente el suscribir un contrato con Conaf para poder proveer servicios dentro del Parque.
7. Dentro de sus principales atractivos está la realización de distintos senderos de montaña entorno a los grandes macizos de granito muy característicos de aquella zona (Torres del Paine y Cerro Paine Grande), siendo los más conocidos los circuitos “W” y “O”, los cuales pueden llevar varios días para completarlos.
8. En relación a esto último, se han generado diversos servicios en torno a este atractivo turístico, los cuales incluyen, principalmente, el servicio de traslado desde la localidad de Puerto Natales hasta el Parque, excursiones guiadas, servicios de alimentación y, por último, el servicio de alojamiento en el Parque y sus inmediaciones.

---

<sup>1</sup> Labor de tuición, administración y desarrollo conferida por el art. 4°, letra j), n° 2, de la Ley N° 18.348, que Crea la Corporación Nacional Forestal y de Protección de Recursos Naturales Renovables, de 1984.



que deseen realizar. Así, los alojamientos cumplirían más bien una función complementaria.

12. En cuanto a los oferentes de estos alojamiento, de la figura anterior se puede apreciar que ésta se concentra en unos pocos actores, destacando a las empresas Vértice, Fantástico Sur y Conaf<sup>2</sup>.
13. Primeramente, Vértice<sup>3</sup> es una empresa que se adjudicó la concesión para administrar los *campings* y refugios destinados a caminantes de montaña en las zonas de Paine Grande, Lago Grey, Los Perros y Lago Dickson del Parque Nacional Torres del Paine. En estos *campings* y refugios, Vértice ofrece<sup>4</sup> habitaciones compartidas, cama simple<sup>5</sup> o armada<sup>6</sup>, y espacio para *camping*, así como opciones de alimentación (desayuno, almuerzo, comida o pensión completa<sup>7</sup>), siempre y cuando se haya comprado conjuntamente con una pernoctación.
14. Por otra parte, Fantástico Sur, en conjunto con sus empresas relacionadas, mantiene y opera los *campings* y refugios de montaña ubicados en el predio privado denominado "Estancia Cerro Paine", perteneciente desde 1979 a la familia Kusanovic, adyacente al Parque Nacional Torres del Paine. Dichos alojamientos comprenden el Refugio y Camping Central, el Refugio y Camping los Cuernos, el Refugio y Camping Francés, el Refugio y Camping Chileno, y el Camping Serón<sup>8</sup>; dentro de los cuales se ofrecen<sup>9</sup> servicios de camas individuales en refugios<sup>10</sup>, alojamiento en carpas equipadas<sup>11</sup>, sitios

<sup>2</sup> Existe una oferta reducida de recintos alternativos en los cuales se puede alojar, tales como los pertenecientes a los concesionarios Explora Chile S.A. y Sociedad Hotelera Pehoe Ltda. Sin embargo, la mayoría corresponde a áreas de acceso vehicular, encontrándose más alejados de los circuitos de montaña. Ingreso de Conaf N° 01228-18, de fecha 23 de marzo.

<sup>3</sup> Su grupo empresarial tiene como matriz a la empresa IPAL S.A., y se encuentra relacionada con la empresa Vértice Tour Operador SpA ("**Vértice Tour**"), empresa encargada actualmente de la operación y coordinación de paquetes turísticos para pasajeros por parte de Vértice, como puede verse en ingreso de Vértice N° 00956-18, de fecha 5 de marzo.

<sup>4</sup> Ingreso de Vértice N° 00956-18, de fecha 5 de marzo.

<sup>5</sup> Sin ropa de cama.

<sup>6</sup> Con ropa de cama.

<sup>7</sup> Servicio de desayuno, almuerzo y cena.

<sup>8</sup> Ingreso de Fantástico Sur N° 01083-18, de fecha 14 de marzo.

<sup>9</sup> Ingreso de Fantástico Sur N° 01083-18, de fecha 14 de marzo.

<sup>10</sup> Considera habitaciones compartidas de 6 camas.

