

## **RESOLUCIÓN (Expte. S/0458/13 ASCENSORES 3)**

### **CONSEJO**

D. Joaquín García Bernaldo de Quirós, Presidente  
D<sup>a</sup>. Pilar Sánchez Núñez, Vicepresidenta  
D. Julio Costas Comesaña, Consejero  
D<sup>a</sup>. M<sup>a</sup>. Jesús González López, Consejera  
D<sup>a</sup> Inmaculada Gutiérrez Carrizo, Consejera  
D. Luis Díez Martín, Consejero

En Madrid, a 26 de junio de 2013.

El Consejo de la Comisión Nacional de la Competencia, en adelante el Consejo, con la composición expresada y siendo Ponente la Consejera D<sup>a</sup> Inmaculada Gutiérrez Carrizo, ha dictado la siguiente Resolución en el expediente de información reservada S/0458/13 ASCENSORES 3, motivado por la denuncia presentada por Ascensores IMEM S.L. (IMEM) contra CITYLIFT S.A. (CITYLIFT) por supuestas prácticas restrictivas de la competencia prohibidas por la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia (en adelante, LDC), consistentes en la realización de acciones tendentes a conseguir el descrédito de los competidores.

### **ANTECEDENTES DE HECHO**

1. Con fecha 23 de noviembre tuvo entrada en la Dirección de Investigación denuncia interpuesta por D. XXX, en representación de Ascensores IMEM S.L. (IMEM) contra CITYLIFT S.A. (CITYLIFT) por supuestas prácticas restrictivas de la competencia prohibidas por la LDC, consistentes en la realización de acciones tendentes a conseguir el descrédito de los competidores. Según la denunciante, estos hechos constituirían actos de competencia desleal, lo que infringiría el artículo 3 LDC.
2. Los hechos denunciados fueron puestos de manifiesto en el marco de las alegaciones que IMEM presentó en el expediente sancionador S/410/12, iniciado como consecuencia de una denuncia de CITYLIFT contra determinadas empresas mantenedoras de aparatos elevadores por posibles actos de competencia desleal que afectaban al interés público. Tomando en consideración que la información denunciada por IMEM sobre CITYLIFT no iba a ser utilizada en el citado expediente, la Dirección de Investigación (DI)

procedió a desglosar del correspondiente escrito de alegaciones los folios relativos a la presente denuncia y, en el marco de lo establecido en el apartado 2 del artículo 49 LDC, inició una información reservada con número de actuaciones S/0458/13 con el fin de determinar, con carácter preliminar, la concurrencia de circunstancias que justificasen la incoación de expediente sancionador.

3. En el marco de esta información reservada, con fecha 23 de noviembre de 2012, se requirió a CITYLIFT para que aportara determinada información. Su respuesta tuvo entrada en la Comisión Nacional de la Competencia (CNC) el 27 de diciembre de 2012.

4. La DI realiza la siguiente descripción de las partes:

Denunciante:

*“MEM es una empresa dedicada al diseño, fabricación, e instalación de aparatos elevadores, tanto en España como en el resto del mundo, así como al mantenimiento de ascensores en Cantabria, Asturias, La Rioja y Vizcaya”.*

Denunciada:

*“CITYLIFT S.A. es una empresa fundada en 2002, y que se dedica, a nivel nacional, a la fabricación, instalación y mantenimiento de aparatos elevadores”.*

5. La DI realiza la siguiente descripción del marco normativo relevante para entender los hechos que se analizan:

(8) *Al tratarse de un sector caracterizado por una cierta peligrosidad, se ha aprobado una abundante normativa con la finalidad de garantizar la seguridad en el funcionamiento de los aparatos elevadores.*

(9) *Los ascensores sólo pueden comercializarse y ponerse en servicio cuando, estando instalados y mantenidos adecuadamente, no presenten riesgo para la seguridad o la salud de las personas y, en su caso, la seguridad de los bienes (art. 3 RD 1314/1997). Para ello, el instalador debe obtener la declaración de conformidad con las disposiciones reglamentarias en vigor emitida por un organismo de control autorizado por la Comunidad Autónoma correspondiente y colocar el marcado “CE” en el ascensor.*

