

COMISION PREVENTIVA CENTRAL  
O LEY N° 211, 1973  
MONOPOLIOS  
OS 120, PISO 10, OF. 32

ORD N°

188/227

ANT. Avisos de prensa de  
Cantolla y Cía.

MAT. Dictamen de la Comi-  
sión.

Santiago, 6 OCT. 1978,

DE: COMISION PREVENTIVA CENTRAL

A: SEÑOR GERENTE GENERAL DE CANTOLLA Y COMPAÑIA S.A.C. E I.  
DON ENRIQUE CANTOLLA BERNAL  
AMUNATEGUI 445.

1.- Por oficio N° 157, de 20 de Julio pasado, el señor Fiscal de la Defensa de la Libre Competencia solicitó de esta Comisión Preventiva que, en ejercicio de las facultades que le confieren los artículos 8°, letra c) y 12, N° 3, del Decreto Ley N° 211, de 1973, previniera a la sociedad Cantolla y Compañía S. A. C. e I. que debía poner término al sistema de prestación de servicios técnicos solamente a los adquirentes de los televisores vendidos por ella y a las publicaciones o avisos en el mismo sentido, por constituir, uno y otros, arbitrios que tienen a restringir y entorpecer la libre competencia, en los términos previstos en el artículo 2°, letra e) del citado Decreto Ley.

2.- Para fundamentar su petición, el señor Fiscal hizo presente que, en las publicaciones aparecidas en los diarios "El Mercurio" y "La Tercera" de 17 de Mayo pasado, Cantolla y Compañía S.A.C. e I. se ha dirigido al público haciendo presente que comerciantes ocasionales están importando televisores de color Sony Trinitron desde Estados Unidos y Panamá; que desde hace 20 años Cantolla y Cía. representa en Chile, como distribuidor exclusivo, a Sony Corporation; que durante ese período ha brindado garantía y ha ofrecido servicio técnico a los artículos Sony que ha fabricado o importado; que Cantolla ha concluido un convenio de abastecimiento de televisores lo suficientemente amplio como para satisfacer la demanda de todos los usuarios, los que serán comercializados a través de sus distribuidores autorizados en sus propios locales y respecto de los cuales se seguirán propor-

cionando garantía y servicio técnico en todo el país; que los comerciantes ocasionales habrán resuelto la forma de dar garantía y servicio técnico oportuno a los aparatos importados por ellos, ya que Cantolla y Cía. "no lo otorgará de manera alguna ni tiene obligación de proporcionarlo"; que avisa al público que exija la "placa garantía Cantolla y Cía.", colocada en el respaldo de cada televisor Sony importado por dicha Sociedad, que serán los únicos que tendrán la garantía y el servicio técnico proporcionado por esa firma.

3.- Agrega el señor Fiscal que, citados los representantes de Cantolla y Compañía S.A.C. e I. a prestar declaración sobre el alcance de sus publicaciones, expresaron que, efectivamente, Cantolla tiene la distribución exclusiva para Chile de diversos productos marca Sony, lo que le permite comprar directamente esos artículos en Japón; que si esta última vendiera a otros distribuidores chilenos, Cantolla no podría impedir el ingreso a Chile ni la comercialización de esos productos, pero tendría acción para resolver el contrato de exclusividad de acuerdo a la ley japonesa; que Cantolla y Cía. no se opone a que se importen y comercialicen en el país artículos Sony, no importados por ellos pero, como de acuerdo con las exigencias técnicas de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, es necesario adaptar esos televisores para que funcionen en Chile y su empresa ha organizado su servicio técnico sobre la base de los aparatos que ella importa, lo que significa un determinado stock de repuestos, no está en condiciones de extender ese servicio a la enorme cantidad de televisores importados por otras vías y mucho menos responsabilizarse por ellos; que se ha sabido que muchos de los aparatos importados son usados por lo que es de presumir que los compradores tendrán dificultades de funcionamiento cuya responsabilidad no puede asumir Cantolla; que en el pasado prestaban servicio técnico a todos los usuarios que lo solicitaban pero que la actual apertura indiscriminada de la importación les obliga a otorgarlo sólo a sus clientes; que la Subsecretaría de Telecomunicaciones ha aprobado su servicio técnico en visitas de inspección efectuadas a la empresa; que el alcance de los avisos no es otro que reiterar a sus clientes que seguirán prestando servicio técnico a los televisores adquiridos a la firma y advertir al público en general que debe cerciorarse respecto del servicio técnico que se le ofrece cuando compra aparatos de televisión no importados por Cantolla y Cía. ya que esta sociedad no se lo puede proporcionar, pues tampoco correspondé a su giro social.

