



MINISTERIO DE DESARROLLO ECONÓMICO
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

RESOLUCIÓN NÚMERO 14158 DE 2002
(09 MAYO 2002)

"Por la cual se resuelve un investigación por competencia desleal"

LA SUPERINTENDENTE DE INDUSTRIA Y COMERCIO

En uso de sus atribuciones legales y,

CONSIDERANDO

PRIMERO. Como resultado de una averiguación preliminar adelantada en las condiciones indicadas en el número 1 del artículo 11 del decreto 2153 de 1992 mediante resolución 12373 del 18 de abril de 2001, la Superintendente Delegada para la Promoción de la Competencia, debidamente facultada para ello, abrió una investigación por competencia desleal contra las sociedades Crump America S.A. y O'Gara-Hess & Eisenhardt de Colombia S.A. por la presunta realización de pactos desleales de exclusividad.

SEGUNDO. En aplicación del debido proceso contemplado para este tipo de actuaciones se notificó la apertura de a investigación y se corrió traslado al investigado para que aportara y solicitara pruebas. La parte denunciante y la parte denunciada solicitaron la práctica de pruebas, siendo decretadas por la Superintendencia Delegada para la Promoción de la Competencia mediante acto administrativo del 3 de septiembre de 2001; una vez culminada la etapa probatoria, elaboró el informe motivado que contiene el resultado de la investigación.

TERCERO. Tal como se ordena en el artículo 52 del decreto 2153 de 1992 mediante oficio enviado el 28 de febrero de 2002 fue trasladado el informe motivado de la investigación para que las partes manifestaran sus opiniones, que fueron las siguientes:

1 Parte denunciante

"Sea lo primero, manifestar mi total desacuerdo con la conclusión - recomendación del mencionado informe en el sentido de '*no sancionar a las sociedades O'Gara Hess & Einsenhardt de Colombia S.A. y Crump América S.A., por no haberse probado su incursión en la conducta descrita en el artículo 19 de la ley 256 de 1996*'. Disentimiento que fundo en lo siguiente:

"1. LA EXISTENCIA DEL PACTO DESLEAL DE EXCLUSIVIDAD ESTÁ PROBADA.

"Por la cual se decide una investigación por competencia desleal"

"La existencia del pacto desleal de exclusividad, entre O'Gara Hess & Einsenhardt de Colombia S.A. y Crump América S.A., que dio lugar a la presente investigación se encuentra totalmente probada dentro de la actuación administrativa, así:

"Con la presentación de la denuncia se allegó copia auténtica de la comunicación de Crump América S.A., fechada 29 de enero de 2001 (folio 33 del expediente), suscrita por el gerente del concesionario Crump, en la que se afirma: *'por alianza estratégica con O'Gara-Hess, única blindadora con la que nuestros vehículos conservan la garantía'* (negrilla fuera de texto).

"Adicionalmente, también está demostrada por el testimonio del señor Víctor Manuel Daza Quintero, rendido el 1° de octubre de 2001, en el que se expresó:

"Pregunta 4: En desarrollo de esas dos actividades (cotizar vehículos y cotizar blindajes para quienes asesora) ha tenido conocimiento que las distribuidoras de vehículos, especialmente Sofasa y Crump, suprimen la garantía de los vehículos cuando estos se blindan en una empresa diferente a O'Gara.

"Respuesta: Sí, tuve la experiencia con Crump América, coticé una Grand Cherokee para una cliente, le comenté a la niña asesora de ventas que este vehículo iba a ser blindado. Ella me preguntó que con que blindadora lo iba a realizar, yo le contesté que tenía como tres opciones para hacerlo; ella me respondió que si no lo hacía con O'Gara S.A., el carro inmediatamente perdía la garantía por que los carros blindados por O'Gara eran los únicos que tenían la garantía por ellos. Yo le dije a ella que si me lo podía decir por escrito, para mostrárselo al cliente y me lo dijo por escrito. También me sucedió que al cotizar la Toyota Prado en Yocomotor, carrera 24 con 72, el asesor de ventas me dijo que si no lo blindaba con O'Gara, el carro perdía la garantía. Yo le comenté que si me lo podía dar por escrito y él me dijo que no podía dármelo por escrito'.

"No obstante lo anterior, la Delegada reduce la evidencia que brota de las pruebas a *'una aparente contradicción: en el documento obrante a folio 33 se consigna la frase: por alianza estratégica con O'Gara-Hess, única blindadora con la que nuestros vehículos conservan la garantía'*. En diligencia de recepción de testimonio al ingeniero Rubiano García, **empleado de Crump América S.A.**, quien al ser interrogado sobre el alcance de esta expresión, manifestó que no es cierto que se pierda la garantía de fábrica ofrecida por su empresa en caso de que el vehículo sea blindado por una empresa diferente a O'Gara Hess & Einsenhardt de Colombia S.A., lo que se ratifica al examinar la póliza de garantía de vehículos Chrysler Comercializados por Crump América S.A."¹ (Se resalta).

"La Superintendencia hace un razonamiento forzado de las pruebas y va más allá de lo que realmente demuestran. Es claro que ningún comprador o cliente de Crump América, después de que en el concesionario se le indique que su vehículo perderá la garantía si lo blindo en una compañía diferente a O'Gara Hess and Einsenhardt de Colombia S.A., asista a donde un ingeniero de Crump para que le aclare tal manifestación, simplemente lo blindará en O'Gara, pero la Delegatura *'concluye que la frase por alianza estratégica con O'Gara-Hess, única blindadora con la que nuestros vehículos conservan la garantía es inocua a nivel práctico'*². Desconociendo que por si sola, tal afirmación, es suficiente para lograr que los compradores de vehículos en Crump América S.A., los blinden única y exclusivamente en O'Gara.

"Si tal afirmación resulta *inocua* entonces cabe preguntarse que objeto persigue Crump América S.A. al incluirla en las cotizaciones que les presentan a los clientes y que objeto tiene que en el concesionario de Crump América S.A., los vendedores manifiesten a sus compradores que los vehículos blindados en compañías distintas a O'Gara pierden la garantía de fábrica.

¹ Página 5, Informe Motivado de la investigación. Superintendencia de Industria y Comercio.

² Comunicación de Crump América S.A., fechada 29 enero de 2001. Folio 33 del expediente

"Por la cual se decide una investigación por competencia desleal"

"Es claro y en eso se coincide con la Superintendencia, que no está demostrado que *'Crump América S.A. imponga a O'Gara Hess & Einsenhardt de Colombia S.A. la obligación de no blindar otros vehículos que los suyos o que este obligue a aquella a no contratar el blindaje de los vehículos que comercializa con otras blindadoras*³, lo que está demostrado es que entre estas dos compañías existe un acuerdo, pacto, convenio, arreglo, alianza estratégica o como quiera llamársele, por medio del cual los compradores de los vehículos distribuidos por Crump América, solo gozan *aparentemente*⁴ de la garantía de fábrica sobre los mismos cuando son blindados en O'Gara Hess & Einsenhardt, imponiéndole la obligación de blindarlos única y exclusivamente en O'Gara.

"No obstante la Delegada para la Promoción de la Competencia, en el informe, sobre el que se alega, sitúa el centro del proceso en hechos distintos a los que realmente son objeto de la actuación administrativa y los cuales se fijaron desde el principio con la presentación de la denuncia⁵.

"El pacto de exclusividad no radica en que O'Gara le imponga a Crump América la obligación de vender los vehículos que aquella blindará únicamente, ni que Crump América obligue a O'Gara para que blinde solamente los vehículos distribuidos por ella, ni más faltaba. Por medio de la *'alianza estratégica'*, desde el concesionario vendedor se le impone la obligación a los compradores de vehículos distribuidos por Crump, de blindarlos única y exclusivamente en O'Gara, so pena de perder la garantía.

"Es igualmente claro, como lo manifiesta la Superintendencia⁶, que la Póliza de Garantía para Vehículos Chrysler en Colombia⁷, al excluir *'las fallas causadas por modificaciones o alteraciones al diseño y especificaciones originales del vehículo o sus componentes así como por reparaciones o servicios de*

³ página 10, informe motivado de la investigación. superintendencia de industria y comercio

⁴ la Póliza de Garantía para Vehículos Chrysler en Colombia, aportada por el propio representante de Crump América S.A., folios 88 a 11 del expediente, impide que la garantía de fábrica opere respecto de los vehículos blindados en cualquier blindadora, inclusive O'Gara Hess and Einsenhardt de Colombia S.A. *"las fallas causadas por modificaciones o alteraciones al diseño -y especificaciones originales del vehículo o sus componentes así como por reparaciones o servicios de mantenimiento efectuados fuera de la Red de Concesionarios-yo Talleres de Servicio autorizados por CHRYSLER en Colombia, o en las que no se hayan utilizado piezas no especificadas o autorizadas por Chrysler*

⁵ escrito de denuncia presentado (:1 2001-03-23 bajo la radicación No.01 023364

"3. Hacia mediados del mes de enero del presente año, con ocasión de la solicitud de un blindaje para una camioneta Jeeo Grand Cherokee Limited Modelo 2001 caja automática, motor 4.7 Lts, V8, 235 HP, inyección a gasolina, electrónica multipunto secuencial (MPFI), doble airbag, frenos ABS, dirección hidráulica, aire acondicionado, velocidad de cruce, procedente de Venezuela, mi representada se enteró que la compañía Crump AMERICA S.A. importadora y distribuidora autorizada de automotores marca CHRYSLER, DODGE y JEEP, comercializaba los mismos con la condiciones que si el comprador quería blindar su vehículo lo debía hacer ÚNICAMENTE con O'GARA HESS & EINSENHARDT DE COLOMBIA S.A. so pena de Perder la garantía comercial del automotor.

"4. Mediante comunicación fechada 29 de enero de 2001 el señor CHARLES BERGER C. representante de CRUMP AMÉRICA S.A presentó una cotización del vehículo en la que afirma: *"POR ALIANZA ESTRATEGIC CON O'GARA-HESS, UNICA BLINDADORA CON LA QUE NUESTROS VEHÍCULOS CONSERVAN LA GARANTÍA"* y adicionalmente anexa un folleto de la mencionada blindadora.

(...) "10. la denominada *ALIANZA ESTRATÉGICA*" entre O GARA HESS & EINSENHARDT DE COLOMBIA S.A. y CRUMP AMÉRICA S.A., al igual que los ofrecimientos de comisiones, que la primera empresa hace a los vendedores de la segunda, no son otra cosa que un PACTO DESLEAL DE EXCLUSIVIDAD QUE TIENE POR EFECTO RESTRINGIR EL ACCESO DE LOS PARTICIPANTES EN EL MERCADO.

⁶ Página 5, Informe Motivado de la Investigación. Superintendencia de Industria y Comercio.

" Al examinar la póliza de garantía de Vehículos Chrysler comercializados por Crump América S.A. Siendo los términos de la póliza de garantía tan claros como para deducir que, la garantía del fabricante del automotor no aplica por fallas causadas por modificaciones o alteraciones al diseño o especificaciones originales al vehículo o sus componentes (y el blindaje corresponde a una modificación de las especificaciones originales del vehículo), no existiendo en la misma referencia alguna a blindadoras respecto de las cuales pudieran cambiarse los términos de garantía... Lo cierto es que la garantía del fabricante es inaplicable al blindaje como tal, como consta en la póliza aludida".

⁷ Póliza de Garantía para Vehículos Chrysler en Colombia folio 88 -11.

"Por la cual se decide una investigación por competencia desleal"

mantenimiento efectuados fuera de la Red de Concesionarios y/o Talleres de Servicio autorizados por CHRYSLER en Colombia, o en las que no se hayan utilizado piezas no especificadas o autorizadas por CHRYSLER⁸ impide que la garantía de fábrica opere respecto de los vehículos blindados en cualquier blindadora, inclusive O'Gara Hess and Einsenhardt de Colombia. Esta situación ha sido determinada por la Chrysler previamente y no permite que Crump América S.A. concesionario suyo en Colombia, haga la salvedad respecto de vehículos cuyos compradores los hubieren blindado en O'Gara.

"2. SE CONFIGURAN LOS ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

El artículo 19 de la ley 256 de 1996 establece que se *considera desleal pactar en los contratos de suministro cláusulas de exclusividad, cuando dichas cláusulas tengan como objeto o como efecto, restringir el acceso de los competidores al mercado o monopolizar la distribución de productos o servicios.* De la norma transcrita, se deducen 3 elementos que debe cumplir una conducta para que sea sancionable de acuerdo con la legislación de promoción de la competencia, estos elementos son: a) la existencia de un pacto de exclusividad, b) con carácter concurrencial respecto de la clientela y c) que tenga como objeto o por efecto restringir el acceso de los competidores al mercado o monopolizar la distribución de bienes o servicios. La *'alianza estratégica'* de Crump América S.A. y O'Gara Hess & Einsenhardt de Colombia S.A. cumple con los elementos descritos totalmente, y así está probado. A continuación se estudia uno a uno los elementos enunciados:

"a. Existencia del Pacto de Exclusividad.

