



RESOLUCIÓN
Expte. S/0054/08, NISSAN

CONSEJO:

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

En Madrid, a 17 de abril de 2009

El Consejo de la Comisión Nacional de la Competencia (CNC), con la composición arriba expresada y siendo Ponente el Consejero Don Julio Costas Comesaña ha dictado la siguiente Resolución en el Expediente S/0054/08, que trae causa de la denuncia presentada por Don Miguel Ángel Cuerno Estébanez, en nombre y representación de la Asociación Nacional de Comerciantes de Equipos, Recambios, Neumáticos y Accesorios de automóviles, (ANCERA) contra NISSAN IBERIA, S.A., por la negativa de un taller autorizado de la red NISSAN, (INTERDIESEL, S.A.) a hacerse cargo de una reparación en garantía de un vehículo de la marca Nissan, alegando, el taller autorizado, que no se habían realizado los mantenimientos previstos por la marca, ni aportado documentación que certificase la equivalencia de los componentes utilizados con los requeridos por NISSAN, lo que el denunciante califica de actuación 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, (LDC).

ANTECEDENTES DE HECHO

1.- Con fecha 18 de febrero de 2008 tuvo entrada en la Dirección de Investigación (DI) escrito de Don Miguel Ángel Cuerno Estébanez, en nombre y representación de la Asociación Nacional de Comerciantes de Equipos, Recambios, Neumáticos y Accesorios de automóviles, (ANCERA), en el que formula denuncia contra NISSAN IBERIA, S.A., (NISSAN) por la negativa de un taller autorizado de la red NISSAN, (INTERDIESEL, S.A., sito en Figueras,



Gerona) a hacerse cargo de una reparación en garantía del vehículo Nissan Pickup, matrícula 6071-DFN, alegando, el taller autorizado, que no se habían realizado los mantenimientos previstos por la marca, ni aportado documentación que certificase la equivalencia de los componentes utilizados con los requeridos por NISSAN, lo que el denunciante califica de actuación 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, (LDC)., por supuestas conductas prohibidas por la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia (LDC).

Según indica el denunciante, dicho vehículo fue llevado a reparar al taller autorizado de la red NISSAN citado más arriba, pero este certificó que no se podía aplicar la garantía porque no se habían realizado los mantenimientos necesarios del vehículo. Habiendo reclamado ANCERA ante NISSAN, ésta –a través de su Departamento de Atención al Cliente–, informó que, tras analizar la documentación referente a los mantenimientos realizados al mencionado vehículo, el historial de los mismos no se correspondía con el recomendado en el “Certificado de Garantía, Programación y Registro de Mantenimientos de Turismos y Todoterrenos” que se entregó al propietario en el momento de la compra (folios 81 a 96).

2.- De conformidad con lo dispuesto en el artículo 49.2 LDC, la DI requirió información de INTERDIESEL relativa a las directrices recibidas de NISSAN en cuanto hace referencia a la garantía de los vehículos nuevos, así como a las condiciones de aplicación de la misma. A NISSAN se le requirió información relativa a las directrices que da esta compañía a los consumidores y a los concesionarios, respecto a las condiciones del servicio de mantenimiento. Como resultado de estos requerimientos, y a modo de resumen de las respuestas, la DI señala en su Propuesta de Archivo lo siguiente:

INTERDIESEL afirma que no existen instrucciones o directrices específicas por parte de NISSAN respecto a vehículos que hayan pasado su mantenimiento en talleres fuera de la red oficial, siendo irrelevante este aspecto respecto al tratamiento que INTERDIESEL da a los vehículos cuyo mantenimiento asiste. En caso de averías relacionadas con un eventual mantenimiento inadecuado “se comprueba en todos los vehículos, con independencia de donde se ha realizado el mantenimiento, si se ha seguido por el cliente el plan de mantenimiento establecido por NISSAN, ya sea a través de los registros establecidos en el Certificado de garantía del vehículo del cliente que ha acudido a la Red Oficial Nissan, o mediante facturas de mantenimiento y documentación acreditativa de uso de material de calidad equivalente, si el mantenimiento se ha realizado fuera de dicha red (folio 43).