(10) *Las Comunidades Autónomas están obligadas a mantener el Registro de Aparatos Elevadores (RAE) y a identificar, mediante su inscripción en el mismo, todos los aparatos elevadores instalados en su territorio, la empresa que realizó su instalación, las inspecciones llevadas a cabo, las compañías encargadas de su mantenimiento, así como las distintas incidencias y reparaciones de las que son objeto, entre otros detalles. Toda esta información se gestiona por delegaciones provinciales.*

(11) *La legislación vigente exige también que todos los ascensores cuenten con un contrato de mantenimiento antes de su puesta en funcionamiento que es objeto de inscripción junto con el resto de los datos del ascensor (apartado 16 de la*

*Instrucción Técnica Complementaria MIE-AEM-1 del Reglamento de Aparatos de Elevación y Mantenimiento, aprobada por Orden de 23 de septiembre de 1987).*

- (12) *El artículo 9 del Real Decreto 88/2013 establece los requisitos mínimos que han de cumplir las empresas conservadoras, entre los que se incluyen la obligación de poseer los medios técnicos y humanos mínimos necesarios para realizar sus actividades en condiciones de total seguridad, con un mínimo de un conservador y bajo la dirección técnica de un técnico titulado competente en plantilla, y haber suscrito un seguro de responsabilidad civil profesional u otra garantía equivalente, que cubra los daños que puedan provocar en la prestación del servicio, con cobertura mínima de 300.000 euros por accidente.*
- (13) *El artículo 2 del Real Decreto 57/2005, de 21 de enero, por el que se establecen prescripciones para el incremento de la seguridad en el parque de ascensores existente, dispone que las empresas que realicen reformas de importancia en ascensores existentes habrán de contar como mínimo con un técnico titulado (ingeniero superior o ingeniero técnico) y cinco operarios cualificados de los cuales al menos tres habrán de tener categoría de oficial.*
- (14) *Son también destacables las obligaciones contenidas en el apartado 6 del Anexo I RD 1314/1997 en que establece lo siguiente:*

*“6. Instrucciones de uso*

*6.1 Los componentes de seguridad citados en el anexo IV irán acompañados de un manual de instrucciones redactado en una lengua oficial del Estado miembro del instalador del ascensor o en otra lengua comunitaria aceptada por éste, de forma que: el montaje, la conexión, el ajuste, el mantenimiento, pueda efectuarse eficazmente y sin peligro.*

*6.2 Cada ascensor irá acompañado de una documentación redactada en la lengua o lenguas oficiales de la Comunidad, las cuales podrán ser determinadas, de conformidad con el Tratado, por el Estado miembro en que se instale el ascensor. Dicha documentación constará como mínimo: de un manual de instrucciones que contenga los planos y esquemas necesarios para el uso corriente, así como los necesarios para el mantenimiento, la inspección, la reparación, las revisiones periódicas y las operaciones de socorro citadas en el apartado 4.4; de un cuaderno de incidencias, en el que se podrán anotar las reparaciones y, en su caso, las revisiones periódicas”.*

- 6.** La DI realiza la siguiente caracterización de los mercados relevantes para enmarcar los hechos que se analizan:

*“(18) El sector de los ascensores comprende, principalmente, tres ámbitos de actividad: (i) fabricación y venta mayorista de ascensores y de componentes, (ii) ensamblaje, instalación y venta minorista de ascensores, y (iii) mantenimiento y reparación de ascensores instalados. Dichas actividades han sido consideradas en los precedentes nacionales citados<sup>1</sup> como mercados de producto separados.*

---

<sup>1</sup> Informes del extinto SDC sobre las concentraciones N-04094 Zardoya Otis/Electromecánica CAM (Activos), N-05050 Orona/Electra, N-05068 Zardoya Otis/Mantenimiento Elevadores Soler, N-06041 Zardoya Otis/Lagi, N-07033 Zardoya Otis/Ascensores Aspe y N-07083 Orona/Ascensores Gasteiz. Ver también las Resoluciones del Consejo de la CNC sobre la concentración C 108/07 Orona/Ascensores Gasteiz, C/0109/08 Orona/Ascensores Sagastizábal, C/0150/09 Orona/Omega y C/0469/12 Otis/Menor. También cita Información obtenida del “Informe sobre el Funcionamiento del Mercado de Mantenimiento de Ascensores en España” (CNC, 2011).