4.- El señor Subsecretario de Telecomunicaciones, consultado por la Fiscalía, ha hecho presente, por Oficio N° 991, de 8 de Junio pasado que, de conformidad con el artículo 159, incisos 1° y 5° N°3 del DFL. N° 4, de 1959 y el artículo 6°, letra e) y 7° del Decreto Ley 1762, de 1977, que le confieren atribuciones

para intervenir en la importación, comercialización y empleo de los aparatos electrónicos, dictó las resoluciones N° 43 y 53, de 1978 que contienen las normas técnicas que deben cumplir los aparatos de televisión a color, previamente a su comercialización en el país, cuya observancia fiscaliza mediante visitas inspectivas a los comerciantes, importadores y distribuidores; que el cumplimiento de las normas técnicas contenidas en dichas resoluciones no entraba, en absoluto la importación de televisores, ya que ellas se han adaptado a la política vigente sobre comercio exterior y que las adecuaciones que deben hacerse son mínimas y se realizan después de la internación de los receptores; que efectivamente se realizó una visita de inspección a la empresa Cantolla y Cía., como han hecho a otras firmas importadoras, las que tuvo por objeto, entre otras materias, verificar el cumplimiento de las normas técnicas de las resoluciones citadas, cuya copia acompaña.

5.- Los representantes de Cantolla y Cía. S.A.C.I., acompañaron, posteriormente, diversos documentos, tales como: copia de una carta dirigida a la Subsecretaría de Telecomunicaciones, en la que comunican que la sociedad ha detectado diversas partidas de televisores Sony Trinitron a Color, importados por terceras personas y anuncian que ellos no serán recibidos por su Departamento de Servicio Técnico para ningún tipo de adaptación, reparación ni mantención; un ejemplar en inglés del contrato de Distribución con Sony Corporation, de Japón, de 18 de Agosto de 1977, mediante el cual dicha Corporación designa como distribuidor de ciertos artículos de su producción a Cantolla y Cía. S. A. C. I., entre los que no se encuentran los televisores a color; fotocopia de una declaración presentada ante la Subsecretaría de Telecomunicaciones en la que la empresa se compromete a dar cumplimiento a la resolución N° 43, de 1978 respecto de televisores a Color que importará, cuyas especificaciones señala; ejemplares de publicaciones hechas en los diarios por I. R. T. y Grace y Cía (Chile S. A); y copia del extracto de la última modificación de los Estatutos de Cantolla y Cía.

6.- Esta Comisión, para mejor resolver, dió traslado a Cantolla y Cía. S. A. C. I. del informe del señor Fiscal, pidiéndole que formulara sus observaciones dentro del término que se le señaló.

En su escrito de contestación, el señor Gerente General de dicha sociedad señala, en síntesis, que representa, desde 1960 a Sony Corporation de Japón; que en una ardua tarea que comprende un lapso de más de 20 años ha logrado crear un prestigio empresarial unánimemente reconocido; que en Abril del presente año, inmediatamente después que el Gobierno autorizó la importación de

