

Santiago, 22 de marzo de 2023

VISTOS:

- 1) La Minuta de Lanzamiento del Estudio sobre el Mercado del Hospedaje, de fecha 22 de marzo de 2023;
- 2) Lo dispuesto en la Guía Interna para el Desarrollo de Estudios de Mercado de mayo de 2017, publicada por esta Fiscalía (“**Guía**”);
- 3) Lo establecido en los artículos 1, 2 y 39 del Decreto con Fuerza de Ley N° 1/2005 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley N° 211 de 1973 y sus modificaciones posteriores (“**DL 211**”); y

CONSIDERANDO:

- 1) Que, en cumplimiento con el procedimiento establecido en la Guía, luego de un trabajo preliminar, la División de Estudios de Mercado ha propuesto iniciar un estudio sobre la evolución competitiva del mercado del hospedaje;
- 2) Que el mercado del hospedaje nacional abarca todas las etapas antes y después del proceso de reserva por parte de los consumidores de alojamientos con fines turísticos, lo que incluye la búsqueda de alternativas a través de diferentes medios de avisaje digitales y físicos, el uso de un canal de reserva, la prestación del servicio de hospedaje, así como aspectos vinculados a la postventa o servicio al cliente.
- 3) Que, en el segmento de los avisadores, existen diversos medios para publicitar y exhibir los servicios de hospedaje, los que pueden ser pagados, gratuitos, así como online u offline. Dichos canales podrían haber variado sustantivamente considerando la progresiva digitalización del mercado.
- 4) Que, por otra parte, los canales para realizar la reserva de los hospedajes pueden ser directos, es decir, a través de los hospedajes, o indirectos, a través de intermediadores, pudiendo ambos ser realizados de manera online u offline. En este segmento destaca la entrada y expansión de las agencias de viaje online (“**AVO**”), las que corresponden a plataformas digitales que intermedian entre los consumidores y los hospedajes para realizar el avisaje y reserva de estos últimos.
- 5) Que, en el segmento de los hospedajes estos corresponden a alojamientos con fines turísticos, diferenciándose entre sí por el tipo de servicios prestados, ubicación geográfica, ambientación de las habitaciones, entre otras características. Los alojamientos pueden distinguirse entre aquellos inscritos, que deben cumplir la normativa sectorial e inscribirse en el Registro

Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos del Servicio Nacional del Turismo, y aquellos alojamientos no inscritos, que corresponden a inmuebles con características residenciales, que no se sujetan a la normativa sectorial aplicable a los alojamientos turísticos inscritos.

- 6) Que el mercado del hospedaje adquiere relevancia por su estrecha relación con el turismo, que corresponde a un 3,3% del PIB total de Chile para el año 2019, aportando el alojamiento inscrito \$603 mil millones a dicho monto. Por otra parte, el empleo total de las actividades turísticas equivale a un 6,8% del empleo nacional, donde los trabajadores de turismo asociados al subsector de alojamiento y servicio de comidas corresponden al 60,6% de estos trabajadores.
- 7) Que, adicionalmente, el mercado del hospedaje ha experimentado una serie de cambios relevantes, entre ellos, la digitalización de una parte relevante de los segmentos del mercado. Adicionalmente, la actividad turística se vio severamente afectada por la pandemia, lo que hace aconsejable velar por su dinamismo frente a un proceso recuperación del ritmo de la actividad.
- 8) Que, además de la relevancia de este mercado, en base a los antecedentes con que cuenta la Fiscalía Nacional Económica y las indagaciones preliminares realizadas, existen una serie de razones para realizar un estudio del mercado del hospedaje.
- 9) Que, en primer lugar, la entrada y expansión de las AVO ha facilitado la promoción de los alojamientos no inscritos, lo que pudo haber expandido la oferta disponible en el mercado, incorporando a consumidores que de otra manera no habrían realizado una reserva. Sin perjuicio de lo anterior, existen relevantes diferencias en cuanto a la regulación que les ha sido aplicada a estos, en comparación a aquella aplicable a los alojamientos inscritos, lo que podría generar brechas regulatorias que impactan la evolución competitiva del mercado, considerando que posiblemente ambos responden a la misma necesidad, que es proveer alojamientos con fines turísticos.
- 10) Que las diferencias regulatorias entre los alojamientos inscritos y no inscritos podrían explicarse por el hecho de que estos corresponden a servicios diferentes, que responden a una demanda distinta, o podría simplemente tratarse de una interpretación que se ha dado de la normativa vigente. Por lo anterior, estimamos que es necesario evaluar si ambos tipos de servicios son sustituibles y competirían entre sí, así como indagar las variables respecto de las cuales compiten estos tipos de hospedajes.
- 11) Que, la evaluación de la competencia y las diferencias regulatorias entre ambos tipos de hospedajes seguramente contribuirá a determinar si la actual regulación (o falta de ella) se encuentra generando barreras regulatorias a la entrada innecesarias que podrían ser morigeradas, o si se encuentra generando costos regulatorios inequitativos entre los participantes del mercado.

