

RESOLUCION S/0300/10, Mazda Automóviles de España

Consejo:

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

En Madrid, a 16 de noviembre de 2012

El Consejo de la Comisión Nacional de la Competencia, en adelante el Consejo, con la composición arriba expresada, y siendo Ponente el Consejero D. Julio Costas Comesaña, ha dictado la siguiente Resolución en el expediente sancionador S/0300/10, Mazda Automóviles de España, incoado por la Dirección de Investigación de la Comisión Nacional de la Competencia a causa de la denuncia presentada por el propietario de un vehículo Mazda, por supuestas prácticas restrictivas de la competencia prohibidas por el artículo 1 de la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia, consistentes en acuerdos que limitan a los talleres no incluidos en la red oficial o talleres independientes la realización de servicios de reparación y mantenimiento de vehículos de la marca Mazda en España, así como la utilización de recambios originales y el acceso a la información técnica necesarios para la reparación de los vehículos de la marca Mazda en España.

ANTECEDENTES DE HECHO

1. Con fecha 22 de septiembre de 2010 (folios 1 a 5) tuvo entrada en la Comisión Nacional de la Competencia (CNC) denuncia de [xxx], propietario de un vehículo de la marca Mazda, contra Mazda AUTOMÓVILES ESPAÑA, S.A., (Mazda) por una posible infracción del Reglamento (CE) nº 1400/2002, de la Comisión, de 31 de julio de 2002 relativo a la aplicación del apartado 3 del artículo 81 del Tratado CE (actualmente, art. 101.3 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea; TFUE) a determinadas categorías de acuerdos verticales y prácticas concertadas en el sector de los vehículos de motor.

Esta infracción consistiría en la negativa a la cobertura de la reparación, dentro del periodo de garantía, de su vehículo marca Mazda, por haberse realizado la revisión del vehículo en un taller no perteneciente a la red oficial de Mazda.

2. Como consecuencia de esta denuncia, la Dirección de Investigación (DI) de la CNC inició, de acuerdo con lo establecido en el artículo 49.2 de la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia (LDC), una información reservada con el fin de determinar la concurrencia de circunstancias que justificasen la incoación de un expediente sancionador, en cuyo marco la DI realizó diversos requerimientos de información a Mazda
3. Con fecha 11 de abril de 2011, la DI acordó la incoación del expediente sancionador S/0300/10 contra Mazda, por existir indicios racionales de la comisión de una infracción del artículo 1 de la LDC y del artículo 101 TFUE consistente, entre otras, en acuerdos que limitan a los talleres independientes la reparación y mantenimiento, así como la utilización de recambios y el acceso a la información técnica necesarios para la reparación, de los vehículos de la marca Mazda en España. (folios 893 y 894). El acuerdo de incoación fue notificado a Mazda (folios 895 a 898) y al denunciante (folios 901 a 903) el 15 de abril de 2011.
4. A la vista de las actuaciones practicadas por la DI en este expediente, de acuerdo con lo previsto en el artículo 50.3 de la LDC, con fecha 23 de enero de 2012, el órgano de instrucción formuló el Pliego de Concreción de Hechos (PCH) que fue notificado a las partes al día siguientes (folios 1298 y 1299). El escrito de alegaciones de Mazda al PCH tuvo entrada en la CNC el 21 de febrero de 2012 (folios 1371 a 1468), en el que no solicita la práctica de prueba alguna.
5. Con fecha 15 de marzo de 2012, y de acuerdo con lo previsto en el art. 33.1 del Reglamento de Defensa de la Competencia (RDC), aprobado por Real Decreto 261/2008, de 22 de febrero, la DI acordó el cierre de la fase de instrucción en el expediente de referencia, con el fin de redactar la propuesta de resolución prevista en el art. 50.4 de la LDC, remitiéndose a los interesados en la misma fecha (folio 1471 y 1472).
6. Con fecha 21 de marzo de 2012 la DI notificó a Mazda, de acuerdo con lo previsto en el art. 50.4 de la LDC, la Propuesta de Resolución (PR) (folios 1475 a 1567). El 10 de abril de 2012 tuvo entrada en la CNC el escrito de alegaciones de Mazda, en el que no se solicita la práctica de pruebas o actuaciones complementarias, pero sí la celebración de vista ante el Consejo de la CNC.
7. El 11 de abril de 2012, de acuerdo con lo dispuesto en el art. 50.5 de la LDC, la DI remitió a este Consejo el expediente de referencia, acompañándolo de un Informe en el que se incluye la Propuesta de Resolución notificada a las partes, consistente en que este Consejo resuelva:

*“**Primero.** Que se declare la existencia de una infracción continuada por conductas prohibidas por el artículo 1 de la Ley 15/2007, así como del artículo 101 del TFUE, consistentes en la acuerdos que limitan a los talleres independientes la reparación y el mantenimiento, así como la utilización de recambios y el acceso a la información técnica, necesarios para la reparación, en los vehículos marca Mazda en España.*

Segundo. Que se declare responsable de dicha infracción a Mazda AUTOMÓVILES DE ESPAÑA, S.A.

Tercero. Que la conducta prohibida se tipifique, a los efectos de determinación de la sanción a imponer, como infracción grave según el artículo 62.3.a) de la LDC.

Cuarto. Que se imponga la sanción prevista en el artículo 63 de la LDC, teniendo en cuenta los criterios para la determinación de la sanción previstos en el artículo 64 de la LDC.

Conforme al art. 50.4 de la LDC, notifíquese esta Propuesta de Resolución a la empresa interesada para que, en el plazo de quince días, formule las alegaciones que tenga por convenientes, comunicándole que éstas deben contener, en su caso, sus propuestas en relación con la práctica de pruebas y actuaciones complementarias ante el Consejo de la CNC, así como la solicitud de celebración de vista.”.

8. Con fecha 3 de septiembre de 2012 se remitió a la Comisión Europea la información prevista por el artículo 11.4 del Reglamento (CE) nº 1/2003 del Consejo, de 16 de diciembre de 2002 relativo a la aplicación de las normas sobre competencia previstas en los artículos 101 y 102 del Tratado. Por medio de Acuerdo de fecha 5 de septiembre de 2012, y con efectos desde el día 3 anterior, el Consejo acordó la suspensión del plazo máximo para resolver el procedimiento que viene impuesta por el artículo 37.2 c) de la LDC. Transcurrido el plazo dispuesto en el referido art. 11.4 del Reglamento CE 1/2003 sin que la Comisión Europea hubiera realizado observación o comentario formal alguno, el Consejo levantó la suspensión por medio de Acuerdo de fecha 5 de octubre de 2012, con efectos desde el día siguiente a la finalización del plazo que señala el art. 11.4 del Reglamento CE 1/2003, es decir, desde el 4 de octubre de 2012.
9. El 30 de octubre de 2012, el Consejo acordó requerir a Mazda determinada información, relativa a su volumen de ventas en el último ejercicio económico, necesaria para la resolución del expediente, lo que fue notificado por Acuerdo de fecha 31 de octubre de 2012, por el que también se acuerda la suspensión del plazo máximo para resolver durante el plazo concedido para la remisión de la información requerida.

Recibida con fecha 6 de noviembre de 2012 la información requerida, por Acuerdo de fecha 7 de noviembre de 2012, y con efectos de este mismo día, el Consejo acordó alzar la suspensión del plazo máximo para resolver este expediente.
10. El Consejo terminó de deliberar y falló este expediente en su sesión plenaria celebrada el 7 de noviembre de 2012.
11. Es parte interesada en este expediente Mazda AUTOMÓVILES ESPAÑA, S.A., (Mazda).

HECHOS PROBADOS

Conforme al Pliego de Concreción de Hechos notificado a las partes y reproducido en el Informe y Propuesta de Resolución elevado a este Consejo, se considera acreditados y relevantes para la resolución de este expediente los hechos siguientes:

I. LAS PARTES

1. **Mazda AUTOMÓVILES ESPAÑA, S.A.** es una de las filiales de la multinacional japonesa Mazda Group Corporation (Grupo Mazda), empresa dedicada a la fabricación y distribución de turismos y vehículos comerciales.

Mazda comenzó a operar como filial en España del Grupo Mazda en febrero del año 2000 y tiene como objeto social la importación y comercialización en España de los vehículos de la marca Mazda, así como de sus piezas de recambio.

II. MARCO NORMATIVO RELEVANTE

2. El artículo 1.4 de la LDC establece que la prohibición contenida en el apartado 1.1 de la misma norma no se aplicará a los acuerdos, decisiones, o recomendaciones colectivas, o prácticas concertadas o conscientemente paralelas que cumplan las disposiciones establecidas en los Reglamentos comunitarios relativos a la aplicación del artículo 101.3 del TFUE.
3. Por su parte, el sector de los vehículos a motor se beneficia de una de esas exenciones a través de un Reglamento comunitario de exención por categorías.
4. Esta reglamentación fue objeto de reforma en el año 2010, de tal manera que, puesto que parte de las conductas analizadas en el expediente comenzaron con anterioridad a la entrada en vigor del nuevo Reglamento comunitario de exención, la DI analizó la legislación de exención vigente desde el año 2002 hasta la actualidad.

El Reglamento CE 1400/2002

5. La regulación de los servicios postventa en el Reglamento CE nº 1400/2002, de la Comisión, de 31 de julio de 2002, relativo a la aplicación del apartado 3 del artículo 81 del Tratado CE (actual artículo 101.3 del TFUE) a determinadas categorías de acuerdos verticales y prácticas concertadas en el sector de los vehículos de motor (en adelante Reglamento CE 1400/2002), buscaba, por una parte, reforzar la posición de los talleres autorizados frente a los fabricantes y, por otra, fomentar la competencia entre talleres autorizados y talleres independientes.
- 5.1. Este Reglamento se aplica a los acuerdos verticales entre los fabricantes y distribuidores de vehículos a motor cuando se refieran a las condiciones en las que las partes puedan comprar, vender o revender vehículos de motor nuevos,

recambios para vehículos de motor o servicios de reparación y mantenimiento de los mismos.

- 5.2.** En este Reglamento se excluyen de la aplicación de la exención a determinadas restricciones de competencia especialmente graves que puedan contener este tipo de acuerdos.
- 5.3.** Las restricciones especialmente graves referentes sólo a la prestación de servicios de reparación y mantenimiento, se regulaban en el artículo 4.1 del citado Reglamento en sus letras h) a l), sin que en ellas se hiciera mención alguna a la calificación que debiera adoptarse en relación con las conductas a través de las que un proveedor podía limitar el acceso a los talleres independientes a prestar servicios de reparación y mantenimiento dentro del periodo de garantía ofrecido por el fabricante.
- 6.** Para orientar e informar del verdadero alcance de las previsiones contenidas en el Reglamento CE 1400/2002, la Dirección General de Competencia (DGCOMP) de la Comisión Europea elaboró el 31 de julio de 2002 una Guía explicativa del mencionado Reglamento de exención (en adelante, Guía explicativa), en la que no sólo se recoge la interpretación de los diversos artículos del mismo, sino que también, a través del formato pregunta-respuesta, se ofrecía respuesta a aquellas preguntas que los consumidores u operadores afectados por la nueva regulación pudieran hacerse en relación con ésta.
 - 6.1.** La sección 5.1.2 de la Guía explicativa está dedicada a los servicios postventa bajo el formato pregunta respuesta.
 - 6.2.** De entre las distintas preguntas planteadas, la pregunta 37 de la Guía explicativa afecta directamente a las prácticas que son objeto de análisis en este expediente.
 - 6.3.** En ella, se planteaba lo siguiente: *“Si un consumidor lleva su vehículo a un taller de reparación independiente para que realice servicios de reparación y mantenimiento durante el periodo de garantía, ¿el fabricante puede negarse a cumplir la garantía?”*
 - 6.4.** La respuesta ofrecida por la DGCOMP alude a la libertad del consumidor de optar por la prestación de servicios tanto en los servicios autorizados por un proveedor, como a los independientes, garantizando así la competencia entre ambos tipos de prestadores de servicios en los siguientes términos:

“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. No obstante, 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, sobre todo en el caso de las “garantías ampliadas”, que dichos talleres de reparación compitieran de forma efectiva con la red autorizada”.

- 6.5.** Adicionalmente, la Guía explicativa también desarrollaba lo previsto en el artículo 4.2 del Reglamento CE 1400/2002 en relación con el acceso a la información técnica por parte de los operadores independientes (punto 5.5 de la Guía), y lo relativo a la necesidad de que el proveedor garantice el acceso a recambios originales a cualquier tipo de taller, así como el fomento de la utilización de los recambios de calidad equivalente en el apartado 7 de la misma Guía.
- 6.6.** De esta manera, el acceso a la información técnica y el acceso a los recambios, se establecen como elementos indispensables para que pudiera existir una competencia efectiva en los mercados de reparación y mantenimiento de vehículos a motor entre talleres independientes y autorizados.

El Reglamento UE 461/2010

- 7.** La actual normativa de exención de los acuerdos de distribución de vehículos a motor se encuentra en el Reglamento UE nº 461/2010 de la Comisión, de 27 de mayo de 2010, relativo a la aplicación del artículo 101, apartado 3, del TFUE a determinadas categorías de acuerdos verticales y prácticas concertadas en el sector de los vehículos de motor (en adelante Reglamento UE 461/2010), siendo aplicable a los servicios postventa para turismos desde el 1 de junio de 2010.
- 7.1.** En particular, este Reglamento UE se aplica a los acuerdos entre los fabricantes y distribuidores de vehículos a motor cuando se refieran a las condiciones en las que las partes puedan comprar, vender o revender recambios para vehículos de motor o prestar servicios de reparación y mantenimiento de los mismos.
- 7.2.** La necesaria competencia que debe existir entre talleres autorizados y talleres independientes se recoge en los párrafos 11 a 18, así como en los artículos 4 y 5 del citado Reglamento.
- 7.3.** El Reglamento UE 461/2010, en lo relativo a los servicios postventa, no establece de forma clara qué conductas del proveedor en relación con la limitación de acceso a un taller independiente quedan o no cubiertas por la exención, más allá de las previsiones en relación al acceso a piezas de repuesto y a la información técnica que ya habían sido abordadas por el anterior Reglamento de exención.
- 8.** Por ello es necesario acudir a la Comunicación de la Comisión en la que se establecen las Directrices suplementarias relativas a las restricciones verticales incluidas en los acuerdos de venta y reparación de vehículos de motor y de distribución de recambios para vehículos de motor, publicadas en el DOUE el mismo día que el Reglamento UE 461/2010 (en adelante, Directrices suplementarias).
- 8.1.** En particular, el párrafo 60 de las Directrices suplementarias determina que para garantizar la competencia entre ambos tipos de talleres “*se debe prestar especial atención a tres tipos de conductas específicas que pueden restringir dicha competencia, [i] impidiendo que los talleres de reparación independientes tengan acceso a la información técnica, [ii] aplicando de forma incorrecta las garantías legales y/o ampliadas para excluir a los talleres de reparación*”

independientes o [iii] supeditando el acceso a las redes de talleres de reparación autorizados a criterios no cualitativos”.

- 8.2.** El elemento de suministro de información técnica se desarrolla en los párrafos 62 a 68 de las Directrices suplementarias. En ellos se explica de forma exhaustiva qué tipo de información deben suministrar los proveedores a los operadores independientes para garantizar la seguridad y homologación del vehículo (párrafos 65, 66, y 68 de las Directrices), así como las condiciones en las que el proveedor debe dar el acceso a la información técnica a sus servicios autorizados y a los operadores independientes (fundamentalmente párrafo 67 de las Directrices suplementarias).
- 8.3.** El segundo elemento incluido en las Directrices del Reglamento UE 461/2010 como determinante para garantizar la competencia entre talleres autorizados e independientes lo constituye el “*Uso incorrecto de las garantías*” (párrafo 69).
- 8.4.** Respecto a este punto, las Directrices suplementarias determinan que los acuerdos de distribución selectiva cualitativa pueden entrar dentro del ámbito de aplicación del artículo 101.1 del TFUE si “*el proveedor y los miembros de la red autorizada explícita o implícitamente reservan las reparaciones de determinadas categorías de vehículos de motor a los miembros de la red autorizada*”.
- 8.5.** La Comisión añade en este párrafo 69 que parece dudoso que los acuerdos de distribución selectiva de vehículo puedan reportar a los consumidores beneficios que hagan posible que los acuerdos en cuestión se acojan a la excepción del art. 101.3 del TFUE si contienen, por ejemplo, cláusulas como las siguientes:
- Si se condiciona la garantía, legal o ampliada, del fabricante respecto al comprador, a que el usuario final encargue los trabajos de reparación y mantenimiento que no están cubiertos por la garantía a redes autorizadas de reparación.
 - Si las condiciones de garantía prescriben el uso de la marca de recambios del fabricante por lo que se refiere a sustituciones no cubiertas por las condiciones de garantía.
- 8.6.** Junto al acceso a la información técnica y al uso indebido de las garantías, las Directrices suplementarias también establecen como necesaria la existencia de competencia efectiva entre servicios autorizados de la misma red, cuestión desarrollada en los párrafos 70 y 71 de las mismas. Ahora bien, en la medida en que ésta no es una de las conductas objeto de análisis en este expediente, la DI no considera necesario desarrollar las previsiones contenidas en relación a este último tipo de conductas.

III. SECTOR AFECTADO Y DATOS DE NAZDA

- 9.** El sector afectado por las conductas que son objeto de análisis en este expediente sancionador es el de la prestación de servicios postventa para vehículos a motor, sector en el que se produce la competencia entre los talleres independientes y los talleres autorizados por Mazda.

10. Dentro de los vehículos a motor, la investigación llevada a cabo en este expediente por la DI únicamente afecta a los turismos fabricados y distribuidos por Mazda, y no a los vehículos comerciales que también son fabricados por el Grupo Mazda, los cuales, a su vez, presentan unas condiciones de comercialización diferentes a las que se ofrecen a los propietarios de un turismo, cuyo uso fundamental es el transporte de pasajeros.
11. Tal y como se reproduce en el siguiente cuadro, la cuota de Mazda como fabricante en España ha sufrido un descenso importante en los últimos dos años, aunque todavía sigue situándose en torno al 1% del mercado español de distribución de turismos, según el número de matriculaciones.

	2007	2008	2009	2010
Total matriculaciones España	1.633.806	1.185.438	971.177	1.000.010
Total matriculaciones Mazda	[<20.000]	[<20.000]	[<20.000]	[<20.000]
Cuota Mazda	[<2%]	[<2%]	[<2%]	[<1%]

Fuente: Elaboración propia de la CNC con base el anuario estadístico de la DGT para el año 2010 y datos aportados por Mazda durante la tramitación del expediente (folios 31 y 1061) http://www.dgt.es/was6/portal/contenidos/es/seguridad_vial/estadistica/publicaciones/anuario_general/anuario_general013.pdf

12. Observando los accesos al Libro de Mantenimiento Programado y los sellados del Libro de Mantenimiento Electrónico de turismos Mazda (recoge las distintas tareas de reparación y mantenimiento que se han llevado a cabo en un turismo Mazda durante toda la vida útil del vehículo) es posible determinar los servicios de reparación y mantenimiento según el tipo de taller que ha prestado el servicio:

ACCESOS AL LIBRO DE MANTENIMIENTO PROGRAMADO (Periodo 01/07/2005 a 03/11/2010)		
	Número de accesos	% sobre el total
Talleres autorizados	89	94,68
Talleres independientes	5	5,32
Total	94	100
SELLADOS DEL LIBRO DE MANTENIMIENTO ELECTRÓNICO (Periodo 01/07/2005 a 03/11/2010)		
	Número de sellados	% sobre el total
Talleres autorizados	107.249	99,85
Talleres independientes	161	0,15
Total	107.410	100

Fuente: Mazda (folios 853 y 854)

IV. HECHOS ACREDITADOS

IV.1. El sistema de garantías de Mazda

13. Tal y como se ha expuesto en el apartado dedicado al marco normativo, uno de los elementos que puede condicionar la competencia efectiva entre servicios oficiales y talleres independientes para la prestación de servicios de mantenimiento y reparación de turismos Mazda es el sistema de garantías establecido por este operador.
14. Por ello, la DI consideró necesario analizar el sistema de garantías establecido por Mazda.
15. La existencia de una obligación por parte del vendedor de responder frente al consumidor de las faltas de conformidad con un producto adquirido se regulan en el caso español a través del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, que en su artículo 123.1 establece con carácter general un plazo de dos años de garantía.
16. Mazda otorga a los adquirentes de un vehículo una garantía ordinaria (legal) por un plazo de 24 meses desde la venta del vehículo al primer propietario. Junto a esta garantía legal, Mazda ofrece a todos sus clientes, sin coste adicional, una garantía que la empresa denomina garantía comercial por un periodo de 12 meses adicionales a la garantía ordinaria (esto es, un total de 36 meses de garantía desde la primera compra del vehículo), con la única limitación de que el vehículo no haya superado en ese periodo los 100.000 kilómetros.
17. Además de estas garantías, Mazda ofrece en el momento de la compra del vehículo y con carácter gratuito, una garantía para la pintura, cuyos daños superficiales debidos a defectos de fabricación o materiales están garantizados por 36 meses, independientemente del kilometraje y una garantía contra la perforación por corrosión que se extiende a 144 meses o a 72 meses, dependiendo del modelo del vehículo (folios 42, 1106, 1121, 1133, 1147, 69, 94, 862, 120 y 989. Las referencias a los folios del expediente se realizan según la vigencia que han tenido los diversos ejemplares de los formularios de garantía obrantes en el expediente y que abarcan desde el año 2005 hasta la actualidad).
18. Además de estas garantías, otorgadas siempre por Mazda como consecuencia de la compra de uno de sus turismos, Mazda también ofrece al cliente la posibilidad de suscribir lo que la empresa denomina el “*Contrato de Seguridad Mazda*” (en adelante CSM) que, según la propia Mazda, se situaría al margen del sistemas de garantías ofrecido por el fabricante (folio 30).
19. El CSM se caracteriza por permitir ampliar la cobertura de la garantía comercial hasta un máximo de 5 años desde la compra del vehículo.
20. Con carácter general la cobertura del vehículo a través del CSM comienza una vez expirados los 3 años de la garantía comercial, es decir que la duración de la cobertura del CSM con carácter general es de 2 años. Sin embargo, de acuerdo con la información del expediente cabe la posibilidad de que la cobertura se extienda por más de 2 años hasta llegar al máximo de 5 años desde la compra si

el vehículo no hubiera superado los 100.000 kilómetros y no hubiera finalizado el periodo de garantía comercial (folio 1018).

- 21.** En la página web de la compañía se establece que la contratación del CSM puede hacerse por el propietario en cualquier momento, pero siempre dentro de los siguientes periodos:
 - en el momento de la compra del vehículo, estableciéndose en la propia página web de Mazda los precios del CSM, según el modelo de vehículo adquirido, si la contratación del mismo se produce en el momento de compra o durante el primer mes desde la adquisición del vehículo (<http://www.Mazda.es/buyingaMazda/warranties/overview12/>; folio 959 del expediente)
 - durante el primer año antes de los 20.000 kilómetros
 - después del primer año o hasta 20.000 kilómetros hasta el tercer año o 60.000 kilómetros.
- 22.** En estos dos últimos casos, Mazda remite al particular a los concesionarios Mazda para conocer el precio que debe pagar por la prestación, siendo estos superiores en todo caso a la contratación del CSM en el momento de compra del vehículo, según los datos a los que ha tenido acceso esta Dirección de Investigación a lo largo de la tramitación del expediente (folios 1014 y 1023).
- 23.** De las características del CSM puede deducirse que las principales diferencias en las condiciones que ofrece el mismo frente a las que ofrece la garantía comercial, radican en que, según las estipulaciones contractuales a las que ha tenido acceso la DI y que se desarrollarán posteriormente, el CSM no ofrece cobertura alguna en relación con la carrocería del vehículo, pero sí ciertas reparaciones no cubiertas por la garantía comercial y en que el CSM establecía, hasta el 30 de septiembre de 2010, que para beneficiarse de sus condiciones, el propietario debe realizar los mantenimientos del vehículo en la red de concesionarios o Servicios Autorizados Mazda (folios 1171, y 1173).

