

REPÚBLICA DE PANAMÁ

COMISIÓN DE LIBRE COMPETENCIA Y ASUNTOS DEL CONSUMIDOR (CLICAC)

ESTUDIO DE LAS BARRERAS A LA SALIDA EN EL SERVICIO DE TELEFONÍA CELULAR

Equipo Técnico.....: Lic. Manuel De Almeida - Economista

<i>I. INTRODUCCIÓN</i>	2
<i>II. AGENTES INVOLUCRADOS</i>	2
<i>III. MERCADO PERTINENTE</i>	2
<i>IV. CLÁUSULAS INVOLUCRADAS</i>	2
<i>V. ANÁLISIS DE LAS CLÁUSULAS COMO BARRERAS A LA SALIDA</i>	3
<i>VI. ANÁLISIS DE LAS CLÁUSULAS COMO RESTRICCIÓN A LA COMPETENCIA</i>	3
<i>VII. CONCLUSIONES</i>	4
<i>VIII. ANEXOS</i>	4

PANAMÁ, 24 DE MARZO DE 1999

I. INTRODUCCIÓN

En este informe se analizarán exclusivamente las barreras a la salida en el mercado de la telefonía celular. En la CLICAC se han recibido algunas quejas de consumidores que se sienten inconformes con el servicio que le brindan alguno de los proveedores de telefonía celular. Sin embargo, en muchos casos por necesidad o por barreras a la salida, no cambian de proveedor. Por este motivo analizaremos las barreras a la salida y su repercusión en el proceso de competencia.

II. AGENTES INVOLUCRADOS

Actualmente en el país existen dos agentes económicos que brindan el servicio de telefonía celular, estos son:

Bell South y Cable & Wireless Móvil.

III. MERCADO PERTINENTE

El mercado pertinente desde el punto de vista del producto/servicio es el servicio de telefonía celular.

El mercado geográfico es la República de Panamá.

IV. CLÁUSULAS INVOLUCRADAS

Las cláusulas en conflicto están presentes en los contratos de servicio de ambos proveedores. Cabe señalar que ambos contratos son contratos de adhesión ya que el consumidor sólo puede firmar los contratos ya redactados por las firmas proveedoras y no puede negociar o hacer algún cambio a alguna de las cláusulas.

En el contrato de Bell South la cláusula 2. Promociones establece que:

“...En caso de planes promocionales y ofertas, el cliente reconoce y acepta que el contrato de servicio estará sujeto a un término mínimo de duración según se establezca en cada caso, comprometiéndose a compensar a BSC (Bell South Corp.) en caso de proceder a la terminación anticipada del mismo. Se establece en la suma de US\$200.00 que deberá pagar el Cliente en tales casos, no existiendo la necesidad de comprobar los daños y/o perjuicios sufridos por BSC o le monto de los mismos.”

La cláusula 16. Terminación señala:

“El presente contrato es de duración indefinida, manteniéndose vigente hasta que alguna de las partes decida darlo por terminado. No obstante, si el cliente hubiese adquirido el compromiso de mantener el contrato vigente por un período mínimo de duración según se indique en el mismo, no podrá luego terminarlo anticipadamente a menos que paguen en favor

de BSC la compensación establecida en el mismo. La compensación no será aplicable cuando la terminación se origine en el aumento de los precios del Servicio.”

En el contrato de Cable & Wireless la cláusula 3. Principio y terminación menciona:

...

“Si el CLIENTE decidiera dar por terminado el contrato, durante el período inicial antes de los doce (12) meses, tendrá que cancelar a CWP el cargo correspondiente a doce (12) meses.”

V. ANÁLISIS DE LAS CLÁUSULAS COMO BARRERAS A LA SALIDA

En ambos contratos se establecen multas o cargos por la cancelación del contrato antes del período pactado. Los cargos son bastante elevados, ya que superan los \$200.00. Implícitamente otro costo a la salida es el mismo precio del teléfono celular, el cual en realidad no es un costo si se decide seguir utilizando el mismo aparato obteniendo el servicio de otro proveedor.

Consideramos que estas cláusulas son claras barreras a la salida durante el primer año únicamente. Después de este período el cliente puede cambiar de compañía proveedora sin ningún tipo de cargo, sólo avisando con treinta (30) días de anticipación.

VI. ANÁLISIS DE LAS CLÁUSULAS COMO RESTRICCIÓN A LA COMPETENCIA

Estas cláusulas también pueden contemplarse como restricciones a la competencia entre ambos proveedores ya que se aseguran sus clientes por lo menos durante un año y no hay una real competencia por adquirir clientes de la competencia sino por adquirir nuevos clientes que aún no tienen un teléfono celular.

De hecho, actualmente existe también una restricción a la concurrencia en el sentido que sólo hay dos proveedores en el mercado y por ahora el Estado no tiene contemplado licitar una nueva concesión para otro agente económico.

La cláusula de penalizar al cliente si se retira del servicio de telefonía celular antes de un año no puede explicarse en términos de eficiencia económica. No se genera ningún tipo de economía de escala, de alcance o de transacción en este tipo de política. Tampoco puede explicarse como una forma de garantizarse una exclusividad temporal para brindar un mejor servicio, mantener una imagen o tener mejores canales de distribución o comercialización como ocurre en algunos casos en las cláusulas de exclusividad.

VII. CONCLUSIONES

Desde el punto de vista de barreras a la salida consideramos que sí existen barreras a la salida en los contratos de ambas empresas proveedoras del servicio de telefonía móvil antes del término del período mínimo pactado en el contrato.

VIII. ANEXOS

Contratos de Cable&Wireless y de Bell South.