

RESOLUCION

(Expediente S/0190/09 CITROËN ESPAÑA)

CONSEJO

D Luis Berenguer Fuster, Presidente
D. Fernando Torremocha García-Sáenz, Vicepresidente
D. Emilio Conde Fernández-Oliva, Consejero
D. Miguel Cuerdo Mir, Consejero
D^a. Pilar Sánchez Núñez, Consejera
D. Julio Costas Comesaña, Consejero
D^a. M^a. Jesús González López, Consejera
D^a. Inmaculada Gutiérrez Carrizo, Consejera

En Madrid, a 1 de Diciembre del 2009.

EL PLENO del Consejo de la Comisión Nacional de la Competencia, con la composición expresada al margen y siendo Ponente el señor Consejero Don Fernando Torremocha y García-Sáenz, ha dictado la siguiente Resolución en el Expediente S/0190/2009 Citroën España.

ANTECEDENTES DE HECHO

PRIMERO.- El denunciante, Don Pedro J. Rodríguez de Torres y de Meana, el día 22 de Septiembre del 2009 presenta escrito de denuncia (Folios 1 y siguientes) que tuvo su entrada en esta Comisión Nacional de la Competencia el día 28 de de Septiembre y fue registrada de entrada con el número 4902.

La denuncia lo era contra AUTOMOVILES CITROËN ESPAÑA SA., por la negativa de TALLERES JOSE MONTALVO SA., (taller autorizado de la red oficial de Citroën) a hacerse cargo de una reparación en garantía del vehículo Citroën C4, matrícula 7743 FTS, alegando no haberse acreditado la realización de los mantenimientos previstos por la marca, lo que a juicio del denunciante *“en objeto de una conducta contraria al reglamento (CE) 1400/2002, con la consiguiente infracción del Artículo 1 de la Ley 15/2007 de 3 de Julio, de Defensa de la Competencia”*.

El encabezamiento de dicho escrito de denuncia acredita que el mismo fue presentado ante las siguientes autoridades y organismos:

- Servicio Citroën Guadalajara, José Montalvo.

- Servicios Centrales de Citroën España SA.
- Comisión Nacional de la Competencia.
- Instituto Nacional de Consumo.
- Instituto de Consumo de Castilla-La Mancha.
- Ayuntamiento de Guadalajara.
- Oficina Municipal de Información al Consumidor.

SEGUNDO.- La Dirección de Investigación, el día 29 de Septiembre, dentro del marco de la información reservada que acuerda llevar a cabo, requiere a JOSE MONTALVO SA., para que informe sobre las siguientes cuestiones (Folio 15):

- directrices y/o instrucciones recibidas de CITROËN ESPAÑA SA., en cuanto a las reparaciones en garantía.
- directrices y/o instrucciones recibidas de CITROËN ESPAÑA SA., en cuanto a cómo tratar una situación en la que se solicita por el cliente una reparación durante el periodo de garantía, habiéndose realizado el mantenimiento durante dicho periodo fuera de la red de talleres autorizados de CITROËN.
- documentos que se solicitan al cliente que haya hecho el mantenimiento fuera de talleres autorizados CITROËN, para determinar si el mantenimiento es equivalente.
- Cuáles de dichos documentos faltaban en el caso del vehículo CITROËN C4 con matrícula 7743-FTS, para que ustedes considerasen que su mantenimiento no había sido realizado siguiendo la pauta que marca el fabricante CITROËN.

TALLERES MONTALVO SA., el día 8 de Octubre del 2009, cumplimentó el requerimiento (Folios 23 y siguientes).

TERCERO.- En la misma fecha, la Dirección de Investigación requiere a AUTOMOVILES CITROËN ESPAÑA SA., (Folio 16) para que informe sobre las siguientes cuestiones:

- faciliten copia de las directrices o información que recibe el consumidor en la compra de un vehículo nuevo respecto a donde realizar el mantenimiento de su vehículo, así como los puntos que deben ser revisados en cada una de dichas ocasiones.
- envíen copia de las directrices y/o instrucciones enviadas a los talleres de la red oficial en cuanto a las reparaciones en garantía, así como respecto a las circunstancias de las que pueda derivarse la exclusión de vehículos respecto de la misma.
- especifiquen en cuántos casos, a lo largo de los dos últimos años, las reparaciones y mantenimiento realizados por talleres independientes no se han ajustado a las especificaciones pedidas por ustedes. Aclaren, cuáles han sido las causas.

