



COMISIÓN NACIONAL
DE LA COMPETENCIA

RESOLUCIÓN
(Expediente S/0072/08 AXA)

CONSEJO

D. Luis Berenguer Fuster, Presidente
D. Fernando Torremocha García-Sáenz, Vicepresidente
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

En Madrid, a 22 de Octubre del 2008.

EL PLENO del Consejo de la Comisión Nacional de la Competencia, siendo Ponente el Señor Consejero Don Fernando Torremocha y García-Sáenz, ha dictado Resolución en el Expediente Sancionador S/0072/08 AXA , en virtud de la denuncia presentada por la Asociación Nacional de Comerciantes de Equipos, Recambios, Neumáticos y Accesorios de Automóviles (ANCERA) contra AXA Seguros Generales SA., de Seguros y Reaseguros *“por supuestas conductas vulneradoras del Artículo 2 de la Ley 15/2007 de 3 de Julio, de Defensa de la Competencia, consistentes en obligar a los talleres a comprar maquinaria de pintura, sin poder elegir entre las diferentes opciones del mercado que realizan la misma función y con el mismo resultado”*.

ANTECEDENTES DE HECHO

PRIMERO.- El día 10 de Octubre la Directora de Investigación, de la Comisión Nacional de la Competencia elevó a este Consejo una propuesta de Archivo del Expediente Sancionador S/0072/08 AXA del siguiente tenor literal:

I. ANTECEDENTES DE HECHO

Con fecha 9 de abril de 2008 tuvo entrada en esta Dirección de Investigación escrito de D. [Nombre], 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 AXA SEGUROS GENERALES, S.A. DE SEGUROS Y



REASEGUROS, (en adelante AXA), por supuesta conductas vulneradoras del artículo 2 de la Ley 15/2007, de 3 de julio, de defensa de la competencia, consistentes, según el denunciante, en obligar a los talleres a comprar maquinaria de pintura, sin poder elegir entre las diferentes opciones del mercado que realizan la misma función y con el mismo resultado, e incluso aunque no la necesitasen.

De la información aportada por los denunciantes (folio 1 a 10) puede hacerse el siguiente resumen:

- I.1 La compañía AXA realizó a mediados de 2007 diversas visitas a talleres, localizados en Castellón, que tienen concertados con ella las reparaciones de chapa y pintura. En dichas visitas, los representantes de AXA recomendaron a los talleres *“la instalación de una nueva maquinaria de mezclado de pintura de una marca concreta si no querían dejar de ser talleres concertados por AXA.”*
- I.2 Al día siguiente, dichos talleres recibieron una nueva visita, esta vez de *“un comercial de la empresa de maquinaria de pinturas recomendada por AXA, para realizarles una oferta.”*
- I.3 Según la denuncia *“muchos de dichos talleres instalaron la maquinaria “recomendada” por AXA, antes de perder clientela, pero se consideraron coaccionados al no poder escoger libremente la maquinaria para su taller entre las opciones existentes en el mercado.”*
- I.4 ANCERA, considerando los hechos anteriores un ataque contra sus asociados, intentó, en primer lugar, dejar constancia de dichos hechos, para lo que envió carta a sus asociados (folio 7), solicitando de los mismos que manifestasen, si era el caso, a vuelta de correo y mediante su firma, haber recibido presiones de AXA para que adquiriesen una determinada marca de maquinaria de pintura, así como haberla adquirido, otorgando a ANCERA la gestión de dicho escrito ante instituciones y empresas.
- I.5 ANCERA afirma haber recibido dos cartas. Una de TALLERS LUYCAR, S.L. y otra de TALLERS POALETS, S.L.
- I.6 Como muestras adicionales de la actitud de AXA hacia los talleres, ANCERA cita, en primer lugar, el caso de un taller, del que omite la identidad, al cual AXA, según manifiesta ANCERA, retiró la calificación de “taller concertado” por la de taller “sin relación comercial”, debido a que el taller se negó a admitir el precio por hora que le marcaba AXA. En segundo lugar, ANCERA recoge el caso del intento de imposición por AXA de un precio de venta al público a un taller de Álava, también sin identificar, considerando ANCERA que esta actitud de AXA *“entronca con su política de obligar a aplicar recambios forzando a los talleres a adquirir los productos que representa”* y que se plasma en la campaña de AXA denominada “lanzamiento del proyecto de recambio original”.
- I.7 AXA, aportó el 3 de octubre de 2008 una información adicional en la que informa que, enterada del malestar existente en algunos talleres, se dirigió a ANCERA y, juntas, entregaron en mano a los talleres, con fecha 1 de septiembre de 2008, una carta (folio 54) con la que intenta aclarar lo que denomina malentendido, desvinculándose de cualquier posible tentativa de forzar a los talleres concertados a contratar una determinada marca de pintura. Según afirma el denunciado, esta carta se ha entregado tanto a TALLERS LUYCAR, S.L. como a TALLERS POALETS, S.L., los dos talleres citados por ANCERA como signatarios de una carta en que denunciaban las presiones de AXA..