*El presente expediente se centra en la actividad de mantenimiento y reparación de ascensores instalados.*

*(19) La principal característica de la actividad de mantenimiento y reparación es su carácter secundario (mercados comúnmente denominados aftermarket) en relación con la venta e instalación de ascensores, dado que el servicio de mantenimiento y reparación se demanda en la medida en que existe un parque de ascensores ya instalado que lo necesita (...).*

*(21) El ámbito geográfico en que se desarrolla esta actividad tiene una dimensión inferior a la nacional, en particular, provincial. Ello se debe a que, para asegurar una adecuada prestación del servicio, que permita llevar a cabo una inspección y un mantenimiento fiables, así como una reparación eficaz y rápida en las horas siguientes a la recepción del aviso de avería, es necesaria la presencia física de la empresa conservadora en la zona donde estén ubicados los ascensores de cuyo mantenimiento se ocupa”.*

## 7. Hechos denunciados por IMEM.

IMEM pone de manifiesto diferentes actos desleales que CITYLIFT habría llevado a cabo con la finalidad de obstaculizar la competencia efectiva en el mercado de referencia:

- i. Comportamiento engañoso, constitutivo de una infracción del artículo 5 de la Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal (LCD), así como el comportamiento denigratorio de la competencia, constitutivo de una infracción del artículo 9 de la LCD, a través de la publicidad de CITYLIFT, que se basa en su opinión en premisas falsas, haciendo creer a los consumidores que, con otras compañías, "pagan de más" por el servicio de mantenimiento de los aparatos elevadores.
- ii. CITYLIFT vulneraría los artículos 6 y 7 LCD, constituyendo actos de confusión y realizando omisiones engañosas, dado que las afirmaciones de la competidora "confunden al usuario y ocultan al consumidor la información real".

IMEM alega que la utilización de expresiones tales como "mejoramos y actualizamos su instalación existente para minimizar problemas futuros y dotarle a usted y los suyos de un mayor confort"; "contamos con piezas y recambios oficiales y homologados"; "nos hemos especializado precisamente en el mantenimiento MULTIMARCA", o "CITYLIFT ASCENSORES: El servicio de mantenimiento del ascensor más profesional", suponen un acto de confusión, ocultando además información valiosa que permitiría al consumidor tomar sus decisiones de manera adecuada.

Así, según la denunciante, ninguna empresa puede especializarse en tecnología multimarca, sin que CITYLIFT pueda afirmar fehacientemente que sus técnicos conocen la tecnología de todas las marcas existentes en el mercado.

- iii. IMEM considera igualmente que la utilización de expresiones tales como "Ya era hora de que alguien acabase con los contratos abusivos de cinco y diez años y penalizaciones ilegales por permanencia", o "¡Y SIN ABUSOS!. Muchas empresas establecen cláusulas abusivas en sus contratos de mantenimiento", entre otras tienen por objeto atacar la credibilidad de los competidores y lograr que los clientes rompan su vínculo contractual.

Todo ello supondría una violación de los artículos 8 y 14 LCD. IMEM ha recibido dos cartas, que adjunta, de dos comunidades de propietarios distintas, dentro de sobres con el logo de CITYLIFT, en los que se solicita a la denunciante que se abstenga de realizar ningún trabajo en los ascensores o acceder a sus instalaciones; y en segundo lugar, en ofrecer a los presidentes de las comunidades un "Tablet" si contrata el mantenimiento de su finca con la denunciada.

- iv. La denunciante defiende que la utilización de expresiones como "CITYLIFT ASCENSORES. El servicio de mantenimiento del ascensor más profesional, al precio más competitivo del mercado (...)", suponen una comparación con la competencia, que no cumple los requisitos establecidos por la legislación vigente.
- v. La denunciante considera que CITYLIFT incurre en un ilícito desleal mediante venta a pérdida (artículo 17 LCD) al objeto de inducir a error al consumidor sobre los precios de los servicios mantenedores prestados por las empresas competidoras. Además, considera que CITYLIFT, a través de la utilización de los métodos mencionados, ha obtenido una ventaja en el mercado, constitutivo de infracción del artículo 15 LCD.

8. Con fecha 8 de mayo de 2013 la DI remite a este Consejo Propuesta de Archivo de las actuaciones seguidas en el expediente de referencia de acuerdo con lo previsto en el artículo 49.3 de la LDC.

