

RESOLUCIÓN (Expt. S/0113/08, FORD)

Consejo:

D. Luis Berenguer Fuster, Presidente
D. Fernando Torremocha y 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 María Jesús González López, Consejera
D^a Inmaculada Gutiérrez Carrizo, Consejera

Madrid, a 12 de Diciembre de 2008

El Consejo de la Comisión Nacional de la Competencia (en adelante el Consejo), con la composición expresada y siendo Ponente la Consejera D^{ña}. M^a Jesús González López ha dictado la siguiente Resolución en el expediente S/0113/08 FORD, iniciado por la Dirección de Investigación (DI) de la Comisión Nacional de la Competencia (CNC) tras el escrito de fecha 14 de diciembre de 2007, presentado por D. M.A.C.E., en nombre y representación de la Asociación Nacional de Comerciantes de Equipos, Recambios, Neumáticos y Accesorios de Automóviles, (ANCERA), remitido como información adicional, aunque independiente, en el expediente 2729/06, aportando lo que el denunciante considera nuevos indicios sobre la infracción por FORD ESPAÑA, S.L. del Reglamento 1400/2002 (CE) de la Comisión, de 31 de julio de 2002, relativo a la aplicación del apartado 3 del artículo 81 del Tratado CE a determinadas categorías de acuerdos verticales y prácticas concertadas en el sector de vehículos de motor.

ANTECEDENTES

1. El 14 de diciembre de 2007, en el marco del expediente 2729/06, D. M.A. C.E. representante de ANCERA remitió a la DI información según la cual el concesionario de FORD ESPAÑA, S.L., TALLERES CÁCERES DE NAVALMORAL, S.A., en fecha 5 de noviembre de 2007, denegaba la

garantía al vehículo FORD FOCUS con matrícula XXX, debido a *“que el mantenimiento no se ha realizado según los estándares marcados por el fabricante.”* (folio 10).

2. El 25 de febrero de 2008 la DI dedujo testimonio de dicho escrito con el objeto de realizar unas diligencias previas (DP 2008/002) (folio 2). Con fecha 1 de abril de 2004 se incorpora al expediente parte de un escrito del denunciante de fecha 31 de marzo de 2008 en el expediente 2729/06 (folio 12 y ss.). En el mismo el denunciante reitera la descripción del comportamiento del taller oficial de Ford de Plasencia antes mencionado. Acompaña su escrito con las respuestas de FORD (22 de noviembre de 2008) y del propio taller (recibida el 13 de diciembre de 2007) en las que justifica la negativa a la garantía en el hecho de que la información facilitada sobre las revisiones en talleres ajenos a la red FORD no es suficiente para acreditar que cumple los requisitos exigidos por FORD.
3. En trámite de información reservada, por escrito de junio de 2006, reiterado en julio y octubre, la DI solicita a Talleres CACERES, información relativa a:
 - Directrices recibidas de FORD ESPAÑA, S.L. respecto a cómo tratar las reparaciones de vehículos en garantía que habían acudido a talleres independientes a realizar mantenimientos.
 - Documentos que se solicitan a los clientes que hayan realizado el mantenimiento fuera de la red FORD.
4. Con fecha 28 de octubre de 2008 se recibe en la DI, a través del Centro de Atención Administrativa de la Junta de Extremadura, respuesta de Talleres Cáceres al requerimiento de información al que acompaña fotocopias de las facturas aportadas por el cliente sobre las revisiones anteriores (folios 32 y ss.), y que la DI resume en su informe:
 - En el momento de efectuarse la compra de un vehículo, FORD entrega a los clientes la denominada Carpeta de Servicio, (folios 46 a 88).

- En dicha carpeta se observa que en el registro de cada revisión existe un espacio que recoge la posibilidad de que la revisión se haya efectuado en un taller no autorizado de FORD.
- El concesionario adjunta, también, copia de una de las hojas que el Servicio Técnico -E-TIS de FORD asigna a cada vehículo, (folio 41).
- Respecto a instrucciones que el fabricante ha dado sobre cómo tratar una reparación en garantía, en los casos en que el mantenimiento, durante el período de garantía, se ha realizado fuera de los talleres de la red FORD, adjunta una copia de una circular del departamento de Garantías & CRC de FORD, (folios 44 y 45), a través de la cual, este fabricante recuerda a sus concesionarios que *“cualquier consumidor puede acudir a talleres independientes, que no formen parte de nuestra red para realizar reparaciones o tareas de mantenimiento de su coche durante el período de garantía, y ello no invalida la misma, siempre que las operaciones y reparaciones hayan sido realizadas correctamente, y el mantenimiento se haya efectuado conforme a las pautas recomendadas por FORD”*.