Nota aclaratoria de la DI:

- Existe una contradicción por parte de Mazda en cuanto a la vigencia de la versión del CSM aportada en los folios 138 y 139, 880 y 881 y 1172 y 1173. En ambos casos el ejemplar de CSM es el mismo, pero la vigencia de este es fijada por Mazda en su contestación de 11 de noviembre de 2010 hasta el 1 de junio de 2010 (folio 851), mientras que en la contestación de fecha 23 de diciembre de 2011, la vigencia se fija hasta el 30 de septiembre de 2010 (folio 1062). La DI ha optado por utilizar como fecha de finalización de vigencia aportada por Mazda en su última contestación, al ser éste uno de los datos expresamente solicitados por la DI en el requerimiento de información de 13 de diciembre de 2011.
- A lo largo de la instrucción del expediente se han aportado diversos ejemplares del CSM. En este párrafo únicamente se va a hacer referencia a

los dos ejemplares del CSM para los que Mazda ha fijado la vigencia entre los años 2005 y 2010.

24. Estas particularidades del CSM se aplican desde la suscripción del mencionado contrato por el propietario de un vehículo Mazda, condicionándole al propietario al cumplimiento de las mismas, incluso aunque el vehículo pudiera beneficiarse de la garantía comercial que Mazda ofrece con la compra del vehículo.
25. Según los datos aportados por Mazda durante la instrucción del expediente (folios 31 y 964), aproximadamente el 30% de los propietarios de vehículos Mazda matriculados entre los años 2002 y 2010 han suscrito un CSM.

IV.2. Servicios de reparación y mantenimiento de turismos marca Mazda en periodo de garantía

IV.2.1. Los servicios de mantenimiento en periodo de garantía comercial.

26. En el momento de la compra de un vehículo marca Mazda, el vendedor entrega al propietario dos documentos: el Manual para el Propietario, en el que se recogen las características del vehículo adquirido, y un formulario, denominado según el momento de su edición "*Información de garantía y asistencia Mazda*", "*Información de garantía y registro para el mantenimiento*" o "*Información de garantía y guía de servicio*", en el que se recogen las condiciones generales de los diversos tipos de garantías ofrecidos de manera gratuita por Mazda con la compra del vehículo.
27. De acuerdo con lo establecido en el Manual para el Propietario, los vehículos marca Mazda pueden ser atendidos por cualquier técnico especializado (folio 299).
28. Esta previsión general vuelve a recogerse en capítulo 8 del Manual para el Propietario dedicado al Mantenimiento y cuidado del vehículo Mazda (folios 737 a 802).
29. En el mencionado capítulo, se indica al propietario cuáles son los pasos que debe seguir para mantener su vehículo en perfecto estado y, aun cuando Mazda recomienda sus servicios oficiales para cualquier duda en relación con estas tareas, lo cierto es que no excluye la prestación de estos servicios por cualquier servicio técnico especializado.
30. Asimismo, Mazda recuerda al propietario que si éste realizara el mantenimiento de forma inadecuada durante el período de vigencia de la garantía podría perder dicha garantía (folio 749), para lo que Mazda se remite a la información contenida en las cláusulas de la garantía Mazda que se entregan junto con el vehículo.
31. La DI ha tenido acceso a diez ejemplares del formulario de garantía Mazda, que contienen las cláusulas de la garantía Mazda que se han venido entregando a los propietarios de los vehículos Mazda al menos en el periodo 2005-2011, cuya cronología y ubicación en el expediente de referencia se exponen en el siguiente cuadro:

FORMULARIO DE GARANTÍAS	PERÍODO DE VALIDEZ	FOLIOS
<i>Sin referencia</i>	06/2005 – 02/2006	38 a 63
GM 0306	03/2006 – 05/2006	1102 a 1117
GM 0606	06/2006 – 09/2006	1118 a 1128
GM 1006	10/2006 – 04/2007	1129 a 1142
GM 0507	05/2007 – 09/2007	1143 a 1156
GM 1007	10/2007 – 02/2008	64 a 88
GM 0308	03/2008 – 06/2009	89 a 113
GM 0709	07/2009 – 05/2010	856 a 879
GM 0610	06/2010 – 10/2010	114 a 137
GM 1110	desde 11/2010	983 a 1005

Fuente: Expediente

Nota aclaratoria de la DI:

- En la contestación a la solicitud de información previa efectuada por la DI, que tuvo entrada en la CNC con fecha 23 de diciembre de 2011, Mazda afirma aportar como anexo número 1 (folios 1071 a 1084) el formulario de garantías que estuvo en vigor durante el año 2005. Sin embargo, en ese formulario se menciona (folio 1076) que cada vez que se realice un mantenimiento programado el particular debe solicitar en los Servicios Autorizados Mazda copia del Registro Digital de Mantenimiento y que debe rellenarse el Libro de Mantenimiento Electrónico (DSR; folio 1076).
 - Puesto que la propia Mazda ha afirmado durante la tramitación del expediente que la entrada en funcionamiento del DSR no se produjo hasta el año 2006, la DI considera que la vigencia de ese formulario no pudo darse durante el año 2005, sino posteriormente.
 - Por lo tanto y a la luz de los datos de vigencia de los formularios de garantías aportados por Mazda, no puede precisarse el momento exacto de la vigencia del ejemplar GM5-0605, por lo que la DI no ha tenido en cuenta el contenido del citado formulario de garantías, toda vez que no afecta a las conclusiones finales que puedan adoptarse en el expediente de referencia.
- 32.** Todos los formularios comienzan con una referencia genérica al mantenimiento del vehículo en la que se recomienda la utilización de los Servicios Autorizados Mazda, pero no se excluye la posibilidad de que el vehículo pueda pasar las labores de mantenimiento sin perder la garantía ofrecida por Mazda en los talleres independientes (folios 40, 1104, 1120, 1132, 1146, 67, 92, 859, 117, y 986).
- 33.** Para certificar que el vehículo ha recibido un mantenimiento correcto, Mazda requiere en sus condiciones de garantía que el propietario del vehículo solicite al taller que haya realizado las tareas de mantenimiento que complete los registros de mantenimiento.
- 34.** En el caso de los formularios de “*Información de garantía y registros para el mantenimiento*” (folios 38 a 63 y 1102 a 1117) vigentes, entre junio de 2005 y mayo de 2006, el propietario debe asegurarse de que el taller que realiza las

tareas de mantenimiento del vehículo complete en un registro en papel los siguientes datos (folios 50 y 1110): Intervalos de mantenimiento, casilla de mantenimiento efectuado (fecha y Sello/firma del Servicio Autorizado); casilla de mantenimiento siguiente (fecha y Sello/firma del Servicio Autorizado), sin que se establezca precisión expresa de si se puede sellar el libro de mantenimiento por los talleres independientes o, en su defecto, cómo debe acreditarse la prestación de estos servicios por los talleres independientes.

- 35.** En el caso de la inspección de carrocería, los citados formularios de garantía establecen la previsión de su revisión cada 12 meses, así como los datos necesarios para cumplimentar la inspección: reparaciones que se hayan realizado y fecha Sello/firma del taller autorizado (folios 50 y 1110), lo que conlleva los mismos problemas expresados en el párrafo anterior en el caso de que estos servicios sean prestados por los talleres independientes.
- 36.** En el formulario nº GM-0606 (folios 1118 a 1128), vigente entre junio y septiembre de 2006, denominado "*Información de Garantía y Guía de Servicio*", Mazda introduce como instrumento para acreditar que el vehículo ha pasado las revisiones previstas en el mantenimiento programado de los vehículos Mazda el denominado Libro de Mantenimiento Electrónico "DSR" que consiste en un sistema digital de registro de las operaciones de "*Mantenimiento programado*", que sustituye el antiguo registro sellado en papel, del formulario de garantía anterior, para los turismos Mazda vendidos a partir de junio de 2006 .
 - 36.1** En el desarrollo de las ventajas del DSR, Mazda no realiza ninguna mención, en el folleto GM-0606, a la posibilidad de que los talleres independientes puedan acceder al sistema DSR, sino que únicamente informa al cliente de la facilidad de acceso para los Servicios Autorizados Mazda, y la posibilidad de que éstos obtengan copias actualizadas de todas las operaciones que se hubieran podido realizar en el vehículo con independencia del Servicio Autorizado Mazda que las haya realizado.
 - 36.2** Adicionalmente y puesto que el registro en papel ya no existe, Mazda indica al propietario del vehículo que guarde la última copia impresa del registro digital de mantenimiento (folios 1122 y 1126).

Conviene, sin embargo, precisar que el hecho de que a partir de junio del año 2006 se informe a los propietarios de la existencia del DSR, ello no implica que aquellos que compraron un vehículo con anterioridad a la edición de ese formulario de garantía no puedan seguir utilizando el antiguo libro-registro en papel. Tal y como ha manifestado Mazda, con carácter general no se aplican retroactivamente las condiciones de los formularios de garantía (folio 851), por lo que los compradores que recibieron un formulario de garantías con libro/registro en papel pueden seguir utilizándolo en vez del DSR.

- 36.3** En este formulario, si bien no se excluye la prestación de los servicios de mantenimiento fuera de la red oficial, lo cierto es que no se establece ningún tipo de precisión sobre la acreditación que el propietario del vehículo debe aportar si la prestación de los servicios de mantenimiento son prestados fuera de la red

oficial de Mazda, limitándose el formulario a hacer una recomendación genérica a favor de los Servicios Autorizados Mazda (folio 1122).

37. Esta falta de concreción acerca de los mecanismos de acreditación cuando los servicios de mantenimiento se realizan fuera de la red oficial, se clarifica en los formularios posteriores que estuvieron vigentes hasta junio de 2009, en los que se permiten los mantenimientos fuera de la red y, en este caso, “*se recomienda conservar las facturas y documentos de los trabajos realizados a su vehículo*” (folios 1134, 1148, 70 y 95).
38. Las mismas precisiones se contienen en el formulario nº GM-0709, vigente desde julio de 2009 hasta mayo de 2010 (folios 856 y 879), en el que además, se incorpora una nueva advertencia al propietario de un vehículo Mazda relacionada con los servicios de mantenimiento del vehículo y que no se mencionaba en formularios anteriores.
 - 38.1. En la sección dedicada al mantenimiento programado del vehículo, Mazda informa al propietario del vehículo Mazda que, pese a poder pasar las revisiones de su vehículo en cualquier taller, sólo podrá beneficiarse de la cobertura de la **garantía comercial** de Mazda si su vehículo ha pasado todas las revisiones de mantenimiento especificadas por Mazda dentro de su Red de Servicios Autorizados en España (folios 864 y 868).
39. Esta mención a la obligatoriedad de pasar el mantenimiento programado dentro de la red oficial de Mazda, como elemento indispensable para mantener la garantía comercial ofrecida por Mazda, desaparece en el formulario nº GM 0610 (folios 114 a 137) que entró en vigor, según Mazda, en junio de 2010.
 - 39.1. Además de esta novedad, el citado formulario deja de considerar el DSR como un sistema propio de los servicios autorizados Mazda, sino que las nuevas condiciones de garantía establecen que el DSR “*es de fácil acceso para los talleres en general, pudiendo realizar el registro únicamente el taller que llevó a cabo la revisión*” (folio 127), aunque todavía se mantiene que sólo los servicios autorizados Mazda pueden obtener una copia actualizada del historial de registros del vehículo.
 - 39.2. Estas modificaciones se acompañan de una regulación más específica en la acreditación documental que el propietario debe aportar en caso de que los servicios de mantenimiento sean prestados por un taller independiente (folio 122) en los siguientes términos:

“Si los servicios de mantenimiento programado se hubieran llevado a cabo en talleres distintos de los autorizados por Mazda, el titular deberá asegurarse y acreditar también que cada uno de ellos se ha realizado de forma correcta y con todas las operaciones previstas en el "Mantenimiento Programado" descrito en el "Manual para el Propietario". Deberá conservar las facturas y documentos de los trabajos realizados en su vehículo y que, deberán contener la especificación y marca de las piezas y suministros utilizados. Adicionalmente, requiera al taller donde ha realizado el mantenimiento que

actualice el "Libro de Mantenimiento Electrónico" (DSR), y le suministre una copia del mismo".

40. Estas mismas novedades se mantienen en el último de los formularios editado por Mazda (formulario nº GM-1110) y que ha estado en vigor desde noviembre de 2010 (folios 983 a 1005).

IV.2.2. Los servicios de mantenimiento en garantía extendida (CSM)

41. Mazda no sólo ofrece cobertura a los vehículos nuevos a través del sistema de garantías expuesto hasta ahora, sino que, como complemento a la garantía comercial, Mazda ofrece a los propietarios de un vehículo nuevo la posibilidad de suscribir el "Contrato de Seguridad Mazda" (CSM).
42. La DI ha tenido acceso a los tres ejemplares de CSM que, según Mazda han estado vigentes desde 2005 a la actualidad: el ejemplar del CSM vigente hasta el 11 de mayo de 2007 (folios 1170 y 1171); el ejemplar vigente entre el 12 de mayo de 2007 y el 30 de septiembre de 2010 (folios 1172 y 1173) y el modelo vigente de CSM que Mazda sitúa como vigente desde el 1 de junio de 2010 (folio 939) pero que de acuerdo con los datos aportados posteriormente en el expediente parece que entró en vigor el 1 de octubre de 2010 (folio 1062).

Como ya se ha advertido, en el expediente existen numerosos ejemplares del CSM que son idénticos entre sí, por lo que la DI, a los efectos de este apartado, sólo va a citar los 3 modelos de CSM aportados por Mazda en los que la empresa ha efectuado alguna precisión sobre su periodo de vigencia.

43. En el punto 1 de las Condiciones Generales del contrato CSM vigente hasta el 11 de mayo de 2007 (folio 1171) se establece que *"El vehículo deberá pasar todas y cada una de las revisiones establecidas en un concesionario o servicio autorizado Mazda. Deberá mostrarse el libro de mantenimiento debidamente sellado o facturas de las revisiones"*.
44. Esta previsión de obligatoriedad del mantenimiento dentro de la red oficial de Mazda vuelve a recogerse en la cláusula 4 a) del CSM vigente hasta el 30 de septiembre de 2010 (folio 1173), aunque en este ejemplar del CSM desaparece la mención a los concesionarios y se remite únicamente a la obligatoriedad del mantenimiento del vehículo en los Servicios Autorizados Mazda durante el periodo de vigencia del CSM.
45. Como consecuencia de la entrada en vigor del Reglamento UE 461/2010, Mazda procede a modificar las cláusulas del CSM y edita un nuevo modelo de contrato (folios 941 y 942) que suprime la obligatoriedad de realizar las tareas de mantenimiento a través de los Servicios Autorizados Mazda en sus cláusulas 4 b) y c) y que, a juicio de la DI entraron en vigor definitivamente el 1 de octubre de 2010. Esta nueva redacción se completa con las obligaciones que el propietario debe cumplir cuando lleve a revisar su vehículo fuera de la red Mazda que se analizarán posteriormente.

IV.2.3. Actuaciones de Mazda para la prestación de servicios de mantenimiento en periodo de garantía tras la entrada en vigor del Reglamento UE 461/2010

46. Además de la modificación del formulario de garantías y del CSM, Mazda también ha realizado diversas comunicaciones, todas ellas con posterioridad al 1 de junio de 2010 (fecha de entrada en vigor del Reglamento UE 461/2010 en lo relativo a los servicios postventa), para garantizar que el mantenimiento fuera de red no sea causa de rechazo de la cobertura ofrecida a través de la garantía comercial o del CSM.
47. La DI ha tenido acceso a dos documentos relativos a estas comunicaciones de Mazda a sus servicios autorizados.
 - 47.1. El primero de ellos es un Boletín Informativo de Postventa (folio 882) dirigido el 19 de octubre de 2010 a los Servicios Autorizados Mazda (fecha en la que Mazda dice que se envió esta comunicación a sus Servicios Autorizados Mazda se encuentra en el folio 939).
 - 47.2. En este Boletín, Mazda informa a su red oficial que *“la realización de las revisiones de mantenimiento en un taller ajeno a la Red Mazda no es causa de rechazo de reparación al amparo de la Garantía del Fabricante o de Seguridad Mazda”*, así como los requisitos que deben exigir los Servicios Autorizados Mazda al propietario del vehículo si las revisiones se han realizado fuera de la red.
 - 47.3. Estos requisitos consisten en que los clientes deberán acreditar que la revisión se ha realizado de acuerdo con las pautas establecidas por Mazda para lo que se exige que se aporte factura legal en la que se indiquen el nombre de la entidad reparadora, CIF, número de factura, sello y firma; nombre del cliente, matrícula, modelo y motorización, así como todas las operaciones realizadas en el vehículo y, en su caso, las piezas sustituidas y la procedencia de las mismas.
 - 47.4. Con posterioridad a este Boletín, Mazda remitió el 10 de noviembre de 2010 una nueva comunicación mediante correo electrónico a través de la que recordaba a los gerentes de los Servicios Autorizados Mazda que para la denegación de la garantía comercial o del CSM de todas las reparaciones realizadas con posterioridad al 1 de junio de 2010, debían abstenerse de utilizar términos como *“mantenimiento fuera de la red”* o *“mantenimiento por taller no autorizado por la marca”*, teniendo que indicar el motivo de la denegación de la cobertura (folio 883).
48. Mazda no sólo ha informado a sus concesionarios y Servicios Autorizados Mazda de la posibilidad de que los talleres independientes puedan prestar servicios de mantenimiento de los vehículos, sino que también ha informado a los clientes de esta posibilidad como consecuencia de la entrada en vigor del Reglamento UE 461/2010 a través del área postventa de su página web (<http://www.catalogosMazda.es/postventa/con/>).

- 48.1.** Así, según la pregunta 4 del documento informativo para el público en general que ha sido aportado a la DI durante la tramitación del expediente y que coincide con la información contenida en la página web, se observa que Mazda informa a los compradores de un vehículo nuevo que el mantenimiento puede realizarse fuera de la red de talleres oficiales, de acuerdo con las especificaciones del fabricante y exigiendo el registro de la revisión en el DSR (folio 885).
- 48.2.** Además, Mazda remitió una carta en noviembre de 2010 a sus clientes poseedores del CSM (folios 1060 y 1061), notificándoles que desde el 1 de junio de 2010 Mazda ya no exigía realizar los mantenimientos programados en talleres de su red oficial e informándoles que si eligiesen talleres independientes para realizar los servicios mencionados, deberían asegurarse de que se realizaban de forma correcta y de que se habían utilizado recambios, piezas y fluidos originales o de calidad equivalente a los incorporados de serie por Mazda. Mazda recalca, además, que es importante que el taller que realice el mantenimiento actualice el Libro de Mantenimiento Electrónico.

IV.2.4. Diferencias de tratamiento entre servicios autorizados y talleres independientes en la prestación de servicios de mantenimiento durante el periodo de garantía.

- 49.** Mazda ha indicado que desde el año 2006 (año desde el que Mazda dispone de este tipo de datos como consecuencia de la utilización de la aplicación SIEBEL) se han producido 20 rechazos de la garantía del CSM (en los que no se incluye el rechazo del denunciante) en los que se indica como causa del rechazo el haber pasado el vehículo algún mantenimiento fuera de la red oficial Mazda (folio 32), siendo el último de ellos el que se produjo el 3 de agosto de 2010.
- 50.** Este número de rechazos y el escaso número de mantenimientos fuera de la red oficial que han podido ser acreditados por Mazda durante la tramitación el expediente (folio 32) son elementos fácticos que acreditarían los efectos de las diferencias de tratamiento que se dan a los mantenimientos realizados por servicios autorizados y por talleres independientes de cara al reconocimiento de las garantías.
- 51.** Por ello, a continuación se condensan estas diferencias de tratamiento a los mantenimientos realizados por servicios autorizados y por talleres independientes.
- 52.** Lo primero que debe tenerse en cuenta a la hora de recoger las diferencias de tratamiento entre los Servicios Autorizados Mazda y los talleres independientes es la fecha en la que el vehículo es adquirido.
- 53.** Las condiciones de la garantía ofrecida por Mazda se aplican según la fecha de compra del vehículo y no suceden unas a otras en el tiempo. Por lo tanto, un vehículo adquirido en el año 2008 se rige, en el momento actual, por las condiciones de garantía contenidas en ese año, y no por las del último formulario de garantía al que ni siquiera ha tenido acceso.

54. La propia Mazda reconoce esta situación cuando establece que, salvo en beneficio del cliente, Mazda no aplica con carácter retroactivo las condiciones generales de las garantías ordinaria y comercial y del CSM (folio 851).
55. Tal y como se ha observado en los apartados anteriores, el CSM no permitía realizar los servicios de mantenimiento del vehículo fuera de la red oficial de Mazda hasta su última versión.
56. Además, el formulario de información y garantías vigente entre julio de 2009 y mayo de 2010, también recogía expresamente la exigencia de que el vehículo únicamente podría beneficiarse de la garantía comercial si éste había pasado todas las revisiones en un Servicio Autorizado Mazda en España (folio 868).
57. Por lo tanto, la DI considera acreditada la exclusión de los talleres independientes en la prestación de servicios de mantenimiento de turismos Mazda con garantía vigente cuyo propietario haya contratado el CSM antes de junio de 2010, así como para los turismos Mazda vendidos entre julio de 2009 y mayo de 2010.
58. Por otro lado, la DI recoge a continuación las diferencias de tratamiento adicionales existentes de cara a la acreditación de los mantenimientos que tienen que hacer los servicios autorizados y los talleres independientes de cara al reconocimiento de las garantías.
59. El primer elemento que debe ser tenido en cuenta en esta cuestión es también la fecha de adquisición del vehículo ya que, como se ha dicho anteriormente, las condiciones de garantía aplicables a cada vehículo dependen del momento de su adquisición.
60. En particular, todos los propietarios de vehículos Mazda que adquirieron su turismo hasta el 31 de mayo de 2006 en que se instauró el funcionamiento del Libro de Mantenimiento Electrónico (como es el caso del denunciante, quien adquirió su vehículo en el año 2005), cuentan con un libro-registro de sellado en papel que pueden seguir utilizando mientras perdure la garantía comercial o el CSM de Mazda para acreditar las labores de mantenimiento que se han realizado en el vehículo.
61. Sin embargo, desde junio de 2006, con el DSR ya en vigor, la edición del formulario de garantías ya no cuenta con libro-registro en papel, por lo que las exigencias al propietario que adquiriera su vehículo Mazda a partir de esa fecha son distintas a las que venían solicitándose anteriormente.
62. Esta diferencia en la acreditación de las tareas de mantenimiento realizadas en el turismo Mazda implican que la DI deba recoger de forma separada estos dos escenarios:
 - i) Cuando existe libro registro en papel**
63. Según Mazda (folio 932), anteriormente a la implantación del registro digital (DSR), los vehículos Mazda se vendían con el clásico libro de mantenimiento en el que únicamente se recoge espacio para el sello de los talleres autorizados.