<sup>11</sup> Llamadas plataformas *Premium*, es un servicio que provee alojamiento en carpa de montaña, completamente equipada con colchón, sábanas y almohadas, todo esto sobre plataformas de madera montadas sobre el suelo de cada sector de *camping*.

de *camping*, cabañas y programas de viajes en los que se incluyen distintos servicios con diversos proveedores<sup>12</sup>.

15. Finalmente, Conaf administra directamente los Campamentos Italiano y El Paso, permitiendo el alojamiento de modo gratuito a los turistas.
16. Por otra parte, en relación a la reserva de alojamientos, ésta se realiza principalmente a través de dos canales de ventas. El primer canal es del denominado canal de venta directo, en el cual los alojamientos (zonas de *camping*, refugios de montaña, entre otros) son ofertados de manera directa al turista o consumidor final, pudiendo hacer las reservas comúnmente vía los sitios web de cada uno de los actores o por correo electrónico que indican en las mismas páginas.
17. El segundo canal es de canal de venta indirecto, orientado a intermediarios, tales como operadores turísticos y agencias de viajes, que permiten dar cobertura a la venta de alojamientos. Al igual que en el canal de venta directo, las agencias y operadores turísticos tendrían acceso a alojamientos vía los sitios web o por correo electrónico. No obstante, dado su carácter de intermediario y de cumplir ciertas condiciones<sup>13-14</sup>, estos pueden acceder a precios rebajados (aproximadamente un [REDACTED] de descuento) o bien a comisiones de venta, según sea el caso.
18. Finalmente, en cuanto a los demás servicios ofertados en las inmediaciones del Parque, estos corresponderían a los servicios más bien complementarios a los de pernoctación, tales como alimentación, traslado hacia el Parque, excursiones guiadas, entre otros; los cuales pueden ser ofertados tanto de

<sup>12</sup> La empresa ofrece la posibilidad de organizar el viaje personalizado por la zona. El servicio incluye: traslados, alojamientos, comidas, guías, porteadores, navegaciones, restaurantes, etc., para los cual se utiliza la cadena de proveedores existentes tanto en el Parque como en Puerto Natales.

<sup>13</sup> [REDACTED]

<sup>14</sup> [REDACTED]

forma aislada como paquetizada (en conjunto con el alojamiento) tanto por las empresas Denunciadas, como por agencias de viajes y operadores turísticos.

### III. ANÁLISIS DE LAS CONDUCTAS DENUNCIADAS

19. De conformidad a los antecedentes expuestos anteriormente, a continuación, se analizarán las conductas denunciadas, a objeto de evaluar si las mismas impiden, restringen o entorpecen la libre competencia.

#### A. Primera denuncia: Negativa de acceso al sistema de reserva en línea

20. Atendida la denuncia realizada, esta División analizó la posibilidad de que Fantástico Sur y Vértice utilizaran de manera estratégica su oferta de alojamiento en Parque, con el propósito de desviar la demanda hacia sus propios paquetes turísticos en perjuicio de las demás agencias, ya sea mediante la negativa de acceso o uso estratégico del sistema de reservas en línea.
21. En ese sentido, uno de los hechos denunciados fue la supuesta eliminación intencional de la función de reserva automática de alojamiento por internet por parte de Vértice para la temporada 2017-2018, la que habría tenido por objeto la reservar de cupos de alojamiento casi exclusivamente para sí misma. Al respecto es necesario señalar que, si bien el sitio [www.verticepatagonia.com](http://www.verticepatagonia.com) no tiene disponible el servicio de reserva, este sí se encuentra habilitado en el sitio [www.verticepatagonia.cl](http://www.verticepatagonia.cl) y, más aún, el primero reconduce al segundo cuando se busca reservar cupos de Vértice, por lo que dicho aspecto de la denuncia es desestimado.
22. Adicionalmente, en el marco de las gestiones realizadas por esta División, las Denunciadas informaron que el único criterio para las reserva de

alojamientos sería el “orden de llegada”, sin que se ofrezca o mantenga de manera especial cupos a alguna agencia de turismo<sup>15</sup>, o bien para sí mismas.