"La probada *'alianza estratégica'* constituye el pacto de exclusividad, ya que bajo el amparo de esta denominación, se le impone la obligación a los compradores de los vehículos distribuidos por Crump América S.A., de blindarlos única y exclusivamente en O'Gara Hess and Einsenhardt de Colombia S.A.

"La exclusividad surge en primer plano en relación con el cliente, ya que está obligado a blindarlo únicamente en O'Gara so pena de perder la garantía. En segundo término se da en beneficio de la blindadora O'Gara Hess, quien se favorece ya que los compradores de vehículos Chrysler, Cherokee, Grand Cherokee y los demás distribuidos por Crump América los blindaran solamente en esta compañía, con el consabido beneficio económico que resulta a favor de la blindadora, que luego premia a Crump América S.A., con el pago comisiones a sus vendedores y gerentes de concesionarios⁹.g

"En este caso, del pacto de exclusividad surge una obligación para un tercero, para el comprador de vehículos que a su vez es cliente de los blindajes, quien es obligado a contratar el blindaje con O'Gara Hess & Einsenhardt de Colombia S.A. en aras de no perder la garantía. La obligación de exclusiva no surge para ninguna de las partes del pacto, pero si son ellas quienes se benefician del mismo, fortaleciéndose y lucrándose desproporcionada e injustificadamente, debilitando a sus competidores en el mercado, e inclusive transgrediendo derechos del consumidor, quien es deliberadamente constreñido a elegir a O'Gara como la blindadora de los vehículos adquiridos en Crump.

⁸ Póliza de Garantía para vehículos Chrysler en Colombia 88-11

⁹ Testimonio del señor Víctor Manuel Daza Quintero. Asesor de Seguridad Independiente:

Pregunta 5: Infórmenos si las distribuidoras y las blindadoras le cancelan algún tipo de comisión cuando usted asesora un cliente, en el sentido de adquirir o blindar un vehículo en una u otra.

Respuesta: A veces, con el asesor de ventas dell-concesionario, él me da un porcentaje de la comisión que él gana por la venta que realiza. No es todas las veces, las comisiones que yo gano, por lo general, es por los clientes que yo busco o asesoro.

Testimonio del señor Julio Gerardo Rubiano García empleado de Crump América S.A.:

PREGUNTA 29: Sírvase manifestarnos, y le recuerdo que está bajo la gravedad del juramento, si los concesionarios, sus empleados y representantes de Crump América han recibido algún tipo de comisión cuando algún cliente comparador de vehículos distribuidos por esta empresa, ha decidido blindarlos en O'Gara.

Respuesta: Sé que este tipo de eventos son una práctica comercial universalmente reconocida, pero en este caso no tengo conocimiento de ella. (...)

"Por la cual se decide una investigación por competencia desleal"

"De esta forma se crea una barrera que le impide a las demás blindadoras ejecutar su actividad respecto de los vehículos distribuidos por Crump América, los doctores Juan Jorge Almonacid Sierra y Nelson Gerardo García Lozada son claros al respecto cuando manifiestan:

'Para el legislador, las cláusulas de exclusividad pactadas en beneficio de los productos o proveedores tiene el objeto exclusivo de crear barreras artificiales al ingreso de nuevos competidores y productos al mercado en detrimento de la libre competencia y del bienestar de los consumidores los cuales se ven privados de acceder a una mayor cantidad de bienes y servicios' (Gaceta Judicial No.56, abr. 21/95, págs. 4-6)¹⁰.

"La Superintendencia restringe deliberadamente la aplicación del artículo 19 de la ley 256 de 1996, al estimar que no hay lugar a sancionar a las investigadas toda vez dentro de la *'alianza estratégica'*, no se impone para Crump América S.A. la obligación de no contratar con los competidores de O'Gara Hess and Einsenhardt de Colombia S.A. , y que tampoco se obliga a O'Gara Hess a no contratar con los competidores de Crump América S.A. , desconociendo que la imposición del pacto de exclusividad surge para el cliente del blindaje que a su vez es comprador de los vehículos distribuidos por Crump América, para deducir así, erróneamente claro, la inexistencia del pacto de exclusividad¹¹.

"b. Carácter Concurrencial respecto de la clientela.

"Este segundo elemento que, de acuerdo con el artículo 19 de la ley 256 de 1996, debe contener el pacto de exclusividad para que de él se predique su deslealtad e ilicitud, también se cumple en el presente caso.

"Está claro, que los compradores de vehículos distribuidos por Crump América S.A. cuya voluntad es blindarlo en una compañía distinta a O'Gara Hess and Einsenhardt de Colombia S.A. , no pueden hacerlo, son obligados a realizarlo en la mencionada compañía de blindajes, ya que de lo contrario pierden la garantía de fábrica del vehículo.

"Esa situación, es concurrencial, toda vez que va *'dirigida a la captación de la clientela, incluso de aquella que le 'pertenece' a los competidores (Proteseg Ltda.) y fortalecimiento (sic.) de su posición en el mercado o al debilitamiento de sus competidores'*¹² y solo le permite a O'Gara blindar los vehículos distribuidos por Crump América, *captando totalmente la clientela*, puesto que ésta es obligada a blindar sus vehículos allí, situación que desencadena en un fortalecimiento de O'Gara Hess and Einsenhardt de Colombia S.A. y en el debilitamiento de las demás blindadoras, en este caso Proteseg Ltda. La doctrina de la Superintendencia de Industria y Comercio es contundente al respecto:

'2) EN CUALQUIER CASO y PARA EFECTOS DE QUE NO SE VULNEREN LAS NORMAS SOBRE PROMOCIÓN DE LA COMPETENCIA, EN EL EVENTO DE QUE SE PACTEN TALES EXCLUSIVIDADES, es necesario que claramente quede definido que de ningún modo las mismas impiden al contratante, llámese suministrador o CONSUMIDOR, distribuidor o concesionario, efectuar ventas a compradores que provenga de fuera del territorio definido, como el de sus operaciones, ESTO ES, QUE NO PODRÁN SER ÓBICE PARA QUE UN CONSUMIDOR O COMPRADOR PROVENIENTE DE FUERA DE DICHO TERRITORIO PUEDA ACUDIR AL DISTRIBUIDOR O CONCESIONARIO DE SU ELECCIÓN BIEN PARA ADQUIRIR SUS PRODUCTOS O TAMBIÉN PARA SOLICITAR EL SERVICIO

¹⁰ Almonacid Sierra Juan Jorge García Lozada Nelso Gerardo. Derecho de la Competencia. Primera Edición, Legis editores. 1998. Página 277.

¹¹ Página 9, Informe Motivado de la Investigación. Superintendencia de Industria y Comercio.

"c) Existencia de pactos de exclusividad

Teniendo, en cuenta que, como ya se dijo, los pactos de exclusividad imponen alguno de los contratantes la obligación de no contratar con los competidores del otro o de desarrollar su actividad dentro de un territorio..."

¹² Página 8, Informe Motivado de la Investigación. Superintendencia de Industria y Comercio.

"Por la cual se decide una investigación por competencia desleal"

DE GARANTÍA O DE MANTENIMIENTO DEL PRODUCTO ADQUIRIDO DE OTRO DISTRIBUIDOR O CONCESIONARIO ESTABLECIDO EN OTRO TERRITORIO DIFERENTE.¹³ (Negrita y Mayúsculas Fuera de Texto).

"Claramente, esas afirmaciones de Crump América no son, como se afirma en el informe, una 'sugerencia de que contrate para tal efecto con O'Gara Hess & Einsenhardt de Colombia S.A., con la cual los vehículos conservan la garantía',¹⁴ son un requisito *sine qua non* para mantener la garantía del vehículo, resultado de la *alianza estratégica*, en la que evidentemente se pactó la exclusividad, que le impide a los competidores, entiéndase blindadoras, acceder al mercado, toda vez que a través de ella no se les permite a los compradores de los vehículos distribuidos por Crump América S.A., acudir a compañías de blindaje distintas a O'Gara.

"La denominada *alianza estratégica* deja de ser 'un medio lícito para la atracción y conservación de la clientela'¹⁵ y se torna en una alianza de exclusividad, que ilícitamente concentra la clientela en O'Gara e impide el acceso de los competidores, enmarcándose dentro de los elementos constitutivos de la conducta condenada por el artículo 19 de la ley 256 de 1996, pactos desleales de Exclusividad.

"c. Con el objeto y efecto de restringir el acceso de los competidores al mercado o monopolizar la distribución de bienes o servicios.

"El acaecimiento de este tercer elemento, en el presente caso, se deduce de la ocurrencia del anterior. Por medio de la '*alianza estratégica*', se le restringe deliberadamente a las demás blindadoras -Proteseg Ltda., es una de ellas-, el acceso al mercado, ya que desde Crump América S.A., se le conduce a cliente del blindaje a realizarlo única y exclusivamente en O'Gara, como resultado del pacto de exclusividad que existente entre estas dos últimas compañías.

"La participación que Proteseg Ltda., pueda tener en el mercado del blindaje de vehículos ~ distribuidos por Crump América S.A., sucumbe ante la barrera artificial e ilegal que surge de la '*alianza estratégica*', que logra que en O'Gara concurren la totalidad de los compradores de vehículos Crump América, cuya voluntad es blindarlos.

"La alianza estratégica de O' Gara Hess & Einsenhardt de Colombia S.A. y Crump América S.A. es un pacto de exclusividad por medio del cual se excluye subjetivamente a las demás blindadoras de su participación en el mercado del blindaje de vehículos distribuidos por Crump América S.A., cuyas características los enmarcan dentro de un grupo representativo de los vehículos que habitualmente se blindan,¹⁶ esta no es una exclusión que resulte de criterios objetivos o de un análisis claro de las

¹³ Concepto División Promoción de la Competencia Superintendencia de industria y Comercio 27 de noviembre de 1996. Compendio de Doctrina Sobre Promoción de la Competencia 1992 - 1999. Superintendencia de Industria y Comercio. Agosto de 2000. Pág1na 386 y 387.

¹⁴ Página 4, Informe Motivado de la Investigación. Superintendencia de Industria y Comercio.

¹⁵ Página 7, Informe Motivado de la Investigación. Superintendencia de Industria y Comercio.

¹⁶ Testimonio del señor Julio Gerardo Rubiano Garcia empleado de Crump América S.A.

Pregunta 3: Sírvase informarnos si en estos tiempos y por razón de las situaciones cada vez mis frecuentes que vive el país de seguridad, algunos de los compradores de los vehículos que comercializa Crump América S.A. le solicitan a la firma vendedora alguna información referente a la posibilidad de blindar los vehículos, y si en algunos casos, esos vehículos vienen blindados por el fabricante.

Respuesta: Dadas las características de nuestros vehículos y el mercado al cual están destinados, tenemos un alto porcentaje de utilidades blindadas o con preguntas acerca de la posibilidad de blindarlos. Los vehículos se comercializan sin ningún tipo de blindaje.

Testimonio del señor Víctor Manuel Daza Quintero. Asesor de Seguridad Independiente:

Pregunta 7: Cuáles son las marcas de vehículos que más requieren sus asesorados por cuestiones de seguridad?

"Por la cual se decide una investigación por competencia desleal"

posibilidades que ofrecen otras blindadoras distintas a O'Gara Hess, obedece al pago de comisiones por parte de la mencionada blindadora a los vendedores y gerentes de concesionarios por cada vehículo distribuido por Crump América, que se blinde en O'Gara Hess.¹⁷

"La Superintendencia manifiesta que *'la conducta desplegada por las investigadas debe ser suficiente para restringir el acceso de los participantes al mercado o monopolizar la distribución de productos o servicios'*¹⁸ y eso es precisamente lo que sucede, el acceso al mercado de los blindajes se restringe con la *'alianza estratégica'*, toda vez que se les impide a las demás blindadoras ofrecer sus servicios de blindaje, valiéndose de la obligación que surge de ella para los clientes en el sentido de tener que blindar sus vehículos en O'Gara.

"3. OBSERVACIONES FRENTE A LAS PRUEBAS PRACTICADAS y VALORADAS.

"Como se manifestó en el primer punto del presente alegato, la existencia del pacto desleal de exclusividad está demostrada fundamentalmente con las pruebas documentales aportadas con la denuncia, dentro de las que se destaca la comunicación de Crump América S.A., fechada 29 de enero de 2001 (folio 33 del expediente), suscrita por el gerente del concesionario Crump, en la que se afirma: *'por alianza estratégica con O'Gara-Hess, única blindadora con la que nuestros vehículos conservan la garantía'* (se resalta). Igualmente la existencia, el objeto y finalidad de tal afirmación esta confirmado por el testimonio de Víctor Manuel Daza Quintero, quien depuso sobre los hechos materia del proceso y ratificó las afirmaciones de los vendedores en los concesionarios de Crump América,

"Adicionalmente, con las cartas que hubo entre Crump América y Proteseg Ltda., se demuestra la existencia del pacto desleal de exclusividad que a toda costa mantiene por Crump América. Igualmente la Póliza de Garantía para Vehículos Chrysler en Colombia, aportada por el propio representante de Crump América S.A. (folios 88 a 11 del expediente), permite establecer que la misma impide que la garantía de fabrica opere respecto de los vehículos blindados en cualquier blindadora, inclusive O'Gara Hess and Einsenhardt de Colombia S.A. , no obstante la Delegada desconoce todo esto.