64. Partiendo de la presunción más favorable a Mazda, esto es, que independientemente de lo que figurara en el libro de mantenimiento en papel, la inscripción pudiera ser realizada tanto por los talleres oficiales, como por los independientes, se puede establecer que el taller (Servicio Autorizado o taller independiente) indicaba fecha, kilómetros y datos del propio taller, firma y sello.
65. Sin embargo, en la práctica ha quedado acreditado que Mazda ha dado un tratamiento desigual a los mantenimientos realizados por servicios oficiales y por talleres independientes.
66. El ejemplo de ello se encuentra en la tramitación de la solicitud de reconocimiento del denunciante de la garantía del vehículo tras haberle sido rechazada por un Servicio Autorizado Mazda.
67. Tal y como se ha mencionado anteriormente, el denunciante adquirió su turismo en el año 2005 cuando aún estaba vigente el registro de las labores de mantenimiento en formato papel, en el que se recogía que el sello o firma debía corresponderse sólo con un servicio autorizado.
68. Tal y como consta en la queja expuesta por el particular a Mazda en su reclamación de garantía, el vehículo había pasado las revisiones de los años 2006 a 2009 en diversos Servicios Autorizados Mazda (folios 840 a 842), habiendo sellado los Servicios Autorizados Mazda el registro que figuraba en el formulario de información y garantías entregado al denunciante junto con el vehículo en el momento de la compra.
69. En la revisión que el propietario realiza en el año 2010 en un taller independiente, la forma de proceder por parte de éste es análoga a la utilizada por los Servicios Autorizados Mazda, con la única diferencia (folio 842) de que en este caso se identifican cuáles son las labores realizadas sobre el vehículo en el propio registro en papel.
70. Sin embargo, en el momento en el que el denunciante lleva el vehículo a un Servicio Autorizado Mazda para realizar una reparación en su vehículo, el Servicio Autorizado le informa de que el vehículo no puede beneficiarse de la garantía de Mazda puesto que ha pasado la revisión en un servicio no autorizado (folio 5).
71. Aun cuando Mazda considera que la explicación dada por el Servicio Autorizado Mazda resulta improcedente (si bien acorde con lo establecido en el contrato CSM de Mazda firmado por el cliente), Mazda estima que la negativa debe mantenerse al no haberse acreditado correctamente el mantenimiento realizado en el vehículo por parte del denunciante (folio 37).
72. En este sentido, Mazda manifiesta que de acuerdo con el formulario de garantías que había sido editado en junio de 2010 el propietario *“Deberá conservar las facturas y documentos de los trabajos realizados en su vehículo y que, deberán contener la especificación y marca de las piezas y suministros utilizados. Adicionalmente, requiera al taller donde ha realizado el mantenimiento que actualice el "Libro de Mantenimiento Electrónico (DSR), y le suministre una copia del mismo”*.

73. El hecho de que la factura no recoja los conceptos exigidos, según Mazda (folio 37), para acreditar que el mantenimiento se ha realizado correctamente, implican la pérdida de la garantía.
74. Los conceptos exigidos por Mazda serían (i), el kilometraje del vehículo a la fecha de esa revisión y (ii) la identificación de las piezas y fluidos empleados en la revisión de mantenimiento al objeto de constatar que se tratan de piezas y fluidos de calidad equivalente a los de naturaleza original.
75. Sin embargo, de las instrucciones que Mazda da a los propietarios acerca de estas obligaciones de acreditación de las labores de mantenimiento que se han realizado en el vehículo, no se deducen las obligaciones a las que Mazda hace referencia anteriormente.
76. En primer lugar, tal y como se ha puesto de manifiesto al comienzo de este apartado, Mazda ha manifestado a la DI que las condiciones de la garantía no se aplican retroactivamente a los vehículos, sino que la garantía se rige por las condiciones impuestas en el momento de la compra del vehículo, salvo en beneficio del cliente (folio 851).
77. En el formulario de garantías vigente hasta mayo de 2006 (y que por tanto, coincide con el aportado por el denunciante) se establece que al cumplirse un periodo de mantenimiento, de acuerdo al tiempo y kilometraje indicados en este manual, debe entregar al servicio reparador este manual, y solicitarle que realice el mantenimiento correspondiente y rellene y firme el registro del mantenimiento como prueba de que se ha realizado.
78. Nada se establece en el formulario de garantías acerca de que el particular deba conservar factura alguna de los trabajos realizados en el vehículo, o que deba acreditarse que las piezas que han sido utilizadas por el taller que hubiera llevado a cabo las tareas de mantenimiento tengan que ser originales o equivalentes (que, en todo caso, de acuerdo con la redacción del formulario de garantías deberían ser originales, tal y como se analizará posteriormente).
79. La única referencia observada que pudiera guardar relación con el requisito de exigencia de certificar los trabajos realizados, se contempla en el Manual del Propietario entregado al particular junto con la compra del vehículo.
80. En este sentido, la introducción al capítulo 8 del mencionado Manual establece de manera genérica (folio 738) que *“Se deben conservar las pruebas de que se han realizado correctamente los trabajos de mantenimiento de su vehículo tal como se describe en este manual”*, sin que se determine cómo conservar esas pruebas.
81. En cuanto al requisito del kilometraje, la DI ha comprobado que la forma de cumplimentar el espacio reservado al kilometraje utilizada por el taller independiente es análoga a la utilizada por los servicios autorizados, por lo que a la DI no le consta la exigencia del kilometraje que hubiera tenido el vehículo a fecha de la realización del mantenimiento como elemento indispensable para poder acreditar que se han realizado las tareas de mantenimiento.

82. En definitiva, en el caso del denunciante, se ha acreditado que Mazda le exigió medios de acreditación de los trabajos realizados que no estaban detallados en la documentación entregada al propietario del vehículo y que, adicionalmente, a juicio de la DI, no se habían exigido a los Servicios Autorizados Mazda, si se tienen en cuenta las anotaciones realizadas por éstos en el libro de mantenimiento en formato papel del vehículo del denunciante (folios 840 a 842).

ii) Cuando no existe libro registro en papel

83. Según Mazda (folio 931), la diferencia fundamental que podría existir en este caso entre la prestación de los servicios de mantenimiento entre los Servicios Autorizados Mazda y los talleres independientes radica en la exigencia por parte de Mazda a sus Servicios Autorizados Mazda de la inscripción de las tareas de mantenimiento realizadas en un vehículo en el DSR, mientras que en el caso de los talleres independientes no puede darse exigencia alguna por parte de Mazda.

84. Por ello, Mazda solicita al propietario del vehículo que, para que la garantía surta efectos, acredite que las tareas de mantenimiento llevadas a cabo en su vehículo reúnan las precisiones realizadas por Mazda en el Manual del Propietario.

85. Mazda ha señalado en sus alegaciones que cuando no existe anotación en el DSR el propietario debe solicitar al taller (folio 931):

- Que el mantenimiento se realice según las pautas del Manual del Propietario y descritas en los manuales de taller.
- Que se utilicen las piezas y consumibles, originales o de calidad equivalente, especificados para el modelo en cuestión.
- Y obtener un documento que acredite las operaciones realizadas y la naturaleza de las piezas, en particular: datos del vehículo (chasis, matrícula, modelo); fecha de la operación; kilometraje del vehículo a fecha de la revisión; los trabajos efectuados para la revisión; naturaleza y justificación de las piezas y fluidos empleados en la revisión de mantenimiento.

86. Tal y como se ha expuesto anteriormente, la primera referencia que existe respecto al DSR se produce en la edición del formulario de garantías de Mazda nº GM-0606 de junio de 2006 (folio 1122) en sustitución del registro en papel y la información al propietario del turismo acerca de que cabe la posibilidad de que los talleres independientes realicen anotaciones en el DSR no se produce hasta el formulario de garantía editado por Mazda en junio de 2010 (folio 122).

87. Hasta el día 9 de septiembre de 2011(folio 1063) el acceso de los talleres independientes al DSR de Mazda únicamente se pudo producir si éstos accedían al área de información técnica de Mazda, ya que en ningún momento puede deducirse de la información aportada por Mazda durante la instrucción del expediente, que existiera un acceso directo a esta aplicación a través del Área Profesional contenida en la web pública de Mazda sin previo registro del taller.

Es a partir de la fecha mencionada, que los talleres independientes pueden conocer qué información es de libre acceso y cual no, antes de realizar el registro.

- 88.** Al igual que se ha hecho en el caso de la existencia del libro de mantenimiento en formato papel, la DI ha procedido a analizar si los requisitos exigidos por Mazda para no perder la garantía comercial o extendida, se adecúan a las exigencias establecidas al propietario en el formulario de garantías.
- 89.** Con respecto a la acreditación de que los trabajos de mantenimiento se hayan realizado de acuerdo con lo previsto en el Manual del Propietario y en los manuales del taller, la DI considera que, en efecto, el Manual del Propietario, que se entrega a todo aquel que adquiere un vehículo marca Mazda, establece de manera clara cuáles deben ser las labores de mantenimiento y cuándo deben realizarse esas labores de mantenimiento (folios 739 a 744¹), así como qué tipos de piezas deben sustituirse y cuáles son los elementos recomendados por el fabricante (folios 751 a 802).
- 90.** Sin embargo, la DI no ha encontrado ninguna mención en los formularios de garantía analizados, ni en los ejemplares del CSM a que las labores de mantenimiento deban realizarse de acuerdo con los manuales de taller de Mazda.
- 91.** Sí se ha constatado que Mazda determina que ciertas labores de mantenimiento deben ser realizadas por los profesionales y sólo en el caso del cambio de aceite se recoge el hecho de que éste deberá hacerse, de acuerdo con el Manual de Taller (folio 753)². Incluso en este último caso mencionado, no se establece la obligatoriedad de que los talleres que prestan servicios de mantenimiento deban seguir los manuales editados por Mazda.
- 92.** Estos manuales de taller sólo son accesibles desde el área profesional de la página web, previo registro del taller independiente y pago por el tiempo en que dure la consulta.
- 93.** Por ello, la DI considera que difícilmente puede exigir Mazda unas condiciones de actuación que no han sido establecidas en ninguno de los documentos editados por ésta para que el particular conserve su garantía.
- 94.** El segundo de los elementos requeridos por Mazda cuando no existe anotación en el DSR es que en las labores de mantenimiento se utilicen las piezas y consumibles, originales o de calidad equivalente, especificados para el modelo en cuestión.

¹ El resto de los epígrafes del apartado se refieren a modelos de vehículos no europeos, por lo que no son objeto de análisis en este expediente.

² Ver la información relativa al cambio de aceite en el folio 753 relativa al cambio de aceite en motor diésel en la que se establece: “*Siempre que cambie el aceite del motor, la unidad de control del motor de los vehículos necesitan reponerse de acuerdo con las instrucciones en el Manual del Taller tan pronto como sea posible (dentro de los 1.000 km desde el cambio del aceite del motor)*”.

- 95.** Tal y como se ha mencionado anteriormente, Mazda exige que para no perder la garantía, las labores de mantenimiento del vehículo se deben realizar de acuerdo con lo dispuesto en el formulario de garantías y en el Manual del Propietario.
- 96.** Si bien los formularios de garantía no disponen nada acerca de cómo deben efectuarse los mantenimientos del vehículo, el ejemplar del Manual del Propietario al que ha tenido acceso la DI recoge las características de los diversos componentes que deben ser objeto de revisión: aceite (folios 751 a 754) control de refrigerante (folios 755 y 756); líquido de frenos y embrague (folios 757 y 758); líquido de la dirección asistida (folio 759); líquido de la transmisión automática (folios 760 a 762), líquido del lavador del parabrisas y faros (folio 763), lubricación de la carrocería, filtro de aire (ambos en el folio 764); hojas del limpiador (folios 765 a 769); batería (folios 770 a 772), neumáticos (folios 773 a 776); bombillas (folios 777 a 787); fusibles (folios 788 a 793); y cuidado de la apariencia exterior e interior del vehículo (folios 794 a 802).
- 97.** Algunas de estas tareas de mantenimiento las puede realizar el propietario, mientras que en otros casos, se establece que deben ser llevadas a cabo por un técnico especializado.
- 98.** Para determinar el tipo de componente cuya sustitución se requiera como consecuencia del uso habitual del vehículo, Mazda establece unas tablas en las que se recogen las características de algunos de esos componentes (folios 752 para aceites; 790 a 793 para fusibles; y el apartado 10-5 del Manual del Propietario al que se remiten los apartados del capítulo 8 dedicados al líquido de frenos y embrague, líquido de la dirección asistida, líquido de la transmisión automática, bombillas y neumáticos).
- 99.** Del análisis de los datos de los citados componentes, la DI ha constatado que todos ellos se refieren a valores nominales y únicamente en el caso de los aceites, se establece, junto con las recomendaciones generales de las características del producto, la recomendación de los aceites Dexelia, genuinos de Mazda (folio 752 y folio 819).
- 100.** Por ello, la DI considera que no existe por parte de Mazda información en el Manual del Propietario que limite la utilización de componentes equivalentes a los originales de Mazda.
- 101.** Finalmente, al igual que se ha observado en el apartado del libro registro en papel, Mazda solicita al propietario que obtenga un documento que acredite las operaciones realizadas y la naturaleza de las piezas, en particular: datos del vehículo (chasis, matrícula, modelo); fecha de la operación; kilometraje del vehículo a fecha de la revisión; los trabajos efectuados para la revisión; naturaleza y justificación de las piezas y fluidos empleados en la revisión de mantenimiento.
- 102.** Pues bien, al margen de la frase ya mencionada en el apartado anterior contenida en el Manual del Propietario, en el que se recoge la obligación del propietario de conservar pruebas de que los trabajos se han realizado

correctamente, el propietario, al igual que ocurría en el supuesto anterior, únicamente tiene como referencia el formulario de garantías que le ha sido entregado en el momento de compra del vehículo.

- 103.** En el formulario de garantías editado en mayo de 2007 se establece que si los servicios de mantenimiento se hubieran llevado a cabo en un taller no autorizado, el titular deberá acreditar también que cada uno de los trabajos realizados en el vehículo se ha realizado de forma correcta y con todas las operaciones previstas en el capítulo 8 del Manual del Propietario. Por ello, Mazda *“recomienda conservar las facturas y documentos de los trabajos realizados en su vehículo”* (folio 1148).
- 104.** Estas mismas previsiones de recomendación de conservar facturas y documentos correspondientes a trabajos realizados por talleres independientes se incorporan en los formularios GM-1007(folio 70), GM-0308 (folio 95) vigentes desde octubre de 2007 hasta el 30 de junio de 2009.
- 105.** La DI considera que, pese a la referencia contenida en el Manual del Propietario, el propietario de un turismo marca Mazda difícilmente podrá interpretar como obligatoria la recomendación del fabricante de guardar las facturas y la acreditación de los trabajos realizados en su vehículo.
- 106.** Pero, aún si se pudiera considerar que la obligación de exigir la factura como documento acreditativo existe, no se establece en ninguno de los documentos analizados por la DI correspondientes al periodo 2007-2009 una relación de los elementos que debe contener la factura emitida por el taller independiente para acreditar los trabajos realizados.
- 107.** Por lo tanto, la DI considera que Mazda ha venido exigiendo a los propietarios de un vehículo Mazda, desde la entrada en funcionamiento del DSR y cuando no tienen la posibilidad de contar con libro registro en formato papel, condiciones para mantener la garantía cuando realizan el mantenimiento en talleres independientes que los propietarios desconocen, distintas de las exigidas a los Servicios Autorizados Mazda.
- 108.** Es más, al informar al propietario en los manuales previos a junio de 2010 de la existencia del DSR como un elemento de acceso exclusivo de los Servicios Autorizados Mazda, siendo el DSR una vía que elimina cualquier obligación de acreditación del mantenimiento por parte del propietario del vehículo, y al no clarificarle cómo debe acreditar el mantenimiento realizado en talleres independientes, Mazda está imposibilitando de facto a los talleres independientes competir en igualdad de condiciones con los Servicios Autorizados Mazda en la prestación de servicios de mantenimiento a vehículos Mazda.

iii)Tras la entrada en vigor del Reglamento UE 461/2010: Cambios en los formularios de garantías

- 109.** Con la entrada en vigor, el 1 de junio de 2010, del nuevo Reglamento UE 461/2010, Mazda introduce modificaciones tanto en el CSM (que la DI considera

que entró efectivamente en vigor a partir del 1 de octubre de 2010) como en su garantía comercial.

- 110.** Tal y como se ha analizado anteriormente, en el CSM se elimina la obligatoriedad de que los servicios de mantenimiento deban ser obligatoriamente prestados por los Servicios Autorizados Mazda (folio 942).
- 111.** Sin embargo, la posibilidad de que los talleres autorizados desarrollen los servicios de mantenimiento, se completa con la advertencia, en la cláusula 4c) del CSM de que *“el cliente deberá asegurarse y acreditar que cada uno de ellos se ha realizado de forma correcta y que han sido utilizados recambios, piezas y fluidos originales o de calidad equivalente a los incorporados de serie por Mazda. Adicionalmente, el taller que haya realizado el mantenimiento deberá actualizar el "Libro Electrónico de Mantenimiento" (DSR)”*.
- 112.** El formulario de garantías también recoge la obligatoriedad de que el propietario del vehículo se asegure de que el taller que realice el mantenimiento del vehículo inscriba las tareas realizadas en el Libro Electrónico de Mantenimiento, así como de la conservación de las facturas en los siguientes términos (folios 122 y 991): *“Si los servicios de mantenimiento programado se hubieran llevado a cabo en talleres distintos de los autorizados por Mazda, el titular deberá asegurarse y acreditar también que cada uno de ellos se ha realizado de forma correcta y con todas las operaciones previstas en el "Mantenimiento Programado" descrito en el "Manual para el Propietario". Deberá conservar las facturas y documentos de los trabajos realizados en su vehículo y que, deberán contener la especificación y marca de las piezas y suministros utilizados. Adicionalmente, requiera al taller donde ha realizado el mantenimiento que actualice el "Libro de Mantenimiento Electrónico" (DSR), y le suministre una copia del mismo”*.
- 113.** El permitir a ambos tipos de talleres, tanto Servicios Autorizados Mazda como talleres independientes, anotar las labores de mantenimiento del vehículo en el DSR, supone la eliminación de una barrera en cuanto a los diversos elementos que habían sido requeridos por Mazda hasta el 1 de junio de 2010 a aquellos propietarios que optaban por un taller independiente para realizar estos servicios.
- 114.** Tal y como reconoce la propia Mazda, el acceso al DSR por parte de talleres autorizados e independientes se produce a través del Área Profesional de Mazda en igualdad de condiciones (folio 934). Además, el acceso al DSR se puede realizar de manera gratuita una vez que el taller independiente ha realizado el registro en el portal del área profesional de la web de Mazda.
- 115.** Si bien no se han modificado ciertos requisitos, como es la exigencia de que las labores de mantenimiento se realicen utilizando los manuales de taller de Mazda, la DI considera que el hecho de que los talleres independientes deban cumplimentar los mismos requisitos que los Servicios Autorizados Mazda, y que el propietario sea consciente de esa exigencia para mantener la garantía del fabricante, permite conocer al propietario del vehículo que ambos tipos de

talleres tienen las mismas obligaciones y, por lo tanto, conceden al propietario la libertad de elección del taller para realizar las labores de mantenimiento.

116. Ahora bien, si se acepta la igualdad en cuanto a la obligación de anotación en el DSR de las labores de mantenimiento realizadas en un vehículo tanto por parte de los talleres independientes como de los Servicios Autorizados Mazda, la DI considera que no se ha establecido en los últimos formularios de garantías una igualdad en lo relativo a la acreditación documental de la realización de esos trabajos.
117. Así, si bien se establece claramente que el particular que lleva a revisión su vehículo a un taller independiente debe poseer una factura con determinados datos, no se recoge esa misma obligación, sin justificación alguna frente al particular para los servicios autorizados.
118. En el momento de acceso al DSR, además, se solicita a ambos tipos de talleres que cumplimenten las hojas de mantenimiento electrónico de Mazda (<https://mapps.Mazdaeur.com/mud/registerio.html#9FD22309-0ADF-4D3B-BA50-996A25E3EC0A>) (folio 955).

IV.2.5. Reparaciones en periodo de garantía

119. La prestación de servicios de reparación en periodo de garantía presenta una diferencia fundamental frente a los servicios de mantenimiento en que la normativa comunitaria permite la reserva a favor de la red autorizada de ciertos tipos de reparaciones cubiertas por las garantías.
120. Tal y como se ha desarrollado anteriormente en el apartado dedicado al marco normativo, las Directrices suplementarias de desarrollo del Reglamento UE 461/2010 disponen que determinados acuerdos pueden ser contrarios al artículo 101.1 del TFUE, si el proveedor o su red autorizada reservan ciertas reparaciones de determinadas categorías de vehículos a motor a sus redes autorizadas, lo que podría ocurrir si se condiciona la garantía a que el usuario final encargue los trabajos de reparación y mantenimiento que no están cubiertos por la garantía a las redes autorizadas de reparación.
121. Esto implica que Mazda puede reservar (con ciertos límites establecidos en la normativa aplicable) a favor de sus Servicios Autorizados Mazda las reparaciones de los turismos cubiertas por la garantía, mientras que todas aquellas reparaciones no cubiertas por la garantía podrán ser realizadas tanto por los talleres independientes como por los servicios autorizados.
122. Mazda, en el caso de las reparaciones cubiertas por la garantía, acepta el pago de esas reparaciones cubiertas únicamente si estas son llevadas a cabo por sus servicios autorizados (folio 934).
123. Las reparaciones cubiertas por la garantía comercial de Mazda y el CSM no presentan ni la misma cobertura, ni la misma regulación.
 - i) **Reparaciones cubiertas por la garantía comercial**

- 124.** Todos los formularios de información y garantía analizados por la DI establecen tres tipos de cobertura incluidos dentro de la garantía comercial de Mazda³:
- 124.1.** En primer lugar, Mazda garantiza que si se avería cualquier pieza del vehículo debido a defectos de fabricación o materiales, dentro de los 24 meses siguientes a la fecha de venta del vehículo, la pieza será reparada o sustituida por cualquier Servicio Autorizado Mazda de forma completamente gratuita.
- 124.2.** Esta garantía se amplía, como ya se ha mencionado en el apartado dedicado al sistema de garantías de Mazda, a un plazo de 36 meses o a los 100.000 kilómetros (lo que antes ocurra).
- 124.3.** En segundo lugar, Mazda ofrece una garantía de pintura, consistente en la cobertura por parte de Mazda de los daños superficiales de la pintura debidos a defectos de fabricación o materiales. Estos elementos están garantizados durante los 36 meses siguientes a la fecha de venta sin limitación de kilometraje.
- 124.4.** Finalmente, Mazda también ofrece al propietario de un turismo una garantía contra la perforación por corrosión, consistente en que si el vehículo adquirido sufre perforación por corrosión debido a defecto de los materiales o fabricación, durante los 144 meses siguientes a la fecha de venta del vehículo⁴, será reparado por un Servicio Autorizado Mazda de forma completamente gratuita.
- 125.** Estas garantías, sin embargo, no son de carácter absoluto. Mazda, excluye de este concepto de garantía determinadas reparaciones y defectos del vehículo.
- 125.1** En los dos primeros formularios de información y garantía Mazda (folios 43 y 1106) contenidos en el expediente y vigentes hasta septiembre de 2006, se establece que quedan excluidos de la garantía:
- Los defectos resultantes del desgaste o deterioro normal de las piezas.
 - Los defectos debidos al montaje de piezas o accesorios no fabricados o aprobados por Mazda.
 - Los defectos causados por la polución industrial, arena, sal, piedras, grava, accidente, daño o cualquier causa de fuerza mayor.
- 125.2** El formulario vigente entre octubre de 2006 y abril de 2007 añade a las tres exclusiones citadas anteriormente, otras tres exclusiones (folio 1122):

³ Folio 42 para el formulario vigente entre junio de 2005 y febrero de 2006; folio 1106 para el formulario vigente entre marzo y mayo de 2006, folio 1121 para el formulario vigente entre junio y septiembre de 2006.; folio 1133 para el formulario vigente octubre de 2006 y abril de 2007; folio 1147 para el formulario vigente entre mayo y septiembre de 2007 7; folio 69 para el formulario de garantías vigente entre octubre de 2007 hasta febrero de 2008; folio 94 del formulario de garantías vigente desde marzo de 2008 hasta junio de 2009; folios 861 y 862 del formulario de garantías vigente desde julio de 2009 hasta mayo de 2010; folios 119 y 120, correspondientes al formulario de garantías vigente desde el 1 de octubre de 2010;y folio 988 en el formulario en vigor desde noviembre de 2010.

⁴ El plazo de 144 meses se establece con carácter general por Mazda, excepto para la carrocería de determinados modelos de turismos para los que se establece un periodo inferior de garantía.

- Los servicios de mantenimiento descritos en la sección 8 del manual del propietario.
- Las reparaciones en las que se detecte que el cuentakilómetros ha sido alterado
- Las averías derivadas directa o indirectamente de no haberse cumplido las normas e instrucciones indicadas en la sección 8 "Mantenimiento y cuidado" del "Manual para el propietario".