TV a color, Cantolla logró un convenio de suministro de esos aparatos con Sony, el que no requirió de documento escrito, gracias a la solidez de sus relaciones con Sony Japón; que un técnico de ese país viajó a Chile para preparar a los profesionales y empleados del Servicio en la atención de TVC; que en esa tarea fueron sorprendidos con la noticia confirmada de que muchos importadores, que jamás habían traído al país equipos Sony estaban aprovechando el "boom" de la TV a Color y las normas sobre libre importación, trayendo esos artículos, no de Japón, sino que de los Estados Unidos, donde los fabrica una empresa distinta, la Sony Corporation Of America, de Panamá o de otros lugares y aprovechando el prestigio de la marca Sony que en Chile es obra de Cantolla, pero sin ofrecer ninguna garantía real ni servicio técnico establecido y preparado; que en tales circunstancias la sociedad dispuso el aviso de día 17 de Mayo de 1978 que originó la investigación de la Fiscalía.

Cantolla explica, luego, los criterios inspiradores y los objetivos de esos avisos, que son los ya expresados en su primera declaración ante la Fiscalía.

Seguidamente analiza las normas del Decreto Ley N° 211, de 1973, para concluir que cabe distinguir dos campos diferentes en los que pueden producirse los hechos, actos o convenciones que impiden la libre competencia: Uno, que requiere la voluntariedad y el propósito del autor de atentar contra la libre competencia, y el otro en el que, no obstante no existir la voluntad y propósitos del actor, pueden producirse consecuencias que pueden estimarse dañinas para la libre competencia, caso este último en el que bastará una acción de prevención de las autoridades establecidas en el Decreto Ley N° 211,

Agrega el representante de Cantolla que el señor Fiscal, en su requerimiento, pondera el contenido objetivo del aviso de la sociedad sin entrar al estudio de los motivos y de los propósitos que los originaron que, como se ha expresado, fueron claramente legítimos y basados en razones económicas y de infraestructura debidamente justificadas (imposibilidad financiera de tener un stock de repuestos para artículos no importados por Cantolla, cuyos componentes son, en muchos rubros, diferentes, y falta de espacio y de capacitación profesional del personal para atender un número muy considerable de aparatos desconocidos para la empresa).

Explica el señor Gerente General que, no obstante lo anterior, para mantener a cualquier costo el prestigio de la marca Sony y pensando que la competencia debía producirse con otras marcas, se abrió plenamente su Servicio Técnico para todos los

TVC Sony de cualquier origen, atendiéndolos en la medida de sus posibilidades de stock y de personal, con lo que se habría obviado una de las materias que señala el Fiscal en su requerimiento. Acota que, en todo caso, estima impertinente la referencia al Decreto Ley 280 que se hace en tal documento porque el artículo 3° de ese Decreto Ley sanciona a la persona que niegue un servicio "esencial". En cuanto a la aseveración del señor Fiscal de que el aviso cuestionado es "intimidatorio", expresa que nada pudo estar más lejos del ánimo y de la conducta empresarial de Cantolla y Cía. y que lamentan que, talvéz, una redacción imperfecta haya podido causar la impresión de que se trataba de atemorizar al público, porque sólo pretendían informarlo adecuadamente, como debe ser en una economía de mercado libre y de abierta competencia.

Finalmente, señala Cantolla y Cía. que debe considerarse que la empresa está colaborando en forma intensa para que la libre competencia sea todo lo efectiva que las autoridades económicas del Gobierno desean; que han importado cantidades significativas de TVC, fijando precios atractivos, proporcionando servicio técnico y creando una amplia red de distribuidores por todo el país; que han lanzado una enorme campaña publicitaria en la que, como una parte muy pequeña, están los avisos cuestionados, los que fueron modificados y, más tarde, se cambió totalmente la política de la Empresa otorgando servicio técnico a todos los que lo soliciten. Reitera que la finalidad de dichos avisos fué sólo de advertencia al público pensando que es importante que el comprador tenga o llegue a tener conciencia de las razones por las cuales se producen diferencias de precio y que el costo de un servicio técnico tiene que ir, necesariamente, incluido en el precio de venta cuando se pretende ofrecer una garantía gratuita, porque dicho servicio tiene un considerable costo de operación.