El concesionario afirma que la razón por la que se denegó la reparación en garantía fue la no presentación de facturas que acreditasen que se habían realizado las revisiones requeridas siguiendo los intervalos de servicio de FORD y que se habían utilizado las piezas adecuadas.

Según el concesionario, en un primer momento, el dueño del vehículo de matrícula XXX presentó albaranes de las operaciones de mantenimiento realizadas con 17.592 Km. y 36.769 Km. (folio 36 y 40), en los que no constaban algunos datos (tipo de aceite utilizado y modelo de las piezas sustituidas) y en los que las horas de mano de obra utilizadas, no se correspondían con las recomendadas por FORD en la Web ETIS, página a través de la cual FORD utiliza la tecnología Web para proporcionar una solución total de acceso a información técnica y servicios disponible en varios idiomas, que se actualiza continuamente y a la que tiene acceso cualquier taller. Posteriormente el cliente aportó facturas (folios 39 y 43), pero con fechas de emisión dos meses y un mes, respectivamente, posteriores a los albaranes. En las mismas se hacen coerciones pero siguen sin constar como realizadas las operaciones de mantenimiento

establecidas por FORD y que figuran en los anexos obtenidos de la página Web ETIS, y tampoco constan otros factores (viscosidad del aceite utilizado y marca y modelo de piezas instaladas en el vehículo).

5. Por otra parte respecto al comportamiento de FORD, la DI considera que la información obtenida de TALLERES CÁCERES DE NAVALMORAL, S.A. coincide con la que consta en el expediente 2729/06, en el que se había comprobado:

- 1 Que a los adquirentes de vehículos nuevos Ford se les entrega la denominada "Carpeta de Servicio", en la que en ningún caso se exige que el mantenimiento sea realizado en talleres autorizados de la red FORD. Dicho documento especifica que es responsabilidad del propietario asegurarse de que el mantenimiento de su vehículo se realiza conforme a las recomendaciones de Ford, y aconseja al propietario asegurarse de que el registro de mantenimiento que figura en la carpeta de servicio está completo, así como asegurarse de conservar las facturas como prueba de que se han realizado las revisiones requeridas en el vehículo siguiendo los intervalos de servicio de Ford.*
- 2 Que no existía ninguna directriz por parte de FORD que recomendase o impusiera a sus talleres autorizados no hacerse cargo de reparaciones dentro del periodo de garantía por no haberse realizado su mantenimiento en un taller de la red FORD.*
- 3 Que cuando un cliente acude a reparar su vehículo durante el periodo de garantía, el taller debe limitarse a solicitar del cliente la exhibición del Registro "Historial de revisiones" que figura en la propia "Carpeta de Servicio". En dicho Registro figuran unas casillas en las que se habrá indicado si el mantenimiento se ha realizado por un taller autorizado o por un taller independiente.*
- 4 Que la rutina de operaciones de servicio y sistemas y componentes del vehículo que deben ser comprobados por quien realiza el mantenimiento de un vehículo Ford varía en función del modelo, motorización, kilometraje, etc. El "Sistema de Información de Servicio Técnico -E-TIS" de Ford, a través del número de bastidor, asigna a cada vehículo una*

hoja de comprobación específica, que FORD recomienda entregar al cliente junto con la factura correspondiente a la revisión. Dicha factura ha de contener los datos de la revisión efectuada, operaciones llevadas a cabo, piezas utilizadas, importe de las mismas, de la mano de obra y del tiempo empleado en realizar las operaciones.

5 Que los talleres independientes pueden acceder sin restricciones a la totalidad de la información técnica relativa a los vehículos Ford, a través de la citada página de la Web-ETIS y en términos y condiciones de uso homogéneos para toda la UE.

6 Que, igualmente, los talleres independientes pueden tener acceso al programa de mantenimiento establecido por Ford para cada vehículo, bastando para ello con introducir los datos del vehículo a revisar en una de las pantallas del sistema ETIS, a lo que se accede también a través de la página Web precitada.

6. El Consejo deliberó y falló sobre este asunto en su reunión de 3 de diciembre de 2008.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

PRIMERO.- El artículo 49.3 de la Ley 15/2007, de 3 de julio de 2007, habilita al Consejo de la CNC para, a propuesta de la DI, archivar las actuaciones y no incoar procedimiento de infracción cuando considere que no hay indicios de infracción de la LDC.

SEGUNDO.- El objeto de la información reservada llevada a cabo por la DI era investigar si en la negativa de TALLERES CÁCERES DE NAVALMORAL, S.A. a realizar una reparación en garantía a un cliente que había hecho las revisiones preceptivas fuera de los talleres de la red FORD había indicios de infracción de las normas de competencia, en concreto del Reglamento 1400/2002 (CE) de la Comisión, de 31 de julio de 2002, relativo a la aplicación del apartado 3 del artículo 81 del Tratado CE a determinadas categorías de acuerdos verticales y prácticas concertadas en el sector de

vehículos de motor. Si la negativa a aplicar la garantía estaba sustentada exclusivamente en que las revisiones habían sido realizadas en talleres distintos de los de la red FORD y, en su caso, si la negativa era imputable a instrucciones de la propia FORD España.