125.3 Estas seis exclusiones son complementadas en el formulario editado en mayo 2007 con la introducción de la exclusión de la garantía en los supuestos de *"las operaciones de codificación y descodificación de sistemas de cierre y antirrobo, incluidos los accesorios de audio de vehículo siempre que sean necesarios para restablecer el funcionamiento normal como consecuencia de utilización incorrecta"* (folio 1148) que se mantendrán inalterables hasta el formulario de garantías editado en noviembre de 2010 (folios 71 y 96)

125.4 El formulario de garantías vigente entre julio de 2009 y mayo de 2010 establece un listado de exclusiones similar al que contenían los formularios precedentes. La única diferencia radica en que se añade al punto relativo a los defectos debido al montaje de piezas o accesorios no fabricados o aprobados por Mazda, la no cobertura de los posibles daños provocados al vehículo por su utilización (folio 865).

125.5 El modelo de formulario que entró en vigor una vez aprobado el nuevo Reglamento comunitario de exención mantiene parte de los puntos de exclusión de garantía que se habían incluido en los formularios anteriores, y desarrolla el concepto de no cobertura en caso de que el propietario no haya llevado a cabo las operaciones de mantenimiento del vehículo.

125.6 Las exclusiones de la garantía de Mazda vigentes quedaron redactas de la siguiente manera (folio 123):

- Los defectos resultantes del desgaste o deterioro normal por uso de las piezas.
- Los defectos resultantes de la utilización incorrecta, del mantenimiento incorrecto, de haber utilizado piezas de calidad distinta a la recomendada por Mazda o, de haber tratado el vehículo con negligencia. Consultar el *"Manual para el Propietario"*.
- Las averías ocasionadas como consecuencia de no haberse respetado las normas e instrucciones indicadas en la sección 8 *"Mantenimiento y cuidado"* del *"Manual para el Propietario"*.
- No haber realizado el *"Mantenimiento Programado"* o sobrepasado los plazos estipulados para su realización.
- Utilizar fluidos de mantenimiento o consumo del vehículo no especificados por Mazda en el *"Manual para el Propietario"*.

- Las reparaciones en las que se detecte que el cuentakilómetros ha sido alterado o manipulado.
- Los defectos debidos al montaje de piezas o accesorios no fabricados u otras operaciones no aprobados por Mazda y los posibles daños provocados al vehículo por su utilización.
- Los defectos causados por la contaminación industrial, excrementos de animales, resinas vegetales, arena, sal, piedras, grava, accidente, daño o cualquier causa de fuerza mayor.
- Las operaciones de codificación y descodificación de los sistemas de cierre y antirrobo, incluidos los accesorios de audio del vehículo como consecuencia de utilización incorrecta o entrada de código de seguridad no correspondiente.

125.7 En el último de los modelos de formulario de garantías aportados durante la instrucción del expediente y que es el que actualmente está en vigor, introduce una nueva modificación en las exclusiones desarrolladas en el formulario anterior en lo relativo a la utilización de piezas no originales (folio 992), de tal manera que el punto siete de la lista anterior queda redactado de la siguiente manera:

- Los defectos debidos al montaje de piezas o accesorios no originales o de calidad equivalente u otras operaciones no aprobados por Mazda y los posibles daños provocados al vehículo con causa en la utilización de esas piezas o accesorios.

ii) Reparaciones cubiertas por el CSM

126. Además de las reparaciones cubiertas ofrecidas por Mazda como garantía a cualquier vehículo nuevo, el CSM presenta como características diferenciales de la garantía gratuita otorgada por Mazda a los propietarios de turismos nuevos, la sustitución y/o reparación técnica de los componentes detallados específicamente en el CSM; los trabajos de revisión, medición y ajustes vinculados con la reparación de las averías cubiertas por el contrato; y un servicio de asistencia en carretera (folio 30).

127. En efecto, a diferencia de lo establecido en el formulario de garantías (donde no se recoge un listado de reparaciones cubiertas), en el modelo de CSM del denunciante (folio 4⁵), existe un apartado dedicado a las “Reparaciones cubiertas” en el que se indica al propietario del vehículo que todas las sustituciones o reparaciones debidas a defectos de fabricación del vehículo están cubiertas por la garantía, con la excepción de la carrocería, cristales o tapicería.

128. El segundo párrafo de ese apartado del CSM, dedicado a las reparaciones cubiertas, explicita qué piezas no están cubiertas por la garantía de Mazda: *“las piezas de mantenimiento o desgaste, conjuntos y fluidos sujetos a*

⁵ El CSM del denunciante coincide con el CSM de los folios 1070 y 1071 al que se ha hecho referencia anteriormente en este Pliego.

mantenimiento periódico o de sustitución en función del desgaste por uso como: aceite; fluidos; correas auxiliares; bujías; filtros de aire, de aceite y de combustible; escobillas; brazos de limpiaparabrisas, baterías; bombillas; lámparas y fusibles; amortiguadores (excepto fallo de fabricación); carga y filtro del aire acondicionado; llantas y neumáticos; discos y pastillas de frenos; disco de embrague y plato de presión...

- 129.** En los CSM editados a partir del 12 de mayo de 2007, Mazda identifica en la cláusula 2 de los CSM qué elementos del vehículo están cubiertos por la garantía del fabricante en relación a su sustitución o reparación (folios 1172 y 942), distinguiendo entre los siguientes elementos del vehículo: motor; caja de cambios manual/automática; diferencial/caja de transferencia; transmisión; sistema de dirección; frenos; sistema de combustible; sistema eléctrico; sistema de refrigeración; sistema de escape; sistemas de seguridad; aire acondicionado; y sistemas eléctricos de confort⁶.
- 130.** Junto a estos elementos del vehículo cuya reparación está cubierta por la garantía, Mazda también recoge en el CSM aquellos elementos que no se benefician de esa cobertura.
- 131.** En este sentido, el ejemplar vigente hasta el 11 de mayo de 2007, establece dentro del apartado dedicado a las condiciones generales del CSM que están excluidos de la garantía los daños o averías producidos como consecuencia de reparaciones realizadas utilizando piezas no originales Mazda y las coberturas por daños imputables al asegurado y por causas de fuerza mayor⁷.
- 132.** El ejemplar de CSM que estuvo vigente hasta el 1 de octubre de 2010 establecía en su punto 3 las exclusiones a la garantía ofrecida por Mazda en los siguientes términos (folio 1172):

“Están excluidas del presente contrato las reparaciones como consecuencia de:

a) accidente y daños provocados como consecuencia de una fuerza mecánica externa;

b) acción inapropiada, intencionada o malintencionada, sustracción, especialmente hurto, uso no autorizado, robo y apropiación indebida, como consecuencia de daños causados por animales, tormenta, granizo, rayo, terremoto o inundaciones, así como por incendio o explosión;

c) guerras de cualquier tipo, explosiones, explosiones nucleares, manifestaciones, actos de terrorismo, sabotaje, acciones de justicia;

d) la participación en concentraciones de automóviles, carreras, rallies y competiciones en general;

⁶ Además, en los dos modelos de CSM que han estado en vigor desde mayo de 2007, Mazda también incluye dentro de las reparaciones cubiertas por la garantía las juntas, guarniciones de obturación, anillos-retén, mangueras, conductos, material auxiliar, bujías de encendido y de precalentamiento si están relacionadas con la reparación de las piezas a las que se relacionan en este párrafo.

⁷ Ver puntos 3 y 5 del apartado de condiciones generales del CSM (folio 1071).

e) la modificación de la estructura (tuning, kits de mejora de potencia) el montaje de piezas o accesorios no originales, idénticas o de calidad equivalente;

f) del uso de piezas que evidentemente están necesitadas de reparación, salvo que pueda comprobarse que el daño no tiene relación con la necesidad de reparación, o si la pieza fue reparada por un técnico especializado de forma provisional;

g) si el cliente ha utilizado el vehículo aunque sea de forma temporal para el transporte de personas con fines comerciales o si el vehículo ha sido alquilado con fines comerciales para la utilización por distintas personas;

h) la utilización de carburantes inapropiados”

133. Además de estas exclusiones, el CSM recoge en su punto 4.b) que cualquier modificación del cuentakilómetros invalidará el contrato.

134. Las mismas exclusiones se recogen en el modelo de CSM que, según los datos de los que dispone la DI sigue en vigor actualmente (folio 942), con la única diferencia de la redacción adoptada en la cláusula 3.h) que figura en los siguientes términos:

“h) la utilización de fluidos y piezas que no cumplan las especificaciones indicadas por Mazda para cada vehículo en el "Manual para el Propietario" y de carburantes inapropiados”.

IV.2.6. Utilización de piezas de reparación por los servicios autorizados y los talleres independientes durante el periodo de garantía

135. Una vez que se ha determinado qué tipo de reparaciones se encuentran cubiertas y excluidas por las garantías ordinaria y extendida de Mazda, la DI procede a analizar cuáles son las condiciones en las que los talleres independientes y los Servicios Autorizados pueden realizar las reparaciones de turismos Mazda en periodo de garantía, en particular, en relación con aquéllas no cubiertas por dichas garantías.

136. Mazda regula las condiciones en las que los Servicios Autorizados Mazda tienen que realizar las reparaciones cubiertas por la garantía comercial y por el CSM en el “Manual de Política de Garantías y Procedimientos” (folios 140 a 296).

137. Para estas reparaciones en garantía, Mazda establece la obligación a sus Servicios Autorizados de utilizar piezas originales que son suministradas por la propia Mazda, así como determinadas obligaciones en la forma de prestar el servicio (tiempos de reparación, coste de la reparación...) y la forma de acreditar la prestación del servicio al propietario del turismo (facturas, acreditación de los trabajos realizados, inscripción en el DSR, etc.).

138. Junto a estas previsiones, el Manual de Política de Garantías y Procedimientos también permite que los Servicios Autorizados Mazda puedan solicitar a Mazda que aquellas reparaciones derivadas de defectos de

fabricación del vehículo, y que se producen cuando este ya se encuentra fuera del periodo cubierto por la garantía, puedan beneficiarse de una cobertura otorgada por el fabricante fuera de ese periodo, si se dan determinadas condiciones (folio 155)⁸.

- 139.** Para el resto de reparaciones o sustitución de piezas, Mazda indica que tanto los Servicios Autorizados Mazda como los talleres independientes no reciben instrucción alguna por su parte (folio 932).
- 140.** En los apartados precedentes la DI ha procedido a analizar qué tipos de reparaciones estaban cubiertas por las garantías ofrecidas por Mazda y, como se ha podido observar, existen exclusiones de la garantía identificadas en los diversos ejemplares que se encuentran en el expediente tanto de los formularios de garantía ordinaria, como de los CSM.
- 141.** En los tres primeros formularios de garantía ordinaria a los que ha tenido acceso la DI, que estuvieron vigentes hasta octubre de 2006, Mazda establece que quedan fuera de la garantía los defectos del turismo debidos al montaje de piezas o accesorios no fabricados o aprobados por Mazda (folio 43, 1106 y 1122).
- 142.** Una previsión análoga a la recogida acerca de la no cobertura de los defectos provocados por la instalación de piezas no originales en estos formularios de garantía, se recoge en los formularios posteriores editados por Mazda hasta octubre de 2010 (folios 1134, 1148, 71, 96, 865 y 123), en los que, además, se incluye que si el propietario lleva el vehículo a un Servicio Autorizado Mazda, siempre podrá estar seguro de que las piezas utilizadas son únicamente piezas originales (folios 1136, 1150, 868, 74, 96 y 126, respectivamente).
- 143.** De esta manera, con estas previsiones, Mazda limita o desincentiva que los propietarios de turismos Mazda realicen reparaciones fuera de garantía en talleres independientes, especialmente si usan piezas equivalentes no expresamente autorizadas por Mazda.
- 144.** No es hasta la publicación del formulario de información de garantías ordinarias GM-1110, en noviembre de 2010, cuando Mazda introduce expresamente la posibilidad de utilizar piezas de repuesto de calidad equivalente sin que el particular pierda la garantía (folio 992).
- 145.** En el CSM, las cláusulas desarrolladas por Mazda presentan ciertas diferencias con respecto a lo analizado para el caso de la garantía comercial.
- 146.** El primero de los CSM que obra en el expediente, y que corresponde al modelo de CSM que se encontraba en vigor cuando el denunciante adquirió el vehículo (año 2005), establece la exclusión de la garantía de todos los daños producidos como consecuencia del fallo, o avería de reparaciones realizadas utilizando piezas no originales Mazda (folio 1171).

⁸ Mazda menciona expresamente como motivos el bajo kilometraje, el histórico del vehículo y el impacto en la clientela.

- 147.** El hecho de que esta previsión se incluya en el apartado relativo a condiciones generales implica que Mazda, al menos durante el periodo en el que este CSM estuvo vigente (hasta el 11 de mayo de 2007), excluía la posibilidad de que se utilizaran piezas equivalentes en cualquier tipo de reparación, y no únicamente en aquellas cubiertas por la garantía del fabricante.
- 148.** El segundo de los ejemplares del CSM a los que ha tenido acceso esta Dirección de Investigación y que estuvo en vigor entre mayo de 2007 y el 1 de octubre de 2010, ya no contiene la exclusión de la cobertura en los casos en los que no se han utilizado piezas originales Mazda, sino que, como se ha visto anteriormente, a partir de este CSM, se excluyen las averías que pudieran derivarse de la instalación o utilización de piezas no originales, idénticas o de calidad equivalente a las de Mazda (folio 1173), cuya redacción se mantendrá en el último de los ejemplares de CSM (folio 939) y, por tanto, sigue vigente en la actualidad.
- 149.** En relación con las condiciones establecidas por Mazda para el acceso por parte de los talleres independientes a las piezas originales, así como para la utilización de piezas equivalentes por parte de cualquier tipo de taller para realizar reparaciones no cubiertas por la garantía, la DI ha observado que las condiciones de utilización de piezas en periodo de garantía no se corresponden con lo manifestado por Mazda durante la instrucción del expediente y lo recogido en el Manual del Propietario.
- 150.** Tal y como se ha observado, gran parte de los documentos analizados durante la instrucción del expediente excluyen expresamente de la cobertura de la garantía todos aquellos defectos provocados por el uso de piezas no originales o no aprobadas por Mazda.
- 151.** Por lo tanto, la obligación de utilización de estas piezas originales no se limitaría a los trabajos de garantía, sino que se extiende a cualquier operación de reparación realizada en el vehículo durante el periodo de garantía.
- 152.** Adicionalmente, la DI ha comprobado que para el aprovisionamiento de piezas originales, los talleres independientes únicamente pueden acudir a los Servicios Autorizados Mazda, tal y como figura en el Área Profesional de Mazda, ya que esta última únicamente suministra recambios originales a sus servicios autorizados (folio 937), con lo que los talleres independientes deben acudir a un aprovisionamiento en segunda instancia que encarece los costes con respecto a los talleres oficiales.

IV.2.7. Otras actuaciones dentro del periodo de garantía que condicionan la competencia entre servicios autorizados y talleres independientes

i) La prestación del servicio de asistencia en carretera

- 153.** En el formulario de garantía ordinaria de marzo de 2008, se modifica el servicio de asistencia en carretera con respecto a lo establecido en los seis

formularios anteriores⁹, en los que simplemente se recogía junto con la asistencia a las personas, la asistencia al vehículo sin realizar expresamente reserva alguna a favor de Mazda o de su red autorizada.

- 154.** Según las estipulaciones contenidas en el formulario de garantía ordinaria del periodo marzo 2008 a junio de 2009, el servicio de asistencia proporcionado por Mazda a los adquirentes de un vehículo nuevo incluye, como prestación gratuita incluida dentro de la garantía comercial, la asistencia 24 horas al día en caso de avería, accidente de circulación, pinchazo de neumáticos, falta de combustible, pérdida o rotura de llaves y cualquier imposibilidad para acceder a su vehículo (folio 102).
- 155.** Dentro de las previsiones de asistencia al vehículo, Mazda indica que en caso de que el vehículo no pueda repararse in situ, el vehículo será remolcado con grúa de Asistencia Mazda, hasta el Servicio Autorizado Mazda más próximo del hecho (folio 103).
- 156.** Esta reserva a favor de los Servicio Autorizado Mazda en lo relativo a los servicios de asistencia en carretera que pudieran prestarse se mantiene en los tres formularios posteriores a los que ha tenido acceso la DI, el formulario editado por Mazda en julio de 2009 (folio 873), el editado el 1 de junio de 2010 (folio 131) y el formulario en vigor en noviembre de 2010 (folio 1000)¹⁰.
- 157.** En el CSM que estuvo vigente hasta el 11 de mayo de 2007 también se recoge un apartado dedicado a la “Asistencia Mazda” en el que, dentro del punto dedicado a la asistencia al vehículo, se determina que en caso de que el vehículo se encuentre inmovilizado como consecuencia de avería, accidente de tráfico, pérdida de llaves, pinchazo o falta de combustible, el propietario deberá llamar al número de teléfono especificado por Mazda y si la reparación no es posible realizarse in situ, el vehículo será trasladado al Servicio Autorizado Mazda más próximo.
- 158.** Los CSM que han estado en vigor desde mayo de 2007 hasta la actualidad, también recogen la previsión de que el propietario del vehículo que opte por la cobertura del CSM se beneficiará del servicio “*Asistencia Mazda*” durante todo el periodo por el que se haya firmado esa cobertura a través de un número de teléfono, sin que se establezcan condiciones adicionales a tal efecto (folios 1173 y 942).

⁹ Folios 45 a 48 para el formulario de garantías vigente hasta febrero de 2006; folios 1107 a 1109 para el formulario vigente entre marzo y mayo de 2006; folios 1123 a 1125 para el formulario vigente entre junio y septiembre de 2006; folios 1137 y 1138 para el formulario vigente entre octubre de 2006 y abril de 2007, folios 1151 y 1152 para el formulario en vigor entre mayo y septiembre de 2007, folios 78 a 79 para el formulario vigente entre octubre de 2007 y febrero de 2008.

¹⁰ Desde el 31 de diciembre de 2010, la prestación del servicio de asistencia carretera deriva del contrato firmado entre Mazda y el Real Automóvil Club de España (folios 1174 a 1190), siendo estos servicios prestados, hasta esa fecha, directamente bajo la responsabilidad de Mazda a la luz de los datos aportados por la empresa (folio 1062)

159. El número indicado en el CSM coincide con el teléfono de “Asistencia Mazda” recogido en las sucesivas ediciones de los formularios de garantía, y que han sido analizados anteriormente.
160. Por ello, la DI considera que, al aplicarse al CSM las mismas condiciones para la asistencia en carretera contenidas en los formularios de garantías, se produce una reserva a favor de los Servicios Autorizados Mazda en caso de que el vehículo no pueda repararse in situ, independientemente de si la avería o reparación necesaria en ese momento guarda relación con las averías o actuaciones cubiertas por la garantía ofrecida por Mazda.
- ii) Suministro de información técnica**
161. Junto con el acceso a las piezas de repuesto, los Reglamentos comunitarios de exención de vehículos a motor identifican el suministro de información técnica como uno de los elementos claves para lograr una necesaria competencia entre talleres autorizados e independientes.
162. El acceso a esta información se produce a través del Área Profesional que figura en la página web pública de Mazda.
163. Hasta que la página web fue modificada el 9 de septiembre de 2011 (folio 1063), la información relativa a esa área técnica era explicada de manera genérica dentro del apartado dedicado al Área Profesional (folio 34): “*Tanto si es usted un empleado, técnico de reparaciones o concesionario autorizado de Mazda como si es un taller de reparación independiente, en este portal encontrará toda la información sobre reparaciones y mantenimiento que pueda necesitar, como información técnica, identificación de piezas y el Registro Digital de Mantenimiento*”.
164. El siguiente paso que debía realizar un taller independiente era registrarse en Mazda (folio 1064) para acceder a información adicional sobre los diversos contenidos del Área Profesional, siendo las únicas informaciones disponibles con carácter previo a ese registro, las relativas al editor, declaración de privacidad y las condiciones de uso (todos ellos documentos únicamente disponibles en inglés).
165. Una vez registrado, el taller independiente accedía a la página de información general de Mazda en la que se contenían todos los documentos e información a los que Mazda permitía el acceso.
166. Actualmente, el taller independiente sí puede disponer de un conocimiento previo acerca de las categorías de información técnica suministradas por Mazda con carácter previo a realizar el registro en la página de Mazda.
167. En la información general para operadores independientes, Mazda establece cuatro pestañas (<https://mapps.Mazdaeur.com/mud/registerio.html#D88DE231-FCED-4F20-AA6A-91A3B8DD26F4>), (folio 955).
- 167.1. La primera de ellas es la dedicada a “*Información General*”. En ella, el taller independiente puede ver los distintos tipos de información a la que puede tener acceso y si el acceso a esa información es o no de pago.

167.2. Los accesos sin cargo de Mazda son los siguientes:

- DSR o libro de mantenimiento electrónico: este acceso sin cargo cuenta, además, con una explicación en la propia página de información general.
En esa explicación se determina que existen una serie de operaciones que son consideradas necesarias y que deben registrarse, para lo que se solicita que se utilicen las hojas de mantenimiento electrónico contenidas en la aplicación eCSG.
- Listado de vehículos que cumplen Euro5¹¹.
- Tienda Mazda, en la que se accede a los proveedores oficiales de útiles especiales y software de programación de Mazda Módulos Euro5.
- Listado de contactos de los centros de formación
- Aplicación de soporte a los equipos Bluetooth y
- Listado Electrónico de Piezas.

167.3. Los accesos que necesitan pago por parte del usuario son los siguientes:

- Información Electrónica de Servicio Mazda, que incluye los manuales de taller; diagrama de cableado; manual de carrocería; datos técnicos; detección de averías; y diagnósticos, DTCs¹².
- En relación con las herramientas de diagnóstico, Mazda informa a los talleres independientes que para poder llevar a cabo estas tareas deberán adquirir, en todo caso, el software de diagnóstico en el apartado de útiles especiales de la tienda electrónica Mazda.
- Sistema Electrónico para Soporte de Producto, en el que se incluyen boletines técnicos y campañas de servicio.
- Manuales de tiempo de reparaciones.
- Hojas de mantenimiento electrónico, entre las que se encuentran las hojas para acreditar la realización del mantenimiento programado.
- Líneas de Asistencia Técnicas Nacionales.

167.4. Por lo tanto, la cumplimentación de la inscripción de las labores realizadas en el vehículo a través del DSR no se configura como un acceso gratuito.

167.5. En efecto, al margen de la necesidad de que los talleres independientes deban realizar las labores de mantenimiento o de reparación de acuerdo con los Manuales de Taller que se configuran como acceso de pago, la mera inscripción de la anotación en el DSR exige la cumplimentación de las hojas de mantenimiento electrónico que, tal y como se puede observar, se configura también como uno de los elementos de pago del Área Profesional de Mazda.

¹¹ La Norma Euro 5 es un conjunto de normas comunitaria por el que se establecen los requisitos técnicos para la homologación de los vehículos de motor en lo referente a las emisiones.

¹² "Diagnostic Trouble Codes".

- 168.** Ya se ha explicado anteriormente que los proveedores pueden cobrar por el acceso a determinada información técnica, teniendo en cuenta que no debe existir discriminación entre servicios autorizados y talleres independientes, y que la cantidad a pagar debe ser proporcional al uso que el taller independiente necesite hacer de ella.
- 169.** En este sentido, Mazda manifiesta que tanto los talleres independientes como los Servicios Autorizados Mazda pagan por el acceso a la información de pago, y tienen acceso a la información contenida en el área técnica en condiciones equivalentes a los Concesionarios y Servicios Autorizados Mazda (folio 33).
- 170.** Estas tarifas de acceso se establecen según el tiempo en el que el taller accede a la información y son las siguientes:

TARIFAS DE ACCESO A LA INFORMACIÓN TÉCNICA DE Mazda	
TIEMPO DE ACCESO	PRECIO
1 hora	5,00€
2 horas	10,00€
3 horas	15,00€
1 día	30,00€
2 días	58,00€
1 semana	138,00€
1 mes	276,00€
1 año	1.660,00€

Fuente: (<https://mapps.Mazdaeur.com/mud/registerio.html#D88DE231-FCED-4F20-AA6A-91A3B8DD26F4>, (folio 955).

