



JOSÉ ARTIGAS  
UNIÓN DE LOS PUEBLOS LIBRES  
BICENTENARIO.UY



Comisión de Promoción y  
Defensa de la Competencia



República Oriental del Uruguay  
Ministerio de Economía y Finanzas

## **Informe No 96/015**

Montevideo, 4 de noviembre de 2015

### **ASUNTO N° 14/2015: SUSVIELA S.A. C/SANTA ROSA S.A. DENUNCIA**

#### **1. ANTECEDENTES**

Vienen estas actuaciones a efectos de que se emita opinión técnica.

#### **2. ANÁLISIS**

##### **2.1. SOBRE LAS PRUEBAS DILIGENCIADAS**

Por Resolución de fecha N° 84/015 (fs. 178), y previa sugerencia del letrado firmante, la Comisión resolvió solicitar a las partes y a terceras empresas información de relevancia para la causa, además de convocar nuevos testigos y también a quienes no habían asistido a declarar en la fecha que originariamente fueron convocados.

##### **2.1.1. DECLARACIONES TESTIMONIALES**

###### **a) Declaraciones testimoniales diligenciadas**

Al momento comparecieron a declarar los Sres.:

- Eduardo Vidal, Gerente General de SAN CRISTÓBAL SEGUROS (fs. 145 a 148).
- Luis Guerra, administrativo en la Sección Siniestros de Automóviles en HDI (fs. 153 a 155).
- Federico Alegresa, Director del taller 1000 MILLAS (fs. 158 a 160).
- Gerardo Collazo, propietario del taller PULSAR (fs. 161 y 162).



JOSÉ ARTIGAS  
UNIÓN DE LOS PUEBLOS LIBRES  
BICENTENARIO.UY



Comisión de Promoción y  
Defensa de la Competencia



República Oriental del Uruguay  
Ministerio de Economía y Finanzas

- Rafael Ribas Casas, propietario del taller ART PERFORMANCE (EL GRILLO DE ORO SRL) (fs. 163 a 166).
- Martín Sobadjian, Jefe Nacional del Servicio para SANTA ROSA (fs. 167 a 171).
- Federico Moalli, Jefe del Departamento de Siniestros de PORTO SEGURO (fs. 227 a 231).
- Gimena Torriani, Sub Gerente de Operaciones de MAPFRE (fs. 234 y 235).
- Jorge Guma, Encargado de Siniestros de Automotores en SURCO (fs. 236 a 238).
- Sergio Guerreri, dueño y Director del taller DUNIS (fs. 239 a 242).
- Fernando Alonso, Jefe de Repuestos en SANTA ROSA (fs. 243 a 249).
- Fabián Rodríguez, perito y Supervisor de Tasadores del BANCO DE SEGUROS DEL ESTADO (fs. 250 y 251).
- Federico Cabrera Aguilar, Encargado de Comercio Exterior y Encargado de Ventas de SUSVIELA (fs. 255 a 258).
- Martín Rodríguez, perito tasador en PORTO SEGURO (fs. 259 a 261).
- Edison Novelli, perito tasador en PORTO SEGURO (fs. 262).
- Leonel Ilbio Mesquita, perito tasador del BANCO DE SEGUROS DEL ESTADO (fs. 263 y 264).

**b) Declaraciones testimoniales faltantes**

A la fecha, y a pesar de haberles sido fijada audiencia en dos oportunidades, no comparecieron a declarar los Sres.:

- Enrique Díaz, testigo propuesto por SUSVIELA S.A. a fs. 30 a quien se le atribuye ser Gerente de Repuestos de SANCOR SEGUROS URUGUAY;



JOSÉ ARTIGAS  
UNIÓN DE LOS PUEBLOS LIBRES  
BICENTENARIO.UY



Comisión de Promoción y  
Defensa de la Competencia



República Oriental del Uruguay  
Ministerio de Economía y Finanzas

- Diego Puyol, testigo propuesto por SUSVIELA S.A. a fs. 30 a quien se le atribuye ser Director de Siniestros de ROYAL SUN ALLIANCE;
- Federico Calvo, testigo propuesto por SANTA ROSA a fs. 104 vuelto.
- Herve Pantegnies/Gerardo Lago, testigos propuestos por SANTA ROSA a fs. 105 y 221.

Es de destacar que los dos primeros testigos de referencia (Sres. Díaz y Puyol) no justificaron su incomparecencia, incumpliendo con el deber de colaboración dispuesto en el artículo 14 de la Ley N° 18.159. En el caso de los Sres. Calvo y Pantegnies, según manifestó el representante letrado de la proponente, se domicilian en el extranjero, no habiendo podido presentarse a declarar en Uruguay.

A fojas 265 Federico Cabrera Aguilar solicita que se reitere la citación de los Sres. Díaz y Puyol. Sin embargo no explica las razones por las que esta Comisión debería convocar una vez más (tercera vez) a estos testigos, es decir, no justificó la trascendencia de sus declaraciones en una causa donde ya declararon casi una decena de personas vinculadas a la adquisición de repuestos por parte de las aseguradoras.

De acuerdo al artículo 72 del Decreto N° 500/991 *“El proponente de la prueba de testigos **tiene la carga de la comparecencia** de los mismos en el lugar, fecha y hora fijados por la Administración. Si el testigo no concurriera sin justa causa, se prescindirá de su testimonio.”*

Sin perjuicio de lo expuesto no existirían inconvenientes jurídicos en caso que la Comisión decidiera citar nuevamente a estas personas, pudiendo incluso hacerlo bajo apercibimiento de lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley N° 18.159. Sin perjuicio de ello, a entender del suscripto, y conforme se analizará más adelante, las declaraciones testimoniales diligenciadas fueron lo suficientemente ilustrativas.



JOSÉ ARTIGAS  
UNIÓN DE LOS PUEBLOS LIBRES  
BICENTENARIO.UY



República Oriental del Uruguay  
Ministerio de Economía y Finanzas

### c) Valoración de las distintas declaraciones testimoniales

Ni la Ley N° 18.159 ni su Decreto Reglamentario establecen criterios para la valoración de la prueba. Por su parte el artículo 70 inciso segundo del Decreto N° 500/991 dispone que “La valoración de la prueba se efectuará de conformidad con las reglas contenidas en el Código General del Proceso”, admitiendo expresamente todo medio probatorio que no se encuentre prohibido por ley.

Analizando los distintos medios probatorios Eduardo Couture distingue tres tipos: la prueba directa por percepción, la prueba por representación, y la prueba por deducción o inducción (Couture, Eduardo J. “Fundamentos del Derecho Procesal Civil”. 3ª edición. Bs. As. Depalma. 1990. Págs. 263 y ss.).

El autor, luego de destacar las bonanzas de la prueba directa por percepción, afirma: “El medio sustitutivo de la percepción es la representación: la representación presente de un hecho ausente. La representación de los hechos se produce de dos maneras: mediante documentos que han recogido algún rastro de esos hechos, o mediante relatos, es decir, mediante una reconstrucción efectuada a través de la memoria humana. Estamos, pues, en presencia de la representación mediante cosas y de la representación mediante relatos de personas.” (Couture. Ob. cit. Pág. 264).

“La prueba se hace más incierta a medida que van penetrando entre el juez y los motivos de prueba los elementos intermediarios... En la prueba por representación, el documento es el más eficaz, porque el intermediario queda reducido tan sólo a la conversión del hecho en cosa... Menos eficaz es, en cambio, la representación mediante relatos; la representación a cargo de las partes tiene la grave falla del interés; de aquí que la representación mediante relatos a cargo de las partes sólo es creída en cuanto sea contraria a su interés y nunca cuando corra en su misma dirección.” (Ob. cit. Págs. 266 y 267).

En similar modo se pronuncia Tarigo: “Esta declaración, en la que el absolvente testimonia o declara a su favor, no hace prueba porque ya se ha visto que la confesión hace prueba solamente contra



JOSÉ ARTIGAS  
UNIÓN DE LOS PUEBLOS LIBRES  
BICENTENARIO.UY



Comisión de Promoción y  
Defensa de la Competencia



República Oriental del Uruguay  
Ministerio de Economía y Finanzas

*el confesante. Y es lógico que así sea. La declaración favorable al absolvente o, más genéricamente, al declarante, no reviste garantía alguna de veracidad ya que la parte declara de acuerdo con su interés... En todo caso, el tribunal cotejará esa declaración con el resto de la prueba producida y la valorará según las reglas de la sana crítica.”* (Tarigo, Enrique. “Lecciones de Derecho Procesal Civil.” Tomo II. Quinta edición. FCU. Pág. 56).

Efectuadas estas precisiones corresponde analizar la forma en que a criterio del suscripto deben ser valoradas las declaraciones brindadas en autos.

En lo que hace al Sr. **Federico Cabrera Aguilar**, surge fehacientemente constatado que actúa en nombre y representación de SUSVIELA, conforme a la carta poder agregada a fojas 140. Conforme afirmara, “*Mi madre es la directora de la empresa en ejercicio pero la empresa al día de hoy está mas bien manejada por la segunda generación, que vendría a ser yo y dos hermanos más*” (fojas 255). Varios de los escritos presentados en autos fueron firmados por él, y además asistió personalmente como representante de parte a las distintas declaraciones de testigos.

Por lo tanto, a criterio del suscripto, y atento a las resultancias de autos, su declaración deberá ser valorada como **declaración de parte**.

En cuanto al Sr. **Fernando Alonso** entiende este asesor que sus dichos deberán ser valorados como **declaración testimonial**, aunque a raíz de las funciones que ejerce en SANTA ROSA (Jefe de Repuestos, fs. 243), deberá ser considerado **testigo sospechoso**, conforme al elenco enunciado en el artículo 157 del Código General del Proceso<sup>1</sup>. Idéntica valoración merece el Sr. **Martín Sobadjian**, quien se identifica como Jefe Nacional del Servicio para SANTA ROSA (fojas 167).

---

<sup>1</sup> “Constituyen declaraciones sospechosas las de aquellos que, en concepto del tribunal, se encuentren en circunstancias que afecten su credibilidad o imparcialidad, en razón de parentesco, dependencia, sentimientos o interés en relación a las partes o sus poderados, antecedentes personales u otras casusas similares.”



JOSÉ ARTIGAS  
UNIÓN DE LOS PUEBLOS LIBRES  
BICENTENARIO.UY



Comisión de Promoción y  
Defensa de la Competencia



República Oriental del Uruguay  
Ministerio de Economía y Finanzas

En lo que hace al **resto del elenco de declarantes**, y conforme se extrae de algunas declaraciones, el presente asunto, si bien a simple vista puede parecer que se limita a dos empresas (denunciante y denunciada), repercute sobre otras tantas.

En primer lugar los hechos investigados involucran a talleres mecánicos, a los que incluso, por razones de garantías, decidió dárseles vista de la denuncia (Resolución N° 56/015 a fs. 38).