23. En esta línea, de la información proporcionada por las Denunciadas se observa que los paquetes ofertados por Fantástico Sur no sobrepasan el [REDACTED]<sup>16</sup> del total de sus propios cupos, mientras que en cuanto a Vértice, sus paquetes representan menos del [REDACTED] del total de sus cupos<sup>17</sup>. Por último, si se considera las reservas cruzadas que hace cada empresa en la otra, éstas no sobrepasan el [REDACTED] de la capacidad total de las Denunciadas. Lo anterior contrasta con el hecho de que entre el [REDACTED] del total de cupos de las Denunciadas son reservados por operadores turísticos y agencias de viajes<sup>18</sup>.
24. De esta forma, esta División considera que de momento no habría evidencia que confirme el uso estratégico de los cupos de alojamiento a objeto de favorecer sus propios paquetes turísticos.

#### **B. Segunda denuncia: Venta atada de servicios complementarios**

25. El segundo punto de la denuncia se relación a la venta atada de servicios de alojamiento a los de comida, transporte y alojamiento en Puerto Natales, entre otros, por parte de las empresas Denunciadas.
26. Al respecto, para el caso de Vértice, esta División observó que el consumidor final, por regla general, es capaz de adquirir exclusivamente el alojamiento en cada recinto, o bien, adquirir en conjunto el alojamiento y otros servicios complementarios, existiendo tarifas diferenciadas para ambas alternativas, que pueden ser conocidas de antemano<sup>19</sup>, por lo que la hipótesis de venta

<sup>15</sup> Ingreso de Fantástico Sur N° 01083-18, de fecha 14 de marzo. Ingreso de Vértice N° 00956-18, de fecha 5 de marzo.

<sup>16</sup> Temporadas 2016-2017 y 2017-2018, Fantástico Sur, en ingreso de Fantástico Sur N° 01083-18, de fecha 14 de marzo.

<sup>17</sup> Temporadas 2016-2017 y 2017-2018, Fantástico Sur, en ingreso de Fantástico Sur N° 01083-18, de fecha 14 de marzo. Ingreso de Vértice N° 00956-18, de fecha 5 de marzo.

<sup>18</sup> Ingreso de Fantástico Sur N° 01083-18, de fecha 14 de marzo. Ingreso de Vértice N° 00956-18, de fecha 5 de marzo.

<sup>19</sup> Al respecto, véase el sitio web de Vértice <http://www.verticepatagonia.cl/alojamiento>. Última visita 24/05/2018.

atada de alojamientos a otros servicios no tendría mayor asidero para el caso de esta empresa en particular.

27. Para el caso de Fantástico Sur, en tanto, se observó que hasta la temporada 2016-2017 los servicios de alojamiento se ofrecían solos, o bien, en conjunto con otros servicios complementarios<sup>20</sup>, situación que cambió para la temporada 2017-2018, puesto que en algunos recintos Fantástico Sur comenzó a ofrecer el alojamiento en conjunto con alimentación, eliminando así la posibilidad de acceder a dichos alojamiento de manera no atada<sup>21</sup>.
28. Sin embargo, Fantástico Sur señaló a esta División que volverá a ofrecer sus servicios de alojamiento, para todas sus variantes, en forma independiente a cualquier otro servicio que presta la compañía, lo cual queda refrendado en el tarifario para la temporada 2018-2019<sup>22</sup>.
29. De esta forma, atendido que tanto Fantástico Sur como Vértice ofrecen los servicios de alojamiento solos, o bien, en conjunto con otros servicios complementarios, no se advierten mayores problemas de ventas atadas, atendido la posibilidad de acceder a alojamientos sin otros servicios, ya sea tanto por consumidores finales como por empresas intermediarias.