- 171.** En el caso de los registros por 1 y 2 días, Mazda advierte a los talleres que el registro se contabilizará por un día completo y que todos los pagos de las tarifas deben hacerse a través del sistema PayPal, sin que quepa otro sistema de pago posible.
- 172.** Las otras tres pestañas de las que se compone la información para talleres del Área Profesional de Mazda son la pestaña de registro, la pestaña de condiciones de uso (ambas incluidas en la versión anterior del Área Profesional) y una pestaña de ayuda en la que se recogen los datos de contacto a nivel nacional de los servicios Mazda, para que los talleres independientes puedan aclarar sus dudas en relación con esta área de la página web.
- 173.** Todavía se mantiene la redacción en inglés tanto del registro, como de las condiciones de uso que el taller independiente tiene que aceptar previamente a su registro como taller independiente en la página web de Mazda (folios 952 a 954).

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Primero.- Objeto de la Resolución

El expediente de referencia tiene por objeto analizar si las condiciones que Mazda ha impuesto e impone en su sistema de garantías para no perder la garantía ofrecida por Mazda, pueden condicionar la competencia entre talleres autorizados y talleres independientes y, por tanto, considerarse contrarias a los artículos 101 del TFUE y 1 de la LDC.

La Dirección de Investigación considera que en este expediente no resultan de aplicación las exenciones de los Reglamentos CE 1400/202 y UE 461/2010, vigentes en el periodo de tiempo analizado, porque (i) la cuota de Mazda en el mercado de servicios postventa definido es, en todo caso, superior al 90% del mercado; (ii) los comportamientos analizados, en tanto que constituyen acuerdos que limitan la posibilidad de que terceros puedan prestar servicios de reparación y mantenimiento dentro del periodo de garantía, no regulan las relaciones que el fabricante debe tener con sus servicios autorizados o cómo los talleres deben prestar esos servicios, por lo que no son tipologías de acuerdos que puedan estar cubiertas por la exención recogida en los Reglamentos de exención, conforme a lo establecido en el artículo 2 del Reglamento CE 1400/2002 y el artículo 4 del Reglamento UE 461/2010; y (iii) existen, al menos, dos tipos de comportamiento expresamente no amparados por ninguno de los Reglamentos comunitarios de exención incluidas en los documentos y conductas expuestos anteriormente. En primer lugar, la conducta de Mazda consistente en haber excluido, dentro del periodo de garantía, la posibilidad de que puedan ser utilizadas piezas de repuesto de calidad equivalente, es calificada como conducta no exenta tanto por el párrafo 23 del Reglamento CE nº 1400/2002, como por el 17 del Reglamento UE 461/2010, con lo que le sería de aplicación los artículos 101 del TFUE y 1 de la LDC. En segundo lugar las limitaciones y dificultades impuestas por Mazda a terceros respecto del suministro de información técnica son definidas como restricciones especialmente graves tanto por el Reglamento CE 1400/2002, como en el vigente Reglamento UE 461/2010.

Para la Dirección de Investigación las exclusiones o diferenciación en el trato de los talleres independientes que se consideran acreditadas en el expediente constituyen acuerdos explícitos e implícitos entre Mazda y su red de talleres oficiales, que establecen una serie de restricciones que, de forma explícita o implícita, mientras está vigente la garantía ordinaria o ampliada del vehículo Mazda (durante los tres o cinco primeros años tras la compra), en su conjunto impiden o limitan que los talleres independientes presten servicios de mantenimiento o de reparación fuera de garantía de vehículos Mazda.

En particular, según la Dirección de Investigación estas restricciones a la competencia de los talleres independientes derivan de la:

- Existencia de cláusulas que prohíben la prestación de servicios de mantenimiento por parte de los talleres independientes en los CSM vigentes, al menos desde el año 2005 hasta el 1 de octubre de 2010, y en el formulario de garantías entregado a los propietarios de un turismo nuevo entre el 1 de julio de 2009 y el 31 de mayo de 2010.
- Imposición de elementos de acreditación de las labores de mantenimiento de un turismo en talleres independientes, que no se exigen cuando el

mantenimiento se realiza en servicios autorizados, y de los que no se ha informado al propietario del vehículo con carácter previo.

- Existencia de cláusulas en todos los formularios de garantía editados por Mazda, al menos desde junio de 2005 hasta el 1 de noviembre de 2010, así como en el modelo de CSM que se entregó a los propietarios de los vehículos marca Mazda, al menos desde 2005 hasta el 1 de mayo de 2007, que exigen la utilización de piezas originales para desarrollar las tareas de reparación y mantenimiento, así como la limitación de la compra por los talleres independientes de las piezas originales a la propia Mazda.
- Establecimiento de una reserva general en los servicios de asistencia en carretera que favorece a los servicios autorizados en las reparaciones.
- Falta de claridad en el acceso a la información técnica, así como imposición, a través del Área Profesional, de actuaciones obligatorias para los talleres en la prestación de servicios no cubiertos por la garantía que exigen pago obligatorio para que ésta no se pierda, especialmente en lo relativo a las hojas de mantenimiento electrónico.
- Redacción de las condiciones de garantía confusa y llena de contradicciones que llevan a confusión tanto a los talleres como a la propia Mazda.

Para la Dirección de Investigación, este conjunto de restricciones configuran una infracción única y continuada de los artículos 1 LDC y 101 TFUE, tanto por su objeto restrictivo, como por sus posibles efectos restrictivos, pues que impiden que se desarrolle una verdadera competencia en el mercado de prestación de servicios de reparación y mantenimiento de vehículos Mazda, que en la práctica ha quedado reservado a los servicios autorizados Mazda, como evidencian los datos de anotaciones en el libro electrónico aportados por Mazda.

Una infracción de la prohibición de acuerdos colusorios de la que es responsable Mazda Automóviles España SA, en su condición de parte principal de esos acuerdos con su red de talleres oficiales, y como responsable directo en la elaboración y la supervisión de la aplicación de las condiciones para el reconocimiento de las garantías ordinaria y ampliada, del establecimiento de las condiciones para la prestación de servicios de asistencia en carretera para los titulares de garantías, y del suministro de información técnica a los talleres independientes para los vehículos Mazda.

Por ello, la Dirección de Investigación eleva a este Consejo la Propuesta de Resolución (PR) siguiente:

*“**Primero.** Que se declare la existencia de una infracción continuada por conductas prohibidas por el artículo 1 de la Ley 15/2007, así como del artículo 101 del TFUE, consistentes en la acuerdos que limitan a los talleres independientes la reparación y el mantenimiento, así como la utilización de recambios y el acceso a la información técnica, necesarios para la reparación, en los vehículos marca Mazda en España.*”

Segundo. *Que se declare responsable de dicha infracción a MAZDA AUTOMÓVILES DE ESPAÑA, S.A.*

Tercero. *Que la conducta prohibida se tipifique, a los efectos de determinación de la sanción a imponer, como infracción grave según el artículo 62.3.a) de la LDC.*

Cuarto. *Que se imponga la sanción prevista en el artículo 63 de la LDC, teniendo en cuenta los criterios para la determinación de la sanción previstos en el artículo 64 de la LDC.”.*

La Dirección de Investigación considera que resulta de aplicación el art. 101 del TFUE en la medida en que las conductas de Mazda investigadas en el presente expediente son susceptibles de afectar al comercio intracomunitario. En primer lugar, porque al condicionar la garantía de los vehículos vendidos en España, se condiciona la libertad del consumidor, durante el periodo de garantía (tanto comercial, como extendida) en la contratación de servicios de reparación y mantenimiento en cualquier Estado Miembro en el que el vehículo se encuentre. Por otra parte, esto limita la capacidad de que las empresas de mantenimiento de terceros países de la Unión Europea puedan establecerse en España y dar servicios de mantenimiento a vehículos Mazda.

Asimismo, al analizarse en el presente expediente acuerdos verticales de Mazda con sus Servicios Autorizados, hay que tener en cuenta que el volumen de negocios anual de Mazda en los años analizados supera el umbral de 40 millones de euros recogido en el párrafo 52 de las Directrices de la Comisión Europea relativas al concepto de efecto sobre el comercio contenido en los artículos 81 y 82 del TCE (actuales artículos 101 y 102 TFUE).

En definitiva, para la Dirección de Investigación y para este Consejo se cumplen los criterios de posible afectación al comercio entre Estados miembros desarrollados en la Comunicación de la Comisión Europea de directrices relativas al concepto de efecto sobre el comercio, lo que permite la aplicación del artículo 101 TFUE a los efectos del presente expediente.

En el escrito de alegaciones a la Propuesta de Resolución, Mazda solicita la celebración de vista oral ante el Consejo. Al margen de que la empresa no motiva la solicitud como sería lo procedente, cabe recordar que la celebración de vista no está configurada en la actual legislación de competencia como trámite esencial (art. 51.3 de la LDC y 37.2 del RDC: “*El Consejo... podrá acordar la celebración de vista*”), sino de uso discrecional por el Consejo, cuando lo considere adecuado para el análisis de las pretensiones objeto del expediente (art. 37.2 del RDC). En este expediente, el Consejo considera que no es necesaria la celebración de vista para su resolución, por lo que procede desestimar la solicitud.

Segundo.- El sistema de garantías de Mazda

La Dirección de Investigación y Mazda discrepan de las características del sistema de garantías diseñado por la empresa y, en particular, sobre la naturaleza del CSM. Si para la Dirección de Investigación este último instrumento contractual es utilizado

por el fabricante como garantía extendida a la ordinaria, para Mazda no es más que un contrato de seguro.

En concreto, la Dirección de Investigación estima que el CSM (HP 18 a 25) se configura como una ampliación o extensión de la garantía comercial que Mazda ofrece con carácter general y gratuito a todos los adquirentes de un vehículo nuevo (2 años de garantía legal + 1 año adicional; HP 15 y 16), dado que la cobertura de esa garantía comercial y el CSM son muy similares (HP 23), y el CSM debe ser contratado siempre dentro del periodo de garantía del vehículo (HP 21).

Además, y en primer lugar, el CSM se incluye dentro de la información relativa a las garantías ofertadas por Mazda en su página web (<http://www.mazda.es/buyingamazda/warranties/overview12>, folio 959), en la que puede observarse que, la propia Mazda, a través de “*Seguridad Mazda*” ofrece a los consumidores la posibilidad de ampliar la cobertura “*hasta cinco años sin límite de kilometraje*”. En segundo lugar, porque en el CSM suscrito entre el denunciante y Mazda, e incluido en los folios 3 y 4 del expediente, se establece, en el apartado dedicado a “*Información tipo de contrato*” (folio 3), que el tipo de contrato es 3+2, entendiendo la Dirección de Investigación que con esa referencia, se alude a tres años de garantía comercial + dos años de garantía extendida.

A diferencia de la garantía comercial, ofrecida con carácter gratuito por Mazda al adquirente del vehículo, el CSM sí tiene un precio fijado por la propia Mazda, tal y como se puede observar en el CSM aportado con el escrito de denuncia, que varía según el tipo de vehículo y el momento de su contratación, sin que las condiciones permitan extender la cobertura ofrecida por Mazda más allá de los 5 primeros años de vida útil del vehículo (HP 19), por lo que la Dirección de Investigación considera que no puede asimilarse a otras pólizas de seguro de vehículos que se ofertan en el mercado.

En el contrato aportado junto con el escrito de denuncia, la Dirección de Investigación ha constatado que el precio del CSM se recoge en el mismo bajo la rúbrica “*Precio de la Extensión de Garantía*”. Ello confirmaría lo ya establecido en párrafos precedentes, es decir, el hecho de que el CSM se configura como una garantía extendida con respecto a la garantía comercial de Mazda.

Teniendo en cuenta que la propia Mazda ha reconocido que no tiene constancia de que ningún propietario de un vehículo haya renunciado a la garantía comercial ofertada por Mazda, dado su carácter gratuito (folio 850), la Dirección de Investigación considera que la garantía comercial ofertada por Mazda se configura como una garantía ordinaria a efectos de los vehículos marca Mazda, y que el CSM debe ser analizado en este expediente como un instrumento utilizado por Mazda como garantía extendida a la comercial por un periodo máximo de 5 años desde la compra del vehículo, de acuerdo con lo expuesto anteriormente.

Mazda discrepa radicalmente de esta interpretación de la Dirección de Investigación, que califica de formalista, insuficiente y erróneo, manifestando que su garantía comercial no es una garantía ordinaria, ni el CSM una garantía extendida sino un contrato de seguro, y menos aún que éste se pueda considerar como una garantía susceptible de restringir la competencia.

En primer lugar, Mazda considera que la garantía ordinaria es aquella que impone a todos los fabricantes el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios, que se extiende a dos años. Más allá de estos dos años de garantía legal u ordinaria, toda garantía concedida por el fabricante, gratuitamente o no, con el propósito de diferenciarse competitivamente de los competidores, sería una garantía extendida. Por tanto, la garantía comercial de tres años ofrecida gratuitamente por Mazda al comprador de un vehículo debe ser considerada como una garantía extendida, en la medida en que excede de un año de la garantía legal.

A juicio de Mazda la Dirección de Investigación califica su garantía comercial como garantía ordinaria y no extendida para poder considerar el CSM como una garantía extendida sobre la comercial, y de esta forma evitar afirmar que el CSM es una garantía extendida que actúa sobre una garantía ya extendida.

Para Mazda el CSM es jurídicamente un contrato de seguro y no una garantía extendida, pues:

- (i) A diferencia de las garantías ofrecidas por Mazda que son gratuitas, el CSM ofrece al comprador del vehículo Mazda la cobertura de unos servicios contra una remuneración, que es lo que caracteriza legalmente al contrato de seguro. Se trata, pues, de un producto que compite con el ofertado por otras compañías aseguradoras, ofreciendo el mercado ejemplos de aseguradoras que, a cambio del pago de una prima a cargo del asegurado, contratan con talleres las reparaciones de los vehículos de sus asegurados,
- (ii) Mazda no responde jurídicamente de la cobertura económica del CSM, sino la compañía de seguros,
- (iii) La cobertura ofrecida por el CSM es distinta de la prevista en el contrato de garantía. La propia Dirección de Investigación reconoce que la cobertura es similar, es decir, no idéntica. Además, este hecho no es relevante para Mazda para delimitar la naturaleza jurídica del CSM sino el hecho de que obliga a la prestación de un servicio contra remuneración y a la asunción de riesgos, que es lo definitorio de un contrato de seguro. Naturaleza aseguradora del CSM que no se ve desvirtuada por el hecho de que Mazda limite temporalmente su cobertura a cinco años desde la adquisición del vehículo.

El Consejo comparte la valoración que hace la Dirección de Investigación del sistema de garantías ofertado por Mazda a los compradores de vehículos nuevos. Las garantías ofrecidas por los fabricantes de vehículos son objeto de preocupación para las autoridades de la competencia en la medida en que puede ser utilizadas de forma incorrecta para excluir a los talleres de reparación independientes, limitando la libertad de elección del consumidor (Guía explicativa del Reglamento CE 1400/2002, pregunta 37, y Directrices suplementarias de 2010, párrafo 69). Desde de esta perspectiva, si la garantía ofrecida por Mazda es la ordinaria, es comercial o extendida no deja de ser un debate formal o nominalista que no atiende a los eventuales efectos restrictivos de la competencia que puede estar causando su utilización por el fabricante.

Por ello, con independencia de que la legislación tuitiva de los intereses económicos de los consumidores y usuarios obliga a Mazda a ofertar una garantía de 2 años sin coste adicional para el comprador, lo cierto es que Mazda ofrece, con carácter universal, en el momento de la adquisición de un vehículo nuevo Mazda, una garantía gratuita por tres años. Por tanto, no cabe sino concluir que la garantía comercial de Mazda opera de facto como una garantía ordinaria.

De acuerdo con Mazda, el CSM es un producto por el que ofrece a sus clientes, a cambio de un precio, la cobertura económica de determinadas reparaciones mecánicas así como un servicio de asistencia en carretera, que se asienta formalmente en tres contratos. Uno, firmado entre el comprador del vehículo y Mazda. Un segundo contrato firmado entre Mazda y una empresa aseguradora que tiene por objeto cubrir los costes derivados de la prestación de las reparaciones mecánicas cubiertas por el CSM, previo pago de una prima de riesgo por parte de Mazda. Y un tercer contrato concertado entre Mazda y una empresa para la cobertura de la prestación del servicio de asistencia en carretera.

Por tanto, el comprador de un vehículo Mazda que decide contratar el CSM no entabla ninguna relación contractual con la aseguradora sino con Mazda y a través de la intermediación del concesionario. Es Mazda quien contrata con la compañía de seguros la cobertura de los costes derivados de la prestación de las reparaciones mecánicas cubiertas por el CSM a cambio del pago de una prima.

Como señala la Dirección de Investigación, Mazda no responde de la cobertura económica del mismo sino la compañía aseguradora con la que ha contratado este riesgo, pero no es menos cierto que Mazda previamente ha pactado una prima con una entidad aseguradora con la que, en cierta medida, responde de la asistencia al vehículo, independientemente de lo que pague el propietario del vehículo a Mazda por el periodo ampliado de garantía. En este sentido, en el caso del CSM, Mazda simplemente se ha limitado a externalizar en una compañía de seguros el riesgo de la garantía ampliada que Mazda ha decidido poner a disposición de sus clientes, externalización que también puede producirse en relación con las garantías ordinarias, sin que éstas pierdan su carácter de garantía.

Esta valoración del CSM es, además, consistente con la respuesta 3, que en relación con las garantías, proporciona la Comisión en el documento “Preguntas más frecuentes sobre la aplicación de las normas de la competencia de la UE al sector de los vehículos a motor” de 27 de agosto de 2012, en el sentido de que *“El hecho de que las garantías que contienen restricciones de mantenimiento o de recambios sean concedidas a través de un tercero (en general una compañía de seguros) por el proveedor del vehículo (o por los miembros de su red autorizada en el momento de la venta o poco después de ella: véase la pregunta 2 anterior) no altera, en principio, la evaluación de dichas restricciones.*

El hecho de que la garantía ampliada que contiene las restricciones de mantenimiento o de recambios sea concedida a través de un tercero no altera el análisis expuesto en las Directrices suplementarias. El elemento determinante es si las restricciones de mantenimiento o de recambios son un factor bajo el control de una o varias de las partes en la red de acuerdos de distribución selectiva y, por lo

tanto, si es probable que su aplicación excluya del mercado a los talleres de reparación independientes o cierre otros canales de distribución de recambios.” (Disponible en la Web http://ec.europa.eu/competition/sectors/motor_vehicles/legislation/legislation.html).

Finalmente, de lo recogido en el HP 23 el Consejo concluye con la Dirección de Investigación que los servicios postventa cubiertos por el CSM y la garantía comercial Mazda sin ser idénticos son muy similares.

Tercero.- Sobre la acreditación de las conductas imputadas por la Dirección de Investigación

En la medida en que existe discrepancia entre la Dirección de Investigación y Mazda sobre la prueba de la mayoría de las conductas imputadas en este expediente, a continuación se expone el análisis efectuado por la Dirección de Investigación, las alegaciones formuladas por Mazda sobre la falta de acreditación de los hechos imputados, y la valoración del Consejo sobre qué conductas considera acreditadas para, en los fundamentos de derecho siguientes, efectuar una valoración jurídica de las mismas.

A) Cláusulas incluidas en las garantías Mazda que impiden la prestación de servicios de mantenimiento competencia de los talleres independientes en el ámbito de los servicios de mantenimiento de vehículos Mazda en periodo de garantía

De los 10 ejemplares de formularios de garantía y de los tres ejemplares de modelos de CSM analizados en este expediente (HP 31 y 42), en tres de ellos la Dirección de Investigación ha encontrado cláusulas en las que considera que expresamente se condiciona la garantía otorgada por Mazda a que el vehículo haya realizado las tareas de mantenimiento en su red oficial.

El primero de estos documentos es el formulario de garantías nº GM-0709 que estuvo vigente entre julio de 2009 y mayo de 2010, en el que se establece que el vehículo sólo podrá beneficiarse de la garantía comercial de Mazda si ha pasado todas sus revisiones de mantenimiento en la red de servicios autorizados Mazda en España (HP 38 y 38.1, folio 864).

Los otros dos son los ejemplares de CSM, el vigente desde 2005 hasta el 11 de mayo de 2007, y el ejemplar vigente desde el 12 de mayo de 2007 al 30 de septiembre de 2010 (HP 42). En el caso del CSM del denunciante, esta previsión se contiene en el punto 1 de las “*Condiciones Generales*” (HP 43, folio 1071), mientras que en el CSM que estuvo vigente antes de octubre de 2010, la obligación de pasar todos y cada uno de los mantenimientos programados en un Servicio Autorizado Mazda, se establece en el punto 4a) del mismo bajo la rúbrica “*Obligaciones del cliente*” (HP 44, folio 1073).

Mazda no cuestiona estos hechos pues se limita a manifestar en su escrito de alegaciones a la Propuesta de Resolución que esas cláusulas incluidas en el formulario GM-0709 y en los ejemplares de CSM vigentes hasta 2010 no constituyen una infracción de los arts. 101 del TFUE y 1.1 de la LDC y que, en todo caso, (i)

estarían amparadas por el Reglamento 1400/2002; (ii) sus efectos serían de minimis; y que (iii) habrían dejado de surtir efectos como consecuencia de las actuaciones realizadas por Mazda tras la entrada en vigor del Reglamento UE641/2010.

Como ya hemos anticipado, estas alegaciones, al ser de naturaleza jurídica, serán analizadas en análisis en el fundamento de derecho siguiente. La única discrepancia fáctica entre la Dirección de Investigación y Mazda sobre esta conducta radica en la fecha en que dejó de estar vigente la cláusula de reserva de los mantenimientos del vehículo en garantía a favor de los servicios autorizados incluida en el segundo de los ejemplares de CSM aportados al expediente, si el 1 de junio o el 30 de septiembre de 2010.

Como se indica en el HP 23, esta discrepancia surge a raíz de una contradicción en la información aportada por Mazda (folios 138 y 139, 880 y 881 y 1172 y 1173). Estos folios reproducen dos ejemplares del mismo CSM, pero en un caso, en el ejemplar entregado con su contestación de 11 de noviembre de 2010, la vigencia es fijada por Mazda hasta el 1 de junio de 2010 (folio 851), mientras que en la contestación de fecha 23 de diciembre de 2011, la vigencia se fija hasta el 30 de septiembre de 2010 (folio 1062). La Dirección de Investigación ha optado por utilizar como fecha de finalización de vigencia de este CSM la aportada por Mazda en su última contestación, al ser éste uno de los datos expresamente solicitados en el requerimiento de información de 13 de diciembre de 2011.

El Consejo concuerda con este criterio de la Dirección de Investigación y, en consecuencia, concluye que en los dos CSM vigentes desde 2005 hasta el 30 de septiembre de 2010 y en el formulario de garantías GM 0709 vigente entre julio de 2009 y mayo de 2010 se incluía una cláusula por la se impedía la prestación de servicios de mantenimiento por parte de los talleres independientes, en la medida en que se condicionaba el mantenimiento de la garantía del fabricante a que los servicios de mantenimiento programados para el vehículo fueran prestados por los servicios autorizados Mazda.

B) Diferencias de tratamiento entre servicios autorizados y talleres independientes en los requisitos exigidos por Mazda para acreditar la realización del mantenimiento programado en talleres independientes

Mazda ha reconocido que la garantía de los vehículos se rige, salvo beneficio del cliente, por las condiciones vigentes en el momento de compra del vehículo (HP 36.2, 53, 54 y 78).

No obstante, la Dirección de Investigación considera que los hechos acreditados prueban que, en la práctica, esta irretroactividad no se produce en relación con la acreditación documental de los trabajos de mantenimiento que son desarrollados por los talleres independientes, siendo lo ocurrido con la acreditación por parte del denunciante del mantenimiento realizado en un taller independiente un claro ejemplo de ello.

Según la reclamación tramitada por Mazda, al denunciante se le exigieron las condiciones de acreditación de la garantía que se incluían en el formulario de garantías editado en junio de 2010, mientras que éste únicamente estaba sometido

a las condiciones de la garantía del año 2005, año en el que adquirió el vehículo (particularmente, HP 67, 71, 72, 77, 78 y 82).

