

ORD. N°

480/695

ANT.: Denuncia de Pinedo y
Cía. Ltda. contra IBM
de Chile S.A.C.

MAT.: DICTAMEN DE LA COMISION

Santiago, 11 JUL 1985

1.- Con fecha 3 de Abril del año en curso, la Sociedad Pinedo y Cía. Ltda. Ingenieros de Sistemas, representada por su abogado, señor Patricio Hurtado Pereira presentó ante la Fiscalía Nacional Económica una denuncia en contra de IBM de Chile S.A.C. por abuso de posición monopólica en el suministro de servicio de mantención y compra de repuestos para los equipos computacionales que ella comercializa.

2.- Pinedo y Cía. Ltda. basa su denuncia en los siguientes hechos:

2.1. El lunes 7 de Enero de 1985 solicitó telefónicamente a IBM de Chile S.A.C. el envío de un técnico, pues la unidad de diskette del equipo IBM Sistema 34 que tiene en servicio la denunciante, presentaba fallas.

Considerando excesivo el precio que se le indicó por proporcionar el servicio técnico para hacer el sólo diagnóstico de la falla y el hecho de exigírsele pago anticipado por ese Servicio, se dirigió por escrito a IBM de Chile S.A.C. solicitándole:

- a) Costo del servicio en modalidad "por llamada",
- b) Forma de pago, y
- c) Tiempo estimado de demora en atenderlos.

2.2. El Jueves 10 de Enero recibió una comunicación de IBM fechada el día 8, indicándole que, previo pago del valor de 2 horas de servicio del personal de mantención, se haría el diagnóstico de la máquina, y posteriormente se presentaría la cotización por la reparación.

2.3. En el intertanto, esto es, el día Martes 8 de Enero, en vista de las exigencias de IBM, trataron de efectuar la reparación con personal ajeno a dicha firma, lo que motivó la falla de la tarjeta de control de memoria 8238222 que se adquirió ese mismo día a IBM, de contado.

2.4. Como no pudo arreglarse la máquina, el Miércoles 9 de Enero pagaron a IBM el costo de 2 horas de servicio técnico (\$ 45.250 incluido IVA), concurriendo el técnico posteriormente.

2.5. El Jueves 10 de Enero pagaron \$ 67.860, IVA incluido, correspondientes a 3 horas más de servicio técnico, tiempo adicional estimado para reparar la máquina.

2.6. El Viernes 11 de Enero concurrió nuevamente un técnico quien determinó los elementos defectuosos y postergó el término de la revisión hasta el Lunes 14 de Enero.

2.7. El 14 de Enero, el técnico dejó funcionando la máquina, pero retiró los elementos que había colocado en sustitución de los dañados, mientras no fueran adquiridos y pagados previamente a IBM, lo que se hizo de inmediato. Se le indicó que la tarjeta W.S. Driver N°4238448, que era uno de los repuestos que debían comprar, era usada y reacondicionada por no haber disponibilidad de nuevas en plaza.

2.8. Todos estos hechos configuran, a juicio de la denunciante, un abuso de posición monopólica de IBM que le ha representado cinco días de lucro cesante, pérdida de prestigio y daños adicionales en el equipo por haber tenido que recurrir a personal sin experiencia en este tipo de computadores.

3.- Puesta la denuncia en conocimiento de IBM de Chile S.A.C. esta informó lo siguiente:

3.1. El 31 de Marzo de 1982, la Sociedad Pinedo y Cía. Ltda. adquirió un equipo IBM Sistema 34, pagando una cuota al contado y suscribiendo 16 pagarés trimestrales con reajuste dólar y 24% anual de interés. A partir del 30 de Sep

tiembre de 1983 los pagarés han sido protestados.

3.2. En los casos de clientes que registran deudas ven
cidas con documentos protestados, IBM les sigue
proporcionando servicio técnico pero, como es lógico, les exige
pago anticipado tanto de las horas de trabajo del personal de manten
tención como de los repuestos que se necesiten.

3.3. En cuanto a los precios y modalidades, tanto de las
horas de servicio como del valor de los repuestos,
éstas son comunes a todos los clientes que optan por el sistema de
mantención "por llamada". IBM señala que, con el avance de la
electrónica y el sistema de autodiagnóstico que poseen la mayoría
de sus equipos, cada vez es mayor el número de usuarios que optan
por este sistema en lugar del "por convenio" en el cual se paga
una tarifa mensual por mantención de los equipos, que incluye
reparaciones y repuestos.

3.4. En cuanto a que uno de los repuestos era usado,
sostiene IBM que esta es una práctica común en la
industria electrónica y que el hecho fue puesto en conocimiento del
cliente y se le dió a elegir entre el repuesto usado, pero, reacon
dicionado y con las garantías de uno nuevo o esperar una importaci
ón de emergencia. El denunciante optó por la primera alternativa
va:

3.5. A continuación IBM de Chile S.A.C. hace algunas con
sideraciones generales sobre el mercado de los equipi
pos computacionales, indicando que en el país existen más de 30 proveedo
res que comercializan equipos similares, apropiados para la gesti
ón de empresas, de más de 50 marcas diferentes; en consecuencia,
los clientes potenciales pueden evaluar las características y con
diciones de venta de los productos ofrecidos y también el servicio
de post-venta y si alguna empresa tratara de abusar de su posición
monopólica en este aspecto, perdería a futuros compradores que prefe
rirían a la competencia, lo que no sería conveniente para una empre
sa que desea continuar trabajando en el país. Además, por otra
parte, IBM de Chile S.A.C. no ha ejercido ninguna acción para impedi
r que se establezcan empresas que den servicio de mantención a sus
equipos y, en el hecho, existen varias que atienden la línea de máqui
nas de oficina. Si no han aparecido en la línea de minicomputadores


se ha debido a falta de interés, seguramente por consideraciones de tamaño del parque y poca ocurrencia de fallas. Agrega IBM que ella incluso vende herramientas e instrumentos para reparar sus equipos y permanentemente efectúa cursos de entrenamiento tanto en Chile como en el extranjero. En cuanto al suministro de repuestos, los posibles interesados pueden adquirirlos de la existencia de IBM de Chile S.A.C. a precios que, como ya se dijo, son públicos, o bien importarlos directamente desde los centros de repuestos de IBM existentes en diversos países.

4.- Analizados los antecedentes, esta Comisión estima que no ha existido abuso por parte de IBM, de modo que procede desestimar la denuncia de la sociedad Pinedo y Compañía Limitada.

Sin perjuicio de lo anterior, la Comisión acuerda pedir al señor Fiscal Nacional que observe las conductas, tanto de IBM de Chile S.A.C., como de las demás empresas del rubro de la informática, para detectar posibles prácticas restrictivas de la libre competencia en los mercados relevantes de la actividad computacional.

Notifíquese a la denunciante y a la denunciada.
Transcribese al señor Fiscal Nacional Económico.

Acordado en sesión de 20 de Junio de 1985, por la unanimidad de sus miembros presentes, señores Gonzalo Sepúlveda Campos, Arturo Yrarrázaval Covarrubias, Iván Yáñez Pérez, Mario Guzmán Ossa y el presidente que suscribe.


JACOBO KRAVETZ MIRANDA
Presidente Comisión Preventiva Central
