

ANT.: Denuncia de un particular en
contra de LG Electronics Chile
Ltda. Rol 2359-15 FNE.

MAT.: Minuta de Archivo (I).

Santiago, 28 ENE 2016

A : FISCAL NACIONAL ECONÓMICO

DE : JEFE DIVISIÓN DE ABUSOS UNILATERALES (S)

Por medio de la presente, esta División informa al Sr. Fiscal Nacional Económico acerca de la denuncia del Antecedente, recomendando su archivo, en virtud de los fundamentos que se exponen:

I. ANTECEDENTES

1. Con fecha 8 de septiembre de 2015, un particular presentó una denuncia ante la Fiscalía Nacional Económica (“**FNE**” o “**Fiscalía**”) en contra de LG Electronics Chile Ltda. (“**LG**”), por eventuales conductas que serían contrarias a la libre competencia, respecto del mercado de equipos de climatización y aire acondicionado de tipo VRF¹, consistentes en la eventual negativa de venta y monopolización de la distribución exclusiva de repuestos (en adelante la “**Denuncia**”)².

2. En concreto, la Denuncia señala que LG habría negado la venta de repuestos e insumos para la reparación de equipos VRF al denunciante, sin que existan para

¹ Corresponde a sistemas de aire acondicionado del tipo flujo refrigerante variable, siendo “VRF” el término genérico utilizado a nivel mundial para esta tecnología. Los sistemas VRF funcionan con compresores de velocidad variable, lo que permite variar, según requerimiento, la cantidad del fluido refrigerante. Lo anterior permitiría eliminar el arranque y detención de los compresores convencionales, eliminando los picos de corriente y con ello el consumo eléctrico, permitiéndole al cliente final tener un 30% de ahorro de energía.

² Las características de los equipos de climatización VRF los hace ampliamente preferidos para clientes constructoras en grandes infraestructuras, como por ejemplo edificios de oficinas, supermercados, tiendas de *retail*, centros comerciales, consultas médicas, clínicas, hospitales entre otros.

éste alternativas de aprovisionamiento de dichos repuestos. Lo anterior, impediría que aquellos proveedores de servicio técnico de estos equipos puedan prestar sus servicios en términos competitivos, y que sus clientes puedan tener más de una alternativa de oferta de dichos repuestos.

II. ANÁLISIS DE LA DENUNCIA

3. La Denuncia señala que LG sería uno de los principales productores y comercializadores en Chile de equipos para sistemas de climatización y aire acondicionados con tecnología VRF, alcanzando un 60% de participación de mercado a nivel nacional³⁻⁴.

4. Al respecto, se ha podido constatar que en el mercado de los repuestos para este tipo de equipos, no es posible técnicamente el intercambio de los repuestos de una marca por otra, situación que hace especialmente relevante el aprovisionamiento de los repuestos de una marca en particular para la mantención o reparación de un equipo asociado a la misma⁵.

5. En este sentido, en lo que respecta a la determinación del mercado relevante, a nivel *aguas arriba* se encuentra la importación y distribución de repuestos para equipos de climatización VRF de marca LG a servicios técnicos dedicados a la mantención y reparación de estos equipos, a nivel nacional. Por su parte, a nivel *aguas abajo*, se encuentra el mercado de servicios de reparación y mantención de equipos de climatización VRF a clientes finales, a nivel nacional.

6. De acuerdo a los antecedentes recabados por esta División, LG comercializa directamente los repuestos para sus equipos de climatización y aire acondicionado, existiendo a la fecha de la Denuncia sólo un canal de comunicación para la solicitud de cotizaciones, presupuestos y envío de órdenes

³ Otros proveedores de estos equipos son Midea Carrier, Samsung, Hitachi, Toshiba, entre otros, todos con participaciones estimadas inferiores a LG. Información acompañada en la Denuncia de fecha 7 de septiembre de 2015.

⁴ Información aportada en toma de declaración de LG de fecha 5 de noviembre de 2015.

⁵ En este sentido lo indica la Denuncia de fecha 7 de septiembre de 2015. Para el caso de los equipos de marca LG, esto fue confirmado por la propia empresa, durante el análisis de admisibilidad de la Denuncia.

de compra, vía correo electrónico. Además, LG también prestaría servicio técnico de dichos equipos *aguas abajo*⁶.

7. Para efectos del presente análisis, cabe tener en consideración que la actividad *aguas abajo* de servicio técnico es una actividad libre, que puede ser realizada por cualquier persona. Sin embargo, respecto de los productos marca LG, la garantía de los equipos se mantiene durante el primer año en la medida que el servicio técnico durante ese tiempo de garantía, sea prestado por LG o por una empresa servicio técnico autorizada por ella⁷.