- 1.8 ANCERA aportó el 3 de octubre información similar a la anterior de AXA, concluyendo (folio 57) que la denuncia *“ha perdido su razón de ser para ANCERA, por lo que desiste de la misma en el ejercicio de la facultad que le atribuye el artículo 90 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común”*.

II. ACTUACIONES

Con objeto de conocer en lo posible la realidad de los hechos para determinar si existían indicios de infracción, la Dirección de Investigación, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 49.2 de la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia, acordó llevar a cabo una información reservada como diligencia previa a la incoación del correspondiente expediente, si procediese en su caso. En virtud de ello, requirió información del denunciado relativa a la relación estructural con los talleres colaboradores de su red y a la fijación de los precios de los servicios que prestan dichos talleres. Los datos aportados se resumen a continuación.

II.1 La red de talleres colaboradores con AXA:

A partir de las relaciones que mantiene con los talleres, o ha mantenido en alguna ocasión, AXA clasifica a estos talleres en cinco categorías diferentes:

- 1) Talleres AXA Calidad, denominados Talleres AC. Comprende los talleres con los que AXA mantiene una relación especial, por cumplir unos requisitos de calidad y servicio mínimos, establecidos por la aseguradora.

El taller debe contar al menos con una sección de chapa y pintura, una cabina de pintura, una bancada fija o móvil y una dotación de equipamiento y personal adecuada para afrontar todo tipo de averías. Más allá de estos requerimientos (cabina y bancada) no se le exige ninguna maquinaria o equipación alguna, ni tampoco dotaciones mínimas de otras variables, como superficie, vehículos de sustitución o material informático.

La pertenencia de un taller a esta red de colaboración de AXA no es exclusiva, y no tienen ninguna limitación en cuanto a pertenecer a otras redes de talleres, aunque sean de otras empresas aseguradoras. Según afirma el denunciado, la pertenencia a más de una red es algo habitual y, a modo de ejemplo, en la zona de Madrid, gran parte de los talleres AC lo son, a su vez, de la red de talleres de la Mutua Madrileña Automovilística (folio 38).

Existen unas 1.200 referencias de talleres AC.

- 2) Talleres recomendados de marcas de coches. Son talleres marquistas que AXA recomienda a clientes que no desean acudir a un taller AC y prefieren ir a un taller de la red oficial de la marca de su vehículo. Estos talleres pueden ser mono o multimarca. Comprende unas 200 referencias.
- 3) Talleres de mercado. Incluye talleres no comprendidos en las anteriores categorías, pero con los que AXA ha trabajado en el pasado o en la actualidad, en concreto más de 20 peritaciones anuales. AXA trabaja con 2.700 talleres incluidos en esta categoría.



- 4) Talleres “otros proveedores”. Se refiere a talleres no necesariamente relacionados con reparaciones de carrocería, sino talleres, incluso garajes, que han prestado algún servicio relacionado con lunas, equipos de radios, etc.(folio 36), pero con los que AXA ha trabajado en el pasado o en la actualidad, en concreto un mínimo de 20 peritaciones anuales. AXA trabaja con 39.000 talleres incluidos en esta categoría. .
- 5) Talleres “sin relación comercial”, denominados Talleres SRC. Incluye talleres con los que AXA no ha alcanzado un acuerdo sobre los precios a aplicar. En estos casos, el cliente que desee acudir a ellos deberá adelantar el pago de la reparación, reintegrándole AXA dicha cantidad, posteriormente.