En efecto los talleres DUNIS, PULSAR y 1000 MILLAS conforman el servicio oficial RENAULT, derivando ello en una estrecha relación comercial con SANTA ROSA. Por su parte ART PERFORMANCE también conformó temporalmente la red de servicio oficial, de la que fue apartado en circunstancias sobre las que, si bien surgen en autos versiones contradictorias, claramente no acontecieron en los mejores términos.

En cuanto a las aseguradoras surge constatado que, conforme declararan varios de sus gerentes, jefes y empleados, la diferencia de precios existente entre los repuestos provistos por las partes repercuten directamente sobre su estructura de costos, pudiendo la resolución de la presente causa impactar sobre intereses comerciales de estas compañías.

Estas consideraciones deberán ser tenidas en cuenta al momento de valorar la prueba testimonial desde las reglas de la sana crítica.

## 2.1.2. **PRUEBA DOCUMENTAL**

### a) **Intimación documental efectuada a las partes**



JOSÉ ARTIGAS  
UNIÓN DE LOS PUEBLOS LIBRES  
BICENTENARIO.UY



Comisión de Promoción y  
Defensa de la Competencia



República Oriental del Uruguay  
Ministerio de Economía y Finanzas

Por Resolución N° 84/015 la Comisión resolvió solicitar a SUSVIELA y a SANTA ROSA la agregación de información, previa sugerencia de este asesor, de acuerdo a las amplias potestades probatorias conferidas por el legislador en la Ley N° 18.159.

En cuanto a SUSVIELA, comparece a fojas 265 aportando documentación, aunque ninguna de las informaciones aportadas forma parte de lo que le fuera solicitado. Por tal motivo, y atento al vencimiento del plazo originalmente concedido, se sugerirá a la Comisión que **reitere la intimación de referencia**, recordándose que conforme al artículo 14 de la Ley todo agente económico está obligado a colaborar con la Comisión, dando lugar su incumplimiento a presunciones “en contra”, y también a la eventual aplicación de sanciones (artículo 17).

SANTA ROSA aporta parcialmente lo solicitado, objetando por distintos motivos la agregación de: i) *“contrato que acredite que SANTA ROSA AUTOMOTORES tiene representación exclusiva en Uruguay en la venta y provisión de repuestos de vehículos marca RENAULT”*; ii) *“Facturación de SANTA ROSA AUTOMOTORES correspondiente a los años 2013, 2014 y 2015, que refiera expresamente a: a- volúmenes de venta de vehículos automotores RENAULT; b- volúmenes de venta de repuestos para vehículos automotores RENAULT.”*

En lo que hace al contrato SANTA ROSA manifiesta que no siendo una cuestión objetada en autos se trata de un extremo que no requiere ser probado: *“No se aprecia, entonces, ni la pertinencia ni la procedencia de presentar un contrato para presentar algo que está fuera de discusión.”* Respecto a los datos de facturación manifiesta que no existen en principio inconvenientes de accederse a lo solicitado en cuanto se aclare el objeto u objetivo de lo solicitado, exigiéndole a la Comisión que requiera lo mismo de la parte denunciante.





JOSÉ ARTIGAS  
UNIÓN DE LOS PUEBLOS LIBRES  
BICENTENARIO.UY



Comisión de Promoción y  
Defensa de la Competencia



República Oriental del Uruguay  
Ministerio de Economía y Finanzas

La Resolución N° 84/015 es un acto administrativo **firme**. Sin perjuicio de ello analizaremos los agravios planteados, dando respuesta a los cuestionamientos e inquietudes explicitadas a fojas 380.

En lo que hace a los contratos solicitados, y más allá que no sea un hecho controvertido por las partes, debe tenerse en cuenta que la Ley N° 18.159, si bien reconoce la figura del “denunciante”, no vela por sus intereses. Por lo tanto, aún cuando éste acepte (o no controvierta) determinados hechos, la Comisión, en su cometido de proteger a los actuales y futuros consumidores, tendrá el deber de investigar todos los aspectos que a su entender sean relevantes para la causa, incluyendo en este caso el régimen contractual de provisión de repuestos.

Efectuada esta precisión, y si bien es cierto que la representación exclusiva no fue discutida, es interés de la Comisión, por sugerencia de este técnico, conocer el contenido del o los referidos contratos, a modo de constatar el alcance de la representación, las obligaciones recíprocas que surgen en relación a la eventual protección de la marca, el tratamiento acordado a los repuestos, etc.

Tal como ha manifestado este asesor en alguna oportunidad, tratándose de un expediente en el que varios aspectos de relevancia se encuentran controvertidos, la prueba documental se torna de esencial importancia para la causa, constituyendo una **garantía** para la investigación, no sólo para los consumidores y usuarios, sino también para ambas partes.

En lo que hace a la información de ventas solicitada, y atento a la manifestada voluntad de cumplimiento por parte de la denunciada, este letrado desea aclarar que se trata de información económica cuyo contenido: 1- permitirá conocer en mejor medida los mercados supuestamente afectados; 2- podrá eventualmente ser de utilidad para la definición del





JOSÉ ARTIGAS  
UNIÓN DE LOS PUEBLOS LIBRES  
BICENTENARIO.UY



Comisión de Promoción y  
Defensa de la Competencia



República Oriental del Uruguay  
Ministerio de Economía y Finanzas

mercado relevante; 3- podrá eventualmente ser de utilidad para determinar la participación de SANTA ROSA dentro del mercado relevante.

Finalmente, en lo que hace a este punto, es de destacar que cualquiera de las partes podrá aportar documentación solicitando una declaración de confidencialidad, cuya procedencia oportunamente será evaluada.

En relación a la solicitud de SANTA ROSA respecto a que le sea solicitada a SUSVIELA “la misma documentación”, es necesario precisar varios aspectos.

Tal como aclaramos anteriormente, nuestro requerimiento de información no está orientado a demostrar o analizar empobrecimientos/enriquecimientos de ningún agente. Sin perjuicio de ello, y atento a sus potestades probatorias, la Comisión podrá solicitar estos datos oportunamente en caso que se estimen necesarios para la dilucidación de la causa.

Por otra parte, y de encontrarse comprendida en los artículos 70 y 71 del Decreto N° 500/991, se trata de prueba que podrá (y bien pudo) ser solicitada por la parte denunciada en las etapas procesales oportunas, que son las determinadas en la Ley N° 18.159 y su Decreto Reglamentario. De efectuarse dicha solicitud la Comisión evaluará su pertinencia y eventualmente dispondrá su diligenciamiento.

#### **b) Intimación efectuada a terceros (aseguradoras)**

En lo que hace a la información solicitada a las aseguradoras es de destacar que:

- AIG no cumplió con la intimación efectuada;
- BANCO DE SEGUROS DEL ESTADO aportó a fojas 252 la información solicitada;
- BERKLEY no cumplió con la intimación efectuada;
- SURCO aportó a fojas 225 la información solicitada;
- FAR no cumplió con la intimación efectuada;



JOSÉ ARTIGAS  
UNIÓN DE LOS PUEBLOS LIBRES  
BICENTENARIO.UY



República Oriental del Uruguay  
Ministerio de Economía y Finanzas

- HDI no cumplió con la intimación efectuada;
- MAPFRE no cumplió con la intimación efectuada;
- PORTO SEGURO no cumplió con la intimación efectuada;
- ROYAL & SUN ALLIANCE no cumplió con la intimación efectuada;
- SAN CRISTÓBAL SEGUROS aportó a fojas 210 la información solicitada;
- SANCOR no cumplió con la intimación efectuada.

En virtud de lo expuesto, y atento a la no presentación requerida por varios de los agentes mencionados, se sugerirá a la Comisión efectuar una nueva intimación bajo apercibimiento de la eventual aplicación de sanciones.

**c) Prueba presentada por SUSVIELA a fojas 265**

A fojas 265 se presenta SUSVIELA agregando información. Si bien no se trata del momento procesal oportuno para su proposición, el suscripto considera que, atento a su tenor, y en función a las amplias potestades de oficio conferidas a esta Comisión, corresponde su agregación.

Sin perjuicio de ello es de destacar que el amplio cúmulo de documentación fue presentado sin observar los requerimientos materiales mínimos para la agregación de prueba (las 104 facturas se presentaron “sueltas”). Por otra parte el escrito carece de firma letrada.

**2.2. VALORACIÓN DE LA PRUEBA DILIGENCIADA**

Si bien hasta el momento no ha sido definido el mercado relevante (y por lo tanto no es posible valorar si existieron las supuestas restricciones denunciadas), ello no impide la realización de un análisis preliminar de la prueba diligenciada, a efectos de destacar algunos de los aspectos de mayor relevancia, y así facilitar la comprensión y futuro análisis de las presentes actuaciones.



JOSÉ ARTIGAS  
UNIÓN DE LOS PUEBLOS LIBRES  
BICENTENARIO.UY



Comisión de Promoción y  
Defensa de la Competencia



República Oriental del Uruguay  
Ministerio de Economía y Finanzas

### a) Tipos de repuestos

De acuerdo a las declaraciones brindadas ante esta Comisión, especialmente por los Sres. Federico Cabrera y Fernando Alonso, es posible concluir que existen (al menos) tres universos o grupos de repuestos:

- los elaborados por la marca (o por terceros para la marca, pero fabricados bajo las condiciones y estándares fijados por esta);
- los elaborados por quienes producen para la marca pero en régimen de producción propia;
- los “alternativos”, que abarca tanto aquellos que no son de la marca (porque por ejemplo son de otras); como los que aún diciendo serlo no lo son (por ejemplo por ser falsificados).<sup>2 3</sup>

---

<sup>2</sup> Federico Cabrera (SUSVIELA): “Primera línea: Está el repuesto original, que es uno, es único, y es el mismo acá y en cualquier otro país. No existen dos repuestos originales. Viene con su número de fábrica, número de pieza, que son únicos, no hay otro similar o parecido. Identifica a una pieza. Después el repuesto original viene marcado por la marca, ya sea RENAULT, Peugeot, etc. Y es igual, es lo mismo. Y se da en el 90% de los repuestos que vienen marcados por la marca, es muy fácil de corroborar. Segunda línea de repuestos: Son los repuestos que son fabricados por el fabricante que fabrica para RENAULT o la terminal de tipo original, y después son comercializados por la marca del fabricante. Ej.: Bosch, Valeo, Magneti Marelli, etc., que además de ser proveedores de las terminales o ensambladoras de autos poseen un mercado propio con canal de venta propio con su marca, que también está en los repuestos originales. Cuando salen al mercado con su marca ponen su marca, no la marca del ensamblador. La tercera línea es el repuesto paralelo, alternativo. Son fabricantes independientes que fabrican determinado tipo de repuestos. Y ese mercado es donde hay de todo, ahí entrarían todos los repuestos alternativos. Están los buenos, los malos, los más o menos.” (pregunta 7 a fs. 255 vuelto).