Al objeto de determinar si efectivamente ha existido una violación del artículo 3 de la LDC, la DI entiende que procede realizar un análisis pormenorizado de los hechos denunciados. En primer término, examina si las prácticas denunciadas constituyen actos de competencia desleal de acuerdo con la LCD, y, posteriormente, si la conducta, por falsear la competencia, afecta al interés público protegido por la LDC.

*Sobre el incumplimiento del 5 y el 9 LCD (actos de engaño y de denigración)*

Dice la DI que en base a la información aportada por IMEM, no existen indicios de que CITYLIFT haya infringido los artículos 5 y 9 LCD. "Las manifestaciones recogidas en la denuncia de IMEM y reproducidas en esta Propuesta relativas a los precios de la denunciada pueden considerarse como ciertas, por cuanto es sabido que una de las características competitivas de CITYLIFT es precisamente los precios bajos que ofrece frente a los ofrecidos por otras empresas competidoras. Además, dicha oferta de precios inferiores no puede considerarse como un acto de denigración de la competencia, a la que en

*ningún momento se nombra de forma explícita. CITYLIFT se limita a exponer sus condiciones de mantenimiento, que suponen una cuota inferior a la ofertada por la competencia, siendo ello lícito de acuerdo con la normativa vigente. En definitiva, CITYLIFT lo que realiza es una oferta comercial basada en sus propias prestaciones, lo que no puede considerarse, en principio, ni denigratorio ni engañoso”.*

Encuentra la DI que los anuncios televisivos contienen afirmaciones que podrían ser catalogadas más bien como exageraciones o generalizaciones publicitarias por todos conocidas, con el objetivo de exacerbar las prestaciones propias, siendo tal realidad así percibida por el público general al que van dirigidas, por lo que difícilmente podría considerarse propiamente la existencia de inducción a error al consumidor ni, mucho menos, el intento de denigrar a un competidor concreto.

Por otra parte, los comentarios de terceros que constan en la página web de Facebook de la empresa no pueden ser, en ningún caso, imputados a la misma.

*Sobre la supuesta violación de los artículos 6 y 7 LCD (actos de confusión y omisiones engañosas)*

La DI, teniendo en cuenta la documentación aportada, considera que no es posible concluir que CITYLIFT esté llevando a cabo actos de confusión, ni ocultando información a los consumidores. En particular, la información suministrada por la empresa no es susceptible de confundir a los consumidores, al realizar afirmaciones generales que además son veraces. Tampoco cabe considerar confuso o engañoso el hecho de que CITYLIFT se denomine a sí misma como empresa multimarca. El hecho de que mantenga ascensores de varios fabricantes ya la convierte, en efecto, en empresa multimarca, sin que esta denominación implique necesariamente que es capaz de mantener ascensores de cualquier marca como parece interpretar la denunciante.

*Sobre la supuesta violación de los artículos 8 y 14 LCD (Prácticas agresivas e inducción a la infracción contractual)*

De la denuncia no se desprende prueba alguna que acredite por parte de CITYLIFT el uso de acoso o coacción capaz de mermar de forma significativa la libertad de elección del consumidor para lograr sus objetivos, por lo que no se cumplen los requisitos establecidos en la LCD para considerar la conducta como agresiva.

Las cartas remitidas a IMEM y supuestamente probatorias de dichos comportamientos, no contienen ninguna limitación a que IMEM proponga nuevas ofertas comerciales. En particular, las cartas aluden a que IMEM se abstenga de *“realizar ningún otro trabajo en el ascensor o acceder a sus instalaciones a partir de la fecha de recepción de la presente, así como de acceder a las instalaciones del mismo”*. Las Comunidades de Propietarios que

remitieron estas misivas se refieren, por tanto, a un acceso a instalaciones y aparatos elevadores, pero no se refieren en ningún momento a que IMEM no pueda ponerse en contacto con ellos para hacerles, en su caso, una contraoferta comercial. Por tanto, no es posible estimar como válido una supuesta amenaza o coacción a la empresa que haya impedido a los clientes acceder a la mejor oferta del mercado.

Por otro lado, el obsequio de CITYLIFT a los presidentes de las Comunidades de Propietarios como parte de su oferta comercial tampoco puede ser vista como incitación a la infracción contractual.