"Las pruebas que demuestran que existen los elementos constitutivos de la conducta descrita en el artículo 19 de la ley 256 de 1996, que se investiga, son mayores no solo cuantitativamente sino también cualitativamente, pero la Delegada para la promoción de la competencia basa esencialmente su recomendación de no sancionar a las investigadas, *'teniendo en cuenta la explicación técnica de los testigos'*¹⁹ (Se resalta), cuando en realidad la única explicación técnica de que reposa en el expediente es de un solo testigo, del ingeniero mecánico, Julio Gerardo Rubiano García, EMPLEADO DE CRUMP AMÉRICA S.A. (vínculo laboral que lo convierte en un testigo sospechoso de conformidad con el artículo 217 C.P.C.)²⁰, pero dejando de lado y desvalorando, no solo, el testimonio del señor Víctor Manuel Daza

Respuesta: Toyota, Nisan, Path Finder, Cherokee, Grand Cherokee.

¹⁷ Testimonio del señor Víctor Manuel Daza Quintero. Asesor de Seguridad Independiente:

Pregunta 5: Infórmenos si las distribuidoras y las blindadoras le cancelan algún tipo de comisión cuando usted asesora un cliente, en el sentido de adquirir o blindar un vehículo en una u otra.

Respuesta: A veces, con el asesor de ventas del concesionario, él me da un porcentaje de la comisión que él gana por la venta que realiza. No es todas las veces, las comisiones que yo gano, por lo general, es por los clientes que yo busco o asesoro.

Testimonio del señor Julio Gerardo Rubiano García empleado de Crump América S.A.:

Pregunta 29: Sírvase manifestarnos, y le recuerdo que esta bajo la gravedad de juramento, si los concesionarios, sus empleados y representantes de Crump América han recibido algún tipo de comisión cuando algún cliente comparador de vehículos distribuidos por esta empresa, ha decidido blindarlos en O'gara.

Respuesta: Sé que este tipo de eventos son una práctica comercial universalmente reconocida, pero en este caso no tengo conocimiento de ella.

¹⁸ Página 9 Informe Motivado de la Investigación Superintendencia de Industria y Comercio.

¹⁹ Página 5, Informe Motivado de la Investigación. Superintendencia de Industria y Comercio.

²⁰ Código de Procedimiento Civil. Artículo 217. testigos sospechosos. Son sospechosos para declarar las personas que en

"Por la cual se decide una investigación por competencia desleal"

Quintero, ASESOR DE SEGURIDAD INDEPENDIENTE, sino también los documentos, que arriba se han mencionado y los demás que están en el expediente.

"4. LA SUPERINTENDENCIA ES ABIERTAMENTE CONTRADICTORIA EN EL INFORME MOTIVADO DE LA INVESTIGACIÓN.

"La Superintendencia, es reiteradamente contradictoria en el informe, por una parte afirma que está probado que *'existe entre las sociedades Crump América S.A. y O'Gara Hess & Einsenhardt de Colombia S.A., una 'alianza estratégica' por la cual en el momento en que la primera realiza una venta de un automotor y es el deseo de su cliente blindarlo, esta le hace la sugerencia de que contrate para tal efecto con O'Gara Hess & Einsenhardt de Colombia S.A., con la cual los vehículos conservan la garantía'*²¹ y luego asevera que *'lo que aparece demostrado es que sí existe una alianza entre Crump América S.A. y O'Gara Hess & Einsenhardt de Colombia S.A. para agilizar la determinación de responsabilidades en caso de presentarse fallas en el vehículo comercializado por la primera y blindado por la segunda, cuando de hacer efectivas las garantías se trata'*²².

"Hay varias contradicciones en estas afirmaciones. La primera paradoja en la que recae la Delegada para la Promoción de la Competencia con tales afirmaciones, resulta de manifestar que Crump América mantiene la garantía para los vehículos blindados con O'Gara Hess & Einsenhardt de Colombia S.A.²³ y luego afirmar que *'lo que aparece demostrado es que sí existe una alianza entre Crump América S.A. y O'Gara Hess & Einsenhardt de Colombia S.A. para agilizar la determinación de responsabilidades en caso de presentarse fallas en el vehículo comercializado por la primera y blindado por la segunda, cuando de hacer efectivas las garantías se trata'*²⁴. La *'alianza estratégica'* o es un procedimiento para determinar la responsabilidad de O'Gara, del cliente o de Crump, en la afectación que tiene un vehículo que ha sido blindado en su garantía, o es un acuerdo en el que se determina que los vehículos únicamente conservan la garantía cuando se blindan en O'Gara Hess & Einsenhardt de Colombia S.A., pero no puede ser las dos cosas a la vez, ya que son sustancialmente distintas.

"Además, es lógico que en caso de reclamaciones que se presentan sobre la garantía de fábrica de los vehículos, que han sido blindados, el concesionario vendedor realice un procedimiento para determinar si la falla que presenta el automotor es por una causa imputable al cliente, al concesionario o un defecto de fábrica del vehículo, esta es una obligación a cargo de cualquier proveedor o vendedor, derivada de los artículos 11 y 13 del Estatuto del Consumidor²⁵, que conduce a descartar dicho procedimiento como el

concepto del juez se encuentre en circunstancias que afecten su credibilidad o imparcialidad, en razón de parentesco, dependencias, sentimiento o interés con relación a las partes o a sus apoderados, antecedentes personales u otras causas, (se resalta)

²¹ Página 4, Informe Motivado de la Investigación. Superintendencia de Industria y Comercio.

²² Página 9. Informe Motivado de la Investigación. Superintendencia de Industria y Comercio.

²³ Página 4. Informe Motivado de la Investigación. Superintendencia de Industria y Comercio.

²⁴ Página 9. Informe Motivado de la Investigación. Superintendencia de Industria y Comercio.

²⁵ Decreto 3466 de 1982.

Artículo 11: Se entiende pactada en todos los contratos de compraventa y prestación de servicios la obligación a cargo del productor de garantizar plenamente las condiciones de calidad e idoneidad señaladas en el registro o en la licencia correspondiente, con las adecuaciones derivadas de la oficialización de normas técnicas o de la modificación del registro, así como las condiciones de calidad e idoneidad correspondientes a las normas técnicas oficializadas aunque el bien o servicio no haya sido objeto de registro.

(...) Ante los consumidores, la responsabilidad por la garantía mínima presunta de que trata este artículo, recae directamente en los proveedores o expendedores, sin perjuicio de que ellos puedan, a su turno, exigir el cumplimiento de dicha garantía mínima a sus proveedores o expendedores, sean o no productores.

Artículo 13: Tanto la garantía mínima presunta como las garantías diferentes a ella se extenderán, según la naturaleza del bien o servicio, a las obligaciones de proporcionar la asistencia técnica indispensable para la utilización, de reparar y suministrar los repuestos necesarios para este último efecto. Estas obligaciones se entenderán pactadas en todos los contratos de compraventa de bienes y de prestación de servicio, sometidos al régimen de garantía mínima presunta o respecto de los cuales se haya otorgado garantías diferentes.

"Por la cual se decide una investigación por competencia desleal"

objeto de la *'alianza estratégica'* dejando claro que su finalidad es impedir el acceso de los competidores al mercado, a lo que se suma lo manifestado por el ingeniero mecánico empleado de Crump América, señor Julio Gerardo Rubiano García, en el sentido de que *'el blindar un vehículo ocasiona la pérdida de la garantía'*²⁶

"Hay que ser claros para no llamarnos a confusiones, Crump América S.A. , no *sugiere* a sus clientes que blinden sus vehículos en O'Gara Hess, lo que la Superintendencia denomina *'sugerencia'* no es tal, es absurdo afirmar tal cosa. Si es el deseo del comprador, blindar un vehículo adquirido en Crump, esta compañía le *'sugiere'* blindarlo en O'Gara Hess and Einsenhardt de Colombia, **porque si lo hace en una blindadora distinta a esta pierde la garantía.**

"Esta es la segunda discordancia de la Superintendencia. Si es O'Gara la blindadora con la que única y exclusivamente los vehículos distribuidos por Crump conservan la garantía, no es una *'sugerencia'* la que hace Crump, es una imposición, una obligación para el comprador que resulta y surge del pacto de exclusividad existente entre la distribuidora de vehículos y la blindadora norteamericana. Sería *'sugerencia'* si su desatención no acarrearía una consecuencia negativa para el comprador del vehículo, pero lo que ocurre es lo contrario, si el cliente desatiende, lo que la Delegada para la promoción de la competencia denomina *'sugerencia'*, pierde la garantía sobre el vehículo toda vez que no lo blindó en O'Gara.

"Lo aseverado por la Superintendencia, es un seudossilogismo al pretender señalar que se sugiere pero que a la vez se sanciona al no concluir dicha insinuación. Convirtiéndose dicha sugerencia en una condición *sin equa non* para mantener la garantía del vehículo. De igual manera dicho condicionamiento o *'sugerencia'* como eufemísticamente denomina la Superintendencia, pone de presente la vulneración del principio universal de la autonomía de la voluntad, toda vez, y como bien lo definió la Corte Constitucional *'dentro de un sistema jurídico que, como el nuestro, reconoce aunque no con carácter absoluto la autonomía de la autoridad privada es lo normal que los particulares sometan los efectos de sus actos jurídicos a las cláusulas emanadas del mutuo acuerdo entre ellos, siempre que no contraríen disposiciones imperativas de la ley, comúnmente conocidas como normas de orden público'*²⁷.

"5. CONCLUSIÓN.

"De acuerdo con lo anterior, se concluye que la existencia del pacto desleal de exclusividad entre O'Gara Hess & Einsenhardt de Colombia S.A. y Crump América S.A. está inequívocamente demostrado, que la denominada *'alianza estratégica'*, cumple con los elementos descritos en el artículo 19 de la ley 256 de

Siempre que se reclame la efectividad de la garantía antes del vencimiento de su plazo, no podrá cobrarse suma alguna al consumidor por los gastos y costos que implique la reparación por fallas en la calidad o en idoneidad del bien ni por el transporte o acarreo de este para su reparación y devolución del consumidor, todos los cuales correrán en todo caso por cuenta del proveedor o expendedor. En caso de repetirse la falla se procederá al cambio del bien por otro de la misma especie, si lo solicitare el consumidor, salvo convención expresa en contrario y a condición de que la solicitud se haga estando aun vigente el plazo.

²⁶ Testimonio del señor Julio Gerardo Rubiano García empleado de Crump América S.A.

PREGUNTA 20: Ingeniero Rubiano, sírvase manifestarle al Despacho a qué se debe y, teniendo en cuenta que a folios 32 y 33 del expediente reposa comunicación de Crump América en la que se manifiesta "por alianza estratégica con O'Gara Hess & Einsenhardt única blindadora con la cual nuestros vehículos conservan la garantía", que usted en respuesta anterior informara en sentido contrario que O'Gara no es la única compañía con la cual no se afecta la garantía?

RESPUESTA: Me remito a respuestas anteriores donde he manifestado que aun cuando el blindar un vehículo ocasiona la pérdida de la garantía, somos conscientes de las necesidades de nuestros usuarios en recurrir a dichas modificaciones. Por lo anteriormente expuesto, en el Departamento de Servicio y Capacitación, hemos tramitado garantías encontradas en vehículos blindados por diversas compañías de blindaje, donde después de un análisis técnico se ha determinado que el daño sufrido no fue causado ni por el blindaje, ni por el usuario. En estos casos, las garantías han sido otorgado(sic), sin importar la compañía que fuera.

²⁷ Corte Constitucional. Sentencia C-367 de 1995. M.P. José Gregorio Hernández Galindo.

"Por la cual se decide una investigación por competencia desleal"

1996 y por lo tanto es sancionable de acuerdo con los términos de la Legislación de Promoción de la Competencia; igualmente, que las pruebas practicadas dentro del proceso, que demuestran la responsabilidad de las investigadas, son cuantitativa y cualitativamente superiores, a las que valoró y tuvo en cuenta la Delegada para recomendar no sancionar a las sociedades demandadas; y que adicionalmente en el informe hay contradicciones inexcusables que vician la recomendación contenida en él, ya que es una imprecisión que resulta de varios errores cometidos a lo largo del mismo."