8. De la libertad en la actividad de servicio técnico, se sigue que otros servicios técnicos competidores de LG en dicha actividad, podrían quedar afectados a las condiciones de pago, tiempo de respuesta a solicitudes, cotizaciones y entrega de productos dispuestas por el fabricante LG en el aprovisionamiento de dichos insumos.

9. Al respecto, con fecha 4 de diciembre de 2015, LG informó a esta División, en relación a la venta de repuestos de equipos de climatización VRF marca LG, que éstos pueden ser importados directamente o comprados a alguno de los distribuidores de repuestos repartidos a lo largo del territorio nacional, para así satisfacer la demanda que generen sus clientes finales y/o servicios técnicos. A mayor abundamiento, LG informó que se encontraría, a diciembre de 2015, negociando con cuatro potenciales distribuidores, de manera de ampliar su canal de distribución *aguas abajo* a nivel nacional.

10. Ahora bien, el análisis de la Denuncia se centró en las condiciones de acceso que otorga LG a sus clientes finales y servicios técnicos. en la oferta de insumos y repuestos para los equipos de climatización y aire acondicionado con tecnología VRF.

11. Para que una negativa de venta tenga efectos anticompetitivos, la doctrina ha señalado que es necesario que concurren los siguientes elementos en forma copulativa: (i) exista negativa de venta; (ii) dominancia de la firma proveedora del

⁶ Información acompañada en la Denuncia, con fecha 7 de septiembre de 2015 y corroborada por LG en la información aportada con fecha 30 de octubre y 5 de noviembre de 2015.

⁷ Información proporcionada por LG, con fecha 30 de octubre de 2015.

insumo *aguas arriba*; (iii) se trate de un insumo esencial para la competencia en el mercado *aguas abajo*; (iv) la negativa de venta sea capaz de eliminar la competencia en el mercado *aguas abajo*; y (v), que no existan razones objetivas para la conducta⁸.

12. Al respecto, esta División constató que, efectivamente, LG habría negado la venta de repuestos al denunciante en abril de 2015. Sin embargo, dicha negativa habría sido informada por LG mediante una carta dirigida al denunciante, señalando que la suspensión de la venta de repuestos era de carácter temporal⁹.

13. Con todo, en septiembre de 2015 el denunciante interpuso un reclamo por negativa de venta ante el Servicio Nacional del Consumidor (“**Sernac**”). Posteriormente, LG informó al Sernac que nunca fue su intención la negativa de venta, y que harían lo posible por vender el repuesto al reclamante. De acuerdo a lo informado por el denunciante, efectivamente con posterioridad a su presentación ante el Sernac, pudo comprar repuestos a LG¹⁰.

14. De lo observado por esta División, efectivamente LG habría negado la venta de repuestos de equipos de climatización VRF marca LG a ciertos clientes servicios técnicos, en forma temporal, tratándose -según lo informado por la propia LG- de situaciones puntuales. Dicha negativa se fundaría en razones técnico-financieras que habrían motivado el término de relaciones contractuales, sin

⁸ Véase O’Donoghue y Padilla, “*The Law and Economics of Article 102 TFEU (Second Edition)*” (2013), Hart Publishing, Oxford. Páginas 538 – 596. También al respecto, (i) Sentencia TDLC N° 16/2005, de fecha 20 de mayo de 2005, considerandos 24° donde el H. TDLC analiza los requisitos para entender configurado la conducta de *refusal to deal*, así como los considerandos 25° y ss. En donde analiza tales elementos en el caso específico de que conocía en esa oportunidad; (ii) Sentencia TDLC N° 88/2009, de fecha 15 de octubre de 2009, en particular, considerando 142°.

En cuanto a lo señalado por esta Fiscalía, ver las resoluciones y minutas/informes de archivo de los siguientes roles: Rol FNE N° 1736-10 “Denuncia contra Homecenter Sodimac”; Rol FNE 2048-12 “Denuncia de particular contra inmobiliaria Rezepka”; y, Rol FNE N° 2151-12 “Denuncia en contra de Austral y Bozenliht”.

⁹ Al respecto, la comunicación de fecha 1 de abril de 2015 enviada por LG señalaba que: “(...) debido a una instrucción recibida por el Área de Finanzas de la Compañía en referencia a una revisión y regularización de los movimientos asociados a vuestra cuenta, se deberá suspender temporalmente la venta de repuestos (...)”. Información aportada en la Denuncia de fecha 7 de septiembre de 2015.

¹⁰ Información aportada por el denunciante en declaración de fecha 22 de septiembre de 2015.

perjuicio de que, una vez regularizada la situación del cliente específico con LG, se reanudarían las ventas¹¹.

