

C.P.C. N° 978/111

ANT: Denuncia de GEMINES S.A., en  
contra de XEROX DE CHILE S.A.,  
por abuso de posición dominan-  
te.

MAT: Dictamen.

SANTIAGO, 31 JUL. 1996

1.- Don Pedro Calvo M., gerente general de GEMINES S.A., y en su representación, ambos domiciliados en Av. Ejército N° 16, 2° piso, Santiago, presentó denuncia ante la Fiscalía Nacional Económica, en contra de XEROX DE CHILE S.A., representada por su Presidente Ejecutivo, don Humberto Solovera Vidal, ambos domiciliados en Santiago, calle Alcántara N° 107, por abuso de posición monopólica.

Fundó su denuncia en hechos que dicen relación con la calidad de un servicio de reparación de una máquina fotocopidora marca XEROX, comprada a la denunciada con fecha 29 de Octubre de 1994, que habría asegurado su óptima calidad y durabilidad. El problema mayor se planteó cuando los técnicos de XEROX le manifestaron a la denunciante que había que cambiar el motor que, a juicio de GEMINES, estaba bueno, sólo que con un engranaje roto. El presupuesto de la reparación ascendió a \$ 510.000, un tercio del valor de la máquina, que GEMINES encontró excesivo.

GEMINES reclamó por escrito a la Gerencia de XEROX, de la calidad de la máquina y de lo excesivo del presupuesto y la denunciada contestó que debía espaciar el uso de la fotocopidora, permitiéndole a ésta "descansar", criterio técnico que la denunciante estima equivocado. Además, en una nueva visita de los técnicos de XEROX, quedó un engranaje fuera de la máquina. Una vez más reclamó GEMINES y la denunciada propuso revisar el presupuesto y hacer un descuento del 18%, pero sujeto a la celebración de un contrato de mantención entre ambas empresas.

GEMINES estima que la condición anteriormente referida debe ser motivo de investigación y eventual sanción como abuso de posición dominante, contemplada en todas las legislaciones de los países serios y también en el nuestro. Por ello se ha resistido a

firmar un contrato de mantención que redacta totalmente XEROX.

Después de referirse latamente al problema de calidad del servicio y a la negociación acerca de su costo, la denunciante expresa que ha recurrido a la Fiscalía Nacional Económica para obtener un pronunciamiento acerca de la conducta descrita de XEROX y para saber si le asiste el derecho a resarcirse de los perjuicios que le ha causado la denunciada, pues la fotocopidora lleva tres meses fuera de servicio.

Además, GEMINES acompaña copias de las cartas intercambiadas con XEROX, relativas a los hechos denunciados.

2.- La Fiscalía Nacional Económica practicó la investigación de rigor y puso la denuncia en conocimiento de la denunciada., que formuló las siguientes observaciones y descargos al respecto:

2.1. Lamenta que las negociaciones y conversaciones con su cliente GEMINES acerca del monto del presupuesto y la calidad de la reparación de una fotocopidora marca XEROX, de propiedad de la denunciante, hayan concluido mediante la presentación de sendas denuncias de similar tenor ante el Servicio Nacional del Consumidor y a Fiscalía Nacional Económica.

2.2. No es posible determinar con certeza cuál fué la causa de la rotura del engranaje del motor, pero que ella debe haber ocurrido por una traba mecánica del engranaje, lo que se traduce en aumento de corriente y de temperatura que puede dañar al motor.

2.3. GEMINES contradujo la necesidad de cambiar el motor aun cuando XEROX informó los detalles técnicos que justificaban esta reparación.

2.4. La denuncia está basada principalmente en la calidad del servicio de reparación, materia que es ajena a la libre competencia.

2.5. Niega haber prestado un servicio preventivo a GEMINES.

2.6. Niega haber condicionado la prestación del servicio técnico para reparar la fotocopidora a la celebración de un contrato de mantenimiento, agregando que GEMINES en su denuncia reconoce que recibió servicio técnico en muchas

oportunidades, sin que existiera un contrato de mantenimiento entre ellas.

