

COMISION PREVENTIVA CENTRAL
DECRETO LEY N° 211, DE 1973.
LEY ANTIMONOPOLIOS
AGUSTINAS 853 PISO 12°

859/441

C.P.C. N°

ANT.: Denuncia de don Mario Martínez M. en contra de "Centro Técnico S.A."

MAT.: Dictamen de la Comisión.

SANTIAGO, JUN 3 1993

1°.- El señor Mario Martínez Martínez, propietario del establecimiento de reparaciones de electrodomésticos y de artefactos a gas ubicado en Avenida Manuel Montt 0108 de esta ciudad, ha denunciado a la sociedad Centro Técnico S.A. por no concederle, en la venta de repuestos, el descuento de 30% sobre precio de lista, que otorga a los Servicios Técnicos Autorizados CIMET-SINDELEN, y por negarle la venta de repuestos aduciendo no tener existencia en el momento del pedido; situaciones que constituyen una desventaja para los efectos de competir.

2°.- Citado ante la Fiscalía Nacional Económica el señor Guillermo Hernán Aránguiz Durán, personero de Centro Técnico S.A. mencionado por el denunciante, ha declarado lo que, en síntesis, se pasa a expresar :

a) Efectivamente el señor Martínez conversó con él para solicitarle el descuento del 30% en la compra de repuestos, a lo que no pudo acceder porque tal descuento es propio de los Servicios Técnicos Autorizados por la Empresa. En esa oportunidad, indicó al señor Martínez que podría postular a un Servicio Técnico Autorizado en el lugar de la Región Metropolitana en que fuera necesario, - como era el caso en ese momento de la localidad de Maipú -, cumpliendo los requisitos exigidos por la firma.

El señor Martínez no reclamó sobre negativa de venta de repuestos, hecho éste que considera improbable y, en todo caso no deliberado ni injustificado, porque la política de la Empresa es atender a toda persona que requiera sus productos, existiendo, incluso, una tabla de descuentos por volumen aplicable a las ventas de repuestos al público en general, copia de la cual acompañó;

b) Centro Técnico S.A. se dedica a proporcionar garantía, servicio técnico y suministro de repuestos para los artefactos de uso doméstico que fabrica CIMET-SINDELEN S.A., actividad que cumple en forma directa e independiente, y, también,

a través de Servicios Técnicos Autorizados a lo largo del país, desde Arica hasta Punta Arenas. En la Región Metropolitana existen quince de estos Servicios Técnicos Autorizados, distribuidos por comunas;

c) El descuento especial que Centro Técnico S.A. concede a sus Servicios Técnicos Autorizados se justifica por cuanto estos establecimientos deben prestar, - de una manera regulada según condiciones estrictas que se especifican en el contrato que para tal efecto celebra con cada uno de ellos-, atención de post venta de los productos CIMET-SINDELEN, asegurando al comprador de tales productos la prestación de un servicio técnico y de reparaciones eficiente, adecuado, oportuno y garantizado, - indispensable para el prestigio de la marca -, tanto en su periodo de garantía, como durante toda la vida útil de ellos. La existencia del descuento se funda, por lo tanto, en razones enteramente objetivas constituidas por la calidad, continuidad, garantía y responsabilidad con que están obligados a actuar estos servicios de post venta.

Para acreditar lo expuesto, el señor Aránguiz acompañó un ejemplar del contrato tipo que Centro Técnico S.A. celebra con sus Servicios Técnicos Autorizados, el cual incluye un extenso documento sobre "Procedimiento Estandar para Servicios Autorizados" y un Anexo referente a devolución de repuestos cambiados en garantía.

3°.- El contrato que celebra Centro Técnico S.A. con sus Servicios Autorizados y los documentos que forman parte de él, consideran, entre otras, las siguientes obligaciones para estos Servicios Técnicos :

a) Atender las reparaciones de los productos que comercializa CIMET-SINDELEN y realizar su gestión de acuerdo con las normas sobre "Procedimiento Estandar para Servicios Autorizados", utilizando repuestos originales y legítimos provistos por Centro Técnico S.A., u otros que cuenten con su visación de calidad;

b) Contar con un local adecuado, muy bien presentado, atendido por personal de buena presencia y con conocimientos técnicos apropiados tanto para efectuar buenas reparaciones, como para establecer la mejor relación con los clientes;

c) Disponer de un stock adecuado de repuestos y de equipamiento técnico de instrumentos y herramientas necesarios para una buena atención;

d) Mantener cuidadosamente ordenada y al día toda la información técnica suministrada por Centro Técnico S.A.;

e) Programar anticipadamente las compras de repuestos; solicitar con la debida antelación los formularios en uso; uti-

lizar dichos formularios en la forma debida; instruir a su personal técnico y/o administrativo con respecto a los artefactos y/o sus modificaciones o cambios.