Las exigencias de Mazda a sus Servicios Autorizados y concesionarios para garantizar que el vehículo ha cumplido todas las operaciones del mantenimiento programado y que, por tanto, puede beneficiarse de la garantía aplicable al vehículo en ese momento incluyen, por una parte, la anotación del mantenimiento del vehículo en el libro de mantenimiento y, por otra, la aportación de un documento que acredite las labores realizadas en el vehículo.

En cuanto a las anotaciones en el libro de mantenimiento, Mazda establece como precisiones que si el propietario cuenta con libro registro en papel, éste deberá sellarse por el taller que ha llevado a cabo el mantenimiento, mientras que si el titular del vehículo no dispone de libro de sellado en papel, lo recomendable es realizar la anotación de ese mantenimiento en el Libro de Mantenimiento Electrónico o DSR.

En apariencia ambas actuaciones son las mismas para talleres independientes y para los Servicios Autorizados Mazda. Sin embargo, la Dirección de Investigación considera que desde la implantación del DSR (HP 36) y, especialmente desde la obligatoriedad de su cumplimentación por cualquier taller del Libro de Mantenimiento Electrónico (HP 39.2), sí puede establecerse una prevalencia de los Servicios Autorizados Mazda sobre los talleres independientes creada por las condiciones establecidas por Mazda.

Hasta que no se editó, el 1 de junio de 2010, el formulario de garantías que sigue vigente en la actualidad (HP 39 y 40), las anotaciones en el DSR eran obligatorias para los Servicios Autorizados Mazda (HP 36), y no se establecía expresamente ningún sistema para que los talleres independientes pudiesen hacer a estas anotaciones ni se indicaba a los clientes de Mazda si estos talleres independientes podían hacer anotaciones en el DSR (HP 36.1 y 3, 37, 38 y 39.1 y 2).

Esta diferenciación es relevante, pues Mazda calificaba las anotaciones en el DSR como recomendables, y como elemento de garantía para el propietario del historial del vehículo. Únicamente a partir de junio de 2010 Mazda recoge de manera expresa que esas anotaciones pueden realizarse por ambos tipos de talleres y en las mismas condiciones: *“Si los servicios de mantenimiento programado se hubieran llevado a cabo en talleres distintos de los autorizados por Mazda, el titular deberá asegurarse y acreditar también que cada uno de ellos se ha realizado de forma correcta y con todas las operaciones previstas en el "Mantenimiento Programado" descrito en el "Manual para el Propietario". Deberá conservar las facturas y documentos de los trabajos realizados en su vehículo y que, deberán contener la especificación y marca de las piezas y suministros utilizados. Adicionalmente, requiera al taller donde ha realizado el mantenimiento que actualice el "Libro de Mantenimiento Electrónico" (DSR), y le suministre una copia del mismo”* (HP 39.2).

Para realizar la anotación en el DSR, los talleres independientes deben acceder a través del Área Profesional de la web pública de Mazda al DSR que Mazda define como gratuito (folio 933). Sin embargo, la Dirección de Investigación ha constatado que la propia página del Área Profesional de Mazda establece que se deben utilizar

las hojas de mantenimiento electrónico bajándolas de la aplicación eCSG, es decir, utilizando uno de los servicios de pago del Área Profesional (HP 167.2 y 3)

Esta obligatoriedad de efectuar un pago en un servicio a priori gratuito para los talleres independientes supone, a juicio de la Dirección de Investigación, una restricción no justificada para la prestación de esos servicios de mantenimiento, máxime si se tiene en cuenta que Mazda también exige la correspondiente acreditación documental de la realización de los trabajos de mantenimiento en talleres independientes, si bien no la exige para los mantenimientos realizados en Servicios Autorizados Mazda.

Esta acreditación documental exigida por Mazda para los mantenimientos realizados por talleres independientes, al margen de si se ha realizado por parte del taller independiente anotación alguna en el DSR, debe contener los siguientes datos: documento que acredite las operaciones realizadas y la naturaleza de las piezas, en particular: datos del vehículo (chasis, matrícula, modelo); fecha de la operación; kilometraje del vehículo a fecha de la revisión; los trabajos efectuados para la revisión; naturaleza y justificación de las piezas y fluidos empleados en la revisión de mantenimiento (HP 85).

Sin embargo, esta acreditación documental y los distintos conceptos que debe contener no figura en ninguno de los documentos de garantía editados por Mazda desde el año 2005 hasta el mes de junio de 2010. Las únicas precisiones al respecto se encuentran recogidas en el último formulario de garantías editado por Mazda y vigente a partir de junio de 2010, que establece la obligación de conservar las facturas y documentos de los trabajos realizados en el vehículo con especificación de la marca de las piezas y suministros utilizados (HP 39.2, 112).

Mazda discrepa de este análisis de falta de claridad en la documentación entregada al comprador y de discriminación entre servicios autorizados y talleres independientes efectuado por la Dirección de Investigación, que considera se basa en dos elementos: (i) la fecha en que el vehículo es adquirido y (ii) la acreditación de los mantenimientos, en el caso de existir registro en papel como en el caso del DSR. Por el contrario, Mazda alega que no existe discriminación alguna en los requisitos de acreditación de los servicios de mantenimiento en función de si han sido realizados por un servicio autorizado o un taller independiente, y esto independientemente de la fecha en que el vehículo haya sido adquirido, como también entiende que el propietario cuenta con toda la información necesaria para realizar los mantenimientos en un taller independiente sin riesgo para la garantía.

En particular, y en relación con su conducta durante el periodo de vigencia del libro en papel, Mazda alega, en primer lugar, que no ha rechazado la cobertura de la garantía cuando el propietario aporta una factura y el sellado del libro en registro en papel, y rechaza que la Dirección de Investigación pueda utilizar el caso aislado del denunciante como prueba de esos rechazos, pues se trata de un rechazo del CSM y no de la garantía comercial, y porque ese rechazo se realizó sobre la base de una factura incompleta.

En segundo lugar, Mazda alega que no ha requerido una acreditación de los mantenimientos que los propietarios de vehículos Mazda no hubieran estado en

condiciones de aportar. Mazda considera que esta controversia pertenece al ámbito de las relaciones entre los particulares y Mazda pero, no obstante, añade que el denunciante y/o el taller independiente debería haber acudido al capítulo 8 del Manual del Propietario que el que se explica de forma clara que se deben conservar las pruebas de que se han realizado correctamente los trabajos de mantenimiento, y puesto que la forma habitual de acreditar la prestación de un servicio es la factura, la forma lógica de conservar estas pruebas es guardando la factura, que los servicios autorizados Mazda siempre emiten. Por tanto, solicitar una factura como medio de acreditación de los servicios de mantenimiento prestados en modo alguno entraña una discriminación entre los servicios autorizados y los talleres independientes, pese a que esta exigencia no se menciona en los formularios de garantías vigentes hasta septiembre de 2006 (HP 36), y en los posteriores vigentes hasta junio de 2009 se limitan a señalar que “se recomienda conservar las facturas y documentos de los trabajos realizados a su vehículo” (HP 37).

A la observación de la Dirección de Investigación de que Mazda exige un contenido de la factura que el propietario del vehículo no podía conocer puesto que es coincidente con el de la orden de reparación, que es un documento interno al que sólo están obligados los talleres autorizados, Mazda se remite nuevamente el capítulo 8 del Manual del Propietario que le permitiría exigir que la factura tenga el contenido mínimo que le permita verificar que se han cumplido las exigencias de mantenimiento que figuran especificadas en el mismo, y que para los casos de duda tanto el taller independiente como el propietario tiene a su disposición un teléfono de asistencia. Añade Mazda que la orden de reparación es un documento interno de la red oficial que se emite en el momento en que el cliente acude a un servicio autorizado y recoge los servicios demandados. Para el cliente, este documento le sirve de prueba del depósito del vehículo y para el servicio autorizado sirve de prueba de que los trabajos realizados coinciden con los solicitados, así como albarán de las piezas empleadas. En definitiva, esta orden de reparación no tiene por finalidad acreditar los trabajos de mantenimiento realizados a los efectos de la garantía, y ello no obsta para que “la orden de reparación y las facturas que los Servicios Autorizados Mazda emiten tengan un contenido mínimo común”.

En tercer lugar, Mazda alega que en el análisis de si los mantenimientos se han realizado correctamente, Mazda no verifica únicamente los realizados por talleres independientes, y que la afirmación de la Dirección de Investigación de que del análisis del caso del denunciante se puede inferir que Mazda exigió la presentación de una factura conforme a ciertos requisitos que no se exigirían cuando el mantenimiento se realizó por un servicio autorizado, no es cierta. Mazda afirma que analiza todos los mantenimientos realizados en el vehículo con independencia de donde hayan sido realizados, pero que resulta lógico que se solicite al propietario la acreditación de los mantenimientos realizados por talleres independientes, pues los realizados por los talleres autorizados están en su posesión, por lo que no es imprescindible que el propietario aporte una copia.

En lo que hace la acreditación de los mantenimientos tras la introducción del DSR, Mazda considera que la Dirección de Investigación le imputa dos conductas: (i) la exigencia de acreditación de que los mantenimientos se han realizado

correctamente sin que los documentos entregados al cliente permitan prever la existencia de tal obligación, y (ii) haber informado a los propietarios que el DSR es de acceso exclusivo a los servicios autorizados cuando su utilización elimina cualquier obligación de acreditación del mantenimiento por parte del propietario.

En relación con la primera de esas imputaciones y, en primer lugar, Mazda considera que el Manual del Propietario que se entrega al comprador establece de forma clara cuáles son las labores de mantenimiento a realizar, cuándo deben realizarse, qué tipo de piezas deben sustituirse y cuáles son los elementos recomendados por el fabricante. Los Manuales de Taller están disponibles en la zona de pago del Área Profesional en las mismas condiciones para talleres autorizados e independientes, y explican cómo deben realizarse los mantenimientos; es decir, contienen información técnica que puede ser necesaria al taller para realizar el servicio, pero que no tiene que estar en el Manual del Propietario que tiene por función informar al comprador sobre la necesidad de hacer los mantenimientos que, por ello, no puede haber impedido o limitado la competencia entre talleres independientes y autorizados.

En segundo lugar, Mazda considera que en la medida en que el Manual de Propietario informa de todos los aspectos relacionados con el mantenimiento, está detallando los elementos que se deben reflejar en la factura; esto es, qué piezas y consumibles se han empleado

En tercer lugar, y en relación con la necesidad de que el propietario acredite los mantenimientos mediante factura, Mazda entiende que ésta obligación se deriva también del Manual del Propietario, en la medida en que deja clara la “obligación del propietario de conservar pruebas de que los trabajos se han realizado correctamente”. Añade Mazda que esta obligación de conservar pruebas se encuentra también en los formularios de garantías en vigor desde mayo de 2007 que se entregan al propietario, pues en ellos “se recomienda” conservar las facturas y documentos de trabajos realizados en su vehículo. Mazda entiende que este lenguaje es “más que suficiente para que el propietario pueda comprender la necesidad de conservar una factura, que es la forma habitual conforme a los usos comerciales de acreditar el servicio contratado.

En cuarto lugar, Mazda afirma que verifica la acreditación de los mantenimientos realizados en todos aquellos casos en que considere que la avería cubierta por la garantía podría haber sido consecuencia de un mantenimiento incorrecto, y que suele verificar el último mantenimiento porque normalmente éste es el que causa la avería, con independencia de si ha sido realizado por un servicio autorizado o por un taller independiente. Añade que el hecho de que los formularios de garantías y del CSM sólo hagan referencia a las exigencias de acreditación documental para los mantenimientos realizados por talleres independientes se debe a que, en el caso de los servicios autorizados, Mazda ya tiene acceso a esta información.

En cuanto a la segunda de las imputaciones de la Dirección de Investigación, Mazda alega que en ningún momento ha considerado que los talleres independientes no pudieran realizar anotaciones en el DSR, y que de hecho siempre han tenido acceso, sin que la Dirección de Investigación haya podido acreditar lo contrario. En

particular, Mazda alega que a través del Área Profesional de Mazda los talleres independientes son concedores de la posibilidad de realizar anotaciones en el DSR, antes del 9 de septiembre de 2011 previo registro gratuito, y posteriormente a esta fecha sin necesidad de registro. Además, para los casos de duda, Mazda ponía y sigue poniendo a su disposición un número de asistencia. Pero incluso si el taller independiente omitía la inscripción del mantenimiento en el DSR, Mazda afirma que este hecho no perjudicaría al propietario ya que Mazda sólo requiere para la acreditación de los mantenimientos una factura.

El Consejo rechaza estas alegaciones de Mazda y considera acreditada una diferencia de trato entre servicios autorizados y talleres independientes, en materia de acreditación de los servicios de mantenimiento realizados en los vehículos Mazda en periodo de garantía comercial o extendida.

Las exigencias de acreditación de los mantenimientos que establece Mazda varían en función de si se analiza en el periodo en el que estos servicios debían ser anotados en el libro registro en papel, o si se analiza el periodo en el que este libro es sustituido por el libro de mantenimiento electrónico o DSR. La utilización de una u otra modalidad de acreditación depende, en gran medida, de la fecha en la que se compra el vehículo, pues hasta mayo de 2006 no se produce la eliminación del libro registro de mantenimiento en formato papel de los formularios de garantía que se entrega al comprador cuando adquiere el vehículo (HP 60).

Para el análisis de los requisitos de acreditación exigidos, en la práctica, al propietario de un vehículo Mazda que tuviera un formulario de garantías con registro de mantenimientos en formato papel, la Dirección de Investigación optó por analizar el caso del denunciante, pues (i) adquirió el vehículo en el año 2005 (HP 67), por tanto, antes de su sustitución en 2006 por el DSR (HP 36), como también porque el Servicio Autorizado Mazda había denegado la aplicación de la garantía a la reparación de la avería que presentaba del vehículo alegando como causa haber realizado el último de los mantenimientos programados del vehículo (en 2010, HP 69) en un taller que no pertenecía a la red oficial (HP 70), pero que es congruente con el punto 1 de las condiciones generales del CSM contratado por el denunciante, que se establece: *“El vehículo deberá pasar todas y cada una de las revisiones establecidas en un concesionario o servicio autorizado. Deberá mostrarse debidamente sellado y el libro de mantenimiento debidamente sellado o facturas de las revisiones”* (HP 43 y 71); y (iii) porque Mazda, ante la que acude el denunciante reclamando la garantía denegada por el taller autorizado, sin poner en cuestión los mantenimientos que habían sido llevados a cabo anteriormente en sus Servicios Autorizados (HP 68) y, por tanto, sin exigirle al propietario la entrega de las facturas emitidas por estos, afirma que el propietario no ha acreditado que el taller independiente hubiese realizado todas las revisiones establecidas en el Manual del Propietario por el hecho de que la factura que le exigió como acreditación y aportada por aquél no ha sido cumplimentada como exigen las condiciones del formulario de garantías editado en junio de 2010 (folio 36 y HP 72), que no es el que se corresponde con el que le fue entregado con la compra del vehículo.

El Consejo coincide con la Dirección de Investigación en que, a la luz de las condiciones en las que está redactado el formulario de garantía y el CSM entregados al denunciante, no se desprende la obligación para el propietario del vehículo de exigir al taller una factura como documento acreditativo de los servicios de mantenimiento realizados (HP 78), sino la obligación de acreditar ese tipo de tareas mediante la cumplimentación del libro registro en papel (folio 40 y HP 33- 35), y en ausencia de cualquier mención en la documentación entregada al comprador del deber de conservar la factura, cabe deducir que a ese libro registro se refiere la introducción al capítulo 8 del Manual del Propietario cuando, de forma genérica, alude al deber del propietario de “*conservar las pruebas*” de que se ha realizado correctamente los trabajos de mantenimiento (HP 80).

Pero aun asumiendo, como hace la Dirección de Investigación, que la exigencia ex post de una factura del taller como documento acreditativo de haber realizado el mantenimiento del vehículo no es sorpresiva ni desproporcionada (pese a que no se exige expresamente en la documentación entregada al propietario del vehículo), por ser su uso habitual en el tráfico mercantil como documento acreditativo de la prestación de cualquier servicio contratado, lo cierto es que este medio probatorio sólo se le exigió al denunciante en relación con el mantenimiento realizado por el taller independiente, y no para acreditar los mantenimientos realizados anteriormente por los servicios autorizados.

Además, y en todo caso, en la documentación entregada al propietario en modo alguno se detalla cuál debe ser el contenido acreditativo de la factura (o de las pruebas que debe conservar en la terminología del capítulo 8 del Manual del Propietario), más allá de la información que se demanda en el libro registro de papel. Contenido acreditativo exigido por Mazda al denunciante (HP 74) que, en modo alguno, el propietario, en tanto que sujeto que soporta el deber de acreditación de los mantenimientos realizados, puede adivinar o intuir del contenido de los documentos que se le entregaron en el momento de compra del vehículo (HP 75-81).

Mazda considera que esta indeterminación en los documentos probatorios de los servicios de mantenimiento realizados (de la que solo ella es responsable, en tanto que predisponente del contenido de esa documentación), si fuese el caso, podría afectar a la relación de Mazda con el cliente, pero que en modo alguno puede ser un medio de discriminación entre servicios autorizados y talleres independientes.

Tal y como Mazda ha explicado en su escrito de alegaciones, los Servicios Autorizados Mazda siempre tienen que emitir la factura y la orden de reparación, siendo este último “*el documento interno de trabajo de los Servicios Autorizados Mazda que acredita todos los trabajos que se realizan en el vehículo, ya sean reparaciones o mantenimientos, al igual que los tiempos que cada técnico emplea en la realización de cada tarea. Sin embargo, sólo se exigirá esa orden de reparación al Servicio Autorizado Mazda si se considera que la avería a reparar cubierta por la garantía MAZDA puede haber sido consecuencia de un mantenimiento incorrecto del vehículo*” (folio 1330). Atendiendo a la descripción que Mazda hace de la orden de reparación, el Consejo concluye con la Dirección de Investigación en que la

información que Mazda demanda acreditar al denunciante mediante la aportación de la factura del taller independiente es coincidente con el contenido de la orden de reparación que emite el servicio autorizado, que como señala Mazda es un documento interno que sólo tienen obligación de elaborar aquéllos.

En atención a lo expuesto, el Consejo concuerda con la Dirección de Investigación en que, de acuerdo con lo establecido en las condiciones de la garantía y en la política comercial de Mazda, en caso de que el mantenimiento se haya realizado en un taller independiente, se exigen al propietario requisitos adicionales a los que se le exigirían en caso de que ese mismo mantenimiento se hubiera realizado en un Servicio Autorizado Mazda, obligado a emitir unos documentos concretos por orden del fabricante.

A partir de junio de 2006 (GM 0606) los formularios de garantías que se entregan al comprador de un turismo Mazda prevén como instrumento de acreditación de las revisiones programadas un libro de registro electrónico o DSR, en sustitución del anterior libro registro (HP 36).

Mazda alega que el DSR ha podido ser utilizado desde su implementación tanto por los talleres independientes como por los Servicios Autorizados, y que el mismo nunca se ha configurado como de uso exclusivo por los Servicios Autorizados Mazda.

El Consejo considera que la documentación que se entrega al comprador del vehículo y, en particular, los formularios de garantías que van desde el GM 0606 vigente desde junio de 2006 hasta el GM 0709 vigente hasta mayo de 2010 no afirman en ningún momento que los talleres independientes puedan acceder al sistema DSR (HP 36.1). El GM 0606 se limita a informar al propietario de la facilidad de acceso al DSR para los servicios autorizados, de que estos talleres oficiales pueden obtener copias actualizadas del historial de mantenimientos del vehículo (cualquiera que fuese el servicio autorizado prestador del servicio), y de la obligación del propietario de conservar la última copia impresa del DSR (HP 36.2). Por tanto, si bien no cabe afirmar que en esta documentación exista una reserva expresa del DSR a favor de los servicios autorizados Mazda, lo cierto es que esta indefinición (causada por Mazda) contrasta con el contenido del formulario de garantías GM 0610 en vigor, según Mazda, desde junio de 2010, donde se afirma que el DSR “es de fácil acceso para los talleres en general, pudiendo realizar el registro únicamente el taller que llevó a cabo la revisión”. El Consejo concluye, a la vista de lo expuesto, y del escaso número de accesos al DSR por parte de los talleres independientes con respecto al número de accesos de los Servicios Autorizados Mazda, que *de facto* el DSR era hasta este GM 0610 un sistema propio de sus servicios autorizados (HP 39.1, donde se considera acreditado que todavía en este formulario de garantías se mantiene que sólo los servicios autorizados Mazda pueden obtener una copia actualizada del historial de revisiones del vehículo).

Añade Mazda en sus alegaciones que cuando las operaciones del mantenimiento realizado no se anotan en el DSR, el propietario debe procurar solicitar del taller (i) que realice el mantenimiento según las pautas del Manual del Propietario y descritas en los Manuales de Taller, (ii) la utilización de piezas y consumibles originales o de

calidad equivalente, y (iii) obtener un documento que acredite las operaciones realizadas y la naturaleza de las piezas y determinados datos relativos al vehículo (HP 85).

Con la Dirección de Investigación, el Consejo considera que estos requisitos únicamente se aplican a los talleres independientes, ya que los servicios autorizados Mazda tienen la obligación de inscribir la realización de esas tareas en el DSR (HP 83).

En relación con la obligación de realizar los mantenimientos según describe el Manual del Taller, Mazda considera que pese a no informar al cliente de que las tareas de mantenimiento deben realizarse de acuerdo con los Manuales de Taller (pues ni los formularios de garantía y los CSM que se entregan al comprador del vehículo mencionan esta obligación: HP 90), esa información no puede ser considerada como desconocida, ya que tales manuales se encuentran dentro del Área Profesional contenida en la Web pública de Mazda y tienen la calificación de información técnica, por lo que la información sobre ellos no la tiene el propietario, sino que se encuentra a disposición de los profesionales (del servicio autorizado o del taller independiente) en el Área Profesional de Mazda. Por tanto, Mazda reconoce que éste es un requisito que no está previsto para que lo conozca el propietario del vehículo.

Así mismo, el Consejo considera acreditado que en el referido formulario de garantías GM 0606, editado en junio de 2006, tampoco se especifica, de ser el caso de que el mantenimiento fuese realizado por un taller independiente, qué documentación debería obtener y conservar el propietario para acreditar esos mantenimientos realizados fuera de la red oficial (HP 36.3). Una omisión que sólo en parte se subsana en los formularios de garantía posteriores vigentes hasta junio de 2009, pues en ellos *“se recomienda”* conservar las facturas y documentos de los trabajos realizados a su vehículo (HP 37). Por tanto, Mazda formula una simple recomendación al propietario de conservar ese tipo de documentación. No es hasta el posterior formulario de garantías GM 0610 editado tras la entrada en vigor del Reglamento UE 461/2010, en el que, al tiempo que se elimina la reserva a favor de los servicios oficiales de los mantenimientos programados en periodo de garantía recogida en el anterior formulario GM 0709, esa recomendación se convierte en una obligación, pues en él se establece de forma expresa qué documentación y contenido acreditativo debe aportar el propietario del vehículo en caso de que pase los mantenimientos en un taller independiente. En particular, se le indica que debe *“asegurarse y acreditar también que cada uno de ellos [de los mantenimientos programados] se ha realizado de forma correcta y con todas las operaciones previstas en el “Mantenimiento Programado” descrito en el “Manual para el Propietario”. Deberá conservar las facturas y documentos de los trabajos realizados en su vehículo y que, deberán contener la especificación y marca de las piezas y suministros utilizados. Adicionalmente, requiera al taller donde ha realizado el mantenimiento que actualice el “Libro de Mantenimiento Electrónico” (DSR), y le suministre una copia del mismo”* (HP 112).

Estas mismas obligaciones de acreditación se recogen en el CSM en vigor desde octubre de 2010 (HP 109-111). Por tanto, tras la entrada en vigor del Reglamento UE 461/2010, cabe considerar que tanto los servicios autorizados como los talleres de mantenimiento pueden anotar los mantenimientos en el DSR en igualdad de condiciones, poniéndose fin a las diferencias de trato antes acreditadas (HP 113-114), y los propietarios del vehículo Mazda son concedores de las obligaciones de acreditación que pesan sobre ellos al objeto de mantener la garantía, preservándose así su libertad de elección de taller (HP 115).