II.2 Negociación de tarifas con los talleres:

De acuerdo con el denunciado, la negociación de los precios de los servicios prestados por las cinco categorías de talleres incorporados a la red AXA se realiza anualmente y de forma individualizada con cada uno de ellos, tomando como base el acuerdo existente en el año previo, actualizándose en función de distintas consideraciones (nivel de general de precios, costes medios, volumen de trabajo,...).

En casos de talleres de nueva incorporación se toman como referencia los precios pactados con talleres similares que puedan existir en la zona.

Estas negociaciones se realizan a nivel local entre el taller correspondiente y gestores o peritos de zona. El control de todas las negociaciones se realiza por un equipo gestor con competencias regionales.

II.3 Relaciones comerciales:

Cuando un cliente, con póliza AXA vigente, precisa de reparación para su coche, el servicio de atención al cliente le informa de los talleres de la zona en que se encuentra que tiene a su disposición. Según el denunciado, la información empezará por los Talleres AC de la zona, especificando que puede acudir a cualquier otro taller de interés del cliente. Según AXA (folio 39), el 33% de los clientes que solicitan información acude a un taller AC.

Una vez el vehículo se encuentra en el taller, un perito AXA evaluará los daños del vehículo, y evaluará el coste de la reparación. Si el taller se encuentra en cualquiera de las categorías con relación comercial con AXA, la reparación se llevará a cabo en el taller elegido y se le entregará ya reparado al cliente. Pero si la reparación se realiza en un taller SRC elegido por el cliente, este deberá abonar el importe de la reparación una vez esta concluya. Según la información facilitada, posteriormente AXA restituirá el importe de la reparación al cliente cuando este presente la factura. Como reconoce el demandado, el taller SRC factura sus servicios a precio de mercado, generalmente superiores a los que recibiría de tener precios pactados con AXA.

De esta descripción se deduce que, pertenecer a la red de talleres SRC, no significa un trato discriminatorio por la aseguradora AXA en cuanto a ingresos o no poder atender a la clientela de AXA. Lo que implica el estar en dicha red de talleres es no figurar en la primera información que recibe el cliente, que se reduce a los talleres AC próximos al asegurado.



III. VALORACIÓN JURÍDICA

El denunciante se refiere a una supuesta infracción por AXA del artículo 2 de la LDC, consistente en el abuso de una posición de dominio. La práctica denunciada consistiría en el intento de aprovechamiento de una posible posición de dominio de AXA en el mercado de seguros de automóviles para imponer la compra de determinados recambios o maquinaria a los talleres con los que mantiene una relación comercial.

Para probar la existencia de violación del artículo 2 de la LDC cabe recordar la doctrina establecida en su momento por el Tribunal de Defensa de la Competencia, (TDC): *“para determinar si ha existido una infracción del art.6 de la LDC es preciso con carácter previo delimitar el mercado relevante, a continuación, determinar si en dicho mercado existe una posición de dominio y finalmente analizar si las conductas del encausado merecen ser calificadas como abusivas”*¹.

Este triple análisis sigue una secuencia lógica cuya primera etapa, la definición del mercado, es imprescindible, pues como dice también el TDC, *“la importancia de la imputación de una conducta de abuso de posición de dominio exige, en primer lugar y necesariamente, la previa demostración inequívoca de una situación de posición de dominio en un mercado que debe ser definido con suma precisión –ni demasiado amplio ni demasiado reducido– desde la perspectiva del producto y territorial utilizando para ello los instrumentos analíticos que ofrece la ciencia económica”*². El escrito de la denunciante hace una referencia genérica al presunto abuso de posición de dominio de la denunciada, sin datos concretos, pero, según declaró el TDC, *“no cabe hablar de una posición de dominio en abstracto sino en relación con un mercado concreto...”*³.

En el mercado de seguros de automóviles, AXA se sitúa en España en el cuarto lugar por facturación tras MAPFRE AUTOMÓVILES, ALLIANZ y MUTUA MADRILEÑA. Su cuota de mercado apenas alcanzó el 7% en 2007.