### **C. Tercera denuncia: Alza de precios de Fantástico Sur**

30. Finalmente, otro de los puntos señalados en la denuncia se vincula al alza en precio que habría efectuado Fantástico Sur en las últimas temporadas, aumentando las tarifas por alojamiento en un 25% en promedio, lo que reduciría el presupuesto de los turistas para realizar otras actividades en dicha zona. Sin perjuicio que dicha alza en las tarifas fue constatada por esta División, existe un conjunto de razones objetivas que lo justificarían, lo cual desestimaría la configuración de un ilícito anticompetitivo.

---

<sup>20</sup> Tarifario Temporada 2016-2017, Fantástico Sur. En ingreso de Fantástico Sur N° 01083-18, de fecha 14 de marzo.

<sup>21</sup> En particular, para los refugios Los Cuernos y El Chileno. Tarifario Temporada 2017-2018, Fantástico Sur. Ingreso de Fantástico Sur N° 01083-18, de fecha 14 de marzo.

<sup>22</sup> Ingreso de Fantástico Sur N° 01837-18, de fecha 3 de mayo.

31. En primer lugar, a partir de fines del 2015, y con el objetivo de contener la cantidad de visitantes que pernoctan en el Parque, Conaf dispuso de manera obligatoria que la reserva de alojamientos en el Parque se hiciese de forma previa a acudir al mismo<sup>23</sup>, dado los colapsos de los sistemas de tratamientos de aguas, exceso de basura y aglomeraciones de gente que habría ocurrido por la superación de las capacidades de alojamiento del Parque<sup>24</sup>.
32. Lo anterior, según señaló Fantástico Sur, implicó para esta empresa la realización de un proceso de regularización de toda su infraestructura, nuevas declaraciones de impacto ambiental de toda su operación y mejoras de producto, lo cual le habría significado inversiones por más de [REDACTED] [REDACTED] equivalente a cerca del [REDACTED] de los ingresos ordinarios de los años 2015, 2016 y 2017.
33. Asimismo, Fantástico Sur señaló que esta nueva normativa implicó un ajuste a la baja de sus capacidades máximas de alojamiento, significando una disminución promedio del [REDACTED] de la capacidad desde la implementación de la regulación de Conaf<sup>25</sup>.
34. De esta forma, el alza en precios parece tener una explicación factible dada la restricción de la oferta a la que se vio afecta la empresa y las inversiones realizadas durante el periodo, en virtud de la regulación implementada en el Parque que tuvo por objeto contener el aumento de visitantes que pernoctan en el Parque
35. De lo anteriormente expuesto, se observa que no fue posible obtener evidencia suficiente de la existencia de las conductas denunciadas y/o que no se cumplirían los requisitos para que pudieran, eventualmente, infringir las disposiciones del DL 211. En consecuencia, esta División no estima necesario proceder a la determinación del mercado relevante.

<sup>23</sup> Al respecto, Conaf indica que el sistema de reservas se implementó a partir del martes 15 de diciembre de 2015, en el caso de los campamentos Torres e Italiano, y luego de manera general para el resto de los campamentos el 2016. Ingreso de Conaf N° 01228-18, de fecha 23 de marzo.

<sup>24</sup> Documento "Minuta" de Conaf de 22/08/2016. Ingreso de Conaf N° 01228-18, de fecha 23 de marzo.

<sup>25</sup> Ingreso de Fantástico Sur N° 01837-18, de fecha 3 de mayo.

**IV. CONCLUSIÓN**

36. En definitiva, las conductas denunciadas, según la información que se pudo recopilar durante el curso de la admisibilidad, carecerían, de momento, de uno o más de los requisitos necesarios para poder afirmar su potencial anticompetitivo.
37. Por tanto, esta División considera innecesaria la realización de diligencias adicionales y se recomienda al Sr. Fiscal Nacional Económico archivar la presente denuncia, salvo su mejor parecer. Lo anterior, sin perjuicio del derecho del denunciante de intentar acciones ante el H. Tribunal de la Libre Competencia, o en la sede que estime pertinente.

Saluda atentamente a usted,

  
**GASTÓN PALMUCCI**  
**JEFE DIVISIÓN ANTIMONOPOLIOS**

  
FBT