TERCERO.- Del citado Reglamento y de la Guía Explicativa del mismo elaborada por la Comisión, se deduce claramente el derecho del consumidor, propietario del coche, de realizar las revisiones en el taller de su elección sea de la red oficial o independiente sin que eso afecte al derecho a la garantía, pero también recoge la Guía Comunitaria 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”*.

La negativa de TALLERES CÁCERES DE NAVALMORAL, S.A. a reparar el vehículo en garantía, según consta en el escrito de 5 de noviembre emitido a petición del cliente y que remite el denunciante, se debe a que *el mantenimiento no se había realizado con los estándares marcados por el fabricante*. Aunque el taller independiente certifica que ha realizado las revisiones de acuerdo a las instrucciones de FORD, Talleres de CACERES aporta las facturas de dichas revisiones en las que no se especifica la calidad de los productos ni el origen de las piezas sustituidas, requisitos exigidos por FORD que constan en la “Carta de Servicio” y que la DI considera acordes con la norma.

Por otra parte según la DI en la investigación llevada a cabo en el expediente nº 2796/06, finalmente sobreseído, tampoco se ha acreditado que FORD recomendase o impusiese a sus talleres afiliados la negativa de garantía en caso de revisiones fuera de la red FORD.

CUARTO.- El Consejo coincide con la valoración de la DI recogida en el informe propuesta y que se transcribe a continuación:

“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 “Carpeta de Servicio” 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.*

- b) Además, hay que tener en cuenta que en dicha “Carpeta de Servicio” figuran unas casillas a sellar por el taller que realice la revisión de mantenimiento, y que en las casillas se debe señalar si la revisión se ha hecho en un servicio FORD o en otro lugar, lo que es indicación de que se admite que la revisión pueda efectuarse en un taller independiente, a lo que se suma la posibilidad de que los citados talleres independientes tengan la posibilidad de acceder sin restricciones a la totalidad de la información técnica relativa a los vehículos Ford, a través de la citada página de la Web-ETIS.*

- c) Pese a lo que interpreta el denunciante sobre la negativa de TALLERES CÁCERES DE NAVALMORAL a aplicar la garantía (folio 10), su redacción se entiende a partir del contenido de la Carpeta de Servicio, que es el documento que se entrega a todo comprador de un vehículo nuevo de FORD, 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 FORD, la cobertura de la garantía puede quedar anulada, tal y como puede verse en el apartado II.1).*

En el presente caso, el concesionario tiene una información de sus dos revisiones, en la que falta, en el albarán de cada revisión, información relevante de materiales, piezas y mano de obra. Además, el cliente le presentó otra versión de los albaranes, con fechas distintas de las anteriores, en que se intentaba suplir las carencias de éstas.

El contenido de la “Carpeta de Servicio”, a juicio de esta DI, 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 CÁCERES DE NAVALMORAL no es fruto de un acuerdo con FORD 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 FORD.

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 FORD.

QUINTO.- El Consejo considera por tanto que en la negativa de TALLERES CÁCERES DE NAVALMORAL, S.A., a efectuar una reparación bajo garantía no se aprecian indicios de infracción de la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia por lo que de acuerdo con el artículo 49.3 de la misma procede el archivo de las actuaciones que ha llevado a cabo la DI hasta este momento.

Por todo lo anterior, vistos los preceptos citados y los demás de general aplicación, el Consejo de la Comisión Nacional de la Competencia,

HA RESUELTO

ÚNICO.- Confirmar la propuesta de la Dirección de Investigación a este Consejo de no incoar procedimiento sancionador y archivar las actuaciones que ha llevado a cabo como consecuencia del escrito presentado por la Asociación Nacional de Comerciantes de Equipos, Recambios, Neumáticos y Accesorios de Automóviles, (ANCERA) en la que denuncia la negativa de TALLERES CÁCERES DE NAVALMORAL, S.A. a efectuar una reparación bajo garantía FORD como contraria a las normas de competencia, por considerar que no existen indicios de infracción.

Comuníquese esta Resolución a la Dirección de Investigación y notifíquese a la Asociación Nacional de Comerciantes de Equipos, Recambios, Neumáticos y Accesorios de Automóviles, (ANCERA), TALLERES CÁCERES DE NAVALMORAL, S.A. y FORD ESPAÑA, S.L. haciéndoles saber que la misma pone fin a la vía administrativa, y que pueden interponer recurso contencioso-administrativo ante la Audiencia Nacional en el plazo de dos meses contados desde su notificación.