2. Parte denunciada

2.1 O'Gara-Hess & Eisenhardt de Colombia S.A.

"La firma denunciante, competidora de mi cliente en el blindaje de vehículos automotores, atribuye a mi representada y a la firma **CRUMP AMERICA S.A.**, la comisión de actos configurativos de Competencia, pues según su denuncia entre ambas se convino una 'alianza estratégica' que incluía un pacto desleal de exclusividad, el cual se concretaba en que mi poderdante sería la única encargada de blindar los vehículos que la mencionada comercializadora de vehículos vendiera, y la forma como tal pacto se materializaría, sería con la aseveración que esta última haría a las personas interesadas en blindar sus automotores, señalándose que el único blindaje que no hacía perder la garantía de fábrica era el proporcionado por **O'GARA HESS & EISENHARDT DE COLOMBIA S.A.**

"Sostuve al rendir los descargos que entre las dos compañías denunciadas nunca ha existido un contrato de suministro, desarrollado en los artículos 968 y siguientes del Código de Comercio, y en consecuencia, resultaba impropio referirse a pactos exclusividad celebrados al margen de este contrato, que merecieran alguna clase de censura, porque la ley solamente los prohíbe dentro de la órbita del contrato de suministro, en la forma que fulmina el artículo 19 de la ley 256 de 1.996.

"Bastaría con lo anterior para desestimar por improcedentes los cargos endilgados a las compañías querelladas, no obstante que la Superintendente Delegada, sostiene que por vía doctrinal se ha llegado a la conclusión de que en otra clase de contratos es posible que se celebren pactos de exclusividad rechazados por la ley 256 de 1.996

"No comparto esta apreciación, porque de acuerdo con el artículo 27 de nuestro Código Civil, cuando el sentido de la ley sea claro, no le es permitido al intérprete desatender su tenor literal, 'a pretexto de consultar su espíritu', que es precisamente lo que sucede con el artículo 19 de la ley 256 de 1.996, norma que con meridiana claridad señala: *'Se considera desleal pactar en los contratos de suministro cláusulas de exclusividad...'* Así las cosas, siendo tan inequívoco el texto transcrito, mal puede la señora superintendente, so pretexto de interpretar, la norma en cuestión, darle un entendimiento tan contrapuesto al que su literal expresa.

"Empero, tampoco, se demostró el pretendido pacto de exclusividad, porque en realidad no existe, toda vez que los compradores de vehículos automotores son autónomos para escoger la empresa blindadora de sus preferencias, y no necesariamente **O'GARA HESS & EISENHARDT DE COLOMBIA S.A.**

"Lo que ocurre es que mi representada, por su amplísima trayectoria en el campo de blindaje de automotores, que se remonta a mediados del siglo pasado y con cobertura mundial; desde el año 2.000, ha venido trabajando con **CRUMP AMERICA S.A.** en un proceso tendiente a blindar los vehículos marca Chrysler que esta última comercializa, a efectos de que éstos no pierdan la garantía de fábrica con motivo de ese procedimiento. Sin embargo, **CRUMP AMERICA S.A.** ha invitado, tal como lo declaró el ingeniero JULIO ALBERTO RUBIANO RUBIANO GARCIA, a las demás competidoras para que participen también en ese proceso y sus servicios puedan ser homologados. No existe ningún convenio de exclusividad, y de hecho más de un usuario ha blindado vehículo con firmas diferentes a la nuestra, sin que por esa sola circunstancia, hayan perdido la garantía de fábrica. Es más, el mismo querellante blindó

"Por la cual se decide una investigación por competencia desleal"

un vehículo marca Chrysler, sin ninguna consecuencia para el cliente, salvo la garantía para frenos, suspensión y partes eléctricas, que se pierde no importa cual sea la compañía que haya blindado incluso **O'GARA HESS & EISENHARDT DE COLOMBIA S.A.** - Como consecuencia de los cambios estructurales que sufre el vehículo a consecuencia del blindaje.

"No considero necesario extenderme más para solicitarle al señor Superintendente, como lo ha hecho la propia Delegada, abstenerse de imponer a ninguna de las querelladas, sanción de cualquier clase, por no darse en este caso el particular, los presupuestos contemplados en la ley para ello."

2.2 Crump America S.A.

"En mi condición de apoderado judicial de CRUMP AMERICA S.A., una de las compañías demandadas en el asunto referenciado, por presunta comisión de actos de competencia desleal, encontrándome dentro de la oportunidad legal, procedo a consignar mis observaciones finales, previamente a que el señor Superintendente adopte la decisión que en Derecho corresponda para decidir la presente cuestión

"1. La causa petendi.

"La firma PROTESEG LTDA. sostiene en el libelo que dio lugar a este trámite, que mi poderdante y la sociedad OGARA HESS & EISENHARDT DE COLOMBIA S.A., al haber convenido una 'Alianza Estratégica' incurrieron en un 'pacto desleal de exclusividad', por virtud del cual se priva a los competidores de la segunda de las sociedades mencionadas de la oportunidad de acceder al mercado del blindaje de los vehículos automotores.

"1.2. En apoyo de su afirmación alude a una misiva del 29 de enero del 2001 por medio de la cual un dependiente de CRUMP AMERICA S.A. - que no representante legal - afirma que en razón de la 'Alianza Estratégica' existente entre dicha sociedad y O' GARA HESS & EISENHARDT DE COLOMBIA S.A., el único blindaje a los vehículos comercializados por la primera, que no ocasiona la pérdida de la garantía, es el que proporciona la segunda.

"1.3 Fue con fundamento en la demanda presentada por PROTESEG LTDA y desde luego en el documento mencionado en el punto anterior, que la Delegada para la Promoción de la Competencia, abrió la investigación contra las compañías denunciadas, para constatar si a través de la denominada 'Alianza Estratégica' se pudo haber incurrido en un pacto desleal de exclusividad, de aquellos que contempla y proscribire el artículo 19 de la ley 256 de 1.996.

"2. Inexistencia del pacto desleal de exclusividad.

"2.1 Propuse al rendir los descargos, y me reitero ahora en ello, un medio exceptivo encaminado a desconocer la existencia del supuesto pacto de exclusividad, en primer lugar, porque el artículo 19 citado exige como presupuesto táctico, que un convenio de esa clase se estipule dentro del 'contrato de suministro' regulado por la ley mercantil, el cual no se da entre las sociedades demandadas, y además, que no podría reprocharse a **CRUMP AMERICA S.A.**, el recomendar a determinada empresa blindadora, cuando sus clientes indagasen por alguna en concreto, habida cuenta que ello resulta perfectamente lícito, si la recomendada ofrece condiciones mínimas de idoneidad y eficiencia, gracias a las cuales, se conjura en lo posible la eventualidad de que un indebido blindaje, pueda dar origen a la pérdida de la garantía de fábrica.

"2.2 Admitiendo en gracia de discusión, que los denominados pactos desleales de exclusividad puedan presentarse en contratos diferentes al de suministro, que son los únicos dentro de los cuales cláusulas de tal naturaleza están prohibidas, porque a través de las mismas se pueda privar a la competencia de acceder al mercado, tal cual lo prevé el artículo 19 de la ley 256 de 1.996; tenemos que en el caso sub-lite aparte de la comunicación que obra a folios 32 y 33 del expediente, no existe dentro del expediente

"Por la cual se decide una investigación por competencia desleal"

ninguna probanza que acredite, o al menos sirva de indicio, para demostrar la existencia de algún pacto entre las querelladas tendiente a impedir que ninguna empresa diferente a O'GARA HESS & EISENHARDT DE COLOMBIA S.A., pudiera blindar los vehículos comercializados por CRUMP AMERICA S.A. Antes por el contrario, militan de autos una serie de pruebas, incluso una de ellas aportada por la propia firma denunciante, que desmienten el contenido de la comunicación que sirvió de piedra angular para la apertura de la presente investigación.

"2.3. En efecto, mediante comunicación del 13 de febrero del 2001 PROTESEG, LTDA. manifestó a CRUMP AMERICA S.A. que el vehículo Dodge Durango de propiedad de British Airways, sería blindado por la primera, la cual fue respondida asertivamente por esta última cuando contestó 'Como acordamos las garantías de arte (sic) y parte se mantienen; en caso de algún inconveniente nuestros ingenieros en forma común determinarán si la responsabilidad es del blindaje o de la fabricación del vehículo. De esta manera el cliente no se ve afectado para nada lo cual es nuestro objetivo principal, Quedó claro en nuestra conversación que no hay garantía de frenos, suspensión y partes eléctricas' (negritas fuera del texto). Si lo anterior es cierto como incontestablemente lo es, cómo válidamente puede sostener la demandante que se le dispensaba un trato discriminatorio a raíz de un supuesto pacto de exclusividad celebrado con un competidor suyo? Ciertamente no tiene ningún sostén esta afirmación.

"2.4. Encontramos también el testimonio del ingeniero JULIO GERARDO RUBIANO GARCIA, al servicio de CRUMP AMERICA S.A., quien fue enfático al aseverar que toda modificación al diseño original del vehículo - y el blindaje lo modifica - ocasiona la pérdida de la garantía, al tenor de lo previsto en LA POLIZA DE GARANTIA PARA VEHICULOS CHYRLSER EN COLOMBIA (folio 88), pero que sin embargo, atendidas las desafortunadas circunstancias de inseguridad que hoy por hoy atraviesa nuestro país, '...hemos tramitado garantías encontradas en vehículos blindados por distintas compañías de blindaje, donde después de un análisis técnico se ha determinado que el daño sufrido no fue causado ni por el blindaje, ni por el usuario. En estos casos, las garantías se han otorgado, sin importar la compañía que fuera.'(Folio 106)

"2.5. Debe recabarse entonces, que si CRUMP AMERICA S.A. recomendaba, y sigue recomendando los servicios de O'GARA HESS & EISENHARDT DE COLOMBIA S.A., ello obedece a que su capacidad y metodología han sido homologadas por la primera, luego de un proceso iniciado en el año 2.000, el cual no es excluyente, y de hecho otras compañías de la competencia han participado en él, así como también han blindado vehículos comercializados por CRUMP AMERICA S.A.

"2.6. Para terminar, el ingeniero RUBIANO categóricamente afirmó que no existe contrato alguno por parte de CRUMP AMERICA S.A. con cualquiera de las firmas encargadas del blindaje de vehículos, destinado a asegurar que solamente una en particular sea la encargada de blindar los vehículos que vende mi poderdante. Afirmación que no fue desvirtuada de ninguna manera.

"2.7 Todo lo expuesto conduce a que sea por completo de recibo la apreciación hecha por la Delegada respecto de la frase '...Por alianza estratégica con O'GARA HESS & EISENHARDT, única blindadora con la cual nuestros vehículos conservan la garantía', en el sentido de que la misma es 'inocua a nivel práctico'

"Conclusión

"Como consecuencia de todo lo expuesto, solicito del señor Superintendente, atender la recomendación de la Superintendente Delegada para que no exista ninguna clase de sanción contra las compañías que fueron objeto de la tramitación que nos ocupa."

CUARTA. Habiéndose evacuado adecuadamente cada etapa procesal, este Despacho procede a d... el caso:

"Por la cual se decide una investigación por competencia desleal"

1 Competencia y procedimiento

1.1 Competencia territorial

En virtud de lo dispuesto en los artículos 143, 144 y 147 de la ley 446 de 1998, en concordancia con el numeral 1 del artículo 2 del decreto 2153 de 1992, la Superintendencia de Industria y Comercio será competente para conocer de los actos de competencia desleal en todo el territorio nacional. De lo acreditado en el expediente, tanto la sociedad investigada como las denunciantes desarrollan actividad comercial en el territorio nacional.

1.2 Competencia funcional

En el artículo 143 de la ley 446 de 1998 se dispone que la Superintendencia de Industria y Comercio tendrá respecto de las conductas constitutivas de competencia desleal las mismas atribuciones señaladas legalmente en relación con las disposiciones relativas a la promoción de la competencia y prácticas comerciales restrictivas, incluida la que tiene en el número 2 del artículo del decreto 2153 de 1992 sobre las sanciones contempladas en los números 15 y 16 del artículo 4 de decreto 2153 de 1992 por violación de las normas sobre prácticas comerciales restrictivas y promoción de la competencia.

Atendiendo lo previsto en el artículo 44 de la ley 446 de 1998, en las investigaciones por competencia desleal la Superintendencia de Industria y Comercio seguirá el procedimiento previsto para las infracciones al régimen de promoción de la competencia y prácticas comerciales restrictivas y podrá adoptar las medidas cautelares contempladas en las disposiciones legales vigentes.

Según lo contemplado en el artículo 147 de la precitada ley, concordante con el artículo 52 de la ley 510 de 1999, la decisión de la Superintendencia en materia de competencia tendrá el carácter de cosa juzgada y ésta o el juez competente conocerán a prevención de estos asuntos.

La denuncia que generó nuestra actividad se refiere a actos de competencia desleal que no han sido puestos a consideración de los jueces de la República; por ello, la decisión corresponde a esta Entidad.

1.3 Tiempo de los hechos investigados

Conforme con los términos de la denuncia y el material probatorio recaudado, el representante legal de la sociedad denunciante Proteseg Ltda. manifestó, al presentar la denuncia el 23 de marzo de 2001, que hacia mediados del mes de enero del mismo año se enteró de que la sociedad Crump America S.A. sólo mantenía la garantía de los vehículos que vendía si, en caso de ser posteriormente blindados, lo hacía la sociedad O'Gara Hess & Eisenhardt de Colombia S.A.