Con respecto a la relación entre aseguradoras y talleres de reparaciones, estas relaciones no son de exclusividad y lo más frecuente es encontrar talleres que trabajan con más de una aseguradora. Este es el caso de AXA, que así lo afirma (folio 38), de modo que en la solicitud de candidatura a la red AXA de talleres AC, la que otorga un alto nivel de calidad en las instalaciones de dichos talleres, se recoge como información a rellenar la pregunta de si el taller candidato es colaborador de otras compañías (folio 44).

Por ello, de la información recabada no cabe deducir que AXA ostente posición de dominio en el mercado de seguros de automóviles en España, ni que pueda valerse de ella en sus relaciones con los talleres prestadores de servicios de reparación en el seguro de automóviles, a los que no impone la exclusividad.

¹ Resoluciones de 23-12-97 Expte. 404/97; 25-05-95 r113/95, entre otras.

² Resolución de 19-04-95 Expte. 343/93

³ Resolución de 20-04-93 Expte. A45/93.



Con respecto a los talleres que han sufrido el supuesto abuso de posición de dominio por parte de AXA, la denuncia se refiere a tan solo dos talleres, frente a una red de colaboradores de AXA que abarca 4.000 referencias.

Tras el desistimiento de la demanda por el denunciante, no hay interesados en el presente procedimiento. La Dirección de Investigación, actuando de oficio, y a partir de la información reservada recogida, concluye que, no existiendo indicios de posición de dominio de AXA, no puede haber abuso de la misma y por tanto no cabe infracción del artículo 2 de la LDC.

Asimismo, respecto a la posible imposición de precios por hora de trabajo con la amenaza de retirar la calificación de "taller concertado" por la de taller "sin relación comercial", ni en la denuncia ni en la información recabada se extraen indicios de su existencia.

IV. PROPUESTA

Por ello, de acuerdo con lo previsto en el artículo 49.3 de la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia, se propone la no incoación del procedimiento sancionador, así como el archivo de las actuaciones seguidas como consecuencia de la denuncia presentada por D. [redacted], por considerar que no hay indicios de infracción de la mencionada Ley. A estos efectos, se remiten la denuncia y las actuaciones practicadas por esta Dirección.

SEGUNDO.- El Expediente se falló por EL CONSEJO en la sesión celebrada el día 22 de Octubre del 2008.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

ÚNICO.- Este Consejo de la Comisión Nacional de la Competencia, con amparo en lo dispuesto en el Artículo 49.3 de la Ley 15/2007 de 3 de Julio, de Defensa de la Competencia, ha acordado asumir la Propuesta de Archivo del Expediente Sancionador S/0072/08, que le eleva la Dirección de Investigación en orden a no incoar procedimiento sancionador, así como el archivo de las actuaciones seguidas como consecuencia de la denuncia presentada por la Asociación Nacional de Comerciantes de Equipos, Recambios, Neumáticos y Accesorios de Automóviles (ANCERA) contra AXA Seguros Generales SA., de Seguros y Reaseguros "por considerar que no hay indicios de infracción de la mencionada Ley".

Vistos los preceptos citados y los demás de general aplicación, **EL CONSEJO**



HA RESUELTO

ÚNICO.- Asumir la Propuesta de Archivo del Expediente Sancionador S/0072/08, que le eleva la Dirección de Investigación en orden a no incoar procedimiento sancionador, así como el archivo de las actuaciones seguidas como consecuencia de la denuncia presentada por la Asociación Nacional de Comerciantes de Equipos, Recambios, Neumáticos y Accesorios de Automóviles (ANCERA) contra AXA Seguros Generales SA., de Seguros y Reaseguros “por considerar que no hay indicios de infracción de la mencionada Ley”.

Comuníquese esta Resolución a la Dirección de Investigación y notifíquese a los interesados, haciéndoseles saber que la misma pone fin a la vía administrativa y que pueda interponer contra ella Recurso Contencioso-Administrativo ante la Audiencia Nacional, en el plazo de DOS MESES a contar desde el siguiente al de su notificación.