En relación con el caso del vehículo NISSAN NAVARA 2.5 TDI con matrícula 6071-DFN, INTERDIESEL afirma que de la documentación aportada por el cliente se derivaba que no se había seguido por el vehículo el plan de mantenimiento



mínimo recomendado por NISSAN, concretamente le faltaban cambios de aceite, filtros y operaciones básicas de control. Tampoco se aportó justificación de uso de materiales de calidad equivalente, comprobándose el no uso de fluidos correspondientes (folio 43). NISSAN aclara que para este vehículo “las recomendaciones... son realizar una inspección cada 20.000 kilómetros o una vez al año, lo que antes ocurra, en la que se revisan más de treinta puntos y un cambio de aceite y filtro de aceite de motor cada 10.000 kilómetros”. Y que “dado el kilometraje del vehículo en el momento de la incidencia (91.742 kilómetros) debería haber realizado al menos cuatro inspecciones completas y nueve cambios de aceite y filtro del motor.” (folio 17).

Las operaciones de mantenimiento que ha pasado dicho vehículo desde el momento de la compra hasta alcanzar 91.472 kilómetros con que entró en INTERDIESEL, S.A., fueron las siguientes:

<u>Fecha</u>	<u>Km</u>	<u>Km entre revisiones</u>	<u>taller</u>
21/04/2005	10.979		independiente
09/08/2005	22.070	11.100	independiente
12/12/2005	34.151	12.100	independiente
10/04/2006	45.389	11.200	independiente
07/07/2006	56.470	11.100	independiente
25/09/2006	66.578	10.100	independiente
20/12/2006	76.577	10.000	independiente
26/03/2007	88.356	11.800	independiente

En estas inspecciones, según manifiesta NISSAN (folio 13), a partir de la información de sus respectivas facturas, “no contienen más que dos o tres puntos revisados en alguna de ellas, y faltarían todavía por justificar como mínimo dos cambios de filtro y aceite del motor”.

NISSAN entrega a los adquirentes de sus vehículos nuevos el denominado “Certificado de Garantía y Programa de Registro de Mantenimientos” (folios 81 a 96), en el que no se exige, sino que se recomienda que las revisiones obligatorias del mantenimiento periódico sean realizadas en talleres autorizados de la red NISSAN, lo que según la empresa puede interpretarse como que no se cierra la puerta a la posibilidad de efectuar las revisiones fuera de la red oficial.

No obstante, al no figurar en los registros de mantenimiento, lugar más que para el “sello del concesionario que presta el servicio” (folios 94 a 96), podría inducir a



considerarse como no válido, según las normas de mantenimiento NISSAN, un mantenimiento diferente al que presta el taller de la red oficial.

Por otro lado, el “Certificado de Garantía y Programa de Registro de Mantenimientos” es claro al especificar que “es responsabilidad del propietario asegurarse que se realiza adecuadamente el mantenimiento especificado al igual que el mantenimiento general” (folio 87).

Así mismo, el “Certificado de Garantía, Programa y Registro de Mantenimientos de Turismos y Todoterrenos”, que se entrega al consumidor a la compra del vehículo nuevo, informa de que la garantía no cubre los daños derivados de la falta de servicios de mantenimiento adecuados según el Manual de Conductor. También informa al cliente de que “conservar los documentos y facturas correspondientes de cualquier instalación de piezas” (folio 86).

NISSAN sostiene que su red de talleres autorizados tiene como primera obligación la comprobación del historial (cumplimiento de la periodicidad de los servicios de mantenimiento) del vehículo, con carácter previo a la realización de una reparación en garantía, sin consideración respecto a si dichas operaciones se han realizado en un taller de la red oficial o en un taller independiente.

Por lo que respecta a las reparaciones en garantía, las normas internas prescriben que sólo aquellas que superen unos niveles determinados de coste (800 a 1.800 euros, dependiendo de la clasificación interna del concesionario) precisan la autorización de NISSAN. Por debajo de esas cantidades, los concesionarios y talleres autorizados deciden autónomamente las intervenciones en garantía sin consultar con los servicios centrales del fabricante. En función de estas normas, del total de reparaciones en garantía tratadas en 2006, el 15,9% precisaron la autorización NISSAN, alcanzando este porcentaje el 17,4% en 2007.

Según el denunciado, de estos porcentajes, en estos últimos dos años, el número de reparaciones en las que se ha denegado una reparación en garantía, asciende a seis, si se incluye el vehículo de matrícula 6071- DFN (folio 67). Porcentajes que quedan suficientemente ponderados al considerarse que la cuota de mercado de NISSAN en la venta de vehículos nuevos es del 2,99%.