1.4 Seguimiento del procedimiento previsto

A partir del análisis correspondiente a la averiguación preliminar adelantada por la Delegatura para la Promoción de la Competencia conforme lo establecido en el numeral 1 del artículo 11 y en el artículo 52 del decreto 2153 de 1992, en concordancia con la ley 446 de 1998, se concluyó que las sociedades O'Gara Hess & Eisenhardt de Colombia y Crump America S.A. pudieron haber incurrido presuntamente en infracción a las normas de competencia desleal. Así, se expidió la resolución 12373 del 18 de abril de 2001 por la cual se ordenó abrir la investigación, la cual fue notificada a todas las sociedades denunciadas por edicto desfijado el 18 de mayo de 2001.

El 23 de mayo de 2001, dentro del término concedido en la resolución de apertura, los apoderados de la sociedad Crump America S.A., doctor Eduardo Cohen Vargas, y de la sociedad O'Gara Hess & Eisenhardt de Colombia S.A., doctor Hernán Guillermo Niño Orozco, presentaron escritos de descargos, radicados con los números 01023364-10 y 01023364-11, respectivamente.

"Por la cual se decide una investigación por competencia desleal"

A través de las comunicaciones radicadas con números 01023364-10006/10007/10008 del 3 de septiembre de 2001, esta Delegatura decretó las pruebas que fueron consideradas conducentes y pertinentes, en decisión no recurrida por las partes.

2 Respuesta a las alegaciones de las partes

2.1 Proteseg Ltda.

El apoderado de la sociedad denunciante manifiesta su total desacuerdo con la recomendación de no sanción que hiciera la Delegada para la promoción de la competencia. Este Despacho sintetiza por temas los argumentos:

a) Planteamiento del problema - partes en el pacto de exclusividad

Para el apoderado de la sociedad denunciante, *"El pacto de exclusividad no radica en que O'Gara le imponga a Crump América la obligación de vender los vehículos que aquella blindará únicamente, ni que Crump América obligue a O'Gara para que blindé solamente los vehículos distribuidos por ella, ni más faltaba. Por medio de la 'alianza estratégica', desde el concesionario vendedor se le impone la obligación a los compradores de vehículos distribuidos por Crump, de blindarlos única y exclusivamente en O'Gara, so pena de perder la garantía..."*

"La probada 'alianza estratégica' constituye el pacto de exclusividad, ya que bajo el amparo de esta denominación, se le impone la obligación a los compradores de los vehículos distribuidos por Crump América S.A., de blindarlos única y exclusivamente en O'Gara Hess and Einsenhardt de Colombia S.A."

"La exclusividad surge en primer plano en relación con el cliente, ya que está obligado a blindarlo únicamente en O'Gara so pena de perder la garantía. En segundo término se da en beneficio de la blindadora O'Gara Hess, quien se favorece ya que los compradores de vehículos Chrysler, Cherokee, Grand Cherokee y los demás distribuidos por Crump América los blindarán solamente en esta compañía, con el consabido beneficio económico que resulta a favor de la blindadora, que luego premia a Crump América S.A., con el pago comisiones a sus vendedores y gerentes de concesionarios²⁸"

"En este caso, del pacto de exclusividad surge una obligación para un tercero, para el comprador de vehículos que a su vez es cliente de los blindajes, quien es obligado a contratar el blindaje con O'Gara Hess & Einsenhardt de Colombia S.A. en aras de no perder la garantía. La obligación de exclusiva no surge para ninguna de las partes del pacto, pero si son ellas quienes se benefician del mismo, fortaleciéndose y lucrándose desproporcionada e injustificadamente, debilitando a sus competidores en el mercado, e inclusive transgrediendo derechos del consumidor, quien es deliberadamente constreñido a elegir a O'Gara como la blindadora de los vehículos adquiridos en Crump."

Contrario a la opinión del doctor Guijó Santamaría, este Despacho ratifica el análisis jurídico de la Delegada para la Promoción de la Competencia. En el informe motivado se conceptúa que los pactos o cláusulas de exclusividad son aquellos por medio de los cuales se impone a alguno de los contratantes la

²⁸ Testimonio del señor Víctor Manuel Daza Quintero. Asesor de Seguridad Independiente:

Pregunta 5: Infórmenos si las distribuidoras y las blindadoras le cancelan algún tipo de comisión cuando usted asesora un cliente, en el sentido de adquirir o blindar un vehículo en una u otra.

Respuesta: A veces, con el asesor de ventas del concesionario, él me da un porcentaje de la comisión que él gana por la venta que realiza. No es todas las veces, las comisiones que yo gano, por lo general, es por los clientes que yo busco o asesoro.

Testimonio del señor Julio Gerardo Rubiano García empleado de Crump América S.A.:

PREGUNTA 29: Sírvase manifestarnos, y le recuerdo que está bajo la gravedad del juramento, si los concesionarios, sus empleados y representantes de Crump América han recibido algún tipo de comisión cuando algún cliente comparador de vehículos distribuidos por esta empresa, ha decidido blindarlos en O'Gara.

Respuesta: Sé que este tipo de eventos son una práctica comercial universalmente reconocida, pero en este caso no tengo conocimiento de ella. (...)

"Por la cual se decide una investigación por competencia desleal"

obligación de no contratar con los competidores del otro o de desarrollar su actividad dentro de un territorio. Estas cláusulas se presentan generalmente dentro de relaciones verticales (entre diferentes agentes del mercado: productores, distribuidores o comercializadores de bienes o servicios)²⁹, especialmente en desarrollo de contratos de distribución con empresas externas, en donde se generan exclusividades de compra o venta para alguna de las partes.

Aclara el Despacho que en desarrollo de estos pactos, el consumidor final del producto o servicio no tiene injerencia; puede resultar afectado por él, pero de ninguna manera puede considerarse como parte del pacto. Téngase en cuenta que en la conducta que se examina, el sujeto activo de la investigación, necesariamente es un empresario (productor, distribuidor o comercializador), lo que se deduce del tenor literario de la norma, pues el pacto de exclusividad resulta desleal cuando restringe el acceso de los competidores al mercado o monopolizan la distribución de productos o servicios, es decir, cuando atenta contra valores empresariales directamente. Como puede observarse, el consumidor final del producto no tiene participación en los verbos que configuran la conducta.

Ahora bien, tampoco es el consumidor un elemento ausente en la norma; como naturalmente ocurre en la dinámica mercantil, es él el objetivo de la actividad empresarial, es el cliente, aquel por el cual se da el fenómeno de la competencia y, por lo tanto, sujeto protegido por la normatividad reguladora del mismo, principal beneficiario del equilibrio entre los agentes del mercado.

No obstante, para efectos de determinar la ocurrencia de la conducta desleal consagrada en el artículo 19 de la Ley 256 de 1996, por la existencia de un pacto de exclusividad, contrariamente a lo afirmado por el apoderado de Proteseg Ltda., debe tenerse claro que la exclusividad no surge en relación con el comprador de un vehículo en Crump America (concesionario), quien expresa su deseo de blindarlo y a quien se le presenta como primera opción la blindadora O'Gara-Hess & Eisenhardt de Colombia S.A.; este comprador del vehículo o consumidor final es el objetivo de la estrategia comercial que puede consistir en la formación del pacto de exclusividad, pero no puede obligarse a ser exclusivo. El motivo es que la clientela aunque determinable, es inapropiable, por más asidua que sea; siempre existe el riesgo de que un día el cliente opte por contratar con un competidor del comerciante por el que regularmente se decidía³⁰.

Para definir el marco dentro del cual interactúan los agentes del mercado cuando se realizan pactos de exclusividad, se considera pertinente esquematizar los roles de cada participante: de un lado, está un productor y un distribuidor o comercializador entre quienes puede celebrarse pacto de exclusividad. Del otro lado, frente a estos, se ubican los demás productores, distribuidores y comercializadores, que conforman la competencia de aquellos entre los cuales se celebró el pacto de exclusividad. Finalmente, bajo esa relación concurrencial se encuentra la masa de la clientela que en todo momento examina el mercado, discierne y opta por alguno de los competidores. El pacto de exclusividad que existe entre los demás agentes es desconocido, en principio, por el cliente y su desconocimiento no vicia el contrato que realice para obtener el bien o servicio.

Ahora bien, puede ocurrir que una de las partes del pacto de exclusividad, brinde al consumidor una información incorrecta o falsa que coaccione su voluntad al contratar, llevando a límites no permitidos la agresividad normal en el mercado para atraer la clientela. Eventualmente, esta conducta puede estar bajo investigación, pero no lo sería bajo el supuesto normativo del artículo 19 de la ley 256 de 1996, pues no se trata de un acto derivado del pacto de exclusividad, sino de la actividad de un agente del mercado que podría estar vulnerando normas de protección al consumidor.

²⁹ Las relaciones horizontales se presenta entre agentes del mercado de la misma gama de bienes.

³⁰ BAYLOS CORROZA, Hermenegildo "Tratado de Derecho Industrial", Editorial Civitas, Madrid, 1978, página 229: "Todos los valores empresariales se concretan y encuentran su referencia propia en la clientela. Pero la clientela misma, como valor empresarial, no se constituye como un bien estable sobre el que quepa jurídicamente ningún poder de disposición, Hay un derecho a optar por la clientela; pero sobre la clientela, no existe derecho alguno."

"Por la cual se decide una investigación por competencia desleal"

No puede, entonces, aceptarse la tesis del apoderado denunciante de que *"la exclusividad surge en primer plano en relación con el cliente, ya que está obligado a blindarlo únicamente en O'Gara so pena de perder la garantía"* y la conclusión según la cual *"la Superintendencia restringe deliberadamente la aplicación del artículo 19 de la ley 256 de 1996, al estimar que no hay lugar a sancionar a las investigadas toda vez dentro(sic) de la 'alianza estratégica', no se impone para Crump América S.A. la obligación de no contratar con los competidores de O'Gara Hess and Eisenhardt de Colombia S.A., y que tampoco se obliga a O'Gara Hess a no contratar con los competidores de Crump América S.A., desconociendo que imposición del pacto de exclusividad surge para el cliente del blindaje que a su vez es comprador de los vehículos distribuidos por Crump América, para deducir así, erróneamente claro, la inexistencia del pacto de exclusividad"*, pues, como ya se dijo, el constreñimiento al consumidor mediante la transmisión de información falsa, incorrecta o engañosa no corresponde a los elementos de la conducta que se investiga.

Finalmente, considera prudente el Despacho aclarar al apoderado de la denunciante, el marco dentro del cual la Superintendencia de Industria y Comercio emitió el concepto citado por el denunciante en el escrito de consideraciones sobre el informe motivado:

*"En cualquier caso y para efectos de que no se vulneren las normas sobre promoción de la competencia, en el evento de que se pacten tales exclusividades, es necesario que claramente quede definido que de ningún modo las mismas impiden al contratante, llámese suministrador o consumidor, distribuidor o concesionario, efectuar ventas a compradores que provenga de fuera del territorio definido, como el de sus operaciones, esto es, que no podrán ser óbice para que un consumidor o comprador proveniente de fuera de dicho territorio pueda acudir al distribuidor o concesionario de su elección bien para adquirir sus productos o también para solicitar el servicio de garantía o de mantenimiento del producto adquirido de otro distribuidor o concesionario establecido en otro territorio diferente."*³¹

En primer lugar, debe aclararse que el concepto transcrito se emitió dentro de una investigación seguida por prácticas comerciales restrictivas (Ley 155 de 1959, artículo 1, y Decreto 2153 de 1992, artículos 47 a 50), por lo que hay que considerar la variación aplicativa de las generalidades del pacto o cláusula de exclusividad frente al campo de la competencia desleal. Esto es así, teniendo en cuenta que a pesar de ser las prácticas comerciales restrictivas y la competencia desleal contenidos del tema de promoción de la competencia, son materias entre las cuales se concretan sensibles diferencias, suficientes para hacerlas autónomas. Por lo tanto, la cita no es pertinente dentro del actual contexto.

Sin embargo, se aclara que el término "consumidor" empleado en el párrafo que se analiza, corresponde a una de las partes del contrato de suministro y no al consumidor final de un producto o servicio, calidad que tiene el adquirente del vehículo a blindar al que se refiere el apoderado.

b) Observaciones frente a las pruebas practicadas y valoradas:

Para el doctor Guijó Santamaría, la existencia del pacto desleal de exclusividad entre Crump America y O'Gara-Hess & Eisenhardt de Colombia S.A. está probada con la prueba documental aportada con la denuncia, especialmente con la comunicación de Crump America S.A., obrante a folio 33 del expediente en el que afirma: *"por alianza estratégica con O'Gara-Hess, única blindadora con la que nuestros vehículos conservan la garantía"*, que confirma el señor Víctor Manuel Daza Quintero. Según su opinión, también se prueba el pacto con las cartas entre Crump America S.A. y Proteseg Ltda. y la póliza de garantía de Chrysler (folios 88a 11), pruebas que, afirma, desconoce la Delegada.