*Sobre la supuesta violación del artículo 10 LCD (actos de comparación)*

La DI cita doctrina del Tribunal Supremo para analizar esta publicidad comparativa y dice que: *“la comparativa de precios de CITYLIFT no identifica la marca de la competencia, ni alude implícita o explícitamente a ningún competidor específico, sino que se refiere a la generalidad de los competidores. Por ello, y a la luz de los pronunciamientos judiciales al respecto, no es posible considerar que de la misma se desprendan indicios de infracción de la LCD”*.

*Sobre la supuesta infracción de los artículos 15 y 17 LCD*

A partir de la documentación que obra en el expediente no hay indicios de que CITYLIFT haya incurrido en venta a pérdida, ni que haya obtenido una ventaja en el mercado a través de la violación de normas.

Concluye la DI:

*“No existiendo indicios claros de actos de competencia desleal y, por tanto, no cumpliéndose el primer requisito establecido por el artículo 3 LDC, no cabría entrar a valorar la concurrencia del segundo, esto es, de la afectación al interés público. En todo caso, IMEM, en la denuncia presentada, no acredita en qué medida dichas prácticas, de poder reputarse como desleales, afectarían al interés público”*.

En vista de ello, se propone la no incoación del procedimiento sancionador, así como el archivo de las actuaciones.

9. El Consejo deliberó y falló esta Resolución en su reunión de 22 de mayo de 2013.

## FUNDAMENTOS DE DERECHO

**Primero.-** El artículo 49.1 de la LDC dispone que la DI incoará expediente sancionador cuando observe indicios racionales de existencia de conductas prohibidas en los artículos 1, 2 y 3 de la misma Ley. En el número 3 del citado artículo 49 se añade que el Consejo, a propuesta de la DI, acordará no incoar

procedimiento sancionador y, en consecuencia, el archivo de las actuaciones realizadas cuando considere que no hay indicios de infracción.

**Segundo.-** El artículo 3 de la LDC prohíbe el falseamiento de la libre competencia por actos desleales. En concreto dice:

*“La Comisión Nacional de la Competencia o los órganos competentes de las Comunidades Autónomas conocerán en los términos que la presente Ley establece para las conductas prohibidas, de los actos de competencia desleal que por falsear la libre competencia afecten al interés público.”*

Por tanto, la infracción de las normas de competencia desleal no constituye de forma automática una infracción del artículo 3 de la LDC, sino que las conductas deben suponer un falseamiento de la competencia y afectar, por tanto, al interés público. Por ello, en diversos precedentes el Consejo ha señalado que se debe analizar, en primer lugar, si en las conductas denunciadas y en los hechos descritos hay indicios de falseamiento de la competencia, pues de no haberlos, al margen de que exista o no infracción de alguno o algunos artículos de la LCD, procederá el archivo de las actuaciones según el artículo 49.3 de la LDC (RCNC de 12 de mayo de 2011, Expte. S/0308/10, Agrupación Técnica Profesional de Asesores de la Propiedad Inmobiliaria 2; RCNC de 28 noviembre de 2011, S/0370/11 APPLE; RCNC de 17 de diciembre 2010; S/0259/10 ALTER MUTUA ABOGADOS).

A la vista de la denuncia presentada, de la documentación que obra en el expediente y del análisis de los hechos realizado por la DI, el Consejo no aprecia indicios de que las conductas denunciadas hayan falseado la competencia en el mercado del mantenimiento y reparación de aparatos elevadores, afectando con ello al interés público.

No existiendo, pues, indicios de prácticas prohibidas por el artículo 3 de la LDC, el Consejo considera ajustada a Derecho la Propuesta de Archivo de las actuaciones realizadas en el marco del expediente S/0458/13 ASCENSORES 3.

Por todo lo anterior, vistos los preceptos citados y los de general aplicación, el Consejo

## **HA RESUELTO**

**ÚNICO.-** Con amparo en el Artículo 49.3 de la Ley 15/2007 de 3 de Julio, de Defensa de la Competencia, no incoar procedimiento sancionador y archivar las actuaciones reservadas seguidas con el número S/0458/13 ASCENSORES 3, por considerar que no hay indicios de infracción del artículo 3 de la mencionada Ley.

Comuníquese esta Resolución a la Dirección de Investigación de la Comisión Nacional de la Competencia y notifíquese a denunciante y denunciado, haciéndoles saber que la misma pone fin a la vía administrativa y que pueden interponer contra ella recurso contencioso-administrativo ante la Audiencia Nacional en el plazo de dos meses contados desde su notificación.