Dentro de los márgenes comentados, el fabricante NISSAN aporta (folios 69 y 70) cuatro casos de vehículos que, habiendo realizado alguna operación de mantenimiento en talleres independientes, han mantenido la garantía al presentar una adecuada prueba documental de la equivalencia del servicio recibido respecto al que presta la red oficial de talleres NISSAN.

NISSAN informa de la existencia de un programa de formación técnica por módulos sobre sus vehículos para todo el personal de la red oficial, aunque abierto en condiciones homogéneas para el personal técnico de talleres independientes. Igualmente informa que dispone de las herramientas informáticas N-FIT, N-WORD y Web FAST a través de las cuales es accesible toda la información técnica de los productos NISSAN, así como las especificaciones de



recambios y piezas que conforman los vehículos NISSAN, estando todas ellas disponibles al mismo coste, tanto para talleres de la red oficial, como para talleres independientes (folio 73). Estas herramientas informáticas permiten encontrar todas las especificaciones sobre los puntos que tienen que ser objeto de revisión en los servicios de mantenimiento de los vehículos NISSAN y que se señalan en el Certificado de Garantía y Programa de Registro de Mantenimientos.

En relación a las posibles ambigüedades contenidas en los libros “Certificado de Garantía y Programa de Registro de Mantenimientos” y “Manual de Normas y Procedimientos de Garantía”, que NISSAN entrega, respectivamente, a clientes y concesionarios, NISSAN admite la posible falta de claridad en ambos textos, lo que ha sido corregido en las nuevas versiones, remitidas a la DI, del Certificado de Garantía y Programa de Registro de Mantenimientos (folios 534 a 596) y del Manual de Normas y Procedimientos de Garantía (folios 597 a 639). Además de los cambios mencionados, y al objeto de clarificar la relación existente entre garantía y recambios originales, NISSAN ha incluido en el Manual de Normas y Procedimientos de Garantía el siguiente texto (folios 604 y 605): *“A los oportunos efectos, y de conformidad con lo establecido en los contratos de concesión y taller autorizado y con el Reglamento CE 1400/2002, se aclara que pueden ser utilizadas también por los Concesionarios, Talleres Autorizados y Talleres Independientes, piezas de recambio de calidad equivalente a las originales, para la realización de reparaciones ordinarias y de mantenimiento de los vehículos NISSAN, distintas de las reparaciones en garantía, campañas y servicios de post venta gratuitos, en que únicamente pueden ser utilizadas piezas de recambio originales.*

Adicionalmente, se aclara que el uso de piezas de recambio de calidad equivalente por parte de Concesionarios, Talleres Autorizados y Talleres Independientes, no implica la pérdida de la garantía NISSAN, sin perjuicio de la debida comprobación de la calidad de dichas piezas equivalentes, mediante los correspondientes certificados emitidos por el fabricante de las mismas, tal y como establece el contrato de concesión y taller autorizado “.

3.- El 16 de marzo la DI remitió al Consejo de la CNC Propuesta de Archivo de las actuaciones realizadas como consecuencia de la denuncia y de no incoación de procedimiento sancionador.

4.- El Consejo de la Comisión Nacional de la Competencia deliberó y falló esta Resolución en su reunión de 1 de abril de 2009.



FUNDAMENTOS DE DERECHO

Primero.- El número 3 del artículo 49 de la Ley de Defensa de la Competencia dispone que el Consejo, a propuesta de la Dirección de Investigación de la Comisión Nacional de la Competencia, podrá acordar no incoar procedimiento sancionador por la presunta realización de las conductas prohibidas en los artículos 1, 2 y 3 de la Ley y, en consecuencia, el archivo de las actuaciones realizadas por la Dirección de Investigación cuando considere que no hay indicios de infracción de la LDC.

Segundo.- La DI propone al Consejo la no incoación de procedimiento sancionador, así como el archivo de las actuaciones seguidas como consecuencia de la denuncia presentada por ANCERA, por considerar que no hay indicios de infracción de la LDC en los hechos denunciados.