<sup>3</sup> Fernando Alonso (SANTA ROSA) “RENAULT cuando fabrica sus vehículos y luego vende piezas, aparte de tener producción propia, donde obviamente son repuestos originales RENAULT producidos por RENAULT, en la mayoría de los casos contrata proveedores a quienes les marca todas las pautas procedimientos, requisitos que deben cumplir para fabricar repuestos para RENAULT. Luego de determinada la cantidad RENAULT audita durante todo el proceso de producción todos esos repuestos producidos en esa planta que son destinados el 100% a RENAULT. Lo que sucede luego es que tanto estos proveedores en esas mismas plantas o en otras plantas u otros fabricantes de repuestos producen repuestos bajo sus propias normas que nada tienen que ver con RENAULT. Inclusive las normas de producción y calidad de esos repuestos están generalmente marcadas por el mercado al que son destinados. Por lo cual un repuesto por ejemplo producido para ser vendido dentro de la Unión Europea, no en apariencia, que es idéntico, pero sí en niveles de calidad es muy inferior a los producidos para otros mercados como Uruguay por ejemplo, donde no existen normas, o donde los repuestos no deben cumplir con ninguna norma específica. Y todos esos repuestos, o la mayoría de esos repuestos, en apariencia van a ser idénticos a los que RENAULT comercializa pero no son originales ni tienen obviamente garantía de RENAULT porque no fueron producidos bajo normas RENAULT... La mayoría de los repuestos RENAULT no dicen RENAULT. Hay algunos que tienen impresa la marca y hay otros que no. Más del 90% de los



JOSÉ ARTIGAS  
UNIÓN DE LOS PUEBLOS LIBRES  
BICENTENARIO.UY



Comisión de Promoción y  
Defensa de la Competencia



República Oriental del Uruguay  
Ministerio de Economía y Finanzas

El aparente consenso que existe en cuanto a la distinción de repuestos cesa frente a la necesidad de definir qué es un repuesto original. Para algunos testigos depende de lo que determine RENAULT<sup>4</sup>, para otros se trata de todo producto vendido por SANTA ROSA<sup>5</sup>, para otros abarca todo lo que sea producido por el mismo fabricante<sup>6</sup>, en otras ocasiones se ha referido a aquellos bienes que tienen impresa la marca o logo<sup>7</sup>, etc. Si bien algunas de estas declaraciones encuentran puntos en común, reflejan la dificultad de encontrar un único concepto que defina a la originalidad del producto.

A lo expuesto se le suma un inconveniente adicional: en muchos casos resulta casi imposible que el hombre, a simple vista, determine si el repuesto es original o no, puesto que en apariencia pueden parecer iguales y aún así no serlo, dificultando todo análisis que pueda pretenderse sobre la originalidad de los repuestos vendidos por SUSVIELA (hecho que además, como veremos más adelante, ha sido objeto de discusiones).

Debemos aclarar también que un repuesto no original no por ello deja de serle funcional al vehículo, extremo que deberá determinarse caso a caso por un experto, lo cual genera significativas y evidentes dificultades prácticas. A modo de ejemplo en este expediente

---

*repuestos RENAULT no tienen impresa la marca RENAULT. Podría tratarse de un producto falsificado, podría ser puesto en una caja parecida, o podría ser un repuesto que si bien tuvo origen en RENAULT salió de las líneas de trazabilidad de RENAULT dejando de cumplir con las pautas que RENAULT marca y necesita para garantizarlo por lo cual no tiene garantía de RENAULT. No alcanza con que el repuesto sea original, requiere un proceso que implique desde su fabricación, colocación, etc. hasta su entrega al cliente. Es una cadena, no se puede hacer el corte. Hay que ponerlo bien.” (Pregunta 1. Fojas 243).*

<sup>4</sup> Martín Sobadjian (SANTA ROSA): “Los repuestos que no son provistos por RENAULT o SANTA ROSA no son originales. Para nosotros comprobar que es original en primer lugar tiene que haber una factura de RENAULT Francia que es la que fabrica los autos y repuestos. Aquel repuesto no facturado por RENAULT no es original. Además hay peritos expertos por cada marca que verifican la autenticidad del repuesto, pero no están en Uruguay.” (preguntas 4 y 8 a fojas 167 vuelto)

<sup>5</sup> “Pregunta: ¿Qué es un repuesto original, cómo y quién lo determina? Responde: Un repuesto suministrado por el representante de la marca en Uruguay.” (Federico Alegresa. 1000 MILLAS. repregunta a fojas 159 vuelto). En similar sentido Gerardo Collazo (PULSAR. Fojas 161 y ss.)

<sup>6</sup> “Pregunta: ¿Qué es un repuesto original? Responde. Debería ser el mismo que tiene el auto original, las mismas condiciones. Original no es tanto comprarle a quién sino comprar un producto que venga del mismo fabricante. Que venga con un sello de la marca...” (Luis Guerra. HDI. Fojas 155).

<sup>7</sup> “El BANCO llegó a la conclusión que el original es el que viene embalado con el sello de la marca. El original puro es eso.” (Fabián Rodríguez. BANCO DE SEGUROS DEL ESTADO. Pregunta 3 a fojas 250)



JOSÉ ARTIGAS  
UNIÓN DE LOS PUEBLOS LIBRES  
BICENTENARIO.UY



Comisión de Promoción y  
Defensa de la Competencia



República Oriental del Uruguay  
Ministerio de Economía y Finanzas

diversos técnicos (algunos de ellos peritos y mecánicos) discrepan respecto a la calidad de los repuestos vendidos por SUSVIELA, dando versiones claramente contradictorias sobre un mismo suceso.

Fernando Alonso declara: *“Para que el repuesto sea original tiene que cumplir con todas las partes del proceso, desde el inicio de su fabricación y hasta la entrega del vehículo, y principalmente para que tenga la garantía de la marca. Hay empresas que utilizan como argumento la venta de repuestos originales y para homologar la venta de repuestos no originales. Un argumento muy utilizado es la frase “repuesto de equipo original”. Con esto se refieren a un repuesto que fue fabricado por el mismo proveedor de RENAULT pero sin homologación de RENAULT, pero le manifiestan al cliente que es el mismo que trae el vehículo de fábrica. ¿A qué refiere con homologación? Cuando uno va a producir cualquier cosa hay muchos componentes: los productos, mano de obra, los procedimientos, los implementos utilizados para producir, los controles, de calidad por ejemplo. Cuando RENAULT le encarga a un proveedor le determina todos estos puntos y audita todos estos puntos. Cuando no está siendo auditado por RENAULT porque produce para un mercado para competir en precio, RENAULT no tiene nada que ver, es algo que vende ese proveedor a cuenta suya. Y puede variar muchísimas cosas. Por ejemplo uno puede empezar por variar componentes. Lo que contiene plástico o caucho puede variar las relaciones y utilizar más productos sintéticos, que son más baratos, obteniendo un repuesto idéntico pero con menores prestaciones. También puede no variar componentes y sí procedimientos. Por ejemplo un producto tiene que pasar por un proceso de pintura o de temperatura para cumplir con ciertas características, puede evitarlo y el producto final va a ser aparentemente idéntico pero va a tener diferentes prestaciones. Puede usar mismos productos y procedimientos y por ejemplo bajar la cantidad de pruebas para calidad, que tienen un costo, ya que son ensayos, por lo cual el producto va a tener mismos componentes y procedimientos, pero va a ser imposible para quien lo reciba si pasó por las mismas pruebas de calidad que pasó un producto original. RENAULT es quien marca las pautas de los procedimientos que son producidos por RENAULT.”* (Pregunta 20 a fojas 246 vuelto).



JOSÉ ARTIGAS  
UNIÓN DE LOS PUEBLOS LIBRES  
BICENTENARIO.UY



Comisión de Promoción y  
Defensa de la Competencia



República Oriental del Uruguay  
Ministerio de Economía y Finanzas

Pablo Rodríguez, perito de PORTO SEGURO, expresa que si bien la originalidad la determina el sello de marca, en estos casos no necesariamente tiene por qué verse afectada la calidad del producto, discrepando en este último aspecto con lo declarado por Fernando Alonso: *“Un repuesto original tiene que tener un conjunto de cualidades que hacen a la calidad del repuesto. Podemos encontrar un repuesto original y no original que la diferencia entre ambos es su origen, de donde sale. Puede salir desde el fabricante, la propia terminal de marca, que va a salir con un sello y un código de serie de ese repuesto, o puede salir del proveedor que le da a la terminal de marca el repuesto pero lo pasa al mercado sin el sello correspondiente. Si hablamos de la calidad del producto es el mismo, sólo que uno tiene el sello de fábrica y el otro no. El repuesto que nosotros llamamos original es el que tiene el sello de fábrica y lleva el código ese. Los dos productos pueden ser iguales en calidad y en cualidades pero la garantía está sujeta a si sale de la terminal de fábrica o no. La diferencia entre uno y otro está en la terminal de marca de dar garantía o no al producto. No está en la calidad. Está en que tiene la marca.”* (Pregunta 4 a fojas 259). *“Una cosa es un producto que sale del proveedor para la terminal de marca y otra cosa es que ese proveedor envíe ese producto al mercado. Lo que no puede hacer el proveedor es engañar al mercado como que sale de fábrica, tiene que salir esa declaración del proveedor que sale del mercado por él y no por la marca. No quiere decir que se vaya a cambiar la calidad del repuesto, es el mismo repuesto producido para fábrica, para la terminal de marca, sólo que no está lanzado al mercado desde la terminal de marca. Por eso la diferenciación entre un repuesto original y no original, que no tiene nada que ver con un repuesto alternativo, que para nosotros está en un tercer escalón, que ese sí ya cambia sustancialmente las cualidades del producto, donde la torsión que tiene que tener no va a ser, la calidad en cuanto a los materiales tampoco va a ser la misma, eso ya es un repuesto alternativo, la matriz con que está hecha es diferente, el packaging es diferente.”* (Pregunta 16 a fojas 260 vuelto).

Del mismo modo Leonel Mesquita (perito del BSE): *“En términos generales (lo que señala Alonso) es bastante acertado. El tema que incrementa su costo no significa que los repuestos no*





JOSÉ ARTIGAS  
UNIÓN DE LOS PUEBLOS LIBRES  
BICENTENARIO.UY



Comisión de Promoción y  
Defensa de la Competencia



República Oriental del Uruguay  
Ministerio de Economía y Finanzas

*tengan la misma calidad. Se puede obtener un precio a las mismas características, aún con disminución de controles, en mi parecer.” (Repregunta 1 a fojas 264).*

### **b) Sobre el sistema de adjudicación de repuestos**

Frente a un siniestro, y ante la necesidad de reparar el vehículo, las compañías de seguros son quienes suministran los repuestos al taller encargado de la reparación. Para ello deben adquirir repuestos, compras que suelen decidir recurriendo a diversos procedimientos.

Varias compañías utilizan programas informáticos en los que la aseguradora publica los repuestos que necesita (tipo de repuesto, marca, si deben ser originales o no, etc.) y los proveedores presentan su oferta. Las aseguradoras deciden la compra en la medida que la propuesta se ajuste a lo solicitado, constituyendo el precio un elemento determinante.<sup>8</sup> Este sistema se basa en la buena fe de los proveedores, puesto que las aseguradoras confían en que lo adquirido se ajuste a las notas de originalidad requeridas.<sup>9</sup>

Cuando los repuestos son enviados a los talleres mecánicos encargados de las reparaciones, pueden suscitarse inconvenientes. Así surge de autos que algunos mecánicos objetaron la originalidad y calidad de los repuestos suministrados por SUSVIELA, aunque también es necesario recordar el vínculo comercial que une a estos talleres con el representante de marca.

