

372/1283

ORD. N°

ANT. : Denuncia de don Luis Humberto Arancibia, en contra de Automotora Alemana Limitada; Datsun CIDEF y otros.

MAT. : Dictamen de la Comisión.

Santiago, 28 DIC. 1982

DE : PRESIDENTE DE LA COMISION PREVENTIVA CENTRAL

A : SEÑOR LUIS HUMBERTO ARANCIBIA  
CAUTIN N° 78, VILLA CHENA  
SAN BERNARDO

1.- Don Luis Humberto Arancibia, domiciliado en Cautín N° 78, Villa Chena, San Bernardo, formuló denuncia en contra de la firma Automotora Alemana Limitada, ubicada en Santa Lucía N° 212, V Piso, Santiago, por negativa de venta del manual de mantenimiento del vehículo Volkswagen Brasilia, tres puertas, modelo 1978.

Expuso el denunciante que por motivo de su trabajo -Supervisor de Mantenimiento en la Fuerza Aérea de Chile y por haber estado a cargo de la adquisición de manuales técnicos y/o herramientas especiales de taller- tiene conocimiento que todo fabricante de equipos motorizados autopropulsados o estacionarios, junto con expender su producto, incluye siempre la siguiente literatura técnica:

- a) Manual de operación,
- b) Manual de mantenimiento de taller; y
- c) Catálogo de partes.

Que ha llegado al convencimiento que to dos los representantes generales en el área automotriz solicitan al fabricante la literatura estrictamente indispensable para su desenvolvimiento como red comercial monopólica, pues la utilizan única y exclusivamente para abastecer los llamados "Servicios Autorizados". Lo anterior le consta porque ha tratado que le ven dan los manuales antedichos y le han contestado que no los comer cializan. Que la negativa de expender los manuales y herramientas especiales es uno de los sistemas que emplean, pues, además, existen repuestos claves que no son universales, tales como ani llos sobre medida, etc. y, los proveedores de repuestos se niegan a expenderlos, so pretexto de que están agotados, favoreciendo así al Servicio Técnico autorizado. Que el monopolio para el usuario se inicia al adquirir el vehículo, pues está obligado a acudir durante los primeros 10 mil kilómetros (10.000 km.) al servicio determinado de antemano por el Representante General de esa marca de automóviles y, después, a través de la venta de re puestos. Que a su criterio, la solución más accesible es ins- truir al importador que expenda su producto incluyendo los ma- nuales mencionados como norma general, y obligando que éstos sean vendidos a quien los solicite. Igual política se tendría que im plantar respecto de las herramientas especiales que recomienda el fabricante; luego, en una segunda etapa, se obligaría a abas- tecer a cualquier negocio del ramo automotriz que lo solicite de todos los repuestos, sean competitivos o no, dado que en el pre sente, sólo se los abastece de los repuestos que son competi- vos.

2.- La Fiscalía Nacional, por Oficio N° 087, de 16 de Febrero de 1981, solicitó a la firma Automotora Alemana Limitada, que informara acerca de la ne gativa de venta del manual de mantenimiento del automóvil marca Volkswagen Brasilia, tres puertas, modelo 1978, denunciada por don Luis Humberto Arancibia .

3.- Con fecha 2 de Marzo de 1981, la firma mencionada contestó mediante oficio en el cual expresa que, por existir un solo manual de esa naturalee

za, de propiedad del Gerente Técnico de la empresa, se ofreció al señor Arancibia un "Manual de Instrucciones para propietarios Volkswagen", en forma gratuita. Que lo solicitado por el señor Arancibia no obra aún en su poder, derivado del hecho que su nombramiento de representante es reciente. Agrega que estos manuales serán suministrados por Volkswagen de Brasil S.A. sólo en microfichas, y que este manual en microfichas le fue ofrecido al señor Arancibia una vez que cuente con él y que, por ahora, se ofreció al señor Arancibia cualquiera información técnica que le fuere de utilidad.