El Procedimiento Estandar ya aludido establece el modo en que deben desarrollar diversos aspectos básicos operacionales los Servicios Técnicos Autorizados; describe formularios de uso obligatorio; detalla el sistema de crédito para compra de repuestos, el de facturación de atenciones en garantía y el de devolución de repuestos cuando ésta procede.

El mismo Procedimiento Estandar faculta a cada establecimiento autorizado para identificarse comercialmente como "Servicio Técnico Autorizado CIMET-SINDELEN" y lo obliga a colocar y mantener letreros publicitarios provistos por Centro Técnico S.A.

Al contrato celebrado con un Servicio Técnico Autorizado, Centro Técnico S.A. puede ponerle término inmediato en caso de incumplimiento de sus obligaciones por parte de aquél.

4°.- En relación con los antecedentes obtenidos en la investigación a que ha dado origen la denuncia, esta Comisión Preventiva Central considera lo siguiente :

a) que no se encuentra acreditada en la indagación, la existencia de negativa de venta de repuestos por la denunciada al denunciante;

b) que, en cuanto al descuento especial que aplica Centro Técnico S.A. en las ventas de repuestos a sus Servicios Técnicos Autorizados, él está asociado al cumplimiento de numerosas obligaciones contractuales que tales Servicios deben cumplir, relacionadas directamente con la calidad de sus reparaciones y de los repuestos utilizados en ellas; con su capacitación técnica especializada; con el uso de una identificación comercial y de publicidad que los relaciona directamente con la marca de los artefactos a cuya reparación y servicio técnico en general se dedican, etc., condiciones todas que, por su naturaleza, se aprecian destinadas a asegurar que el servicio se preste en las mejores condiciones, acordes con las características técnicas de los artefactos de la marca, con estándares que son supervisados por Centro Técnico S.A., empresa encargada de dar garantía, servicio técnico y suministro de repuestos para los productos que elabora CIMET-SINDELEN S.A.

Por otra parte, la sociedad Centro Técnico S.A., de acuerdo a lo que ha declarado ante la Fiscalía Nacional Económica, vende repuestos a quien se lo solicite y mantiene una escala de descuentos por volumen para clientes que no son sus Servicios Técnicos Autorizados.

c) que los mercados de prestación de servicios de reparaciones de artefactos de uso doméstico, y de venta de repuestos de diversos orígenes para dichos artefactos, muestran un adecuado grado de competencia entre los numerosos oferentes que en ellos participan.

5°. De acuerdo con lo anteriormente expuesto, esta Comisión es de opinión que el sistema de comercialización de los servicios de reparaciones de los artefactos de uso doméstico que fabrica "CIMET-SINDELEN S.A.", en cuanto al descuento especial en las ventas de repuestos que, por las razones indicadas, concede a sus Servicios Técnicos Autorizados la sociedad "Centro Técnico S.A.", no afecta a la libre competencia, puesto que la presencia de distintos oferentes tanto de servicios de reparaciones como de repuestos de diverso origen; así como por la existencia de una escala de descuentos por volumen que aplica Centro Técnico S.A. a clientes que no son sus Servicios Técnicos Autorizados, permite la libre competencia en el mercado analizado.

Por lo señalado en el párrafo precedente, y por no encontrarse acreditada fehacientemente la negativa de venta de repuestos mencionada, esta Comisión acuerda no dar lugar a la denuncia y dispone el archivo de los antecedentes.

Notifíquese al señor Fiscal Nacional Económico, al denunciante y a la sociedad Centro Técnico S.A.

El presente dictamen fue acordado en sesión de 13 de Mayo en curso, de esta Comisión Preventiva Central, por la unanimidad de sus miembros señores Alejandro Jadresic Marinovic, Presidente; Ricardo Vicuña Poblete, Emanuel Friedman Corvalán, Juan Manuel Baraona Sainz y Jorge Alfaro Bernandois.

Aldes

[Handwritten signature]

Ricardo Vicuña P.

No firma don Juan Manuel Baraona Sainz, no obstante haber

concurrido al acuerdo, por encontrarse ausente.

M. Angelica Orrego
~~MARIA ANGELICA ORREGO MATURANA~~
~~Secretaria Abogado~~
Comisión Preventiva Central