- expliquen como dan acceso a los talleres independientes a la información técnica, así como a la formación y herramientas necesarias para atender reparaciones y operaciones de mantenimiento, al objeto de que puedan desarrollar su servicio en la misma medida en que lo hacen los talleres de la red oficial.

CITROËN, el día 22 de Octubre del 2009, cumplimentó el requerimiento (Folios 36 y siguientes).

CUARTO.- La Dirección de Investigación, el día 12 de Noviembre del 2009, elevó a este Consejo de la Comisión Nacional de la Competencia Propuesta de Archivo del expediente, por considerar que no hay indicios de infracción de la mencionada Ley.

QUINTO.- El Consejo de la Comisión Nacional de la Competencia deliberó y falló esta Resolución en el Pleno del día 25 de noviembre de 2009.

HECHOS PROBADOS

ÚNICO.- El denunciante (i) es propietario de un vehículo Citroën C4, matrícula 7743 FTS; (ii) el vehículo fue llevado a reparar a TALLERES MONTALVO SA., taller autorizado de la red oficial Citroën; (iii) al taller autorizado le certificó que no se podía aplicar la garantía del fabricante, toda vez que no se habían realizado los mantenimientos del vehículo, conforme a las pautas del fabricante; (iv) el Departamento de Dirección Técnica Postventa de Citroën informa que, tras analizar la documentación referida a los mantenimientos realizados al mencionado vehículo, no se acredita la realización del mantenimiento correspondiente a los 40.000 kilómetros, limitándose el propietario a presentar un escrito de un taller independiente, sin incorporar ninguna factura que acredite fehacientemente los servicios realizados; (v) no se ha aportado prueba alguna que acredite la realización de la revisión de los 60.000 kilómetros, a pesar de su preceptiva realización, según exigencia recogida en la Guía de mantenimiento.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

PRIMERO.- Los acuerdos y prácticas concertadas en el sector del automóvil se regulan por el Reglamento (CE) 1400/2002 que surge con la finalidad de reforzar la competencia en los mercados de distribución de vehículos nuevos de motor y de prestación de servicios postventa, en los que se pretende alcanzar el objetivo de *“mantener y reforzar la posición competitiva de los talleres de reparación independientes”*, ampliando así la capacidad de elección del consumidor al permitirle elegir entre proveedores alternativos de servicios de reparación y mantenimiento, tanto talleres independientes, como los autorizados por el fabricante.

La Guía Explicativa del Reglamento 1400/2002 lo confirma al expresar que *“la obligación de realizar las reparaciones y el mantenimiento de un vehículo sólo en la red autorizada vulneraría el derecho del consumidor a elegir un taller independiente para que se ocupe de los servicios de reparación y mantenimiento e impediría (...) que dichos talleres de reparación compitieran de forma efectiva con la red autorizada”*. Y lo favorece al considerar como restricción grave de la competencia la posibilidad de que los proveedores de vehículos puedan tratar de impedir que los talleres de reparación autorizados vendan recambios originales a los talleres de reparación independientes.

En el caso que se expone, el concesionario se niega a efectuar una reparación en garantía debido a que el *“mantenimiento no se ha realizado según los estándares marcados por el fabricante”*, cuando la información de que dispone indica sólo la existencia de tres revisiones, no quedando suficientemente acreditada la relativa a los 40.000 km y faltando la realización de una revisión periódica, la correspondiente a 60.000 km. Con esta evidencia el denunciante acusa a un taller autorizado de CITROËN de infringir el Reglamento 1400/2002 y sustenta su denuncia en que la negativa a la aplicación de la garantía se basa en que habían realizado los mantenimientos en un taller independiente.

Para que este comportamiento del concesionario pueda conceptuarse, como pretende el denunciante, como actuación contraria a la normativa de competencia es necesario: a) en primer lugar, que la actuación sea contraria al Reglamento y b) en segundo lugar, que pueda probarse que tal actuación obedece al seguimiento por parte del taller autorizado de unas directrices emanadas de la marca. Todo ello supondría un acuerdo de consecuencias negativas para los objetivos perseguidos por el Reglamento y que se acaban de exponer, esto es, el establecimiento de una competencia entre talleres autorizados e independientes durante el período de garantía en relación con el mantenimiento del vehículo y la ampliación de las posibilidades de elección de los consumidores como consecuencia de ello.

