



JOSÉ ARTIGAS
UNIÓN DE LOS PUEBLOS LIBRES
BICENTENARIO.UY



Comisión de Promoción y
Defensa de la Competencia



MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS
REPÚBLICA ORIENTAL DEL URUGUAY

Informe No 39/2016

Montevideo, 4 de mayo de 2016

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

1. ANTECEDENTES

El presente informe es complementario de los elaborados anteriormente por quien suscribe, especialmente del N° 96/2015 (fojas 394 y siguientes), al que nos remitimos en todos sus términos.

2. ANÁLISIS

Atento a lo señalado en los Informes N° 96/2015 y 35/2016, el firmante concluye que si bien no se ha logrado constatar la comisión de prácticas anticompetitivas, es necesario efectuar ciertas puntualizaciones.

De la prueba recabada no es posible constatar la originalidad de los repuestos RENAULT que, vendidos por SUSVIELA, dieron lugar a los diferentes sucesos mencionados en diversas declaraciones testimoniales, en coincidencia además con los dichos de ambas partes.

Es de recordar que la Comisión había solicitado a SUSVIELA la acreditación de la originalidad de sus productos, y si bien ésta proporcionó documentación, a criterio del firmante no es concluyente en el sentido referido en el párrafo anterior.

En definitiva, a la luz de la información aportada el suscripto no logra constatar que hayan sido originales los repuestos involucrados en cada uno de los inconvenientes puntuales relatados en autos.

Este escenario, agravado además por la dificultad de encontrar un único concepto de “originalidad” (ver fojas 399 a 401), nos lleva a concluir en idéntica forma a la que lo hace nuestro colega economista a fojas 618 vuelto: *“es razonable que quien brinda la garantía de vehículo pueda establecer bajo qué condiciones brinda las mismas, entre otros aspectos respecto a los repuestos o piezas a utilizar en caso de siniestro, que es el caso al que refiere este expediente. Sería contrario a la lógica económica esperar que alguien esté dispuesto a dar garantías por repuestos o piezas que no se corresponden a las especificaciones establecidas en la garantía por el fabricante del vehículo.”*

Pero la presente investigación, además de la originalidad del producto, debe tener en consideración otros aspectos, especialmente lo que hace al régimen de garantías que estudiáramos en fojas 403 y 404.

Conforme señaláramos en el Informe N° 96/2015: *“Como principio general (ver fojas 382) los vehículos RENAULT 0 km se encuentran amparados por una garantía denominada ‘Garantía de 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...”*
“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)”.

*“Las cláusulas de garantía están sometidas a diversas limitaciones y excepciones... 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 Alonso¹ y Martín*

¹ *“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 espolón puede no*



JOSÉ ARTIGAS
UNIÓN DE LOS PUEBLOS LIBRES
BICENTENARIO.UY



Comisión de Promoción y
Defensa de la Competencia



MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS
REPÚBLICA ORIENTAL DEL URUGUAY

Sobadjian², 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 conciben que la pérdida de garantía siempre es total³. Esta percepción, o bien puede responder a un error de comprensión, o bien a una inducción al error.*

*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 total⁴. Idénticos comentarios merecen la nota agregada a fojas 6⁵, la comunicación que GROUPE RENAULT enviara a esta Comisión a fojas 74 y 389⁶, y el modelo de declaración agregado por 1000 MILLAS a fojas 105.”*

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).

² *“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).*

³ *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-).*

⁴ *“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).*

⁵ *Se señala “comprometen la garantía de su vehículo” sin aclaración alguna al respecto.*

⁶ *“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.”*

A criterio del suscripto si el régimen de garantías RENAULT fuese distinto (por ejemplo porque la reposición de una pieza que no afectara el funcionamiento del vehículo igualmente derivara en la pérdida total de garantías), las conclusiones de esta investigación podrían variar sensiblemente.

Sin embargo, considerando la forma en que éstas son concedidas, y atento al claro desconocimiento de terceros sobre esta situación (especialmente de las aseguradoras), el suscripto entiende necesario:

- a) Respecto a las compañías aseguradoras: Comunicar a las aseguradoras de vehículos automotores del país que, conforme a la política de garantías RENAULT, el uso de repuestos no homologados determina la pérdida parcial (y no total) de las garantías.

De acuerdo al contrato de "Garantía de vehículo nuevo", "*Se excluyen de la aplicación de la Garantía todo defecto originado por: La utilización de piezas, órganos o accesorios no homologados por el Fabricante*" (fojas 383).

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).

- b) Respecto a los consumidores en general: Solicitar a SANTA ROSA que informe a sus consumidores sobre el alcance de las garantías en los términos referidos precedentemente, pues de lo contrario éstos podrían creer que el uso de repuestos no homologados por el fabricante produce en todos los casos la pérdida total de las garantías de los vehículos. Si bien es cierto que las condiciones se encuentran detalladas en los contratos de garantía, la realidad es que muchas veces ello es insuficiente para que las personas puedan comprender el alcance de los términos allí planteados. A tales efectos SANTA ROSA deberá informar a esta Comisión sobre la forma en que dará cumplimiento a esta instrucción.

Por otra parte el suscripto también entiende pertinente recomendar a las compañías aseguradoras que analicen la posibilidad de crear un nuevo tipo de seguro (alternativo de los ya existentes), donde la compañía aseguradora se obligue a efectuar reparaciones



JOSÉ ARTIGAS
UNIÓN DE LOS PUEBLOS LIBRES
BICENTENARIO.UY



Comisión de Promoción y
Defensa de la Competencia



MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS
REPÚBLICA ORIENTAL DEL URUGUAY

mediante la reposición de repuestos no homologados por el fabricante, y como contrapartida el asegurado abone una póliza de menor valor.

En estos casos deberá informarse con claridad a los asegurados que estará excluida de la aplicación de las garantías todo defecto originado por el uso de repuestos no homologados.

3. CONCLUSIONES

En virtud de lo expuesto el suscripto sugiere:

- Archivar la investigación sin imponer sanciones a las partes;
- Comunicar a las aseguradoras de vehículos automotores del país que, conforme a la política de garantías RENAULT, el uso de repuestos no homologados determina la pérdida parcial (y no total) de las garantías;
- Solicitar a SANTA ROSA que informe a sus consumidores sobre el alcance de las garantías informando a esta Comisión sobre la forma que dará cumplimiento de la instrucción;
- Recomendar a las aseguradoras que analicen la posibilidad de crear un nuevo tipo de seguro (adicional y/o alternativo de los ya existentes), donde la compañía aseguradora se obligue a efectuar reparaciones mediante la reposición de repuestos no homologados por el fabricante, y como contrapartida el asegurado abone una póliza de menor valor.

Es cuanto hay para informar.