---

<sup>8</sup> Eduardo Vidal (SAN CRISTÓBAL), pregunta 4 a fojas 145; Federico Moalli (PORTO SEGURO), fojas 230 vuelto y 231; Gimena Torriani (MAPFRE), pregunta 4 a fojas 234.

<sup>9</sup> “Los repuestos se compran en función de buena fe. Si tengo dos repuestos similares yo no tengo la capacidad técnica de saber cuál es original o no, salvo que sea grosero. Los tasadores tampoco...” (Jorge Guma. SURCO. Pregunta 8 a fojas 236 vuelto). “En el mercado en general es un tema fe confianza, hemos tenido casos de representantes de marca que han entregado repuestos no originales. No tenemos mucha manera de conocer la procedencia más allá de la apariencia o el logotipo que utilizan las empresas para comercializarlos.” (Federico Moalli. PORTO SEGURO. Fojas 229). Del mismo modo Luis Guerra (HDI. Pregunta a fojas 154 vuelto).





JOSÉ ARTIGAS  
UNIÓN DE LOS PUEBLOS LIBRES  
BICENTENARIO.UY



Comisión de Promoción y  
Defensa de la Competencia



República Oriental del Uruguay  
Ministerio de Economía y Finanzas

Otras compañías, como SURCO<sup>10</sup> y HDI<sup>11</sup> utilizan un sistema de adjudicación vía e-mail de similar funcionamiento al recién mencionado. Envían sus necesidades por correo electrónico a los diversos proveedores, quienes cotizan por precio.

Finalmente otro grupo de aseguradoras, entre ellas el BANCO DE SEGUROS DEL ESTADO, adjudican los repuestos tomando como prioridad al representante de marca.<sup>12</sup>

### c) Sobre la originalidad de los repuestos vendidos por SUSVIELA

También ha sido objeto de discusión si los repuestos comercializados por SUSVIELA son originales.

Federico Cabrera explica que SUSVIELA vende tres tipos de productos: *“Para nosotros trabajar mercadería mala no es buen negocio para nosotros. Por lo cual cuidamos mucho elegir buenos proveedores, buena mercadería. Nosotros comercializamos de las tres líneas recién referidas. Tenemos repuestos originales, tenemos de la segunda línea, y también tenemos de la tercera.”* *“Cuando el repuesto dice RENAULT sólo es de la primera línea. Estamos hablando de que le compramos a empresas importantes, con trayectoria, no compramos repuestos por internet.”* (Pregunta 7 a fojas 255 vuelto). Más adelante Cabrera aclara que cuando las aseguradoras solicitan repuestos originales, SUSVIELA ofrece repuestos originales.

Según Cabrera *“LA CASA DEL RENAULT”* también comercializa productos de estas tres categorías (pregunta 7 a fojas 255 vuelto), aclarando que los originales los adquiere a *“concesionarios oficiales RENAULT en Argentina”* (fojas 257, repregunta 2).

Fernando Alonso en cambio indica que los repuestos vendidos por SUSVIELA no son originales, fundándose para ello en *“los talleres (DUNIS, 1000 MILLAS y PULSAR) y sus*

<sup>10</sup> Jorge Guma (SURCO). Pregunta 4 a fojas 236.

<sup>11</sup> Luis Guerra (HDI). Fojas 154 vuelto.

<sup>12</sup> Fabián Rodríguez. Pregunta 2 a fojas 250. Del mismo modo lo declara Fernando Alonso a fojas 249, repregunta 9.



JOSÉ ARTIGAS  
UNIÓN DE LOS PUEBLOS LIBRES  
BICENTENARIO.UY



Comisión de Promoción y  
Defensa de la Competencia



República Oriental del Uruguay  
Ministerio de Economía y Finanzas

propietarios, que no sólo han rechazado repuestos por política de garantía sino por falta de originalidad evidente.” (Preguntas 11 a fojas 245 vuelto y repregunta 8 a fojas 247 vuelto). Agrega que “LA CASA DEL RENAULT” no es representante RENAULT (repregunta 2 a fojas 248 vuelto). Lo mismo surge constatado a fojas 75.

En relación a las aseguradoras, para Eduardo Vidal (SAN CRISTÓBAL)<sup>13</sup>, Federico Moalli (PORTO SEGURO)<sup>14</sup> y Pablo Rodríguez (PORTO SEGURO)<sup>15</sup>, los repuestos vendidos por SUSVIELA no presentan diferencias significativas con relación a los de SANTA ROSA. En cambio, para Fabián Rodríguez (perito del BSE) no son originales<sup>16</sup>, y para Leonel Mesquita (perito del BSE) en algunos casos lo son y en otros no<sup>17</sup>.

---

<sup>13</sup> “Son originales, son iguales, tú no notas diferencia entre uno y otro. Pregunta: ¿Tienen las mismas características, propiedades, condiciones y procedencia de originalidad? Responde: Lo que me han dicho los técnicos es que sí. Creo que la procedencia y el proveedor es diferente. Los técnicos son peritos que trabajan de esto, de mi compañía y externos (MAPFRE España). Un perito de MAPFRE España nos dijo que eran originales.” (Preguntas 9 y 10 de fojas 146, repreguntas a fojas 147 vuelto).

<sup>14</sup> “Yo he visto repuestos de ambas empresas y no he notado diferencias de hecho lo he consultado con gente de CESVI Argentina en un caso puntual y entendieron que los repuestos eran de igual calidad y de la marca RENAULT e incluso en ese caso puntual que fue un Megane de los nuevos coincidió una de las reuniones que tuvimos con SANTA ROSA en PORTO SEGURO y yo le mostré ambos repuestos que eran una semióptica y un guardabarros a la gente de SANTA ROSA para que vieran las diferencias si es que las había. Y no pudieron diferenciar cuál era el de ellos y cuál era el de SUSVIELA. Estaba presente Fernando Alonso por SANTA ROSA. Después de esa admisión le realicé la devolución a SANTA ROSA los repuestos porque eran más caros.” (pregunta 9 a fojas 227 vuelto). “Recuerdo haber comprado 2 veces a SANTA ROSA y a SUSVIELA un guardabarros y una semióptica. En la reunión al menos la semióptica la tengo presente que él tenía en sus manos la de SANTA ROSA, las cajas eran idénticas y con la óptica en la mano me dijo: “esta no es de SANTA ROSA porque tiene un detalle acá, una silicona”, pero era la óptica de SANTA ROSA la que tenía en la mano (Fernando Alonso). Después abrimos la otra y eran iguales, después vimos que en el código de barra la fecha de fabricación era distinta y era lo único que me permitía saber cuál era cual. Fernando le sacó fotos con el celular. Yo le dije que se la tenía que devolver porque era más cara y le pedí que me reconociera que eran originales y él me reconoció que podían haber repuestos que fueran originales en el mercado que no fueran suministrados por SANTA ROSA, pero que si RENAULT descubría cual era el “dealer” que vendía fuera de la cadena podría haber un problema en la interna de RENAULT.” (Fojas 229).

<sup>15</sup> “Los que yo he visto, de SUSVIELA, tienen un sello y un número de serie que dicen que son originales, y también una calidad que un tasador puede ver en chapa, por el peso, por la torsión, se puede ver. Lo que sí, repito, no estoy al 100% de todo porque no veo el 100% de los productos que los proveedores nos mandan, nosotros apelamos a la buena fe de los proveedores que nos mandan productos.” (Pregunta 9 a fojas 259 vuelto).

<sup>16</sup> “No son originales. Los repuestos que se han suministrado, hemos visto que no son originales. Eso se percibe en el packaging, en la calidad, en la marca.” (pregunta 8 a fojas 250 vuelto).

<sup>17</sup> “Hay casos que he visto repuestos no originales de buena calidad y otros originales de procedencia argentina.” (pregunta 8 a fojas 263).



JOSÉ ARTIGAS  
UNIÓN DE LOS PUEBLOS LIBRES  
BICENTENARIO.UY



Comisión de Promoción y  
Defensa de la Competencia



República Oriental del Uruguay  
Ministerio de Economía y Finanzas

La opinión de los talleristas también se encuentra dividida. Para Gerardo Collazo (1000 MILLAS) y Sergio Guerrieri (DUNIS) los repuestos vendidos por SUSVIELA no son originales. Collazo parece llegar a tal conclusión a raíz de lo que le indica SANTA ROSA<sup>18</sup>; Guerrieri en cambio se funda en su apreciación de distintos repuestos<sup>19</sup>.

Federico Alegresa (PULSAR) por momentos manifiesta desconocer si los repuestos vendidos por SUSVIELA son originales, aunque simultáneamente justifica su rechazo alegando que no lo son. Sí afirma que los repuestos de SANTA ROSA son originales.<sup>20</sup>

Rafael Ribas (ART PERFORMANCE) declara que no encuentra diferencia entre un repuesto y otro, aunque aclara que no es idóneo para determinarlo y que para ello debe recurrirse a un “experto internacional”.<sup>21</sup>

La discusión dio lugar a que varios de los declarantes hicieran mención a sucesos puntuales en los que reparaciones de vehículos derivaron en controversias. Las versiones sobre estos hechos son contradictorias, tanto respecto a si el tallerista actuó diligentemente, como respecto a los repuestos proporcionados por SUSVIELA.

Cabe destacar también que la nota agregada a fojas 10 no resulta lo suficientemente ilustrativa al respecto, motivo por el cual este asesor sugirió que se *“acredite originalidad de los repuestos, acreditando fehacientemente y especificando (mediante factura, boleta u otro documento) a quien compra “LA CASA DEL RENAULT” los repuestos que revende y cuál es el origen y procedencia de los mismos.”* En definitiva estima el suscripto que no es posible acreditar la originalidad de los repuestos mediante copia simple de una carta, suscripta en el extranjero por persona cuyo rol en la empresa no surge debidamente identificado ni

<sup>18</sup> Pregunta 5 a fojas 161 y 8 a fojas 161.

<sup>19</sup> Preguntas 4, 5, 10, 11 y 21 entre otras (fojas 239 y 240).

<sup>20</sup> Preguntas 4, 10 y 23 a fojas 158, 158 vuelto y 159.

<sup>21</sup> Pregunta 9 a fojas 163 vuelto.



JOSÉ ARTIGAS  
UNIÓN DE LOS PUEBLOS LIBRES  
BICENTENARIO.UY



República Oriental del Uruguay  
Ministerio de Economía y Finanzas

acreditado, en el que se afirma genéricamente que todo lo vendido por su empresa como “original” es original, sin resultar tampoco probada la conexión de que esos (y no otros) sean los repuestos que efectivamente SUSVIELA adquiere para revender en plaza como legítimos.