4.- En presentación de fecha 14 de Abril de 1981, el señor Luis Humberto Arancibia complementa su denuncia y comenta la Resolución N° 90, de 28 de Enero de 1981, de la H. Comisión Resolutiva que ordena dejar sin efecto los contratos de concesión de ventas y servicios de vehículos motorizados suscritos entre empresas o compañías importadoras o proveedoras de dichos vehículos y sus concesionarios, por contemplar modalidades de distribución contrarias a las normas antimonopólicas contempladas en el Decreto Ley N° 211, de 1973.

En su parte principal, el denunciante expresó que la prestación de servicios y venta de repuestos se ha constituido para los concesionarios de vehículos motorizados en un círculo cerrado y excluyente, al haber considerado las herramientas y repuestos como algo de su propiedad. Que este sistema no ha permitido que terceros interesados en ofrecer un servicio técnico igual o semejante al de ellos, tenga acceso en igualdad de condiciones a la información técnica, herramientas especiales y repuestos legítimos que se requieren para prestar este tipo de atención. A su juicio, esta práctica monopólica se terminaría si todo adquirente de vehículo motorizado estuviera facultado para exigir que se le expendiera, conjuntamente, el Manual de Mantenimiento y el Catálogo de Partes y si todo local destinado a prestar servicios de reparación pudiese exigir a los representantes de las diferentes marcas comerciales de automóviles que se le expendiera, además del referido manual, los siste

mas especiales que tengan los vehúculos. Además, la venta de repuestos y de herramientas especiales no puede ser limitada sólo a la red de concesionarios. El denunciante termina su presentación solicitando se le indique a qué autoridad debe recurrir para obtener que se expendan los referidos Manuales como si fueran un repuesto cualquiera, en el caso de que la Fiscalía Nacional no fuera competente para decidirlo..

5.- En el curso de 1981, Automotora Alemana S.A, cerró su local y oficinas y posteriormente fue declarada en quiebra.

6.- El 1° de Octubre de 1982, el denunciante solicitó reemplazar en su denuncia a la firma Automotora Alemana Limitada por la Sociedad DATSUN CIDEF. Expuso, que el 29 de Septiembre de 1982, don Eugenio Novoa, autoridad máxima de DATSUN CIDEF, le negó la venta de la siguiente literatura técnica:

- a) Manual de mantenimiento;
- b) Manual de despiece (catálogo de partes); y
- c) Una tabla de calibración y ajuste (Tune Up) correspondiente al automóvil Datsun modelo PLA 10, año 1980, sin cambio automático.

El denunciante agregó que es una práctica monopólica impedir que el usuario tenga acceso a la información técnica señalada, y no una protección al producto, como se pretende hacer creer. Si existiera la necesaria información técnica, el producto estaría mucho mejor protegido. A su juicio, la literatura técnica mencionada debería ofrecerse al comprar el vehículo, siendo facultad del comprador aceptarla o rechazarla.

7.- Por oficio Ord. N° 1052, de 14 de Octubre de 1982, la Fiscalía Nacional Económica solicitó informe acerca de la negativa de venta de la literatura técnica referida, a DATSUN CIDEF S.A.

8.- Con fecha 25 de Octubre recién pasado don Antonio Manzur Apará, por DATSUN CIDEF S.A., contestó que dicha empresa no dispone de los elementos que interesan a don Luis Humberto Arancibia, para su venta al público y que nunca ha traído este material para su comercialización, sino exclusivamente para su uso interno.

9.- La Fiscalía Nacional Económica consultó telefónicamente a los representantes del vehículo Daihatsu, BSM, de Avenida Irarrázaval N° 4957 e Importadora Exportadora Comercial; la primera contestó que no tenía la literatura requerida y la segunda que el Manual de Despiece y el Manual de Mantenimiento se vendía solamente a los servicios autorizados. Asimismo, Vicuña Hnos. S.A.C., requerida telefónicamente para vender los manuales respectivos del automóvil Honda Civic, informó que no los tenía para la venta. Por su parte, Renault Chile S.A., consultada en la misma forma, expresó que dicha literatura técnica está sólo a disposición de los concesionarios. A su vez, Peugeot Chile S.A., contestó que no tenía para la venta la literatura técnica señalada.