³¹ Concepto División Promoción de la Competencia Superintendencia de industria y Comercio 27 de noviembre de 1996. Compendio de Doctrina Sobre Promoción de la Competencia 1992 - 1999. Superintendencia de Industria y Comercio. Agosto de 2000. Páginas 386 y 387.

"Por la cual se decide una investigación por competencia desleal"

De acuerdo con el informe motivado, el Despacho observa que tanto la prueba documental referida, como el testimonio, fueron examinados y valorados por la Delegada de Promoción de la Competencia³². De tal manera que no se ajusta a la verdad la aseveración del apoderado denunciante respecto al desconocimiento de las pruebas al emitir el informe motivado. Lo cierto es que para la Delegatura no tuvieron la misma utilidad que para el alegante. En efecto, para la Delegada, las pruebas referidas demuestran la existencia de una alianza entre Crump America S.A. y O'Gara-Hess & Eisenhardt de Colombia S.A., para agilizar la determinación de responsabilidades en caso de presentarse fallas en un vehículo comercializado por la primera y blindado por la segunda³³.

Por otra parte, el apoderado asevera que la Delegada para la Promoción de la Competencia basa esencialmente su recomendación de no sancionar a las investigadas teniendo en cuenta la explicación técnica de los testigos. Nada más alejado de la realidad y la lógica, pues es claro en el informe motivado cuál es la utilidad del testimonio de Julio Gerardo Rubiano García al deponer sobre la parte técnica del proceso de blindaje: establecer de qué manera el blindaje puede afectar la garantía de fábrica del vehículo.

Ahora, si bien es cierto, el señor Rubiano García, empleado de Crump America S.A. rinde la única explicación técnica del proceso de blindaje, también lo es que la parte denunciante al interrogar a su testigo, Víctor Manuel Daza Quintero, no lo hizo sobre este punto técnico y tampoco solicitó otra prueba al respecto. También debe tenerse en cuenta que no procede la tacha del testigo por el sólo hecho de ser empleado de Crump America S.A. y que ésta debe invocarse de acuerdo con las reglas del artículo 218 del código de procedimiento civil. Por lo tanto, no hay prueba que contradiga el dicho del señor Rubiano García; por el contrario, encuentra respaldo en el documento obrante a folios 23 a 31 (propuesta comercial de O'Gara-Hess & Eisenhardt de Colombia S.A.), en el que se especifican las modificaciones a las que debe someterse un vehículo en el proceso de blindaje. Por lo tanto, el Despacho no acoge las opiniones del apoderado de Proteseg Ltda.

c) Contradicciones en el informe motivado:

El doctor Guijó Santamaría advierte la existencia de una abierta contradicción en cuanto a la determinación del objeto de la alianza estratégica analizada. Este Despacho lo que aprecia es que entre el punto 4 de los hechos comprobados y la conclusión a la que se llega al analizar el elemento normativo de la existencia de pacto de exclusividad en el caso, se da más un error de redacción que una abierta contradicción, como lo califica el libelista en el título 4 de su escrito. Veamos:

En el informe motivado, como hecho comprobado número 4 se tiene que: *"Existe entre las sociedades Crump America S.A. y O'Gara Hess & Eisenhardt de Colombia S.A., una "alianza estratégica" por la cual, en el momento en que la primera realiza la venta de un automotor y es el deseo de su cliente blindarlo, esta le hace la sugerencia de que contrate para tal efecto con O'Gara Hess & Eisenhardt de Colombia S.A., con la cual los vehículos conservan la garantía."*

En este párrafo, se tiene como objeto de la alianza estratégica el hecho de que Crump America S.A. sugiera a los compradores de sus vehículos que deseen blindarlos, contratar el blindaje con O'Gara-Hess & Eisenhardt de Colombia S.A. No obstante, al momento de abordar el análisis de cada elemento de la conducta del artículo 19 de la ley 256 de 1996 aplicada al caso concreto, se precisa que el objeto de la alianza es agilizar la determinación de responsabilidades en caso de presentar fallas un vehículo comercializado por Crump America S.A. y blindado por O'Gara-Hess & Eisenhardt de Colombia S.A., cuando de hacer efectivas las garantías se trata.

³² INFORME MOTIVADO - Hechos comprobados, numerales 4 y 7, páginas 5 y 6.

³³ INFORME MOTIVADO - Adecuación normativa, página 9.

"Por la cual se decide una investigación por competencia desleal"

Para este Despacho, el problema que advierte el doctor Guijó Santamaría no corresponde a una contradicción, mejor a una omisión, pues tanto la sugerencia al cliente de contratar el blindaje como la agilización del trámite de garantía, hacen parte de la alianza estratégica de acuerdo con las pruebas, de tal manera que al establecer los hechos comprobados, debió agregarse que la alianza estratégica también tenía como objeto principal mejorar el trámite de reclamación de garantía y que en desarrollo del mismo, lógicamente, al momento de hacer la compra del vehículo y manifestar el cliente su deseo de blindarlo, la distribuidora de vehículos recomienda aquella blindadora con la que ha hecho el acuerdo. Así que, contrario a la opinión del apoderado de la denunciante, sí pueden concurrir los dos objetos en un mismo pacto.

3 Adecuación normativa

3.1 Pactos desleales de exclusividad

3.1.1 La norma:

Ley 256 de 1996, artículo 19: *"Se considera desleal pactar en los contratos de suministro cláusulas de exclusividad, cuando dichas cláusulas tengan por objeto o como efecto, restringir el acceso de los competidores al mercado, o monopolizar la distribución de productos o servicios, excepto las industrias licoreras mientras estas sean propiedad de los entes territoriales."*

3.1.2 Pactos de exclusividad:

La libertad económica y la iniciativa privada son derechos protegidos por la Carta Política³⁴, por ser el ejercicio de la propia personalidad, manifestado en el esfuerzo por acrecentar el acervo de riqueza, mediante una actividad económica que ha de detenerse en el límite a partir del cual lesione la personalidad de otro³⁵. De tal manera que lejos de ser derechos absolutos, la libertad del individuo tiene límites demarcados por la prevalencia del interés colectivo, los fines del Estado, el derecho de los demás y los principios de razonabilidad y proporcionalidad aplicados a la dinámica propia del mercado.

Dentro de esas limitaciones a la libre empresa están los pactos o cláusulas de exclusividad, por medio de los cuales se impone a alguno de los contratantes la obligación de no contratar con los competidores del otro o de desarrollar su actividad dentro de un territorio. Estas cláusulas se presentan generalmente dentro de relaciones verticales (entre diferentes agentes del mercado: productores, distribuidores o comercializadores de bienes o servicios)³⁶, especialmente en desarrollo de contratos de distribución con empresas externas, en donde se generan exclusividades de compra o venta para alguna de las partes.

A simple vista, los efectos de una disposición de tal tipo aparecen repudiables, pues, ciertamente, imponen una condición restrictiva. Sin embargo, no todos los acuerdos de esta clase vulneran las normas de competencia; lejos de este efecto, pueden constituir un medio lícito para la atracción y conservación de la clientela, pues a través de ellos puede lograrse, para el consumidor, la optimización del conjunto de valores del producto o servicio (mejoramiento de la distribución, garantía de calidad o de servicio posventa, disminución de precios o costos, etc.), y para el empresario, racionalización de procesos,

³⁴CONSTITUCIÓN POLÍTICA, artículo 333: La actividad económica y la iniciativa privada son libres, dentro de los límites del bien común. Para su ejercicio, nadie podrá exigir permisos previos ni requisitos, sin autorización de la ley.- La libre competencia económica es un derecho de todos que supone responsabilidades.- La empresa, como base del desarrollo, tiene una función social que implica obligaciones. El Estado fortalecerá las organizaciones solidarias y estimulará el desarrollo empresarial.- El Estado, por mandato de la ley, impedirá que se obstruya o se restrinja la libertad económica y evitará o controlará cualquier abuso que personas o empresas hagan de su posición dominante en el mercado nacional.- La ley delimitará el alcance de la libertad económica cuando así lo exijan el interés social, el ambiente y el patrimonio cultural de la Nación.

³⁵BAYLOS CORROZA, Hermenegildo "Tratado de Derecho Industrial" Editorial Civitas, Madrid, 1978, página 231.

³⁶Las relaciones horizontales se presenta entre agentes del mercado de la misma gama de bienes.

"Por la cual se decide una investigación por competencia desleal"

focalización del objeto sobre el cual cada uno de los empresarios debe actuar, reducción ostensible de costos, mejora en los canales de distribución y comunicación y agilidad en las relaciones comerciales³⁷.

Así pues, la norma en comento no considera desleales todos los pactos de exclusividad, sino únicamente aquellos que tengan la capacidad de producir *"un efecto sustancial en la disminución de la competencia"*; es decir, son ilegales aquellos pactos en los que se presente alguna de las siguientes características: a) que tengan por objeto o efecto restringir el acceso de los participantes en el mercado; o b) que tengan por objeto o efecto monopolizar la distribución de productos o servicios.

De lo anterior se concluye que los pactos de exclusividad que no presenten las características anotadas son lícitos, por lo que el empresario tiene la posibilidad de aprovechar las ventajas que este tipo de pacto ofrece.

Por último, es necesario hacer claridad en cuanto a la clase de contrato en el que la consagración de cláusulas de exclusividad constituiría un comportamiento de competencia desleal. Conforme con la ley 256 de 1996, son desleales las cláusulas de exclusividad pactadas dentro de los contratos de suministro, cuando estas tengan por objeto restringir el acceso de los competidores al mercado o monopolizar la distribución de productos o servicios.

Ahora bien, de acuerdo con la doctrina, no obstante el citado artículo *"menciona únicamente los contratos de suministro, y en concordancia deroga en su artículo 33 los artículos 975 y 976 del código de comercio"*³⁸, *la limitación no se aplica solamente al contrato mencionado, sino que puede ser extendida a todos los pactos de exclusividad.*³⁹

3.1.3 Elementos fundamentales de la infracción

Para la adecuación normativa de la conducta es necesario establecer los elementos componentes de la norma y relacionarlos con los hechos comprobados.

a) El acto debe revestir carácter concurrencial.

Este elemento concurrencial debe entenderse en dos sentidos: en primer lugar, la conducta debe estar dirigida a la captación de clientela, incluso de aquella que le "pertenece" a los competidores, la afirmación y fortalecimiento de su posición en el mercado o al debilitamiento de la de sus competidores; en segundo lugar, el acto debe ser apto para producir esos efectos deseados, dada la posición en la que se encuentren el agente y el eventual perjudicado, por lo es esencial que exista entre ellos una relación de competencia o rivalidad para la conquista de la clientela, para cuya determinación bastará con que los interesados tengan la condición de oferentes de bienes y servicios de cualquier clase en el mercado, agudizándose tal condición cuando se enfrentan sectores análogos o de la misma naturaleza.

En nuestro caso tenemos que se enfrentan: como denunciante, la sociedad Proteseg Ltda. domiciliada en Bogotá, D.C., constituida por escritura pública 5331 del 10 de octubre de 1996, de la Notaría 55 de Bogotá. Como denunciado, por una parte, la sociedad O'Gara-Hess & Eisenhardt de Colombia S.A., domiciliada en Bogotá, D.C., constituida por escritura pública 0002000 del 12 de agosto de 1998, de la

³⁷Almonacid Sierra, Juan Jorge, Garcia Lozada, Nelson Gerardo. Derecho de la Competencia. Editorial Legis. Primera Edición, 1998. Pág 278.

³⁸Ley 256 de 1996, artículo 33. "La presente ley rige a partir de su promulgación y deroga el artículo 10 de la ley 155 de 1959; los artículos 75 a 77 del decreto 410 de 1971, los artículos 975 y 976 del código de comercio y las demás normas que le sean contrarias.

³⁹Jaeckel K, Jorge. Apuntes sobre competencia desleal. CEDEC II. Centro de Estudios de Derecho de la Competencia. Pontificia Universidad Javeriana, Facultad de Ciencias Jurídicas, seminarios 8. Pág. 66.

"Por la cual se decide una investigación por competencia desleal"

Notaría 50 de Bogotá; y, por otra parte, la sociedad Crump America S.A., domiciliada en Bogotá, D.C., constituida mediante escritura pública 5259 del 30 de junio de 1992, de la Notaría 21 de Bogotá.

La sociedad denunciante y la primera de la denunciada, desarrollan su actividad comercial en la rama del blindaje de bienes muebles (entre los que se incluyen los automotores) e inmuebles, y en todo lo relacionado con la protección y la seguridad. La segunda de las denunciadas, desarrolla la actividad comercial de compra, venta, importación, exportación y distribución de vehículos automotores, carrocerías, remolques o semiremolques, equipos, partes, piezas o repuestos para los mismos.