#### **d) Condiciones para la garantía de vehículos RENAULT**

Los vehículos RENAULT y sus repuestos se encuentran bajo un régimen de garantía provista por el fabricante y/o importador, conforme luce de fojas 382 a 384: *“La Garantía RENAULT es otorgada por el Fabricante o Importador (de acuerdo con el país de comercialización) al Concesionario autorizado, quien por la presente, la extiende al comprador de un vehículo nuevo...”* (Fojas 382). El término de la garantía depende del bien protegido y de las causas del daño.

Como principio general (ver fojas 382) los vehículos RENAULT 0 km se encuentran amparados por una garantía denominada “Garantía del vehículo nuevo”, que *“cubre todo el vehículo nuevo, incluso equipos y accesorios de origen que hayan sido instalados por RENAULT, contra todo defecto de material o de montaje” “Cubre integral y gratuitamente la eliminación de cualquier defecto original de materiales o de montaje verificado por un taller de la Red RENAULT. Cubre la reparación o la sustitución de la pieza u órgano defectuoso, así como la mano de obra necesaria para estas reparaciones.”*

Esta garantía no se extingue por la transferencia de la propiedad del vehículo, y perdura hasta que se cumpla alguno de los siguientes términos: 24 meses desde la fecha de entrega al primer comprador o 50.000 kms de circulación (con excepción del RENAULT Koleos -36 meses o 100.000 kms-)

Los vehículos RENAULT también se encuentran protegidos por una “Garantía Anticorrosión” que se extiende por 6 años, y por una “Garantía Pintura” de 3 (ver fojas 383 vuelto).



JOSÉ ARTIGAS  
UNIÓN DE LOS PUEBLOS LIBRES  
BICENTENARIO.UY



Comisión de Promoción y  
Defensa de la Competencia



República Oriental del Uruguay  
Ministerio de Economía y Finanzas

En síntesis, para la marca RENAULT se destacan tres tipos de garantías: la “Garantía del vehículo nuevo”, que se extiende hasta por 2 años o 50.000 kms y cubre los daños mecánicos del automóvil; y las “Garantías por Corrosión” y “Pintura”, que se extienden hasta 6 y 3 años respectivamente. A ello debe agregársele la garantía por los repuestos RENAULT utilizados en las reparaciones, que según declararon testigos, se extiende por hasta el término de un año<sup>22</sup>.

#### e) Pérdida de la garantía RENAULT

Las cláusulas de garantía están sometidas a diversas limitaciones y excepciones. A efectos de esta investigación adquieren especial relevancia dos de ellas:

- Pérdida de garantía por reparaciones en talleres que no forman parte de la red del servicio oficial RENAULT: De acuerdo al contrato de “Garantía del vehículo nuevo” *“Los talleres de la Red RENAULT son los únicos autorizados a efectuar las intervenciones derivadas de esta Garantía, pues son los únicos que han sido capacitados para diagnosticar y reparar su unidad.”* (fojas 382) Por lo tanto *“Se excluyen de la aplicación de la Garantía todo defecto originado por: mantenimiento o reparaciones realizadas fuera de los talleres de la Red RENAULT”* (fojas 383).<sup>23</sup>
- Por uso de piezas “no homologadas” por RENAULT. De acuerdo al contrato de “Garantía del vehículo nuevo” *“Se excluyen de la aplicación de la Garantía todo defecto*

<sup>22</sup> “En el caso puntual de los repuestos en Uruguay la garantía es de un año desde adquirido el repuesto en SANTA ROSA y voy a aclarar este punto. El repuesto si bien es el mismo que tiene el vehículo cuando es ensamblado, la misma pieza, tiene una garantía menor a la que tiene el vehículo porque ese repuesto va a ser colocado en un vehículo usado y va a interactuar con otras piezas que ya tienen desgaste, deformaciones de uso, ese repuesto puede ser colocado en un vehículo que tiene 1 o 10 años en la calle.” (Fernando Alonso. fojas. 243 pregunta 1).

<sup>23</sup> Similar cláusula se aprecia en las restantes garantías: *“La Garantía Anticorrosión y la Garantía pintura no cubren: defectos que se deriven de reparaciones realizadas fuera de los talleres de la Red RENAULT”* (fojas 384).



JOSÉ ARTIGAS  
UNIÓN DE LOS PUEBLOS LIBRES  
BICENTENARIO.UY



Comisión de Promoción y  
Defensa de la Competencia



República Oriental del Uruguay  
Ministerio de Economía y Finanzas

*originado por: La utilización de piezas, órganos o accesorios no homologados por el Fabricante” (fojas 383).<sup>24</sup>*

Conforme puede apreciarse, en estos casos la pérdida de garantía es parcial y no total, dando lugar únicamente a la exclusión de "todo defecto originado" por el mantenimiento, reparación o uso de piezas no homologadas. Ello coincide con lo declarado en autos por los Sres. Fernando Alonso<sup>25</sup> y Martín Sobadjian<sup>26</sup>, quienes refirieron a la pérdida parcial de garantías. Naturalmente en estos casos la pérdida afecta no sólo al repuesto utilizado sino también a todo lo que pudo haberse dañado con su colocación.

A pesar de la claridad de lo expuesto, conforme ha podido constatarse con las distintas declaraciones testimoniales, los terceros (especialmente las aseguradoras) **parecen no tener lo suficientemente claro** el alcance de estas limitaciones, siendo un error recurrente que conciban que la pérdida de garantía siempre es total<sup>27</sup>. Esta percepción, o bien puede responder a un error de comprensión, o bien a una inducción al error.

<sup>24</sup> Similar cláusula se aprecia en las restantes garantías: “La Garantía Anticorrosión y la Garantía pintura no cubren: La utilización de piezas, órganos o accesorios no homologados por el Fabricante.” (fojas 384).

<sup>25</sup> “Pregunta: La garantía de fábrica de RENAULT, ¿admite ser parcializada? Responde: Sí, admite... Por ejemplo cuando un repuesto en Uruguay no fue provisto por SANTA ROSA ese repuesto o todo lo que tenga que ver en relación vinculante con ese repuesto pierde la garantía. Por ejemplo una simple bagueta trae de fábrica un pegamento que no deteriora la pintura. Una semiótica es una pieza eléctrica que puede comprometer o perjudicar con su mal funcionamiento no solamente la seguridad, que es lo básico, sino que puede producir fallas en los sistemas electrónicos del vehículo. El paragolpes se puede deformar, se puede decolorar, o en el peor de los casos ya sea por rígido, blando, por diferencias en su estructura puede hacer que el vehículo no reaccione como tiene que reaccionar ante un siniestro. Por ejemplo por el no accionamiento de los air bag o la no protección de otras partes del vehículo y sus ocupantes. El espólón puede no solamente deteriorarse, sino que puede no reaccionar ante un accidente como debe de hacerlo y perjudicar la seguridad de los ocupantes del vehículo.” (Fojas 244 vuelto. Pregunta 3).

<sup>26</sup> “En el caso puntual de este vehículo se debió parcializar la garantía, lo cual no implica que pierde la garantía internacional, pero queda parcializada porque hay un informe al cual accede cualquier servicio oficial y ve el historial.” (fojas 169 vuelto). “Pregunta. Si en un siniestro se rompe una pieza, un farol por ejemplo, y se coloca ese repuesto por un proveedor que no sea SANTA ROSA, ¿qué sucede con ese vehículo? Responde. Si a raíz de esa reparación genera otra consecuencia, la garantía no lo cubre. Si el vehículo tiene otro desperfecto que no se ha generado a raíz de ese nuevo repuesto, la garantía lo cubre.” (fojas 170).

<sup>27</sup> Ver declaración de Eduardo Vidal (SAN CRISTÓBAL -preguntas 8 y 7 a fojas 146 y 145 vuelto-); Luis Guerra (HDI -preguntas 8 a fojas 153 y 11 a fojas 153 vuelto-); Federico Moalli (PORTO SEGURO -fojas 230 y 231-); Gimena Torriani (MAPFRE -pregunta 7 fojas 234-); Jorge Guma (SURCO -fojas 236 vuelto-); Fabián Rodríguez (BANCO DE SEGUROS DEL ESTADO -fojas 251-).





JOSÉ ARTIGAS  
UNIÓN DE LOS PUEBLOS LIBRES  
BICENTENARIO.UY



Comisión de Promoción y  
Defensa de la Competencia



República Oriental del Uruguay  
Ministerio de Economía y Finanzas

De la prueba documental aportada surge que este error pudo haberse originado en las propias comunicaciones enviadas por SANTA ROSA, puesto que en las notas que envió a las aseguradoras no sólo no surge especificado que las pérdidas de garantía estén vinculadas únicamente a “**todo defecto originado**” (conforme sí se ha señalado con claridad en los contratos de garantía), sino que directamente parecen indicar que la pérdida de garantías es total<sup>28</sup>. Idénticos comentarios merecen la nota agregada a fojas 6<sup>29</sup>, la comunicación que GROUPE RENAULT enviara a esta Comisión a fojas 74 y 389<sup>30</sup>, y el modelo de declaración agregado por 1000 MILLAS a fojas 105.

#### f) Cambios en las adquisiciones por parte de las aseguradoras

Como consecuencia de esta situación, y luego de algunas controversias puntuales suscitadas en torno a la reparación de vehículos, distintas aseguradoras, o bien dejaron de adquirir productos SUSVIELA para la reparación de vehículos en garantía, o dejaron de hacerlo cuando el taller interviniente en la reparación forma parte de la red de servicio oficial.

Federico Cabrera (SUSVIELA) señala que RSA, el BANCO DE SEGUROS DEL ESTADO y MAPFRE son algunas de las compañías que dejaron de comprar repuestos para vehículos en garantía, aclarando que las demás compañías de seguros compran únicamente cuando no se trata de reparaciones a efectuar en los talleres PULSAR, 1000 MILLAS y DUNIS (repreguntas 12 y 13 a fojas 258).

---

<sup>28</sup> “Informamos a ustedes que SANTA ROSA AUTOMOTORES S.A. representante exclusivo de la marca RENAULT en Uruguay, en línea con las políticas internacionales de RENAULT condiciona la validez de la garantía de los vehículos al uso en todos los casos de repuestos provistos por SANTA ROSA AUTOMOTORES S.A.” (fojas 81, 83, 85, 87, 89, 91, 93 y 95). “...la garantía que RENAULT ofrece a sus vehículos y a sus piezas en Uruguay, está condicionada a que todas las partes utilizadas en reparaciones sean proporcionadas en forma exclusiva por Santa Rosa Automotores S.A.” (fojas 82, 84, 86, 88, 90, 92, 94 y 96).

<sup>29</sup> Se señala “comprometen la garantía de su vehículo” sin aclaración alguna al respecto.

<sup>30</sup> “Por último, hacemos saber que a los efectos de la validez de la garantía comercial de nuestros vehículos que se comercializan en la República Oriental del Uruguay, es requisito indispensable que todas las intervenciones y/o reparaciones sobre los mismos sean realizadas ante Santa Rosa Automotores S.A., empresa que cumple con las condiciones necesarias para garantizar tanto a los vehículos que comercializa como a sus piezas.”