El Reglamento CE 1400/2002 (REC) exime de la prohibición de acuerdos colusorios (art. 1.2 del Reglamento CE 1/2003 y art. 1.4 LDC) a determinadas categorías de acuerdos verticales y prácticas concertadas en el sector del automóvil. Este Reglamento de exención surge con la finalidad de reforzar la competencia en los mercados de distribución de vehículos de motor nuevos 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”, lo que está estrechamente relacionado con el respeto a los derechos del consumidor de elegir libremente el taller donde haya de ser sometido su vehículo a las operaciones de mantenimiento y/o reparación. La Guía Explicativa del REC lo confirma al decir que *“una 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”* Pero, la propia Guía Explicativa puntualiza que *“si el consumidor acude a un taller independiente para realizar reparaciones o tareas de mantenimiento de su coche durante el período de garantía del fabricante, puede perder la garantía si el trabajo es defectuoso”*.

En el caso que es objeto de este expediente, el concesionario se niega a efectuar una reparación en garantía debido a que “no se había seguido por el vehículo el plan de mantenimiento mínimo recomendado por NISSAN, concretamente le faltaban cambios de aceite, filtros y opera clones básicas de control” (folio 43). Con esta evidencia, el denunciante acusa a un taller autorizado de NISSAN de infringir el REC, 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. No obstante para que este comportamiento del concesionario pueda conceptuarse, como pretende el denunciante, como actuación contraria a



la normativa de competencia es necesario, en primer lugar, que la actuación sea contraria al Reglamento, y, 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 REC 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.

El Consejo coincide con la DI en que de la información que consta en el expediente se desprende, por una parte, que no se ha acreditado que la actitud del concesionario responda a una directriz de la marca. En efecto, del conjunto de responsabilidades y obligaciones del propietario que figuran en el “Certificado de Garantía y Programa de Registro de Mantenimientos”, se deducen unas pautas e intervalos para realizar el mantenimiento, pero esto no implica, sin más, una obligación para el propietario del vehículo de realizar el mantenimiento en un taller autorizado. Por otra parte, pese a lo que interpreta el denunciante sobre la negativa de INTERDIESEL a aplicar la garantía (folio 3), su reacción se entiende a partir del contenido del Certificado de Garantía y Programa de Registro de Mantenimientos, que es el documento que se entrega a todo comprador de un vehículo nuevo NISSAN, en el que se especifican 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 NISSAN, la cobertura de la garantía puede quedar anulada.

En definitiva, el propietario del vehículo Nissan Pickup, matrícula 6071-DFN vio como un taller de la red oficial NISSAN le negaba la aplicación de la garantía a la reparación de una avería, porque, a juicio del taller, no había realizado todos los mantenimientos estipulados por la marca y porque no se garantizaba que las piezas incorporadas en los mantenimientos realizados correspondían a piezas equivalentes con los requerimientos de NISSAN. Esta actuación de INTERDIESEL, S.A. no es fruto de un acuerdo con NISSAN ni de una imposición por parte de la marca, sino un comportamiento autónomo por parte del taller que habría considerado insuficiente la información facilitada en las facturas del taller independiente como para poder asimilar el mantenimiento realizado a las recomendaciones establecidas por NISSAN. Por ello, el que ante la aparente falta de información, el concesionario llegase a la conclusión de que no se había seguido por el vehículo el plan de mantenimiento mínimo recomendado 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 REC y, en consecuencia, del art. 1.1 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 NISSAN. En supuestos similares a este, el Consejo llegó a la misma conclusión en los expedientes R 704/06 Distribución Renault y R 736/08 Ford España.

Por último, es de resaltar que en el transcurso de la información reservada realizada por la DI, NISSAN ha corregido en sus manuales para el conductor y el concesionario aquellas frases que por su ambigüedad pudieran eventualmente inducir a confusión con respecto al seguimiento y aplicación de las exigencias contenidas en el REC.

En consecuencia, vistos los preceptos citados y los de general aplicación, el Consejo de la Comisión Nacional de la Competencia

HA RESUELTO

ÚNICO.- No incoar procedimiento sancionador y archivar las actuaciones seguidas como consecuencia de la denuncia presentada por Don Miguel Ángel Cuerno Estébanez, en nombre y representación de la Asociación Nacional de Comerciantes de Equipos, Recambios, Neumáticos y Accesorios de automóviles (ANCERA), por considerar que no existen indicios de infracción de la Ley de Defensa de la Competencia.

Comuníquese esta Resolución a la Dirección de Investigación y notifíquese a la Asociación denunciante y a la empresa denunciada, 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 a contar desde su notificación.