Tratándose de oferentes de bienes y servicios en el mercado, y considerando que además, dos de las partes enfrentadas explotan el mismo sector de servicios de blindaje, seguridad y protección; y la otra, explota el sector comercial de la distribución de automotores, actividad íntimamente relacionada con los servicios de blindaje, seguridad y protección (por cuanto los vehículos pueden ser objeto de la prestación de dichos servicios), se concluye que entre Proteseg Ltda. y O'Gara-Hess & Eisenhardt de Colombia S.A. existe una relación directa de competencia en la que pugnan por el cliente, que primero pudo haber tenido contacto con Crump America S.A. y, por lo tanto, es posible que esta haya tenido injerencia en la decisión del cliente acerca de la escogencia de la blindadora. Pero, por ser esta última uno de los oferentes, capaz de afectar con sus decisiones el equilibrio del mercado del servicio de blindajes, también se considera como competidor, para efectos de la aplicación subjetiva de la ley de competencia desleal.

b) Realización de una conducta que tenga por objeto o como efecto restringir el acceso de los participantes en el mercado o monopolizar la distribución de productos o servicios.

Para este Despacho, en las normas descriptivas de los actos de competencia desleal que hace la ley 256 de 1996, al considerar que lo son cuando tales conductas "tengan por objeto", busca reprimir la posibilidad de que se presente el efecto. En otras palabras, la ley pretende prevenir el riesgo, así la conducta no se materialice con la producción de efectos. De acuerdo con este elemento de la norma, la valoración del acto de competencia desleal no está condicionada al éxito, o a que se produzcan los efectos esperados; luego basta que el supuesto legal se realice.

El empleo por la ley de los términos "tenga por objeto o como efecto" pareciera exigir como presupuestos para calificar una conducta como desleal, la consecución de la finalidad perseguida o, en ausencia de la intención, la producción del efecto. *"Sobre la materia debe acogerse el criterio objetivo, que excluye para calificar de desleal la conducta realizada, que el autor obre contra la buena fe subjetiva, esto es, con mala fe, pues basta la aptitud de aquélla para producir el resultado que se califica como desleal, para que esta calificación proceda, independiente de la intención de quien la ejecuta... Por lo que respecta al efecto, no se requiere que éste se produzca para que la conducta pueda o deba ser calificada como desleal"*⁴⁰.

Ahora, aplicando esta característica general de los actos de competencia desleal, al específico de pactos de exclusividad, la conducta desplegada por las investigadas debe ser suficiente para restringir el acceso de los participantes en el mercado o monopolizar la distribución de productos o servicios.

c) Existencia de pactos de exclusividad

Teniendo en cuenta que, como ya se dijo, los pactos de exclusividad imponen a alguno de los contratantes la obligación de no contratar con los competidores del otro o de desarrollar su actividad dentro de un territorio, es necesario analizar si la llamada "alianza estratégica" entre O'Gara-Hess & Eisenhardt de Colombia S.A. y Crump America S.A., tiene esa connotación.

Analizadas y valoradas las pruebas obrantes en la investigación, tenemos los siguientes hechos comprobados:

⁴⁰ GÓMEZ LEYVA, ob. cit. pág. 319.

"Por la cual se decide una investigación por competencia desleal"

1- Crump America S.A. es una compañía constituida en Bogotá el 30 de junio de 1992, cuyo objeto social, en general, es la compra, venta, importación, exportación y distribución de vehículos automotores, carrocerías, remolques o semiremolques, así como equipos, partes, piezas o repuestos para los mismos⁴¹.

2- O'Gara Hess & Eisenhardt de Colombia S.A. es una compañía constituida en Bogotá el 12 de agosto de 1998, cuyo objeto social, en general, es la creación, invención, fabricación, transformación o comercialización de toda clase de elementos, sistemas o equipos para la protección y disminución de los riesgos en materia de seguridad personal o de bienes muebles o inmuebles; la fabricación, construcción, adaptación, remodelación, operación, comercialización o blindaje de vehículos o de otros bienes muebles e inmuebles, relacionados con la seguridad, el transporte y las comunicaciones⁴².

3- Proteseg Ltda. Protección Técnica Alemana de Seguridad es una sociedad constituida en Bogotá el 10 de octubre de 1996, cuyo objeto social, en general, es la compra, venta, importación y exportación de artículos de seguridad para las personas, industrias, comercio, sector residencial de casas o apartamentos, mantenimiento de vehículos blindados, blindaje de los mismos; fabricación e importación de material de intendencia y dotación para las fuerzas militares; diseño, instalación y servicios de comunicación sistematizada para seguridad, blindaje de automotores y su mantenimiento técnico⁴³.

4- Existe entre las sociedades Crump America S.A. y O'Gara Hess & Eisenhardt de Colombia S.A., una "alianza estratégica", cuyo objeto principal es la simplificación del trámite de reclamación de garantía, mediante la determinación de la responsabilidad de la falla. En desarrollo del mismo en el momento en que la Crump America S.A. realiza la venta de un automotor y es el deseo de su cliente blindarlo, esta le recomienda para tal efecto a O'Gara Hess & Eisenhardt de Colombia S.A., manifestándole que es con la única blindadora con la cual los vehículos conservan la garantía⁴⁴.

⁴¹ CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ, registro mercantil, folio 6.

⁴² CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ, registro mercantil, folio 18

⁴³ CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ, registro mercantil, folio 15.

⁴⁴ Folios 33, 98.

TESTIMONIO DE JULIO GERARDO RUBIANO GARCÍA, folio 109:

- **Pregunta 7:** Existe, señor ingeniero, alguna cláusula expresa en las pólizas de garantía que ustedes expiden cada vez que venden un vehículo nuevo, relativa a que se pueda perder la garantía si se produce alguna clase de alteración estructural en el vehículo por parte del comprador?

Respuesta: La póliza de garantía que acompaña a nuestros vehículos es muy clara en ese sentido y manifiesta expresamente que cualquier modificación al diseño original del vehículo es causal de la pérdida de garantía.

- **Pregunta 8:** Tenga la amabilidad, señor ingeniero, de informarnos, con base en las respuestas anteriores, si las firmas encargadas de blindar vehículos automotores deben ajustarse a algún procedimiento o técnica especial que permitan al usuario de los vehículos nuevos poderlos blindar sin perder, por ello, la garantía de la cual disfrutan?

Respuesta: El modificar un vehículo, en este caso blindarlo, es causal de pérdida de la garantía. No obstante, entendiendo la situación que vive nuestro país y los requerimientos de nuestros usuarios de blindar sus vehículos, se ha buscado trabajar en coordinación con las compañías de blindaje, en desarrollar instrucciones que les permitan realizar dichas modificaciones (blindajes) de manera técnica tal que permita que el vehículo continúe operando correctamente. De no seguir dichas recomendaciones, la realización del blindaje puede ocasionar severos daños al vehículo.

- **Pregunta 9:** Se ha afirmado en estas diligencias, por parte de Proteseg Ltda., que Crump América S.A., cuando quiera que algún comprador de vehículo nuevo ha manifestado su voluntad de blindar su vehículo ustedes, Crump América S.A. le han manifestado que si lo blindan con una sociedad distinta a O'Gara Hess & Eisenhardt de Colombia S.A., automáticamente pierde la garantía de fábrica que le ofrece Crump América S.A. Sírvase, si es tan amable, manifestarnos si esta afirmación es cierta o no y el por qué de su respuesta.

Respuesta: No, la afirmación no es cierta. El hecho de blindar un vehículo (modificarlo) hace que la garantía se pierda. No obstante, se ha buscado desarrollar con las compañías de blindaje un sistema de trabajo que nos permita determinar, en el momento de presentarse una falla, cuál es su origen. Si el origen de esta falla es el blindaje, la responsabilidad es completa de la compañía que blindó el vehículo. Si el origen de la falla son los componentes originales del vehículo, la responsabilidad es del fabricante y en ese caso procede la garantía. Y, finalmente, si el origen de la falla se produce por abuso o negligencia del propietario del vehículo, la garantía no procede.

TESTIMONIO DE VICTOR MANUEL DAZA QUINTERO, folio 101:

- **Pregunta 4:** En desarrollo de esas dos actividades ha tenido conocimiento que las distribuidoras de vehículos,

"Por la cual se decide una investigación por competencia desleal"

5- En el documento obrante a folio 33 se consigna la frase: "*Por alianza estratégica con O'Gara-Hess & Eisenhardt, única blindadora con la cual nuestros vehículos conservan la garantía*". En diligencia de recepción de testimonio al ingeniero Rubiano García, empleado de Crump America S.A., al ser interrogado sobre el alcance de esta expresión, manifestó que no es cierto que se pierda la garantía de fábrica ofrecida por su empresa en caso de que el vehículo sea blindado por una empresa diferente a O'Gara Hess & Eisenhardt de Colombia S.A.⁴⁵, lo que se ratifica al examinar la póliza de garantía de vehículos Chrysler comercializados por Crump America S.A. Los términos de la póliza de garantía son tan claros como para deducir que la garantía del fabricante del automotor no aplica por fallas causadas por modificaciones o alteraciones al diseño o especificaciones originales del vehículo o sus componentes (y el blindaje corresponde a una modificación a las especificaciones originales del vehículo) y no existe en la misma referencia alguna a blindadoras respecto a las cuales pudieran cambiarse los términos de la garantía. Así que la frase "*Por alianza estratégica con O'Gara-Hess & Eisenhardt, única blindadora con la cual nuestros vehículos conservan la garantía*" además de falsa, es inocua o inaplicable, pues así el vehículo se haya sometido al proceso de blindaje, si ocurre alguna falla no atribuible a este sino a la fabricación, el fabricante no puede sustraerse de su responsabilidad.

6- Crump America S.A. comercializan automotores sin blindaje.⁴⁶

especialmente Sofasa y Crump, suprimen la garantía de los vehículos cuando estos se blindan en una empresa diferente a O'Gara.

Respuesta: Sí, tuve la experiencia con Crump América: coticé una Grand Cherokee para una cliente, le comenté a la niña asesora de ventas que este vehículo iba a ser blindado. Ella me preguntó que con qué blindadora lo iba a realizar, yo le contesté que tenía como tres opciones para hacerlo; ella me respondió que si no lo hacía con O'Gara S.A., el carro inmediatamente perdía la garantía porque los carros blindados por O'Gara eran los únicos que tenían la garantía por ellos. Yo le dije a ella que si me lo podía decir por escrito, para mostrárselo al cliente y me lo dijo por escrito. También me sucedió que al cotizar la Toyota Prado en Yokomotor, carrera 24 con 72, el asesor de ventas me dijo que si no blindaba con O'Gara, el carro perdía la garantía. Yo le comenté que si me lo podía dar por escrito y él me dijo que no podía darme por escrito.- El apoderado de Proteseg S.A. desea que se deje constancia de que el documento al cual se refiere el testigo reposa en el expediente 01023364 a folios 32 y 33.

- **Pregunta 8:** Tiene usted conocimiento de que, efectivamente, sobre un vehículo blindado no se haya otorgado la garantía en razón a haberse realizado el proceso de blindaje por una empresa determinada?

Respuesta: No tengo conocimiento porque únicamente cotizo y entrego las cotizaciones a mis clientes, pero si han dejado de blindar por miedo a perder la garantía del vehículo.

⁴⁵TESTIMONIO DE JULIO GERARDO RUBIANO GARCÍA, folio 106:

- **Pregunta 20:** Ingeniero Rubiano, sírvase manifestarle al Despacho a qué se debe y, teniendo en cuenta que a folios 32 y 33 del expediente reposa comunicación de Crump América en la que se manifiesta "por alianza estratégica con O'Gara Hess & Eisenhardt, única blindadora con la cual nuestros vehículos conservan la garantía", que usted en respuesta anterior informara en sentido contrario que O'Gara no es la única compañía con la cual no se afecta la garantía?

Respuesta: Me remito a respuestas anteriores donde he manifestado que aún cuando el blindar un vehículo ocasiona la pérdida de la garantía, somos conscientes de las necesidades de nuestros usuarios en recurrir a dichas modificaciones. Por lo anteriormente expuesto, en el Departamento de Servicio y Capacitación, hemos tramitado garantías encontradas en vehículos blindados por diversas compañías de blindaje, donde después de un análisis técnico se ha determinado que el daño sufrido no fue causado ni por el blindaje, ni por el usuario. En estos casos, las garantías han sido otorgado, sin importar la compañía que fuera.

⁴⁶Folios 31 y 32.

TESTIMONIO DE JULIO GERARDO RUBIANO GARCÍA, folio 110:

- **Pregunta 3:** Sírvase informarnos si en estos tiempos y por razón de las situaciones cada vez más frecuentes que vive el país de inseguridad, algunos de los compradores de los vehículos que comercializa Crump América S.A. le solicitan a la firma vendedora alguna información referente a la posibilidad de blindar los vehículos, y si en algunos casos, esos vehículos vienen blindados por el fabricante.

Respuesta: Dadas las características de nuestros vehículos y el mercado al cual están destinados, tenemos un elevado porcentaje de unidades blindadas o con preguntas o dudas acerca de la posibilidad de blindarlos. Los vehículos se comercializan sin ningún tipo de blindaje.