No obstante, este Consejo coincide con la Dirección de Investigación en que continúa la discriminación entre talleres independientes y servicios autorizados en la medida en que al propietario que acuda a un taller independiente se le impone la obligación de poseer una factura que acredite unos datos determinados que no existe cuando acude a un servicio oficial (HP 117).

C) Cláusulas relativas a la utilización y al acceso de piezas de reparación y mantenimiento por los servicios autorizados y por los talleres independientes

Está acreditado que Mazda reserva las reparaciones cubiertas por la garantía a sus servicios autorizados (HP 119-122). Está igualmente acreditado que Mazda impone a sus servicios autorizados la obligación de utilizar piezas originales en las reparaciones cubiertas por la garantía suministradas por la propia Mazda, lo que está expresamente permitido por el art. 4.1.k del Reglamento CE 1400/2002 (HP 136 y 137). Por el contrario, no estaría amparado por esa normativa de competencia la reserva a favor de los servicios autorizados de las reparaciones no cubiertas por la garantía del fabricante.

Sin embargo, la Dirección de Investigación considera que, dentro del periodo de garantía, y a la luz de los documentos aportados por la empresa incoada durante la tramitación del expediente, Mazda ha obligado a utilizar recambios originales para la realización de cualesquiera servicios de mantenimiento y servicios de reparación, incluso los no cubiertos por la garantía (HP 151).

La Dirección de Investigación llega a esta conclusión porque en los formularios de garantía vigentes desde 2005 a octubre de 2010, entre las exclusiones de la garantía ordinaria figuran cualesquiera reparaciones o defectos debidos al montaje de piezas o accesorios no fabricados o aprobados por Mazda y los posibles daños provocados al vehículo por su utilización (HP 125). Una cláusula que se modifica en el formulario GM 1110 vigente desde noviembre de 2010, en el que la exclusión de la garantía no se limita al montaje de piezas no originales sino también al de piezas de calidad equivalente (HP 144).

A igual conclusión llega la Dirección de Investigación en el ámbito de la garantía extendida o ampliada, pues en el CSM vigente hasta el 11 de mayo de 2007 (que es el del denunciante; HP 127), dentro del apartado dedicado a las condiciones generales del CSM, establece que están excluidos de la garantía cualesquiera daños o averías producidos como consecuencia de reparaciones realizadas utilizando piezas no originales Mazda (HP 131). Por el contrario, en los dos modelos de CSM vigentes desde junio de 2007 hasta la actualidad se consideran excluidas

de la garantía ampliada las reparaciones consecuencia del montaje de piezas o accesorios “*no originales, idénticas o de calidad equivalente*” (HP 132-134).

Además, la Dirección de Investigación entiende que el acceso a esas piezas originales por parte de los talleres independientes, no se produce en las mismas condiciones en las que los Servicios Autorizados Mazda adquieren las piezas de Mazda, pues ésta suministra sus piezas originales sólo a los Servicios Autorizados Mazda, a los que tienen que acudir los talleres independientes para poder proveerse de las piezas originales (HP 152).

A juicio de la Dirección de Investigación el hecho de tener que acudir al mercado de reventa de recambios con carácter general, sitúa a los talleres independientes en una situación menos competitiva que la que se encuentran los Servicios Autorizados Mazda, al deber proveerse de esos recambios a un precio más alto que los servicios autorizados y no poder dirigirse directamente al fabricante.

Mazda discrepa de estas consideraciones de la Dirección de Investigación. En primer lugar, alega que ni en los distintos formularios de garantías ni en ninguno de los CSM existe cláusula que condicione la aceptación de la garantía al empleo de piezas originales o aprobadas por Mazda para la prestación de servicios de reparación y mantenimiento no cubiertos por la garantía. Añade que, la exclusión de garantía a la que hace referencia la Dirección de Investigación sólo afecta a los servicios autorizados que son los únicos que pueden realizar reparaciones en garantía, y que no puede ser interpretada en el sentido de que se impidiera de facto o que desincentive al propietario del vehículo la realización de reparaciones fuera de garantía en talleres independientes.

En segundo lugar, y en lo que hace al aprovisionamiento de piezas de recambio originales, Mazda niega que haya rechazado su venta a los talleres independientes, sencillamente porque nunca se lo han solicitado. Por tanto, no es cierto que éstos tengan necesariamente que comprar las piezas originales Mazda en el mercado secundario, ya que la mayoría de esas piezas son producidas por fabricantes independientes, que pueden venderlas tanto a Mazda como a otros talleres. Afirma que los servicios autorizados sólo son la única fuente de aprovisionamiento para los talleres independientes en lo que respecta a algunas piezas necesarias para reparaciones no cubiertas por la garantía, y que incentiva a sus servicios autorizados a que vendas esas piezas a precio de coste, por lo que no se produce ninguna discriminación entre unos y otros talleres.

El Consejo concuerda con la Dirección de Investigación en que en los formularios de garantías vigentes hasta octubre de 2010 y en el CSM vigente hasta mayo de 2007 existían cláusulas que limitan o desincentivan al propietario del vehículo Mazda a realizar reparaciones no cubiertas por la garantía en talleres independientes, especialmente si usaban piezas equivalentes, pues de acuerdo con tal documentación Mazda cabe concluir que excluye del ámbito de la garantía los daños o averías producidos como consecuencia de reparaciones realizadas utilizando piezas o accesorios no fabricados o no autorizados por Mazda; es decir, que los daños derivados de reparaciones no cubiertas realizadas con piezas y accesorios

fabricados o autorizados por Mazda sí quedan cubiertos por la garantía, pero no en el caso de que se utilizasen piezas o accesorios de calidad equivalente.

Igualmente, el Consejo coincide con la Dirección de Investigación en que la propia Mazda ha expuesto durante la instrucción del expediente que se limita a suministrar los repuestos originales a sus Servicios Autorizados (HP 152 y folios 936 y 937). Por ello, a la hipotética pregunta formulada por un taller independiente de “¿cómo puedo comprar piezas genuinas Mazda?”, Mazda responde “*contacte con el servicio autorizado Mazda que más le convenga*” (folio 955). En consecuencia, se considera acreditado que los servicios autorizados Mazda son la única fuente de aprovisionamiento de recambios originales para los talleres independientes.

D) Prestación de servicios de asistencia en carretera

La Dirección de Investigación considera acreditado que, al menos desde marzo de 2008 (HP 153), Mazda favorece a sus Servicios Autorizados a través de la prestación de los servicios de asistencia en carretera, al establecer que los vehículos que reciban la asistencia en carretera, en caso de que no pueda repararse in situ, serán llevados por el servicio de grúa Asistencia Mazda al Servicio Autorizado Mazda más cercano (HP 154-160).

Esta previsión, a juicio de la Dirección de Investigación, favorece a los servicios oficiales en la medida en que, como ya se ha expuesto, no todas las operaciones de reparación o revisión desarrolladas en un turismo Mazda están cubiertas por la garantía. De hecho, en el desarrollo de la propia asistencia en carretera ofrecida por Mazda, se establece que ciertos recambios y actuaciones de los talleres no están cubiertos por la garantía. Por lo tanto, la Dirección de Investigación concluye que Mazda habría estado limitando a los talleres independientes, al menos desde marzo de 2008, el acceso a la prestación de servicios de reparación, al favorecer mediante los servicios de asistencia en carretera, que estas reparaciones, incluso las que están fuera de garantía, se hagan en Servicios Autorizados Mazda.

Mazda, por el contrario, alega que su servicio de asistencia en carretera no favorece a sus servicios autorizados en la realización de reparaciones no cubiertas por la garantía. En primer lugar, considera que la Dirección de Investigación no ha acreditado que el servicio de asistencia en carretera de los CSM vigentes desde mayo de 2007 (en los que no se contiene la previsión de llevar al vehículo averiado al taller autorizado Mazda más cercano) se corresponde con el servicio de asistencia en carretera del CSM vigente hasta el 11 de mayo de 2007, sin que el hecho de que tales documentos compartan el mismo número de teléfono de Mazda al que se debe llamar en caso de avería acredite que las condiciones en las que se presta el servicio de asistencia en carretera sean las mismas.

Además, Mazda añade que la mayoría de los casos en los que resulta necesario el remolque por avería del vehículo traen causa de un fallo de una pieza cubierta por la garantía, por lo que el servicio será prestado de forma gratuita por Mazda, y en los casos en los que no sea así, el cliente es libre de optar por el taller de su conveniencia sin que ello afecte a la validez de su garantía.

El Consejo rechaza las alegaciones de Mazda. Los Hechos probados de esta Resolución acreditan que los formularios de garantía en vigor desde marzo de 2008 al vigente desde de 2010 disponen, como prestación gratuita dentro de la garantía comercial, la asistencia 24 horas al día del vehículo en caso de avería y otras incidencias, y para el caso de que el vehículo no pueda ser reparado en situ se dispone que será remolcado hasta el servicio autorizado Mazda más cercano al hecho (HP 153-156). Así mismo, está igualmente acreditado que el CSM vigente hasta el 11 de mayo de 2007 dispone de un apartado dedicado a “Asistencia Mazda”, en el que, dentro del punto dedicado a la asistencia del vehículo, se determina que cuando, por las mismas causas que se señalan en los formularios de garantía ordinaria, el vehículo quede inmovilizado, el propietario debe llamar al número de teléfono indicado por Mazda, y si la reparación no es posible en situ, será trasladado al servicio oficial más próximo (HP 157). En los CSM posteriores a mayo de 2007 no se recoge la previsión de que si el vehículo inmovilizado no se puede reparar en situ será trasladado al servicio autorizado más próximo, pero lo cierto es que siguen estableciendo que el propietario que contrate el CSM se beneficiará del servicio “Asistencia Mazda” a través de un número de teléfono, que es el mismo que se señala en el anterior CSM (HP 158-159).

Por otra parte, del análisis de las condiciones en que Mazda presta el servicio de asistencia en carretera, y de las reparaciones cubiertas por la garantía, no cabe concluir que el remolque del vehículo sólo tenga lugar por una avería cubierta por la garantía.

E) Acceso de los talleres a la información técnica de Mazda

La Dirección de Investigación considera acreditado que con anterioridad al cambio en la presentación del Área Técnica de la página web de Mazda, los talleres independientes debían registrarse con carácter previo a acceder a cualquier tipo de información relacionada con las características técnicas de los vehículos marca Mazda.

Esta falta de información previa, a juicio de la Dirección de Investigación, tenía un efecto directo sobre la prestación de los servicios de reparación y mantenimiento por parte de los talleres independientes en la medida en que de los documentos de carácter técnico o las garantías que acompañan a la compra del vehículo nuevo no establecen con claridad cómo y dónde debe acudir para encontrar la información técnica necesaria para desarrollar las tareas no cubiertas por la garantía. Actualmente, esta dificultad ha sido subsanada por Mazda, en la medida en que cualquier taller independiente ya puede acceder a esta información con carácter previo a tener que registrarse en el Área Profesional de la web de Mazda.

Ahora bien, añade la Dirección de Investigación, el hecho de que no se haya modificado la falta de información acerca de este Área Profesional en los documentos que acompañan la información de la adquisición de un vehículo nuevo puede suponer un elemento que condicione la prestación de los servicios de mantenimiento y reparación por parte de los talleres independientes.

Como ya se ha visto, Mazda informa con carácter interno a sus Servicios Autorizados Mazda de determinadas fórmulas de tramitación de las diversas

solicitudes que se les realizan por parte de los usuarios finales, mientras que esta información (al ser de carácter interno) no es disponible por terceros ajenos a ese sistema de distribución. También se ha acreditado que Mazda exige actualmente acreditación de las diversas actuaciones llevadas a cabo por los talleres independientes durante el periodo en el que la garantía del vehículo está en vigor. Por lo tanto, el conocimiento del lugar donde los diversos requisitos exigidos por el fabricante para realizar el mantenimiento y reparación de los vehículos dentro del periodo de garantía se convierte en un elemento esencial para poder cumplir con esos requisitos sin poner en riesgo la propia garantía de Mazda.

Adicionalmente, el hecho de que la aceptación de las condiciones de uso de este Área Profesional estén redactadas en inglés puede suponer, según el criterio de la Dirección de Investigación, un elemento adicional que dificulta a los talleres independientes el acceso en igualdad de condiciones frente a los Servicios Autorizados Mazda, si este contrato no va acompañado de información adicional que permita conocer el alcance del mismo. Parte de esos problemas han sido solucionados por Mazda con la nueva presentación de esta área de su página web, pero lo cierto es que las condiciones contractuales siguen redactadas en inglés, pese a que Mazda es un empresa de nacionalidad española y los talleres independientes que acceden a esa área están domiciliados en España.

Mazda niega en sus alegaciones a la Propuesta de Resolución que haya discriminado entre los servicios autorizados y los talleres independientes en el acceso a la información técnica. En primer término, considera que la obligación de registro previo existente hasta septiembre de 2007 no ha impedido a los talleres independientes acceder al Área Profesional, sobre la que aportó información en su web sin necesidad de registro previo. Añade que el hecho de que los términos de uso y el registro estén en Inglés no supone un obstáculo para los talleres independientes accedan al Área Profesional, dentro de la cual la información está en castellano. En segundo lugar, no hay discriminación porque el acceso a los Manuales de Taller y a las hojas de mantenimiento a través de la aplicación eCSG es igual y de pago para los servicios autorizados y los talleres independientes. En tercer lugar, pese a la existencia de la obligación de registro previo hasta septiembre de 2007, Mazda alega que el Manual del Propietario y el formulario de garantías informan al propietario de las tareas necesarias para el correcto mantenimiento del vehículo, por lo que esa información es suficiente para que tanto el propietario como el taller independiente sean conscientes de lo que ha de hacer para que el primero conserve la garantía.

El Consejo considera acreditado que ni en los formularios de garantía ni en los ejemplares de CSM analizados en este expediente existe mención alguna a que las labores de mantenimiento deban realizarse conforme a los Manuales de Taller (HP 90), información técnica que sólo es accesible desde el Área Profesional de la página web pública de Mazda, previo registro, hasta el 9 de septiembre de 2011 (HP 87), y pago por el tiempo que dure la consulta, cuando la exigencia por parte de Mazda de ciertos requisitos acreditativos de los mantenimientos realizados para conservar la garantía del vehículo hacen en la práctica obligatorio el acceso al Área Profesional. Que la información disponible antes del registro no era adecuada para

conocer qué información técnica había disponible en el área profesional, cual era gratis y cual de pago (HP 163), y la existencia de un teléfono para las dudas que en relación con el contenido del Área Profesional pudiera generar en el taller independiente es falta de información previa, que sólo estaba disponible en inglés (HP 164), lo que se mantiene actualmente (HP 173).

Cuarto.- Sobre la acreditación del carácter colusorio de la conducta imputada

El art. 1.1 de la LDC establece la prohibición de *“todo acuerdo, decisión o recomendación colectiva, o práctica concertada o conscientemente paralela, que tenga por objeto, produzca o pueda producir el efecto de impedir, restringir o falsear la competencia en todo o parte del mercado nacional...”*.

Igualmente, el art. 101.1 del TFUE prohíbe *“todos los acuerdos entre empresas, las decisiones de asociaciones de empresas y las prácticas concertadas que puedan afectar al comercio entre los Estados miembros y que tengan por objeto o efecto impedir, restringir o falsear el juego de la competencia dentro del mercado interior (...)”*.

Por tanto, ambas prohibiciones tienen como elemento del tipo la concurrencia de una pluralidad de voluntades autónomas en la realización de la infracción imputada.

La Dirección de Investigación considera que los Hechos Probados de esta Resolución acreditan la existencia de acuerdos explícitos o implícitos de Mazda con sus Servicios Autorizados que se plasman en su sistema de garantías, y a través de los cuales Mazda habría vulnerado los mencionados artículos, al dificultar o impedir la prestación de servicios de mantenimiento y reparación de turismos marca Mazda en periodo de garantía a los talleres independientes, mediante:

- Cláusulas contenidas en las garantías de Mazda que impiden la prestación de servicios de mantenimiento por parte de los talleres independientes.
- Imposición de requisitos para acreditar la realización del mantenimiento programado en talleres independientes que no se exigen cuando el mantenimiento se realiza en Servicios Autorizados, que no se corresponden con las exigencias recogidas en la información aportada al titular del turismo Mazda y que pueden condicionar el mantenimiento de la garantía del vehículo.
- Cláusulas que exigen la utilización de piezas originales para desarrollar las tareas de reparación y mantenimiento, y restringen el acceso de los talleres independientes a las piezas originales.
- Cláusulas que favorecen a los servicios autorizados Mazda a través de la prestación de los servicios de asistencia en carretera.
- El acceso de los talleres a la información técnica de Mazda.
- Una redacción de las condiciones de garantía confusa y contradictoria que dificulta la libertad de elección de taller para el propietario de un turismo Mazda.

Mazda, por el contrario, alega que la Dirección de Investigación no ha acreditado jurídicamente la existencia de un acuerdo de voluntades entre ella y sus servicios autorizados, por lo que no puede concluirse que haya infringido los arts. 1.1 de la LDC y 101.1 del TFUE.

En resumen, Mazda manifiesta que las cláusulas y conductas imputadas se encuentran recogidas en los contratos de CSM entre Mazda y los tomadores del seguro y en los formularios de garantía entregados por Mazda a los compradores del vehículo, o se refieren al comportamiento unilateral de Mazda. Por tanto, no existiendo en el contrato de concesión entre Mazda y el servicio autorizado alguna de las cláusulas imputadas, no es posible sostener que se ha acreditado un acuerdo restrictivo explícito entre ambas partes como sostiene la Dirección de Investigación. Añade Mazda que tampoco cabe inferir la existencia de un acuerdo implícito de la interacción entre el comportamiento de sus servicios autorizados y de Mazda, pues la Dirección de Investigación no ha acreditado la existencia entre las partes de comportamientos de los que, conforme a la jurisprudencia, quepa presumir la aquiescencia de los servicios autorizados a comportamientos restrictivos de Mazda.

El Consejo debe rechazar esta alegación de Mazda, excesivamente formalista y apegada a una lectura contractual de las relaciones comerciales que se establecen dentro de la red de distribución autorizada.

La prohibición de acuerdos colusorios en las legislaciones de defensa de la competencia se apoya en un concepto muy laxo de acuerdo, de tal forma que es suficiente con que las empresas implicadas hayan expresado su voluntad común de comportarse de una determinada manera en el mercado, careciendo de importancia la concreta forma en la que se manifiesta o expresa esa concordancia de voluntades.

La prueba de la existencia de este consentimiento puede resultar en la práctica compleja, y así sucede habitualmente en el seno de las relaciones comerciales continuas o estables que un fabricante mantiene con los empresarios integrados en su red de distribución autorizada, donde la aquiescencia, al menos tácita, de los distribuidores constituye requisito imprescindible para que la conducta restrictiva adoptada, de forma aparentemente unilateral por el fabricante y en el marco de las relaciones contractuales o comerciales que mantiene con sus distribuidores, constituya una infracción de la prohibición antitrust de acuerdos colusorios.

Desde esta perspectiva, teniendo en cuenta que las conductas imputadas se producen en el marco de las relaciones comerciales que se producen en el seno de la red de distribución selectiva de Mazda, la existencia de un acuerdo restrictivo de la competencia a menudo se asienta en el conjunto de relaciones comerciales continuadas entre las partes, en la medida en que la colaboración del distribuidor o servicio autorizado Mazda sea necesaria para que el fabricante pueda alcanzar el objetivo (anticompetitivo) de limitar la competencia de los talleres de reparación independientes en los servicios de reparación y mantenimiento de vehículos Mazda en periodo de garantía.

Y a este respecto el Consejo coincide con la Dirección de Investigación en el hecho de que los servicios autorizados Mazda eran concedores de las cláusulas

contractuales restrictivas de la competencia que contienen los documentos analizados y que son entregados por el servicio autorizado vendedor al comprador del vehículo Mazda. Los servicios autorizados Mazda están contractualmente obligados a informar al vendedor sobre determinadas características del vehículo adquirido y, en particular, a explicar al comprador las características y funcionamiento de la garantía comercial y del CSM. Por tanto, necesariamente, los servicios autorizados son concededores y han aceptado las restricciones a la libertad del comprador de elección de taller que contienen los documentos de Mazda que entregan con el vehículo adquirido (HP 21, 22, 26).

Más específicamente, y en contra de la opinión de Mazda, el Consejo considera que la aquiescencia si no la colaboración activa del servicio autorizado es del todo necesaria para que las cláusulas de los CSM vigentes desde 2005 al 1 de octubre de 2010 y del formulario de garantías vigente desde el 1 de julio de 2009 al 31 de mayo de 2010, por las que se condiciona la cobertura económica de la garantía a que todas las revisiones de mantenimiento se pasen en los servicios autorizados, desplegasen de forma efectiva su potencialidad restrictiva (HP 38.1, 43, 44 y 70). Sólo si los servicios autorizados realizaban esta comprobación y se oponían, en caso de incumplimiento de esta prohibición de prestación de los servicios de mantenimiento por los talleres independientes durante el periodo de garantía, la decisión de Mazda de limitar la libertad de elección de taller podría desplegar sus efectos restrictivos sobre la competencia intermarca (entre talleres autorizados y extrared) durante el periodo de duración de la garantía.

Precisamente porque existía concordancia de voluntades respecto de ese comportamiento restrictivo, tras la entrada en vigor del Reglamento UE 461/2010, Mazda se dirige a su red oficial informando que la realización de mantenimientos en talleres independientes no es causa de rechazo de una reparación al amparo de la garantía comercial o del CSM, y que en caso de rechazo se abstuviesen de utilizar términos como “*mantenimiento fuera de la red*” o “*mantenimiento por taller no autorizado por la marca*” (HP 47).

En definitiva, el Consejo considera acreditada la existencia de un acuerdo u otra forma de coordinación del comportamiento entre Mazda y sus servicios autorizados en relación con las conductas imputadas por la Dirección de Investigación en este expediente.

Quinto.- Mercado relevante

Existe discrepancia entre la Dirección de Investigación y Mazda sobre cuál es el mercado de producto relevante a los efectos de analizar las conductas investigadas en este expediente sancionador de competencia.

La Dirección de Investigación considera que el mercado de los servicios postventa debe ser delimitado según la marca, ya que desde el punto de vista del consumidor final estima que los servicios de reparación ofrecidos por los fabricantes difieren de unas marcas a otras y, por tanto, no son sustitutivos entre sí.

Así mismo, la Dirección de Investigación entiende que desde el punto de vista de la oferta también cabe una distinción de los servicios postventa según la marca ya que, tal y como ha quedado puesto de manifiesto en este expediente y como se deriva de la regulación comunitaria, la competencia desde la oferta se estructura en torno a los servicios autorizados de una determinada marca y los denominados operadores independientes, esto es, aquellos operadores que no cuentan con esa autorización del fabricante.

Para la Dirección de Investigación, los servicios autorizados de otras marcas no constituyen una alternativa competitiva que pueda comenzar a prestar servicios de reparación y mantenimiento de vehículos Mazda con una inmediatez suficiente como para que haya sustituibilidad por el lado de la oferta, en la medida que muchas veces sus contratos con los fabricantes o distribuidores mayoristas lo previenen.

Los servicios postventa están compuestos por todas las actuaciones de mantenimiento y reparación que necesita un vehículo, una vez adquirido, para garantizar la calidad y seguridad de su conducción.

La oferta en la prestación de los servicios de reparación y mantenimiento está compuesta por dos tipos de operadores: los talleres autorizados y los talleres independientes.

Los primeros son prestadores de servicios de reparación y mantenimiento de vehículos de motor que operan dentro de un sistema de distribución establecido por un proveedor de vehículos a motor, mientras que los talleres independientes prestan estos mismos servicios al margen del sistema de distribución del proveedor de que se trate.

La demanda estaría compuesta por los propietarios de los turismos de la marca que, cuando deben realizar el mantenimiento o una reparación en su vehículo, pueden acudir a estos prestadores de servicios.