10.- De los antecedentes expuestos se deduce que la denuncia del señor Luis Humberto Arancibia consta de tres partes, a saber: a) denuncia acerca de la comercialización de repuestos y herramientas especiales de las distintas marcas comerciales de automóviles; b) denuncia por negativa de venta de Manual de Mantenimiento, Manual de Despiece (Catálogo de Partes) y una tabla de calibración y ajuste (Pin Up); y c) medidas reglamentarias que a juicio del denunciante se podrían instaurar para impedir el monopolio automotriz.

11.- En cuanto a la comercialización de repuestos de cada marca comercial de vehículos motorizados, es preciso señalar que se ha pronunciado al respecto la Resolución N° 90, de 28 de Enero de 1981, de la H. Comisión Resolutiva, confirmada por la Excmá. Corte Suprema, con fecha 28 de Enero de 1982. Esta Resolución dispone en relación con los repuestos:

"Que el examen practicado por esta Comisión de los antecedentes aportados por los interesados y la ponderación de las argumentaciones hechas valer por ellos mismos (concesionarios para la venta de vehículos motorizados) le han llevado a estimar que dentro del proceso de comercialización de vehículos es posible separar dos aspectos fundamentales de él, esto es, el aspecto comercial propiamente tal, vale decir, la compraventa misma, y el aspecto técnico o de servicios que debe prestarse a dichos vehículos.

Que la prestación de servicio técnico, durante y con posterioridad al lapso de garantía del vehículo es un aspecto del proceso de comercialización que el fabricante o el distribuidor-mandatario (representante de aquél) no pueden descuidar, pues en él está directamente comprometido el prestigio de la marca. Pero ello en modo alguno, fuerza a concluir que la única forma de brindar ese servicio técnico sea la de fusionarlo con el aspecto netamente comercial, esto es, confundirlo en un todo con la enajenación del vehículo motorizado, ya que la prestación de aquel bien inmaterial -el servicio- puede ser efectuada por cualquiera persona, es decir, por el vendedor mismo o por un tercero que se dedique a esta actividad."

"Que a la misma conclusión cabe arribar si se examina el problema desde el punto de vista de los repuestos, que han de estar a disposición del usuario para subsanar las dificultades que pueden presentarse durante el tiempo de vigencia de la garantía, como con posterioridad a él. En efecto, también ha de ser preocupación del fabricante o del distribuidor-representante que en el mercado exista la cantidad de repuestos suficientes para satisfacer las necesidades de los usuarios lo cual se logra mejor vendiendo, libremente, a cuantos se interesen por comprarlos en las cantidades que ellos mismos demanden, que limitando la venta solamente a aquellos comerciantes a los que el fabricante o el distribuidor-representante asignan la condición de concesionarios exclusivos".

La Resolución N° 90, en comento, en su parte dispositiva, resuelve:

A.- "Que se dejan sin efecto los contratos de cesión de ventas y servicios de vehículos motorizados a que se refiere el requerimiento de la Fiscalía Nacional Económica, Oficio ORD. N° 146, de 3 de Mayo de 1977, por ser contrarios a la libre competencia."

B) "Que deja sin efecto, por igual motivo, todo otro contrato de características iguales a los de la letra A, precedente, esto es que contemplen un sistema de comercialización de vehículos motorizados a través de concesionarios o comerciantes exclusivos."

C) "Que los fabricantes y distribuidores representantes de marcas de vehículos motorizados deberán vender a todo comerciante que se interese por comprar sus vehículos, sin perjuicio de que celebren con los de su elección los pactos que estimen convenientes en cuanto a representación, prestación de servicios, publicidad, uso de marcas y demás relativos a cualquier otro objeto lícito".