JOSÉ ARTIGAS  
UNIÓN DE LOS PUEBLOS LIBRES  
BICENTENARIO.UY



Comisión de Promoción y  
Defensa de la Competencia



República Oriental del Uruguay  
Ministerio de Economía y Finanzas

Federico Moalli (PORTO SEGURO) declara: *“Pregunta: Si ha habido rechazo por parte de talleres de repuestos adjudicados por licitación a SUSVIELA S.A. Responde: Sí. Pregunta: En caso afirmativo, ¿qué motivó dicho rechazo? Responde: La procedencia de los repuestos que no son suministrados por SANTA ROSA... La empresa SANTA ROSA se ha reunido varias veces con nosotros en PORTO SEGURO e incluso en SANTA ROSA buscando realizar algún tipo de convenio a fin de comprar repuestos de la marca RENAULT en forma exclusiva para vehículos con menos de 6 años de antigüedad argumentando que por disposiciones de la marca RENAULT si los repuestos colocados en una reparación no son suministrados por SANTA ROSA dichos vehículos perderían la garantía. No se firmó ese contrato de exclusividad.”* (Preguntas 5, 6 y 7. Fojas 227). *“Nosotros le seguimos comprando a SUSVIELA. Cuando los vehículos asegurados por PORTO son reparados en algunos talleres (DUNIS, 1000 MILLAS, PULSAR y en el interior hay otros más), no le compramos los repuestos a SUSVIELA porque los talleres no los aceptan. Para evitar la discusión y tener al asegurado en el medio, le compramos a SANTA ROSA a pesar de la diferencia de precios que muchas veces hay. En los restantes talleres nosotros le compramos al mejor postor dentro del marco de la póliza. Los autos con menos de 5 años de antigüedad deben llevar repuestos originales. En los casos en los que reparamos en esos otros talleres SANTA ROSA envía una carta dirigida al propietario del vehículo donde explicita cuales son los repuestos suministrados por SANTA ROSA y aclarando que la colocación de repuestos no suministrados por la misma, hacen “comprometer” la garantía de la marca.”* (Pregunta 13 a fojas 227 vuelto). Lo afirmado resulta coincidente con los documentos agregados de fojas 19 a 25.

Eduardo Vidal (SAN CRISTÓBAL) *“SANTA ROSA nos impidió reparar un vehículo en un taller que había elegido el asegurado si no le comprábamos los repuestos a ellos. Eso nos lo dijo verbalmente primero y luego formalmente el taller DUNIS, casi dos meses después del siniestro y casi un mes después de haberle dado los repuestos al taller, nos manda un mail diciendo que no va a reparar el auto por no haber comprado repuestos a SANTA ROSA.”* (Pregunta 6 a fojas 145). Según el testigo, SANTA ROSA presionó a SAN CRISTÓBAL, exigiéndole la compra de repuestos



JOSÉ ARTIGAS  
UNIÓN DE LOS PUEBLOS LIBRES  
BICENTENARIO.UY



Comisión de Promoción y  
Defensa de la Competencia



República Oriental del Uruguay  
Ministerio de Economía y Finanzas

bajo amenaza de impedirles la reparación del vehículo: “...Allen (Armando) nos informa que en esas condiciones nuestro asegurado perdería la garantía, nosotros le transmitimos que si se sustanciaba así la garantía la sustanciábamos nosotros en sustitución. Allí la respuesta de Allen fue que en ese caso no dejarían reparar el vehículo... dos días después de la confirmación por parte de DUNIS de que iban a reparar el auto recibimos un correo de DUNIS diciendo que por ser taller representante de SANTA ROSA no podían reparar el vehículo si no le comprábamos los repuestos a ellos. Se cumple de esta manera la amenaza que nos hiciera Allen de que no nos dejaría reparar el vehículo si no le comprábamos los repuestos y la contramarcha del taller DUNIS de que iban a reparar el vehículo...” (Pregunta 7 a fojas 145 vuelto). Similares comentarios pueden extraerse de la carta agregada a fojas 12.

Luis Guerra (HDI) expresa: “Los talleres oficiales nos argumentaban que no podían reparar el vehículo y para no retrasar al asegurado teníamos que comprar los originales para que el taller los acepte, sino el problema lo trasladábamos al asegurado. Los talleres son los oficiales de RENAULT, por ejemplo DUNIS, son unos cuantos.” (Pregunta 18 a fojas 153 vuelto). “Las compañías se ven obligadas a terminar comprando los repuestos a SANTA ROSA para evitar un problema al asegurado que se ve rehén de la situación.” (Preguntas 11 y 13 a fojas 153 vuelto). “Pregunta: ¿Dichos talleres (oficiales) aceptan hoy día repuestos de SUSVIELA? Responde: Para reparaciones de vehículos que estén en garantía no. Pregunta: ¿Para vehículos que no están en garantía? Sí. Pregunta: La situación que usted describe en torno a los repuestos, ¿tiene conocimiento que se repita en otras marcas de vehículos? Responde. Sí se pide para el período de garantía que sean repuestos originales, no se exige que sea un proveedor determinado.” (Fojas 154 vuelto y 155).

Jorge Guma (SURCO): “...el taller no los tomó (los repuestos de SUSVIELA) por considerar que los repuestos no eran originales. Recuerdo puntualmente una ocasión... El taller en que sucedió esto fue 1000 MILLAS. Se compraron los repuestos a SUSVIELA, se devolvieron y se compraron nuevamente a SANTA ROSA.” (Pregunta 6 a fojas 236). “SUSVIELA es proveedor nuestro pero



JOSÉ ARTIGAS  
UNIÓN DE LOS PUEBLOS LIBRES  
BICENTENARIO.UY



Comisión de Promoción y  
Defensa de la Competencia



República Oriental del Uruguay  
Ministerio de Economía y Finanzas

*dejamos de solicitarle cotización para aquellos vehículos que están en garantía de la marca RENAULT.” (Pregunta 16 a fojas 237).*

Gimena Torriani (MAPFRE): *“No puedo afirmar que se trate de una presión. Puedo decir que se nos ha comunicado que al no colocar repuestos comprados a SANTA ROSA hace perder la garantía del vehículo asegurado. Recuerdo únicamente una ocasión en el que se compraron los repuestos a SANTA ROSA a pesar de haber cotizado a SUSVIELA. El cliente manifestó que estaba perdiendo la garantía porque no se estaban poniendo los repuestos de SANTA ROSA. Ahí la compañía aseguradora cambió el repuesto. Estaba en marcha la reparación. No recuerdo cuál fue el taller. Esto fue este año, no recuerdo el mes. Que yo tenga conocimiento antes no hubo problema, pero no necesariamente llega a mis manos. Que yo tenga conocimiento no se ha repetido...” (Pregunta 7 a fojas 234). Lo afirmado resulta coincidente con los documentos agregados de fojas 15 a 18, 26 y 27.*

Similar problema se nos presenta en relación a los años de antigüedad del vehículo. Conforme señaláramos, la garantía mecánica se extiende hasta por un lapso de dos años. Sin embargo varias aseguradoras recurren a la compra de repuestos “originales” durante los primeros cinco, a efectos de mantener la garantía. Corresponde destacar que en muchos casos esta obligación obedece a las condiciones de la póliza emitida por las propias aseguradoras, y no al cumplimiento de solicitudes efectuadas por terceros.<sup>31</sup>

También es de destacar que algunos talleristas no parecen tener claro el término de garantía de los vehículos, pudiendo esta situación derivar en eventuales conflictos.<sup>32</sup>

### **g) Actitud de los talleres respecto a vehículos RENAULT**

<sup>31</sup> Eduardo Vidal (SAN CRISTÓBAL), pregunta 4 a fojas 145; Federico Moalli (PORTO SEGURO), pregunta 13 a fojas 227 vuelto; Federico Rodríguez (BANCO DE SEGUROS DEL ESTADO), fojas 250 vuelto.

<sup>32</sup> Rafael Ribas (fojas 165). Gerardo Collazo (fojas 162). Sergio Guerrieri (pregunta 5 a fojas 239).



JOSÉ ARTIGAS  
UNIÓN DE LOS PUEBLOS LIBRES  
BICENTENARIO.UY



Comisión de Promoción y  
Defensa de la Competencia



República Oriental del Uruguay  
Ministerio de Economía y Finanzas

Conforme señaláramos, surge de autos que los talleres PULSAR, 1000 MILLAS y DUNIS justifican el uso exclusivo de repuestos provistos por SANTA ROSA para la reparación de vehículos en garantía, en algunos casos alegando razones de calidad, en otros por entender directamente que no son originales, ya sea por decisión propia<sup>33</sup>, o a raíz de lo que les informa SANTA ROSA.<sup>34</sup>

Surge también constatado que algunos de estos talleristas han utilizado dichos repuestos cuando los vehículos se encuentran fuera de garantía, en caso que el cliente lo solicitara o aceptase.<sup>35</sup>

---

<sup>33</sup> “Pregunta: Si ha habido rechazo por parte de su taller de repuestos adjudicados por licitación a SUSVIELA. Responde: Si el auto estaba en garantía sí porque correspondía sólo repuestos originales.” “Pregunta: Los repuestos proporcionados por SANTA ROSA y SUSVIELA, ¿son iguales en cuanto a su calidad (originales)? Responde: Por lo que he visto en algunas cosas sí y en otras no. El original cuando lo vamos a colocar nos damos cuenta que es una cosa y el paralelo es otra cosa, no implica que el paralelo sea malo. La diferencia está en la pérdida de tiempo de reparación de mano de obra cuando el producto es paralelo.” “Pregunta: ¿Algún cliente le ha manifestado que prefiere poner algún repuesto que no sea importado por los importadores oficiales de las marcas en Uruguay? Responde: Si el auto está en garantía nunca me lo han propuesto. (Federico Alegresa. 1000 MILLAS. Preguntas 4, 9 y repregunta a fojas 158, 158 vuelto y 159 vuelto). Luego el Sr. Alegresa declara no saber si los repuestos vendidos por SUSVIELA son o no originales (preguntas 10 y 23 a fojas 158 vuelto y 159).

“Pregunta: Si ha habido rechazo por parte de su taller de repuestos adjudicados por licitación a SUSVIELA S.A. Responde: Sí. En varias oportunidades. En febrero de este año hubo un rechazo, hace poco hubo otro en un caso con HDI, donde rechazamos el paragolpes trasero que no era igual al original. Nosotros tenemos que proteger a nuestro cliente, si le colocáramos ese paragolpes, por ejemplo, le iba a quedar diferente. El empaque de ese paragolpes decía made in Taiwán. Pregunta: En caso afirmativo, ¿qué motivó dicho rechazo? Responde: Que no son repuestos originales... Yo nunca vi un repuesto original hecho en Taiwán. Las cajas no son iguales a la original en la mayoría de los casos, a veces tienen el logo a veces no.” (Sergio Guerrieri. DUNIS. Preguntas 4 y 5 a fojas 239).