- 12) Que, en segundo lugar, las AVO y las plataformas de intermediación en general, realizarían sugerencias de precios a los hospedajes, mediante el uso de precios algorítmicos. Lo anterior podría influenciar de manera importante el precio final asignado a cada habitación de los hospedajes.
- 13) Que existe evidencia tanto a nivel teórico como empírico de que la fijación de precios mediante algoritmos podría suavizar la competencia entre competidores, ya que se podrían establecer precios supracompetitivos mediante estos mecanismos, así como disminuir la intensidad competitiva en el mercado. Por lo anterior, es necesario indagar cómo funcionan los precios algorítmicos sugeridos por las AVO, la extensión de su uso en el mercado del hospedaje, así como el posible efecto que estos podrían generar desde una perspectiva competitiva.
- 14) Que, en tercer lugar, existen antecedentes que apuntan a que existiría una aplicación generalizada de cláusulas por parte de las plataformas de avisaje y reserva de hospedaje que podrían afectar la evolución competitiva del mercado.
- 15) Que algunas cláusulas aplicadas por las AVO, como son aquellas de nación más favorecida, han sido investigadas y estudiadas en múltiples jurisdicciones, al afectar la competencia efectiva con los canales directos de los hospedajes, así como la entrada y expansión de otras plataformas. Adicionalmente, estudios académicos han levantado evidencia empírica que apuntaría a una potencial disminución de precios tras restringirse su aplicación.
- 16) Que existen antecedentes de que las AVO podrían estar desincentivando la aplicación de precios diferenciados en distintos canales, mediante la ubicación de los hospedajes en su página, dando lugares privilegiados a los hospedajes que no realizan tal diferenciación. De esta forma, se podrían generar por esta vía efectos similares a los señalados respecto de las cláusulas, afectando la evolución competitiva del mercado en el sentido ya señalado.
- 17) Que, en consideración a las razones previamente expuestas, se formula la hipótesis de que existen espacios en el mercado del hospedaje que no se encuentran funcionando de forma adecuada desde el punto de vista de la competencia, lo que estaría provocando que las condiciones comerciales a las que pueden acceder los consumidores no sean las óptimas.
- 18) Que los antecedentes detallados en la Minuta de Lanzamiento del Estudio del Mercado del Hospedaje satisfacen los requerimientos establecidos en la Guía.
- 19) Que, de conformidad a las reglas contempladas en la Guía, corresponde dictar una resolución dando inicio al estudio sobre la evolución competitiva del mercado hospedaje

RESUELVO:

- 1) **INSTRÚYASE INICIAR UN ESTUDIO DE MERCADO** en virtud de la facultad establecida en la letra p) del artículo 39 del DL 211.
- 2) **PUBLÍQUESE** en la página web institucional la presente resolución junto a la Minuta de Lanzamiento del Estudio sobre el Mercado del Hospedaje, de fecha 22 de marzo de 2023.

Rol EM08-2023

MÓNICA SALAMANCA MARALLA
FISCAL NACIONAL ECONÓMICO (S)

SCQ