Termina la sociedad Cantolla y Cía. señalando que su Servicio técnico está recibiendo TVC marca Sony, cualquier que sea su procedencia; que los avisos cuestionados fueron ocasionales, su objetivo no fue entorpecer o impedir la libre competencia que se propone, por lo que pide que la Comisión disponga el archivo de los antecedentes.

6.- La Comisión que presido, en las sesiones de 24 al 31 de Agosto último, analizó detenidamente todos los antecedentes allegados, tanto por la Fiscalía como por la sociedad Cantolla y Cía. S. A. C. I. de los que se desprenden los siguientes hechos:

1° Cantolla y Cía. S. A. C. I. publicó, a lo menos dos veces, avisos en los diarios "El Mercurio" y "La Tercera de la Hora" en los que claramente se lee, además de las explicaciones

de ser ella la única representante de TVC marca Sony de Japón, que no otorgaría de manera alguna Garantía y Servicio Técnico a los TVC de la misma marca, pero de distinta procedencia o comercializados por una vía distinta de Cantolla, y que no tenía obligación de proporcionarlos.

Las explicaciones dadas por la sociedad mencionada en sus distintas comparecencias ante los Organismos creados por el D.L. 211, de 1973, pueden sintetizarse en:

- a) El Servicio Técnico no está dentro del giro social de Cantolla y Cía. S. A. C. I.. Esta lo ofrece a sus clientes como un atractivo más de los productos que comercializa;
- b) Dicho Servicio requiere un stock de repuestos que representa una fuerte inversión y personal adies trado en un número superior al que dispone Cantolla;
- c) La importación indiscriminada de TVC a Color marca Sony pone en peligro el prestigio de la marca y su venta al público se hará apoyándose en el prestigio de Cantolla;
- d) El objetivo perseguido por Cantolla con el aviso fue informar al público de las razones por las que, eventualmente, los artículos procedentes de Japón pueden ser más caros que el resto, ya que en dicho precio va incluido el del servicio técnico, cuando se pretende ofrecer una garantía gratuita;
- e) Los avisos fueron escasos y reemplazados por otros y, finalmente, Cantolla y Cía. está otorgando servicio técnico a todos los TVC marca Sony de cualquier origen, en la medida de sus posibilidades de stock y de personal.

En cuanto a la primera explicación cabe señalar que, aún cuando el Servicio Técnico de Cantolla y Cía. S. A. C. I. no esté incluido, específicamente, en su giro social, la verdad es que tal Servicio existe y su existencia ha sido reconocida en forma expresa por la sociedad mencionada en los avisos cuestionados, en la carta de advertencia enviada con fecha 10 de Mayo a la Subsecretaría de Telecomunicaciones y, finalmente, dicho Servicio Técnico está prestando, actualmente, atención a todos los usuarios.

La segunda y tercera explicaciones están basadas en hechos que parecen haber sido superados por Cantolla y Cía., se

gún se desprende de su declaración en cuanto a que, actualmente, ha podido otorgar Servicio Técnico a todos los TVC marca Sony, por una parte, y a que ha estimado necesario mantener el prestigio de esa marca para enfrentar la competencia con otras marcas, por la otra.

En cuanto a la cuarta explicación, cree la Comisión que es necesario distinguir entre la Garantía que otorga el fabricante o distribuidor a los artículos que produce o comercializa y el servicio técnico o de reparaciones que pueden ofrecer uno y otro para los mismos artículos. La garantía constituye un privilegio que, por cierto, Cantolla puede reservar sólo para sus clientes que han adquirido de ella el artículo garantizado; en cambio, el servicio técnico que, como se ha visto, mantiene Cantolla y Cía. no puede, legítimamente negarlo a priori sólo a algunos de los interesados en obtenerlo, sino a todos, cuando concurren razones de falta de stock de repuestos, de personal u otras igualmente objetivas y generales. Luego, en el precio del bien debe ir incluido el que corresponde a la garantía que se otorga, pero no el del servicio técnico que se cobra, separadamente, cuando se ocupa. Lo anterior permite concluir que, contrariamente a lo que piensa la sociedad, no ha informado debidamente al público sobre el particular sino que se ha limitado a notificarlo que no proporcionará un servicio técnico que, según sus propias declaraciones, otorgaba anteriormente a quien lo solicitaba y lo otorga actualmente en la misma forma.