2.7. En cuanto a la imputación de coartar la libre competencia, XEROX expresa que "no divisamos de los antecedentes "expuestos por GEMINES cuál fue la competencia coartada. Desde "luego, no fue en cuanto al mercado de fotocopiadoras, pues "GEMINES reconoce tener más de una fotocopiadora de otra marca. "Tampoco lo es en el ámbito de reparación o mantención, en el "cual, incluso para las propias fotocopiadoras marca XEROX "existen numerosas empresas de servicio técnico sin relación "alguna con XEROX DE CHILE".

En definitiva, XEROX niega todos los cargos formulados en la denuncia, rechazando, además, los términos en que ella está redactada, pues afirma que nunca había sido acusada de mala fe ni de violar la propiedad privada de sus clientes, como ocurre en la especie. Por el contrario, ha demostrado una conducta intachable, con muchos años de servicio en el país.

En prueba de sus aseveraciones invoca los dichos de la propia denuncia y acompaña documentos.

3.- Con fecha 25 de Abril de 1996, GEMINES y XEROX celebraron un contrato de transacción, mediante escritura pública autorizada ante el Notario de Santiago, don Sergio Rodríguez Garcés. Dicho contrato se refiere a los hechos denunciados en autos y controvertidos por XEROX, que dieron origen, también, a la denuncia ante el Servicio Nacional del Consumidor. Ambas partes renuncian a todas las acciones pertinentes y se dan el más completo, cabal, amplio y recíproco finiquito.

4.- Mediante oficio ORD. N° 378, de 8 de Julio de 1996, la Fiscalía Nacional Económica informó la denuncia de autos, expresando que, después de analizar los antecedentes reunidos, el Fiscal Nacional Económico estima que procede desestimar la denuncia de GEMINES.

5.- Esta Comisión, analizó los antecedentes allegados a la investigación de la denuncia y pudo constatar:

a) Que los hechos denunciados se refieren, principalmente, a la calidad de un servicio técnico, materia que es ajena a la competencia de los organismos creados por el Decreto Ley N° 211, de 1973, en defensa de la libre competencia.

b) Que también es ajeno a la competencia de los organismos referidos, el pronunciamiento acerca de "si le asiste a GEMINES el derecho a resarcirse" de los posibles perjuicios que le pudiese haber causado XEROX, por los hechos denunciados

c) Que es de la competencia de esta Comisión el hecho denunciado relativo a la conducta de XEROX de haber condicionado la prestación del servicio técnico de reparación de la mencionada máquina fotocopidora a la suscripción de un contrato de mantención con la denunciante.

Ahora bien, de los antecedentes reunidos en la investigación no se desprende tal conducta de parte de la denunciada. Por el contrario, en su propia denuncia GEMINES reconoce que fue atendida por el servicio técnico de XEROX aunque no había celebrado contrato de mantención.

Por otra parte, el mercado de las fotocopadoras es competitivo, pues en él se comercian varias marcas de dichas máquinas y también existen empresas independientes que prestan servicio técnico de reparación de fotocopadoras, de modo que la denunciante tuvo otras alternativas para reparar su fotocopadora.

d) En cuanto al contrato de transacción referido, celebrado entre GEMINES y XEROX acompañado a los autos por la denunciante, es del caso señalar que es irrelevante, toda vez que las normas del Decreto Ley N° 211 de 1973 son de Orden Público Económico.

6.- En mérito de las razones expuestas, esta Comisión ha acordado rechazar la denuncia presentada por don Pedro Calvo M. en representación de GEMINES S.A. en contra de XEROX DE CHLE S.A.

7.- Notifíquese a las partes y al Señor Fiscal Nacional Económico.

El presente Dictamen fue acordado en sesión de 12 de Julio pasado, de esta Comisión Preventiva Central, por la unanimidad de sus miembros presentes señores Juan Manuel Cruz Sánchez, Presidente; y los señores Pablo Serra Banfi, Lucía Pardo Vásquez y Rodemil Morales Avendaño.