TESTIMONIO DE VÍCTOR MANUEL DAZA QUINTERO, folio 101:

- **Pregunta 4:** En desarrollo de esas dos actividades ha tenido conocimiento que las distribuidoras de vehículos, especialmente Sofasa y Crump, suprimen la garantía de los vehículos cuando estos se blindan en una empresa diferente a O'Gara.

Respuesta: Sí, tuve la experiencia con Crump América: coticé una Grand Cherokee para una cliente, le comenté a la niña asesora de ventas que este vehículo iba a ser blindado. Ella me preguntó que con qué blindadora lo iba a realizar, yo le contesté que tenía como tres opciones para hacerlo; ella me respondió que si no lo hacía con O'Gara S.A., el carro

"Por la cual se decide una investigación por competencia desleal"

7- Teniendo en cuenta la explicación técnica de los testigos⁴⁷, el blindaje de un automotor puede implicar ciertas modificaciones que afectan su correcta operación, por lo que, de acuerdo con la póliza de garantía de vehículos Chrysler aportada al expediente por el apoderado de Crump America S.A. al responder la denuncia⁴⁸, el fabricante no responderá por fallas ocasionadas al vehículo con motivo del blindaje.

8- Proteseg Ltda., por medio de carta fechada 12 de febrero de 2001, ofreció a Crump America S.A. su servicio de blindaje de vehículos; y por comunicación del 13 de febrero de 2001, informa a Crump America S.A. que blindará el vehículo Dodge Durango, propiedad de British Airways⁴⁹, a todo lo cual, Crump America S.A. respondió: *"Como acordamos las garantías de parte y parte se mantienen; en caso de algún inconveniente nuestros Ingenieros en forma común determinarán si la responsabilidad es del blindaje o de la fabricación del vehículo. De esta manera el cliente no se ve afectado para nada lo cual es nuestro objetivo principal.- Quedó claro en nuestra conversación que no hay garantía de frenos, suspensión y partes eléctricas."*⁵⁰

9- No se probó la existencia de contrato de suministro entre las sociedades O'Gara-Hess & Eisenhardt de Colombia S.A. y Crump America S.A.⁵¹.

inmediatamente perdía la garantía porque los carros blindados por O'Gara eran los únicos que tenían la garantía por ellos. Yo le dije a ella que si me lo podía decir por escrito, para mostrárselo al cliente y me lo dijo por escrito. También me sucedió que al colizar la Toyota Prado en Yokomotor, carrera 24 con 72, el asesor de ventas me dijo que si no blindaba con O'Gara, el carro perdía la garantía. Yo le comenté que si me lo podía dar por escrito y él me dijo que no podía dármele por escrito.- El apoderado de Proteseg S.A. desea que se deje constancia de que el documento al cual se refiere el testigo reposa en el expediente 01023364 a folios 32 y 33.

- **Pregunta 17:** Celebra Crump América algún tipo de contrato para el blindaje de automotores con cualquiera de las compañías en el mercado o es esta una prerrogativa que existe entre el propietario del vehículo y la empresa blindadora?
Respuesta: Nosotros comercializamos el vehículo sin blindaje y el usuario es quien toma la decisión respecto qué compañía de blindaje utilizar.

⁴⁷TESTIMONIO DE JULIO GERARDO RUBIANO GARCÍA, folio 110:

- **Pregunta 5:** Podría explicarnos, en términos asequibles, en qué consiste el proceso de blindaje de cualquier automotor, y si con motivo de ese proceso el vehículo sufre algún tipo de cambio que pueda llevar a que en un momento dado acuse alguna clase de problemas?

Respuesta: El proceso de blindaje de un vehículo consiste en una modificación que busca utilizar materiales que eviten que objetos extraños ingresen al interior del vehículo, ya sea por las partes transparentes (vidrios) o por los componentes metálicos de la carrocería. El blindar un vehículo exige que quien o quienes lo realicen tengan un elevado conocimiento del mismo para evitar que dichas modificaciones ocasionen o generen malos funcionamientos del vehículo. Ese mal funcionamiento comienza por afectar la parte estructural del vehículo; si el blindaje es realizado sin tener en cuenta la capacidad de carga máxima del vehículo se está afectando seriamente la estructura y la durabilidad de los componentes. Adicionalmente, nuestros vehículos se encuentran manejados por computadores, donde un mal blindaje puede ocasionar que a éstos les lleguen lecturas erróneas, trayendo como consecuencia mal funcionamiento del vehículo. Adicionalmente, hemos encontrado en los vehículos blindados, que modifican el sistema de enfriamiento del motor, lo cual trae como consecuencia que el motor opere a temperaturas muy elevadas causando en ocasiones daños irreversibles.

- **Pregunta 6:** Eventualmente, señor ingeniero, tratándose de vehículos nuevos que tengan la cobertura temporal de la garantía que ofrecen tanto el fabricante como la firma vendedora, es posible que un mal blindaje conduzca a que se pierda dicha garantía? Podría usted ilustrarnos al respecto?

Respuesta: Toda modificación al diseño original del vehículo ocasiona la pérdida de la garantía. En este caso particular, el blindaje se constituye en una modificación, razón por la cual la garantía se pierde. No obstante, entendiendo la situación del país y los requerimientos de los usuarios de nuestros vehículos, se ha buscado, en caso de producirse una falla, determinar el origen de esta para establecer las responsabilidades que se generen.

⁴⁸PÓLIZA DE GARANTÍA PARA VEHÍCULOS CHRYSLER EN COLOMBIA, folio 88 A - 11: "Esta garantía no aplica: ... para las fallas causadas por modificaciones o alteraciones al diseño o especificaciones originales del vehículo o sus componentes así como por reparaciones o servicios de mantenimiento efectuados fuera de la Red de Concesionarios y/o Talleres de Servicio Autorizados por CHRYSLER en Colombia (entre los que está Crump America S.A., folio 13 de la póliza), o en las que se hayan utilizado piezas no especificadas o autorizadas por CHRYSLER."

⁴⁹Folios 20 y 21.

⁵⁰Folio 19.

⁵¹Folio 98.

TESTIMONIO DE JULIO GERARDO RUBIANO GARCÍA, folio 108:

- **Pregunta 11:** Tienen ustedes algún contrato con alguna de esas firmas, a efectos de que sea siempre, con esa firma en

"Por la cual se decide una investigación por competencia desleal"

De acuerdo con lo anterior, en criterio del Despacho, no existe en el expediente prueba alguna de la existencia de tal pacto. Lo que aparece demostrado es que sí existe una alianza entre Crump America S.A. y O'Gara-Hess & Eisenhardt de Colombia S.A. para agilizar la determinación de responsabilidades en caso de presentarse fallas en un vehículo comercializado por la primera y blindado por la segunda, cuando de hacer efectivas las garantías se trata. Ninguna de las pruebas apunta a que Crump America S.A. imponga a O'Gara-Hess & Eisenhardt de Colombia S.A. la obligación de no blindar otros vehículos que los suyos o que éste obligue a aquélla a no contratar el blindaje de los vehículos que comercializa con otras blindadoras. Además, hay que tener en cuenta que Crump America S.A. comercializa vehículos sin blindar y es el adquirente del mismo quien decide blindarlo.

Sí advierte el Despacho que Crump America S.A. manifiesta a sus clientes que es O'Gara-Hess & Eisenhardt de Colombia S.A. "la única" blindadora con la que mantiene la garantía de sus vehículos, lo que, de acuerdo con los documentos y testimonios que reposan en el expediente, especialmente, frente a la póliza de garantía Chrysler a la que arriba se hizo alusión, no resulta ser una información correcta. Por lo tanto, se remitirá copia del expediente a la Delegatura para la Protección del Consumidor para que investigue la conducta.

Desde ningún aspecto, se deduce de tal alianza que, por objeto o efecto, restrinja el acceso de Proteseg Ltda. o de las demás blindadoras al mercado de los blindajes, no obra prueba de que con la alianza estratégica en estudio tanto la sociedad denunciante como otras no puedan ejercer en el mercado colombiano su objeto social. Por otra parte, tampoco se demostró que la conducta de las sociedades denunciadas, por objeto o por efecto, monopolicen la distribución de los productos o servicios que comercializan.

Siendo claro para el Despacho que la parte denunciante en esta investigación no probó el elemento esencial para adecuar la conducta de las sociedades Crump America S.A. y O'Gara-Hess & Eisenhardt de Colombia S.A. a los supuestos normativos que se refieren a los pactos de exclusividad, no se encuentra mérito para sancionar por el artículo 19 de la Ley 256 de 1996.

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO. Declarar que el comportamiento objeto de investigación realizado por las sociedades Crump America S.A. y O'Gara-Hess & Eisenhardt de Colombia S.A., no contravino el artículo 19 de la ley 256 de 1996.

ARTÍCULO SEGUNDO. No imponer sanción a Crump America S.A. y O'Gara-Hess & Eisenhardt de Colombia S.A.

particular, que deba realizarse el blindaje de un vehículo por ustedes vendido? Sírvase ser lo más explicativo posible en su respuesta.

Respuesta: No, no existe ningún contrato. Nuestra labor como comercializadores de vehículos implica que le debemos dar soporte a nuestros usuarios, referente a las características de los vehículos y si éstas se ajustan a sus necesidades. En el caso particular de los blindajes, nuestra recomendación a los usuarios de nuestros vehículos está enfocada en invitarlos a que conozcan personalmente las diferentes opciones de blindaje existentes en el mercado visitando las empresas (plantas de blindaje), para observar de cerca sus procesos y observando vehículos ya blindados por dichas compañías. De esta manera, el usuario tiene de primera mano toda la información que le permita llegar a una decisión que se ajuste a sus necesidades.

- **Pregunta 17:** Celebra Crump América algún tipo de contrato para el blindaje de automotores con cualquiera de las compañías en el mercado o es esta una prerrogativa que existe entre el propietario del vehículo y la empresa blindadora?

Respuesta: Nosotros comercializamos el vehículo son blindaje y el usuario es quien toma la decisión respecto a qué compañía de blindaje utilizar.

"Por la cual se decide una investigación por competencia desleal"

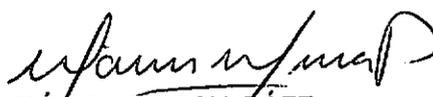
ARTÍCULO TERCERO. Remitir copia del expediente a la Delegatura para la Protección del Consumidor, con el fin de que investigue la posible vulneración de normas de protección al consumidor por parte de Crump America S.A.

ARTÍCULO CUARTO. Notificar personalmente a los doctores Luis Santiago Guijó Santamaría, apoderado de la sociedad Proteseg Ltda. , Eduardo Cohen Vargas, apoderado de la sociedad Crump America S.A., y Hernán Guillermo Niño Orozco, apoderado de O'Gara-Hess & Eisenhardt de Colombia S.A., el contenido de la presente resolución, entregándoles copia de la misma e informándoles que contra la misma procede el recurso de reposición interpuesto ante el Superintendente de Industria y Comercio en el acto de la notificación o dentro de los cinco (5) días siguientes a la misma.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá D.C., a **09 MAYO 2002**

La Superintendente de Industria y Comercio,


MÓNICA MURCIA PÁEZ

Notificaciones:

Doctor
LUIS SANTIAGO GUIJÓ SANTAMARÍA
C.C. No. 80.497.491 de Chía
Apoderado
PROTESEG LTDA.
Calle 74 No. 15-80 oficina 416, interior 6
Ciudad.

Doctor
EDUARDO COHEN VARGAS
C.C. No. 7.431.710 de Barranquilla
Apoderado
CRUMP AMERICA S.A.
Carrera 7 No. 16-56
Ciudad.

Doctor
HERNÁN GUILLERMO NIÑO OROZCO
C.C. No. 17.164.941 de Bogotá
Apoderado
O'GARA-HESS & EISENHARDT DE COLOMBIA
Calle 12 No. 7-32 Oficina 502
Ciudad.

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
SECRETARIA GENERAL

23 MAYO 2002 notifique personalmente el contenido
De la presente providencia a W. Parhaz Gajardo Santamaría
Identificada con la C.C. No. 80.477.471.0000
Entregándole copia de la misma e informándole que
Procede el recurso de reposición ante el _____
Dentro de los (5) días hábiles siguientes a la presente
Notificación

[Handwritten signature]

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
SECRETARIA GENERAL

22 MAYO 2002 notifique personalmente el contenido
De la presente providencia a Eduardo Cohen
Identificada con la C.C. No. 7.431.910.574016
Entregándole copia de la misma e informándole que
Procede el recurso de reposición ante el _____
Dentro de los (5) días hábiles siguientes a la presente
Notificación

[Handwritten signature]

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
SECRETARIA GENERAL

22 MAYO 2002 notifique personalmente el contenido
De la presente providencia a Hermano G. Nieto
Identificada con la C.C. No. 17.164.941
Entregándole copia de la misma e informándole que
Procede el recurso de reposición ante el _____
Dentro de los (5) días hábiles siguientes a la presente
Notificación

[Handwritten signature]