<sup>34</sup> “Pregunta: Si ha habido rechazo por parte de su taller de repuestos adjudicados por licitación a SUSVIELA. Responde: Sí. Pregunta: En caso afirmativo, ¿qué motivó dicho rechazo? Responde: Que no son repuestos originales.” “Pregunta: Los repuestos proporcionados por SANTA ROSA y SUSVIELA, son iguales en cuanto a su calidad (originales)? Responde: No lo sé. Realmente no lo sé en cuanto a la calidad originales, lo único que puedo decir que uno viene en una caja o el otro en otra, pero la calidad no la sé.” “...se sabe que el auto en garantía corresponde que los repuestos sean los originales, entregados y suministrados por el importador” “No acepto repuestos de SUSVIELA porque no son originales a mi entender por lo que me dice SANTA ROSA.” (Gerardo Collazo. PULSAR. preguntas 4, 5, 9, 11, 13 y 23 a fojas 161 y 162).

<sup>35</sup> “...si tiene varios años en plaza se lo coloca sin ningún problema. En este último caso ha habido diferencia en calidad o puede venir una pieza deformada, lleva más tiempo colocarlo.” (Federico Alegresa. 1000 MILLAS. Fs. 159 vto.). “Como dije antes, la compra que le hago yo a SUSVIELA oscila en 9000 pesos mensuales, son autos que no están en garantía y que los clientes quieren precios más baratos.” (Sergio Guerrieri. DUNIS. Fojas 241 vuelto).



JOSÉ ARTIGAS  
UNIÓN DE LOS PUEBLOS LIBRES  
BICENTENARIO.UY



Comisión de Promoción y  
Defensa de la Competencia



República Oriental del Uruguay  
Ministerio de Economía y Finanzas

Por otra parte, y al igual que acontece con las aseguradoras, las declaraciones de los talleristas revelan su desconocimiento respecto al alcance del régimen de pérdida de las garantías, pareciendo que en todos los casos la pérdida fuera total.<sup>36</sup>

Previo a culminar no debe perderse de vista que el propio Martín Sobadjian declaró que SANTA ROSA puede sancionar a los talleres oficiales que utilizan repuestos adquiridos a terceros, pudiendo ello constituir una presión respecto a la decisión de los talleristas en sus actuaciones: *“En el caso de un taller oficial lo hablaríamos para solicitar las explicaciones y podría llegar a haber algún tipo de sanción, una observación, perder beneficios comerciales, etc. No es un tema de presión sino que son las reglas de juego. Al service oficial previo a serlo se le explican las condiciones y el taller de antemano lo acepta.”* (Fojas 171).

Sobre este extremo resulta importante recordar lo acontecido con el taller ART PERFORMANCE, quien perdiera la calidad de taller oficial (o viera interrumpido su proceso de certificación como tal), según Rafael Ribas por haber utilizado repuestos de SUSVIELA (fojas 163), según Fernando Alonso por falta de diligencia.

#### **h) Justificaciones de la pérdida de garantía**

---

<sup>36</sup> *“Pregunta: ¿Tiene conocimiento de que SANTA ROSA haya manifestado que para el caso de aceptarse repuestos de SUSVIELA se le retiraría al asegurado la garantía internacional de la marca RENAULT en el vehículo siniestrado? Respnde: Si el repuesto no es original se le comunica al cliente y a SANTA ROSA y si el cliente lo acepta se le hace firmar un documento que él sabe que en la reparación se ha puesto un repuesto no original, para autos que están dentro de la garantía.”* (Federico Alegresa. 1000 MILLAS. pregunta 8 a fojas 158).

*“Pregunta: ¿Tiene conocimiento de que SANTA ROSA haya manifestado que para el caso de aceptarse repuestos de SUSVIELA se le retiraría al asegurado la garantía internacional de la marca RENAULT en el vehículo siniestrado? Responde: Sí, tengo conocimiento porque los repuestos que suministra SANTA ROSA son supuestamente los únicos originales. Entonces tengo conocimiento y sé que ha sucedido. Pregunta. ¿Por qué dice que supuestamente son los únicos originales? Responde. Por lo que nos dice SANTA ROSA el único representante oficial es SANTA ROSA.”* (Gerardo Collazo. PULSAR. preguntas 4, 5 y 8 a fojas 161).

*“Pregunta: Tiene conocimiento de que SANTA ROSA haya manifestado que para el caso de aceptarse repuestos de SUSVIELA se le retiraría al asegurado la garantía internacional de la marca RENAULT en el vehículo siniestrado. Responde: Sí, es correcto. No tengo conocimiento si el retiro de la garantía es total o parcial. En muchos casos no se ha hecho cuando correspondía haberlo hecho.”* (Sergio Guerrieri. Pregunta 8 a fojas 239 vuelto).





JOSÉ ARTIGAS  
UNIÓN DE LOS PUEBLOS LIBRES  
BICENTENARIO.UY



Comisión de Promoción y  
Defensa de la Competencia



República Oriental del Uruguay  
Ministerio de Economía y Finanzas

SANTA ROSA esgrime en su evacuación de vista una serie de argumentos que a su criterio justifican la pérdida de las garantías.

Del mismo modo lo declara Fernando Alonso: *“Para garantizar los repuestos RENAULT debe tener certeza de que ese repuesto fue provisto por RENAULT. Para ello lo que hace es designar representantes en los diferentes países, en el caso de SANTA ROSA es representante exclusivo de la marca RENAULT en Uruguay. Y a esos representantes les designa sus proveedores dentro de RENAULT, que en el caso de SANTA ROSA son RENAULT Francia en un 80%, RENAULT Brasil aproximadamente el 15% y RENAULT Argentina 5% y puntualmente alguna pieza particular desde RENAULT Colombia... RENAULT en Uruguay no garantiza repuestos de ningún tipo que no sean provistos desde SANTA ROSA por lo ya explicado. Además RENAULT no permite mundialmente (política a nivel mundial) que sus representantes oficiales distribuyan o vendan a otros países a cualquier empresa para que no se produzca el efecto de homologación de repuestos no originales porque una vez que el repuesto está fuera de las líneas de trazabilidad marcadas por RENAULT es prácticamente imposible, y en muchos casos imposible, diferenciarlos de los repuestos no originales.”* (Pregunta 1. Fojas 243.)

Martín Sobadjian responde que esta política obedece a garantizar la seguridad de los vehículos: *“garantizar el producto, en algunos casos las vidas de los ocupantes del vehículo, la calidad del mismo, el valor de reventa y cuidar la imagen de la marca.”*

Del mismo modo Sergio Guerrieri (DUNIS): *“Pregunta: ¿Qué riesgos usted entiende el cliente enfrenta cuando repara con repuestos que no está determinado si son originales o no? Responde: Primero pierde valor de reventa su unidad y en algunos casos puede tener un problema de seguridad.”* (Pregunta 40 a fojas 241).

**i) ¿Existió un cambio en las políticas RENAULT?**



JOSÉ ARTIGAS  
UNIÓN DE LOS PUEBLOS LIBRES  
BICENTENARIO.UY



Comisión de Promoción y  
Defensa de la Competencia



República Oriental del Uruguay  
Ministerio de Economía y Finanzas

A efectos de proceder al análisis de las actuaciones puede resultar de relevancia conocer si las prácticas denunciadas constituyen una decisión reciente de SANTA ROSA, o si por el contrario el comportamiento del mercado siempre ha sido el mismo.

Federico Cabrera (SUSVIELA) expresa que existió un cambio “gradual” a partir del año 2013 en las políticas RENAULT. Señala que previo a ello, y desde 1987, SUSVIELA vendía repuestos sin inconvenientes, tanto originales como no originales (repreguntas 9 a 11, fojas 257 vuelto y 258). Destaca además que aún actualmente, respecto a las otras marcas que SUSVIELA comercializa (PEUGEOT y CITRÖEN) estos vehículos “no pierden la garantía por usar nuestros repuestos. Nunca tuvimos un caso similar.” (Repregunta 16 a fojas 258).

Similares comentarios se extraen de quienes trabajan en algunas aseguradoras (Luis Guerra -HDI-<sup>37</sup>, Federico Moalli -PORTO SEGURO-<sup>38</sup>).

Fernando Alonso (SANTA ROSA) aclara que estas decisiones obedecen a la política de RENAULT internacional, y que SANTA ROSA ha intentado cumplirla con cierta gradualidad, buscando con ello no generar un impacto o conflicto en el mercado: “Hay dos formas. O decimos que no tiene garantía, chocar con todo el mundo y prender fuego la marca en Uruguay. El otro camino, que nosotros elegimos, es hablar con los actores, hay aseguradoras que lo entendieron, trabajan muy seriamente, hay otras que no les interesa y lo que ven es que pueden comprar un repuesto más barato, y nada más. Lo que quieren es comprar más barato. Qué es ese repuesto, cómo vino, de donde, “ah, no sé, a mí me lo vendieron como original”. Entonces de muy buena manera, sin presión, por ejemplo el caso de PORTO, que compra repuestos de esa forma,

---

<sup>37</sup> “Pregunta: ¿Desde cuándo comenzó este proceso de presión en la plaza por parte de SANTA ROSA? Responde: Nueve meses, desde el inicio de este año... Antes no habíamos tenido noticia que tuvieran esta práctica con la garantía, comprábamos en cualquier lado.” (fojas 153 vuelto).

<sup>38</sup> “Pregunta: ¿Desde cuándo comenzó este proceso de presión en la plaza por parte de SANTA ROSA? Responde: Recuerdo que puede hacer quizás un año o un año y medio que venimos conversando con SANTA ROSA por el tema puntual.” (pregunta 17 a fojas 228). “No fue inmediato. Yo estimo que debe haber sido por fines de 2013 o principios de 2014. Antes de asumir el cargo no me comunicaron de este problema. Las reparaciones se hacían normalmente en cualquier taller y con cualquier repuesto. Las dos eran proveedores de la empresa.” (fojas 230 vuelto).