2° Cantolla y Cía. había concluido un contrato verbal de suministro de TVC a color con Sony Japón y se preparaba para su comercialización, cuando fue sorprendida con la noticia de la importación, por quienes jamás habían traído al país equipos del Japón que, obviamente, no contarían con garantía real ni servicio técnico establecido y preparado.

Cabe hacer presente sobre el particular, que la referida importación ha podido tener lugar de conformidad con las normas sobre libre importación que se han dictado y que la Subsecretaría de Telecomunicaciones ha debido autorizar las adecuaciones necesarias señaladas en sus resoluciones N°s 43 y 53 que, según lo informado por dicha Subsecretaría, son mínimas. La falta de garantía de esos televisores es un problema que afecta al público consumidor y a los importadores y no a Cantolla y Cía. y, en cuanto al servicio técnico, éste debe prestarlo, sin discriminaciones, la empresa o firma que antes y ahora lo ha ofrecido al público u otros que se interesen en prestarlo.

3° La Sociedad Cantolla y Cía. S. A. C. I. modificó sus avisos y, finalmente, está ofreciendo a todo el que lo solicite la

atención de su Servicio Técnico.

A juicio de esta Comisión estos últimos hechos, aminoran la gravedad de la conducta de Cantolla, lo que deberá ser considerado en su oportunidad.

7.- En cuanto al derecho, Cantolla expresa que las normas del Decreto Ley N° 211, de 1973, requieren voluntad y propósito del actor de entorpecer la libre competencia, por lo que no puede ser ilegítima una conducta que no ha tenido tal propósito, como sería su caso.

Sobre el particular, la Comisión Preventiva debe hacerle presente que comparte la opinión del señor Fiscal expresada en ésta y en anteriores oportunidades, en el sentido de que tanto la Comisión Resolutiva, como las Comisiones Preventivas creadas por el Decreto Ley N° 211, de 1973, pueden desarrollar sus respectivas acciones sin que necesiten discurrir sobre la base de un delito penal o de un atentado perfecto de monopolio. A ellas les basta para justificar su intervención, con la presencia de cualquiera alteración o riesgo de alteración de la libre competencia, porque la figura o el tipo del delito sirve sólo de orientación a la labor preventiva y sancionadora de dichos organismos.

Corroboración esta apreciación la circunstancia de que, en muchos casos de aplicación de la Ley Antimonopolios, no se persigue una sanción penal; que es privativo de la H. Comisión Resolutiva decidir si se ejercita la acción penal o no y que la certeza sobre el delito sólo se logra con la sentencia penal ejecutoriada.

Si esta Comisión Preventiva tuviera la total convicción de la sociedad Cantolla y Cía. S. A. C. I. era autora del delito de monopolio o de atentado a la libre competencia, tendría la obligación de pedir al señor Fiscal que pusiera los hechos en conocimiento de la H. Comisión Resolutiva y la requiriera, específicamente, para que le ordenara el ejercicio de la acción penal ante los Tribunales Ordinarios de Justicia, en contra de esa sociedad.

No siendo esa la circunstancia, nada impide que esta Comisión, conociendo los hechos expuestos en este dictamen resuelva, como lo ha hecho, por la unanimidad de sus miembros, que la Sociedad Cantolla y Cía. S. A. C. I., con su conducta de negar a priori un servicio técnico que está obligada a prestar a quien lo solicite y de manifestarla al público, a través de avisos en los diarios, como un perjuicio que sufrirán quienes adquieran televisores Sony a terceros distintos de la so-