12.- En lo que se refiere a las herramientas especiales o particulares para servicio técnico de determinadas marcas, la Comisión estima que por su escasa demanda no podría obligarse a mantener un stock de ellas a los representantes oficiales de las respectivas marcas de vehículos. No obstante, a solicitud de cualquier interesado en comprarlos, el representante estará obligado a importarlas y venderlas, dentro de un plazo prudencial o asesorar al interesado en su importación directa.

13.- Respecto de la denuncia de negativa de venta de la literatura técnica señalada, cabe expresar que esta Comisión Preventiva Central, en dictamen N° 316/1031, de 29 de Septiembre del año en curso, sobre denuncia de don Exequiel Medina Ibacache en contra de Servicios Técnicos Generales y otra, manifestó "que entre los servicios que debe prestar un establecimiento de servicio técnico oficial de una marca, se encuentra la información especializada que el fabricante proporciona para la reparación de sus productos".

En consecuencia, los representantes de los fabricantes están obligados a proporcionar la literatura técnica necesaria a las personas que la demanden, entre ellas, las que desean prestar servicios técnicos de reparación de automóviles.

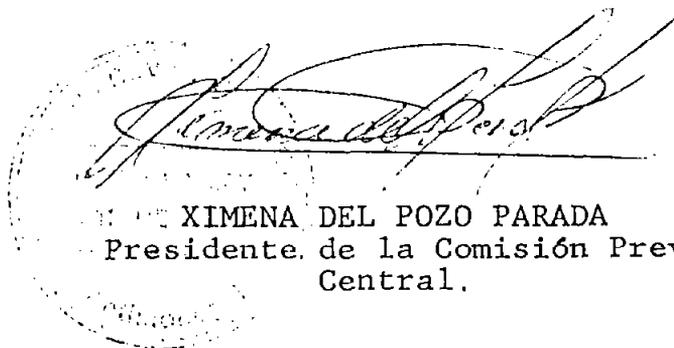
No obstante lo anterior, no es posible obligar a los representantes oficiales que mantengan un stock de literatura especializada, pues la demanda podría ser escasa. Sin embargo, a solicitud de cualquier interesado en comprarlas, el representante oficial estará obligado a importarlas y venderlas dentro de un plazo prudencial o asesorar al interesado en la importación directa.

14.- Por último, en cuanto a las sugerencias de reglamentación que menciona el denunciante, esto es, obligar al importador a que expenda el vehículo incluyendo los Manuales de Mantenimiento, de Despiece y Tabla de Calibración y Ajuste, como asimismo, obligarlo a tener un stock de repuestos completo y a expender las herramientas especiales propias de la marca del vehículo, esta Comisión estima que no es conveniente que ella se avoque a dar normas generales, sino que debe pronunciarse en casos concretos que se sometan a su conocimiento.

15.- Aunque las contravenciones a la libre competencia que se han analizado precedentemente son obvias, como la conducta restrictiva objetada ha sido hasta ahora un uso comercial generalizado, esta Comisión advierte a los representantes oficiales de las marcas comerciales de vehículos motorizados que se expenden en el país que les asisten las obligaciones de proporcionar la literatura técnica a que se refiere este dictamen, de expender las herramientas especiales propias de cada marca, en las condiciones ya referidas en el N° 12 de este dictamen y de dar cabal cumplimiento a la Resolución N° 90, de 28 de Enero de 1981, de la H. Comisión Resolutiva y otorga un plazo de 90 días para dar pleno cumplimiento a las obligaciones señaladas, salvo las que emanan de la citada Resolución N° 90, que debieron acatar de inmediato.

El presente dictamen fue acordado en sesión de 5 de Noviembre pasado por la unanimidad de los miembros presentes, señores Gonzalo Sepúlveda Campos, Arturo Irarrázaval Covarrubias, Cristián Eyzaguirre Johnston, Mario Guzmán Ossa y la presidente que suscribe.

Saluda atentamente a Ud.,



XIMENA DEL POZO PARADA  
Presidente de la Comisión Preventiva  
Central.

AWG/tnp.