JOSÉ ARTIGAS  
UNIÓN DE LOS PUEBLOS LIBRES  
BICENTENARIO.UY



Comisión de Promoción y  
Defensa de la Competencia



República Oriental del Uruguay  
Ministerio de Economía y Finanzas

*nosotros nunca dejamos de responder por los clientes de PORTO, no dijimos arréglense con PORTO. Nosotros respondimos. ¿Eso significa que el repuesto esté bien? RENAULT informó en primera instancia, con la carta de Medellín, a todas las aseguradoras, se les informó, les explicamos las políticas de garantía, para tratar de transitar este camino, de defensa de la marca, porque acá esta todo bárbaro, unos venden repuestos, otros seguros, pero si SANTA ROSA no vende autos nadie vende seguros ni repuestos. Para no perjudicar la marca, con muchísimo trabajo logramos mejorar la marca, no se deteriore la marca por enfrentamientos. Porque si no la gente no va a comprar más RENAULT. Las personas no quieren estar 5 días atrás de una garantía para ver qué paso, de donde vino el repuesto, etc. Él quiere que se lo garanticen. Las charlas con las aseguradoras vienen desde hace 1 año y medio o 2 años. Explicamos claramente. Lo que sucede es que las aseguradoras actuaron de diferente manera, algunas defendiendo su interés particular, y otras defendiendo el interés final del cliente. Es sabido que el mercado de seguros automotriz es deficitario. Por eso las aseguradoras mantienen la cartera automotriz para ser parte del mercado, venta de seguros cruzados, etc. Por lo cual los costos para ellos son críticos, pero para mí eso no justifica que se termine descuidando el cliente.” (Pregunta 1 a fojas 243 y 244). “Pregunta: ¿Cuál fue el motivo que hizo que SANTA ROSA realizara esas reuniones con las aseguradoras? ¿Cuál fue el disparador? Responde: No es un antes y un después. Es un proceso. SANTA ROSA estuvo y está en falta con RENAULT porque no aplica 100% las políticas de garantía y si bien no defraudó a RENAULT a conciencia, la garantía la asume SANTA ROSA, frente a vehículos que ponen repuestos no originales. No podemos salir a pelearnos con todo el mundo.” (Repregunta 7 a fojas 249).*

**j) Sobre la diferencia de precios entre repuestos de SUSVIELA y SANTA ROSA**

Surge constatado en autos que algunos de los repuestos vendidos por SUSVIELA son más baratos que los de SANTA ROSA. Así lo declaran Eduardo Vidal (SAN CRISTÓBAL -preguntas 14 y 15 a fojas 146-), Luis Guerra (HDI -preguntas 14 y 15 a fojas 153 vuelto-), Federico Moalli (PORTO SEGURO -preguntas 14 y 15 a fojas 228-), Gimena Torriani



JOSÉ ARTIGAS  
UNIÓN DE LOS PUEBLOS LIBRES  
BICENTENARIO.UY



Comisión de Promoción y  
Defensa de la Competencia



República Oriental del Uruguay  
Ministerio de Economía y Finanzas

(MAPFRE -preguntas 14 y 15 a fojas 234 vuelto-), y Jorge Guma (SURCO -preguntas 14 y 15 a fojas 236 vuelto-).

Consultado Fernando Alonso responde: *“Eso es más que inexplicable ya que la política de precios de SANTA ROSA no tiene de ninguna manera, y esto es comprobable con información auditada por auditores externos y por RENAULT, quien además condiciona a SANTA ROSA sus márgenes, no existe un lucro de ninguna manera y en ningún caso desmedido. En todos los casos es más que razonable y sin embargo SUSVIELA dice vender repuestos originales argumentando una triangulación, que adicionaría costos a ese repuesto, a precios que no son para nada razonables. Hay casos donde el precio de venta de SUSVIELA estuvo por debajo del precio de venta FOB de RENAULT. Una semióptica por ejemplo.”* (Pregunta 12 a fojas 246).

Alonso destaca que la conducta de SUSVIELA perjudica a SANTA ROSA, tanto por la menor calidad del repuesto, como por las distorsiones que se generan en cuanto a la percepción de los precios (Pregunta 17 a fojas 246 vuelto).

Federico Cabrera en cambio estima que el motivo está en que *“marcamos menos ganancias, sin duda. Además al comprar a intermediarios creo que estamos comprando más caro que ellos todavía, más que nada habría que preguntarles a ellos por qué venden tan caro.”* (Repregunta 7 a fojas 257 vuelto).

#### **k) Sobre la estructura de costos operativos de SUSVIELA y SANTA ROSA**

SANTA ROSA al evacuar su vista califica a SUSVIELA como “free rider”. Fernando Alonso compara la operativa de negocios de SANTA ROSA con la de SUSVIELA, describiendo diversos gravámenes que están a cargo de esta última y no así de la primera, generándose a su entender, a raíz de ello, ciertas desventajas.



JOSÉ ARTIGAS  
UNIÓN DE LOS PUEBLOS LIBRES  
BICENTENARIO.UY



Comisión de Promoción y  
Defensa de la Competencia



República Oriental del Uruguay  
Ministerio de Economía y Finanzas

*“SANTA ROSA es quien representa a la marca. Quien mediante su trabajo e inversión genera el mercado para los repuestos. Para ello SANTA ROSA debe respaldar siempre a los usuarios de la marca para cuidar su imagen y este mercado. SUSVIELA simplemente se limita a vender aquellos repuestos de los cuales tiene rotación, y esta es la principal diferencia. SUSVIELA sólo lucra mientras SANTA ROSA es el único que tiene absolutamente todas las obligaciones.” “SANTA ROSA para poder comercializar los repuestos y para representar a la marca en el Uruguay debe cumplir con muchos requisitos como por ejemplo procedimientos para manejo de repuestos de RENAULT para lo cual SANTA ROSA posee un departamento con personal exclusivo contratado para auditar dichos procedimientos además de ser auditado por RENAULT. Por otra parte también se debe cumplir con las normas de marketing e imagen de marca. Que por ejemplo hizo que SANTA ROSA renovara hace muy pocos meses absolutamente toda su cartelería, papelería, en todos sus locales con un alto costo debido a cambios en el logo de RENAULT.” (Preguntas 8 y 5 a fojas 245 y 244 vuelto).*

Destaca que SANTA ROSA también tiene costos por “stockear” productos: *“RENAULT exige a SANTA ROSA para poder garantizar estos repuestos niveles de stock representativos o importantes y sobre todo y por lo cual tenemos auditorías frecuentes se cumplan todos los procesos de almacenaje, disposición, transporte, según normas RENAULT” (Pregunta 1 a fojas 243).*

Luego menciona que SUSVIELA se aprovecha de estas inversiones señalando que *“utiliza la marca RENAULT que se encuentra registrada por RENAULT y sus logos sin autorización ninguna dándose a conocer con el uso de esta marca e impulsando su negocio con ello, no tiene autorización, y ni siquiera respeta las normas más básicas ni el principio que son los formatos de los logos. Por ejemplo he visto muchas veces pasar la camioneta de reparto de SUSVIELA utilizando un logo registrado por RENAULT pero desde hace más de 20 años.” (Pregunta 6 fojas 244 vuelto).*

### **1) Compras de repuestos de SANTA ROSA a SUSVIELA**

Federico Cabrera en su declaración de parte señala que las compras de SANTA ROSA a SUSVIELA son diarias, que hasta marzo del 2015 rondaban entre los \$80.000 y \$100.000



JOSÉ ARTIGAS  
UNIÓN DE LOS PUEBLOS LIBRES  
BICENTENARIO.UY



Comisión de Promoción y  
Defensa de la Competencia



República Oriental del Uruguay  
Ministerio de Economía y Finanzas

mensuales, y que incluían compras para vehículos en garantía (40%) y fuera de garantía (60%) (Preguntas 4 y 5 a fojas 255 y repregunta 5 a fojas 256 vuelto).

Fernando Alonso discrepa con lo dicho por Cabrera, declarando que las compras de SANTA ROSA a SUSVIELA son “*excepcionales*”, “*para vehículos fuera de garantía, ante la demora de un repuesto y en conformidad del cliente... son colocados en el vehículo siempre a conciencia del cliente, a solicitud del cliente, y fuera de los períodos de garantía, y en muchos casos de forma temporal para que el cliente pueda circular mientras le colocamos su repuesto.*” (Repreguntas 3, 4, 9, 10, 11 a fojas 247 vuelto).

Alonso niega haber adquirido repuestos para vehículos en garantía (repregunta 12 a fojas 248). Sin embargo luego declara no recordarlo, señalando que en algún momento se les pudo haber puesto a vehículos en garantía, “temporalmente”, repuestos de SUSVIELA (repregunta 17 a fojas 248).

A fojas 275 a 379 comparece SUSVIELA agregando facturas de repuestos vendidos a SANTA ROSA, algunos de ellos para vehículos que se encontrarían en garantía.

#### **m) Impacto de los costos de los repuestos**

Conforme anticipábamos al inicio de este informe, los costos de los repuestos repercuten sobre las propias aseguradoras, quienes se ven obligadas a absorberlos. Sin perjuicio que ello pueda luego derivar en última instancia sobre los consumidores (frente a un eventual aumento en las pólizas), en principio la afectación la sufrirían las aseguradoras.



JOSÉ ARTIGAS  
UNIÓN DE LOS PUEBLOS LIBRES  
BICENTENARIO.UY



Comisión de Promoción y  
Defensa de la Competencia



República Oriental del Uruguay  
Ministerio de Economía y Finanzas

*“El valor de los repuestos y la mano de obra incide a la hora de cálculo técnico de la tarifa, por eso hay marcas más caras que otras. Nosotros a partir de ese incidente aumentamos la tarifa de la marca RENAULT, porque a la hora de la compra de repuestos estábamos al libre albedrío de lo que SANTA ROSA dijera... a raíz de este caso hicimos una comunicación a nuestros corredores de que no suscribirían seguros de RENAULT por vehículos de menos de 6 años de antigüedad...” (Eduardo Vidal. SAN CRISTÓBAL. Fojas 147).*

*“Las diferencias de precios las absorbe PORTO SEGURO. Nosotros durante todo el año tenemos un departamento que modela las tarifas de los vehículos, en la medida que se pague más por las indemnizaciones eso se va a reflejar en el aumento de la prima. No es un efecto inmediato. La bolsa de indemnizaciones se divide entre las pólizas pero existen variables de mercado que hacen que uno no pueda subir una marca demasiado para no perder competitividad.” (Federico Moalli. Pregunta 13. Fojas 228).*

*“Cuando la empresa (aseguradora) no es cumplidora tiene un beneficio económico porque compra más barato...” (Sergio Guerrieri. DUNIS. Pregunta 35. Fojas 241).*

*“Pregunta. ¿Qué efectos tiene para ustedes la adquisición de repuestos más caros? Responde. Que son más caros. Y esa pérdida la absorbe la compañía. ¿Puede repercutir en las tarifas? No lo sé.” (Luis Guerra. HDI. Fojas. 155).*

#### **n) Participación en el mercado**

Fernando Alonso manifiesta que *“SANTA ROSA vende menos repuestos que SUSVIELA, por lo que quien vende más es quien domina el mercado. Está muy claro que primero no hay posición dominante, segundo no se perjudica a SUSVIELA ni esto es en contra de SUSVIELA o nadie en particular, es simplemente el cuidado de las políticas de la marca.” (Pregunta 1 a fojas 244).* Según



JOSÉ ARTIGAS  
UNIÓN DE LOS PUEBLOS LIBRES  
BICENTENARIO.UY



Comisión de Promoción y  
Defensa de la Competencia



República Oriental del Uruguay  
Ministerio de Economía y Finanzas

Alonso para vehículos fuera de garantía SUSVIELA tiene ventas sensiblemente superiores a las de SANTA ROSA.

### 3. CONCLUSIONES

En virtud de lo expuesto este asesor sugiere:

- 1- Intimar bajo apercibimiento la agregación de la documentación faltante, tanto a las partes como a las aseguradoras.
- 2- Considerar si corresponde o no la citación de los dos testigos faltantes, atento a lo expresado en el presente informe.
- 3- Declarar la confidencialidad y proceder al desglose de la documentación agregada a fojas 210, 225 y 252.