De la información recabada se desprende que:

- a. No se ha acreditado que la actitud del concesionario responda a una directriz de la marca. Del conjunto de responsabilidades y obligaciones del propietario que figuran en la *“Guía de mantenimiento”* se deducen unas pautas e intervalos para realizar el mantenimiento en un *“establecimiento de elección del propietario del vehículo”*, lo que no implica, sin más, la creación de una obligación para el propietario del vehículo de realizar el mantenimiento en un taller autorizado, sino todo lo contrario.

- b. Así figura en dicha “Guía de mantenimiento” en las casillas a sellar por el taller que realice la revisión de mantenimiento, lo que es indicación de que se admite que la revisión pueda efectuarse indistintamente en un taller independiente o en uno autorizado. A ello se suma el hecho de que los citados talleres independientes tengan la posibilidad de acceder sin restricciones a la totalidad de la información técnica relativa a los vehículos Citroën, a través de la citada página de la web de CITROËN y a las ofertas de formación que propone esta marca.
- c. Pese a lo que interpreta el denunciante sobre la negativa de TALLERES JOSÉ MONTALVO, S.A. a aplicar la garantía, la reacción de este se entiende a partir del contenido de la Guía de mantenimiento, que es el documento que se entrega a todo comprador de un vehículo nuevo de CITROËN, en la que se especifica cuales son las responsabilidades del propietario en cuanto al mantenimiento, indicando que, si no se realiza el mantenimiento requerido conforme a las recomendaciones y en los intervalos de servicio especificados por CITROËN, la cobertura de la garantía puede quedar anulada, tal y como puede verse en el apartado II de la página 6 de la Guía de mantenimiento.

En el presente caso, el concesionario tiene una información completa de dos revisiones, además de la de los 1.500/2.500 km, faltando una factura de la que parece haberse realizado en un taller independiente (la de los 40.000 km.), así como carece de información alguna respecto a la revisión obligatoria al alcanzar 60.000 km.

El contenido de la “Guía de mantenimiento”, puede considerarse ajustado a lo establecido en el Reglamento (CE) 1400/2002 y a la vista de todo lo anterior cabe concluir que la actuación de TALLERES JOSE MONTALVO no es fruto de un acuerdo con CITROËN ni de una imposición por parte de la marca, sino un comportamiento autónomo por parte del taller que habría considerado insuficiente la información facilitada a falta de las facturas del taller independiente, lo que le ha conducido a considerar que no se ha realizado el mantenimiento del vehículo según las recomendaciones establecidas por CITROËN.

Que ante la aparente falta de información, el concesionario llegase a la deducción de que “el mantenimiento no se ha realizado según los estándares marcados por el fabricante” es un problema que, en todo caso, afecta a las relaciones bilaterales entre el cliente y el taller sin que puedan observarse indicios o evidencia de infracción del Reglamento (CE) 1400/2002, y, en consecuencia, no podría apreciarse vulneración del artículo 1 de la LDC, toda vez que no ha quedado acreditado ningún acuerdo entre las partes denunciadas encaminado a impedir que, durante el período de garantía, se efectúe el mantenimiento de los vehículos de la marca en talleres no pertenecientes a la red CITROËN.

SEGUNDO.- Por consecuencia de cuanto antecede, este Consejo acuerda asumir la Propuesta de Archivo que le eleva la Dirección de Investigación, con amparo en lo dispuesto en el Artículo 49.3 de la Ley 15/2007 de 3 de Julio, de Defensa de la Competencia, por inexistencia de conducta infractora.

Vistos los preceptos citados y los demás 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, este Consejo de la Comisión Nacional de la Competencia acuerda no incoar expediente sancionador y, por ello, el archivo de las actuaciones seguidas por consecuencia de la denuncia presentada por Don Pedro J. Rodríguez de Torres y de Meana contra Automóviles Citroën España SA., y Talleres José Montalvo SA., ante la inexistencia de indicios de conducta infractora de esta Ley.

Comuníquese esta Resolución a la Dirección de Investigación y notifíquese al interesado, haciéndole saber que es definitiva en vía administrativa y que contra la misma no cabe otro recurso que el Contencioso-Administrativo a interponer ante la Audiencia Nacional en el plazo de DOS MESES contados desde el siguiente al de la notificación de esta Resolución.