15. Al respecto, LG informó a esta División que no existirían limitaciones formales en la oferta de repuestos para sus equipos VRF. La única excepción a lo anterior estaría dada por aquellos clientes servicios técnico que, atendida su condición de servicio técnico autorizado de LG, pueden acceder a la base de datos de inventario y, por ende, obtener el procesamiento de sus órdenes de compra en forma más expedita que aquellos clientes que no tienen acceso a ella¹²⁻¹³.

16. En este sentido, el compromiso manifestado por LG, de mantener una política de acceso libre de venta de equipos y repuestos VRF para aquellos clientes que acepten las condiciones de la venta, sin que existan limitaciones formales para la venta de dichos productos, mitiga los eventuales riesgos competitivos que podría tener una conducta de negativa de venta en este mercado, en especial respecto de los servicios técnicos distintos del propio de LG y los autorizados por ella¹⁴.

17. En efecto, esta División verificó que LG se encuentra actualmente en proceso de negociación con diversas empresas para ampliar su red de distribución de repuestos e insumos para este tipo de equipos, con lo cual disminuirían los riesgos de una negativa de venta que genere conductas anticompetitivas.

18. Finalmente, y según la misma información aportada por LG, los repuestos podrían de todas formas ser importados directamente por un tercero

¹¹ Al respecto, LG informó a esta División que estas razones respondían en general a que, en razón del término de una relación contractual, se debe primero regularizar la situación del cliente, en especial cuando los clientes cuentan con créditos y/o con equipos que no han pagado aun, razón por la cual el área de Finanzas de LG exige regularizar dichas situaciones en forma previa a reanudar la venta de productos y repuestos. Información aportada por LG a esta División, con fecha 4 de diciembre de 2015.

¹² Información aportada por LG con fecha 4 de diciembre de 2015.

¹³ Para el caso de un producto disponible en bodega, el plazo no debiese superar los 2 días, mientras que para el caso de productos que deba importar LG, los plazos de entrega son de 20 a 25 días. Sin embargo, pueden existir errores humanos o logísticos que retrasen dichas entregas (por ejemplo, errores en las órdenes de compra o aduaneros). Al respecto, LG ha informado a esta División que, con el objeto de evitar todos estos inconvenientes, ha implementado recientemente un sistema seguimiento de la demanda para poder optimizar el *stock* de repuestos con los que se dispone y así evitar estas fallas (ello sin perjuicio del control de la rotación de inventario). Información aportada por LG con fecha 4 de diciembre de 2015.

¹⁴ Tal como lo señaló LG a esta División, en sus presentaciones de fecha 30 de octubre de 2015 y 4 de diciembre de 2015.

independiente o comprados a alguno de los distribuidores de repuestos repartidos a lo largo del territorio nacional¹⁵.

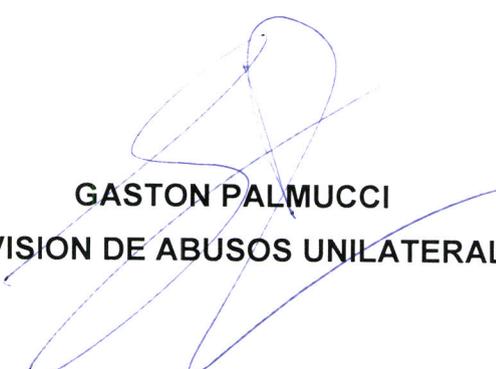
III. CONCLUSIONES

19. En el contexto de esta Denuncia se observó que, en lo que respecta a la eventual conducta de negativa de venta, si bien LG no habría vendido lo solicitado por el denunciante, lo cierto es que dicha decisión se fundó y, en todo caso, la referida conducta solo fue temporal, cesando luego de solucionados los inconvenientes suscitados que habían originado la negativa de venta. Por tanto, según los requisitos que exige la doctrina para calificar como anticompetitiva dicha negativa, esta no cumplía con todos los supuestos.

20. Finalmente, la posibilidad de importar directamente los repuestos de equipos VRF LG y, a su vez, la intención de desarrollar una red de distribuidores a nivel nacional por parte de LG, permiten a esta División ver disminuido cualquier riesgo anticompetitivo.

21. En atención a los antecedentes expuestos, propongo al señor Fiscal, salvo su mejor parecer, archivar los antecedentes de la presente Denuncia.

Saluda atentamente a usted,


GASTON PALMUCCI
JEFE DIVISION DE ABUSOS UNILATERALES (S)

AVC
AVC

¹⁵ Información proporcionada por LG, con fecha 4 de diciembre de 2015.