Desde el punto de vista de esta demanda, el mercado geográfico de los servicios de reparación y mantenimiento de vehículos, sería de dimensión regional, si no inferior, ya que su extensión vendría determinada por la distancia que estos consumidores estarían dispuestos a viajar para tener sus coches reparados.

Ahora bien, los proveedores de turismos organizan su red generalmente a nivel nacional. De hecho, según la información a la que ha tenido acceso la Dirección de Investigación, Mazda organiza su red de servicios autorizados a nivel nacional, de tal manera que tanto la distribución geográfica de esos servicios como la organización de campañas, tanto informativas como publicitarias, indican que el ámbito geográfico en el que Mazda estructura sus servicios de reparación y mantenimiento autorizados buscan la cobertura a nivel nacional.

Por ello, la Dirección de Investigación considera que, a efectos de este expediente, el ámbito geográfico relevante de los servicios de reparación y mantenimiento de turismos Mazda es el mercado español.

Mazda discrepa de esta definición del mercado de producto relevante. Alega que la Dirección de Investigación se basa exclusivamente en presunciones que admiten

interpretación en contrario, por lo que no habiendo satisfecho la carga de la prueba que le incumbe, debe ser aceptada la delimitación defendida por Mazda, de que el mercado de producto no se puede limitar a los servicios de reparación y mantenimiento de vehículos de la marca Mazda, sino que ha de incluir los servicios de reparación y mantenimiento, independientes o no, de todas las marcas de vehículos existentes en el mercado español.

Mazda fundamenta esta posición en el hecho de que el art. 5.1.b) del Reglamento CE 1400/200 dispone que la exención no se aplicará a ninguna obligación que limite la capacidad de un taller de reparación autorizado para prestar servicios de reparación y mantenimiento para los vehículos de marcas competidores. Por tanto, en la medida en que Mazda considera que la Dirección de Investigación no habría probado que los talleres autorizados de otras marcas ni los servicios autorizados Mazda hayan tenido prohibida la prestación de estos servicios desde el año 2002 (por el contrario, Mazda afirma haber acreditado que sus servicios autorizados prestan servicios de reparación y mantenimiento a vehículos de distintas marcas), Mazda concluye que los talleres autorizados de otras marcas presentes en España, junto con los independientes y los talleres autorizados Mazda, integran un único mercado de producto, pues aquellos servicios autorizados de otras marcas que no prestan actualmente estos servicios a vehículos Mazda, en un corto espacio de tiempo, podrían prestarlos en las mismas condiciones que un taller independiente, sin necesidad de convertirse en un servicios autorizado Mazda, como según su parece sugerir la Dirección de Investigación en la Propuesta de Resolución.

Mazda considera que los precedentes comunitarios que cita la Dirección de Investigación para confirmar la corrección de su delimitación del mercado relevante no permiten realizar tal aseveración, en tanto que son expedientes en los que la Comisión se limitó a aceptar compromisos ex art. 9 del Reglamento CE 1/2003, por tanto, sin pronunciarse con carácter definitivo sobre la delimitación del mercado relevante.

En definitiva, Mazda afirma que el mercado de producto relevante ha de incluir los servicios de reparación y mantenimiento, independientes o no, de todas las marcas de vehículos existentes en el mercado español, en el que estima que su cuota, durante el período 2005-2010, no superaría en ningún caso el 1%.

El Consejo coincide con la Dirección de Investigación en la delimitación del mercado de producto relevante. Este mercado de producto es consistente con el análisis contenido en diversos precedentes comunitarios (casos COMP/39.140 DaimlerChrysler, COMP/39.141 Fiat; COMP/39.142 Toyota y COMP/39.143 Opel). Es cierto que en estos asuntos la Comisión Europea no cierra cuál es el mercado de producto relevante dada la naturaleza del procedimiento, pero en todas sus decisiones la Comisión Europea concluye su análisis afirmando que la red autorizada del fabricante en cuestión disponía de unas cuotas de mercado muy elevadas en el mercado de reparación y mantenimiento, y en el mercado del suministro de información técnica a reparadores el fabricante era el único proveedor que podía ofrecer toda la información técnica necesaria para los reparadores de sus automóviles. Este análisis también se contiene en las Directrices suplementarias, en

cuyo párrafo 57 la Comisión afirma *“En la medida en que existe un mercado de servicios de reparación y mantenimiento separado del de la venta de vehículos de motor nuevos, se considera que es un mercado específico por marcas. En este mercado, la principal fuente de competencia resulta de la interacción competitiva entre talleres de reparación independientes y talleres de reparación autorizados de la marca en cuestión.”*, añadiendo en el párrafo 70, al hilo de la necesidad de que también exista competencia entre los servicios autorizados de la red (competencia intramarca), que *“por lo general, las redes de talleres de reparación autorizados ostentan una posición fuerte en el mercado, que son de especial importancia para los propietarios de los vehículos de motor más nuevos”*.

Como señala la Dirección de Investigación, ésta delimitación está si cabe más justificada en este expediente porque se analiza el comportamiento de Mazda en relación con los servicios de mantenimiento y reparación de sus turismos durante el tiempo en el que el vehículo se encuentra en periodo de garantía, en el que existen cierto tipo de operaciones que se reservan a la red de talleres autorizados para que el vehículo no pierda la garantía ofrecida por el fabricante.

Por otra parte, al analizar la sustituibilidad por el lado de la oferta, lo relevante no es determinar cuántos talleres oficiales Mazda son talleres multimarca, sino analizar cuántos talleres oficiales de otras marcas están en disposición de ser talleres Mazda, y a este respecto la Dirección de Investigación señala que hasta la entrada en vigor del Reglamento UE 461/2010, la mayor parte de los talleres oficiales en España eran monomarca, en muchos casos por sus obligaciones contractuales, y sólo recientemente esta tendencia está empezando a ser modificada. Afirmación que es consistente con lo que se señala en el Informe de evaluación de la Comisión sobre la aplicación del Reglamento CE 1400/2002 a la distribución y servicios de venta y posventa de vehículos automóviles, en el sentido de que *“Los talleres de reparación independientes son la única fuente de competencia entre marcas en el mercado posventa y ofrecen al consumidor una opción valiosa”* (pág. 7).

En este sentido, también milita el hecho de que siendo la red de talleres oficiales Mazda relativamente reducida (87 en toda España), sin embargo la cuota de los Servicios Autorizados Mazda en el mercado de prestación de servicios de mantenimiento y reparación de vehículos de la marca es elevada atendiendo a los datos de las anotaciones en el DSR y en los libros de sellado de mantenimientos, lo que indiciariamente señala esa falta de sustituibilidad por el lado de la oferta.

Partiendo, pues, que el mercado de producto relevante en el que se deben analizar las conductas de Mazda objeto de este expediente es el de servicios de mantenimiento y reparación de turismos Mazda, a los efectos de determinar cuál es su cuota en el mismo, la Dirección de Investigación considera que, con carácter previo es necesario tener en cuenta la posición de esta empresa como fabricante de vehículos a motor en España.

Tal y como se reproduce en el cuadro del HP 11, la cuota de Mazda como fabricante en España ha sufrido un descenso importante en los últimos dos años, aunque todavía sigue situándose en torno al 1% del mercado español de distribución

de turismos, según el número de matriculaciones ($[< 1\%]$ en 2011 según datos de Mazda, folio 1853 confidencial).

En el caso del mercado de servicios de reparación y mantenimiento de los turismos marca Mazda, la Dirección de Investigación considera que pueden utilizarse los datos de accesos al Libro de Mantenimiento Programado y los sellados del Libro de Mantenimiento Electrónico (recoge las distintas tareas de reparación y mantenimiento que se han llevado a cabo en un turismo Mazda durante toda la vida útil del vehículo), como variable proxi para calcular la cuota de los servicios autorizados por Mazda. A la luz de esa información (recogida en el cuadro reproducido en el HP 12), la Dirección de Investigación concluye que la cuota de la red oficial de Mazda en el mercado de prestación de servicios de mantenimiento y reparación de los turismos de esta marca es superior, en todo caso, al 90% del mercado.

Mazda rechaza que estos datos puedan servir para calcular la cuota de mercado de sus servicios autorizados. En primer lugar, porque las reparaciones no se inscriben en el DSR. En segundo lugar, porque Mazda no está en condiciones de asegurar que todos o la mayoría de los talleres independientes que realizan mantenimientos de vehículos Mazda lo inscriban en el DSR.

El Consejo considera que las anotaciones en el DSR y en los libros de sellado de mantenimientos de vehículos constituyen una fuente de información útil a los efectos de evaluar la posición de Mazda en el mercado de producto considerado, especialmente si se considera la dificultad de obtener una información más exacta dado el elevado número y dispersión geográfica de los talleres independientes. Una utilidad, como proxi de la cuota de mercado, que se puede presumir elevada si se atiende al hecho, ya subrayado, de que las conductas analizadas en este expediente se producen durante el periodo de garantía, en el que Mazda reserva determinadas operaciones a sus servicios autorizados para que el vehículo (con una antigüedad no superior a 5 años) no pierda la garantía.

En cualquier caso, la cuota de mercado exacta de Mazda en el mercado postventa relevante tiene un valor relativo en expedientes de infracción del art. 1.1 de la LDC y 101.1 del TCE que afectan a la competencia intermarca como es el caso, y más en mercados en los que, como el presente, todos los fabricantes de automóviles utilizan para su reventa redes de distribución restringida de efectos restrictivos similares.

Sexto.- Aplicabilidad de los Reglamentos de Exención a las conductas imputadas

La Dirección de Investigación considera que los hechos acreditados en este expediente hacen prueba de que las conductas analizadas en este expediente extienden sus efectos, al menos desde el año 2005, fecha en la que el denunciante adquirió su vehículo.

Durante el periodo temporal analizado se produjo un cambio fundamental dentro de la normativa comunitaria que regulaba la exención de determinadas restricciones contenidas en los acuerdos de distribución de vehículos a motor, entre las que se

encuentran los servicios postventa dentro del periodo de garantía del vehículo que han sido objeto de análisis en este expediente.

A juicio de la Dirección de Investigación el Reglamento CE 1400/2002 no contenía un pronunciamiento expreso sobre las conductas imputadas en este expediente, pero la Guía explicativa que lo acompaña recoge, de forma clara, que no cabía rechazar la garantía por el mero hecho de que los servicios de mantenimiento y reparación hubieran sido prestados fuera de la red oficial. Por el contrario, el vigente Reglamento de exención por categorías UE 461/2010 sí establece de manera indubitativa la posibilidad de que la prestación de los servicios de reparación y mantenimiento sea llevada a cabo tanto por los servicios autorizados por un determinado fabricante de vehículos, como por los talleres independientes.

De los HP 38.1, 43 y 44 la Dirección de Investigación concluye que Mazda, a través de sus formularios, ha dispuesto esta negativa en tres casos: en el formulario de garantías nº GM-0709 vigente entre julio de 2009 y mayo de 2010, y en los dos CSM vigentes desde el año 2005 hasta el 30 de septiembre de 2010.

En el resto de los casos, según la Dirección de Investigación, Mazda nunca ha excluido de manera expresa que los servicios postventa (especialmente los servicios de mantenimiento) pudieran ser prestados por agentes distintos a su red autorizada. Por lo tanto, la Dirección de Investigación considera que las restantes conductas analizadas en este expediente integran la infracción imputada en la medida en que tienden a dificultar la posibilidad de que los terceros puedan competir en la prestación de estos servicios, imponiendo condiciones adicionales que permiten situar a los Servicios Autorizados Mazda en una posición de prevalencia con respecto al resto de talleres. Todo ello sin perjuicio de que en los tres casos antes señalados, en los que se establece una exclusión expresa del mantenimiento por talleres independientes, existen también restricciones adicionales que favorecen a los Servicios Autorizados Mazda.

A juicio de la Dirección de Investigación, los acuerdos que limitan la posibilidad de que terceros puedan prestar servicios de reparación y mantenimiento dentro del periodo de garantía no regulan las relaciones que el fabricante debe tener con sus servicios autorizados o cómo los talleres deben prestar esos servicios, por lo que no son tipologías de acuerdos que puedan estar cubiertas por la exención recogida en dichos Reglamentos, conforme a lo establecido en el artículo 2 del Reglamento CE 1400/2002 y el artículo 4 del Reglamento UE 461/2010. En concreto, estas exclusiones o diferenciación en el trato de los talleres independientes se configuran, para la Dirección de Investigación, como un conjunto de acuerdos explícitos o implícitos entre Mazda y sus Servicios Autorizados dirigidos a propiciar la exclusión de terceros, acuerdos que no estarían amparados por la norma de exención y a los que resulta de aplicación lo previsto para los acuerdos entre empresas en los artículos 101 del TFUE y 1 de la LDC.

Con todo, añade la Dirección de Investigación, incluso en el caso de que a esta tipología de acuerdos les pudieran ser de aplicación los Reglamentos de exención, los efectos exclusionarios que generan se han prolongado en el tiempo más allá de

la entrada en vigor del Reglamento UE 461/2010, cuyo texto y Directrices de aplicación excluyen expresamente de la exención este tipo de prácticas.

Estos argumentos se refuerzan, a juicio de la Dirección de Investigación, por el hecho de que, tal y como se deduce de los hechos acreditados, la cuota de Mazda en el mercado de servicios postventa es, en todo caso, superior al 30% del mercado, y por el hecho de que existen, al menos, dos tipos de comportamientos no amparados por ninguno de los Reglamentos comunitarios de exención incluidos en los documentos y conductas expuestos anteriormente.

Así, el hecho de que Mazda haya excluido, dentro del periodo de garantía (HP 125.1, 131, 141, 142, 144, 146 y 147) la posibilidad de que puedan ser utilizadas piezas de repuesto de calidad equivalente, es calificada como conducta no exenta tanto por el párrafo 23 del Reglamento CE nº 1400/2002, como por el 17 del Reglamento UE 461/2010, con lo que le sería de aplicación los artículos 101 del TFUE y 1 de la LDC.

La misma conclusión se deriva de las limitaciones y dificultades impuestas a terceros respecto del suministro de información técnica (HP 86, 87, 163-165, 167 y 173), que son definidas como restricciones especialmente graves tanto por el Reglamento CE 1400/2002, como por el actual marco normativo.

Por todo cuanto antecede, la Dirección de Investigación concluye que las conductas imputadas a Mazda en este expediente deben ser analizadas a la luz de los artículos 101 del TFUE y 1 de la LDC, sin que puedan considerarse amparados por alguna de las exenciones contenidas en los Reglamentos comunitarios CE 1400/2002 o UE 461/2010.

Mazda alega que esta interpretación de la Dirección de Investigación de los Reglamentos de exención no es, por ser restrictiva y contraria al principio *in dubio pro reo*, conforme a derecho, pues entiende que, incluso admitiendo que se hubiesen producido los acuerdos que se le imputan (lo que niega, como se ha analizado *supra*): (i) tales acuerdos únicamente podrían haber tenido lugar dentro de la relación comercial entre Mazda y sus servicios autorizados; (ii) la red de talleres Mazda es selectiva cualitativa, por lo que no se le aplica el umbral del 30% de cuota de mercado (art. 3.1 del Reglamento 1400/2002); (iii) los formularios de garantías ni los CSM incluyen restricciones especialmente graves que excluyan la aplicación del Reglamento de exención; (iv) las conductas objeto de investigación no se han prolongado más allá de la entrada en vigor del Reglamento 461/2010.

En particular, Mazda niega que nunca haya limitado en sus formularios el uso por parte de los talleres independientes de piezas de calidad equivalente, pues se habría limitado a informar de la posibilidad de rechazar la garantía en relación con aquellas averías producidas como consecuencia de no haber empleado piezas no fabricadas o aprobadas por Mazda, sin que el hecho de que haya modificado esta indicación en formularios de garantía y CSM posteriores se pueda interpretar en el sentido de que estaba obligando al empleo de recambios originales para reparaciones no cubiertas en garantía en el sentido del Reglamento CE 1400/2002.

Mazda, así mismo, niega que haya limitado el acceso a la información técnica a los talleres independientes, entendiendo que el mismo cumple lo dispuesto en el art. 4.2 del Reglamento CE 1400/2002 pues se produce de manera rápida, proporcionada y no discriminatoria. En primer lugar, el hecho de que los talleres independientes tuviesen que registrarse previamente para acceder al Área Profesional donde se contiene la información técnica no infringe ese precepto porque el registro previo era gratuito, se exigía también a los talleres autorizados y no impedía o dificultaba el acceso al Área Profesional. En segundo término, Mazda considera que el hecho de que la información solicitada al taller para realizar el registro y las condiciones de uso del Área Profesional esté en inglés (tanto en España como en el resto de Europa y para todo tipo de talleres) no supone una restricción en el uso del servicio ni impide la aplicación del Reglamento de exención, pues el sistema de registro le permite seguir los pasos necesarios para registrarse y Mazda pone a disposición de los talleres independientes un número de información sobre el Área Profesional que es el mismo para los talleres autorizados. En tercer lugar, la falta de información sobre el Área Profesional en los documentos entregados al propietario del vehículo, que es el obligado a la acreditación de los mantenimientos, queda subsanada a juicio de Mazda por la existencia de un número de teléfono al que dirigirse y, en todo caso, no impide a los talleres independientes la prestación de servicios de mantenimiento.

El Consejo considera que las conductas que son imputadas en este expediente a Mazda no están amparadas por el Reglamento CE 1400/2002 ni el vigente Reglamento UE 461/2010. La Dirección de Investigación fundamenta su análisis de exclusión de la aplicación de ambos Reglamentos de exención en diversas causas, que son contestadas por Mazda en sus alegaciones a la Propuesta de Resolución en el apartado dedicado a la aplicación de los Reglamentos de exención.

El Consejo no considera necesario pronunciarse, en este expediente, sobre todos los motivos que aduce la Dirección de Investigación para considerar inaplicable los Reglamentos de exención, en particular, sobre la procedencia de una interpretación expansiva o restrictiva de los Reglamentos de exención, y sobre la discrepancia entre la Dirección de Investigación y Mazda sobre la acreditación de restricciones en el acceso de los talleres independientes a información técnica de Mazda y en las cláusulas de los formularios de garantía y CSM que imponer la utilización de piezas originales, cuestiones que han sido analizadas en el fundamento de derecho tercero relativo a la acreditación de las conductas imputadas.

El Consejo concluye que no son de aplicación los Reglamentos de exención a la red de talleres autorizados Mazda, porque (i) la cuota de mercado de Mazda en los servicios de mantenimiento y reparación de vehículos Mazda es, en todo caso, superior al 30% del mercado de producto relevante, a la luz de la información disponible en el expediente (véase *supra* el fundamento de derecho quinto relativo a la delimitación del mercado relevante), de tal forma que queda excluida la aplicación del vigente Reglamento UE 461/2010, y (ii) porque las conductas imputadas constituyen, globalmente consideradas, restricciones que generan efectos de exclusión de los talleres independientes de los servicios de mantenimiento y reparación durante el periodo de garantía incompatibles con la exención, de acuerdo

con el propio texto de los Reglamentos de exención y/o de los documentos explicativos que los acompañan, tal y como se analiza en detalle *infra* en el fundamento de derecho siguiente, de forma que los acuerdos entre Mazda y sus servicios autorizados se deben considerar fuera del ámbito de aplicación de ambos Reglamentos CE 1400/2001 y UE 461/2010. Efectos exclusionarios incompatibles con la exención que, a modo de indicio objetivo y con los matices que se señalan en el fundamento de derecho siguiente, se pueden observar a través de los sellados o accesos a los libros de mantenimiento, en formato papel o electrónico (DSR). Así en el periodo de tiempo que va desde el 1 de julio de 2005 al 3 de noviembre de 2010, el número total de anotaciones en el DSR por parte de los servicios autorizados alcanza la cifra de 107.249, frente a los 161 mantenimientos anotados por los talleres independientes, cifra del 99,85% de los sellados que aún es más relevante si se tiene presente que la red oficial de Mazda en España sólo cuenta con 87 talleres autorizados.

Séptimo.- Sobre el carácter restrictivo de las conductas acreditadas ex artículos 101 del TFUE y 1.1 de la LDC

A) Valoración Jurídica de la Dirección de Investigación

La Dirección de Investigación considera que las conductas acreditadas en este expediente integran una única infracción continuada, al menos desde el año 2005, del artículo 1.1 de la LDC y del artículo 101.1 del TFUE, que tiene su origen en los acuerdos implícitos o explícitos alcanzados entre Mazda y sus servicios autorizados, y consiste en una serie de cláusulas contractuales y comportamientos concertados que, analizados en su conjunto, tienen por objeto o por efecto impedir o limitar que los talleres independientes puedan acceder a la prestación de servicios de reparación y mantenimiento dentro del periodo de garantía de vehículos de la marca Mazda. En concreto este efecto anticompetitivo derivaría de:

1. Existencia de cláusulas que prohíben la prestación de servicios de mantenimiento por parte de los talleres independientes en los CSM vigentes, al menos desde el año 2005 hasta el 1 de octubre de 2010 y en el formulario de garantías entregado a los propietarios de un turismo nuevo entre el 1 de julio de 2009 y el 31 de mayo de 2010.

La Dirección de Investigación considera que esta conducta concertada tiene por objeto impedir la prestación de estos servicios a los talleres independientes durante el periodo en que el vehículo se ve beneficiado de la garantía, al ser el lugar donde se debe realizar el mantenimiento una condición general para la preservación de la garantía, lo que a su vez tendría el objeto y potencial efecto de limitación de la competencia entre los servicios autorizados Mazda y los talleres independientes.

En la medida en que estas cláusulas siguen desplegando efectos de cara al futuro, incluso cuando se introducen modificaciones en el formulario de garantías y en el modelo de CSM (HP 53 y 54), la Dirección de Investigación considera que estarían afectando a todos los turismos de la marca Mazda que hubieran sido adquiridos en el periodo comprendido entre julio de 2009 y mayo de 2010, así como a todos aquellos vehículos que, habiendo sido adquiridos, al menos desde septiembre de

2005 (fecha en la que el denunciante adquirió su vehículo) hasta el 1 de octubre de 2010, hayan contratado la extensión de la garantía de Mazda.

Desde la entrada en vigor del Reglamento UE 461/2010, Mazda ha intentado trasladar a sus Servicios Autorizados Mazda y concesionarios, así como a los propietarios de sus vehículos, el mensaje de que desde el 1 de junio de 2010 cabe la prestación de servicios de mantenimiento durante el periodo de garantía tanto por parte de sus Servicios Autorizados Mazda, como por parte de los talleres independientes, sin que el hecho de que la prestación de estos servicios fuera de red pueda ser causa de exclusión de la garantía (HP 47 y 48). Sin embargo, la Dirección de Investigación entiende que estos esfuerzos realizados por Mazda no han podido evitar los potenciales efectos perjudiciales que las cláusulas descritas hayan podido causar, especialmente en la medida que sólo ha dirigido una comunicación individualizada a una parte de los clientes de Mazda, los titulares de contratos CSM en noviembre de 2010, a fin de que tengan conocimiento expreso de esta modificación, de cara a tomar una decisión de donde realizar las tareas de mantenimiento de sus turismos Mazda. Un ejemplo de ello se ve en el caso del denunciante, que realizó una revisión de mantenimiento con posterioridad a la entrada en vigor del Reglamento UE 461/2010, y aun así el taller autorizado que debía realizar la reparación en garantía utilizó como argumento para su anulación el mantenimiento fuera de la red (folio 5), en clara referencia a las condiciones contractuales del CSM que había sido firmado por el propietario del vehículo.

2. Imposición de elementos de acreditación de las labores de mantenimiento de un turismo en talleres independientes, que no se exigen cuando el mantenimiento se realiza en Servicios Autorizados, y de los que no se ha informado al propietario del vehículo con carácter previo.

La Dirección de Investigación considera que la no concreción exacta de los elementos que Mazda solicita deben ser acreditados por el titular del vehículo en periodo de garantía, tanto comercial como extendida, tiene como objetivo dificultar la acreditación de que las tareas de mantenimiento se han desarrollado de acuerdo con el Manual del Propietario en un taller independiente y, por tanto, restringir la prestación de los servicios de mantenimiento por parte de los talleres independientes.

La Dirección de Investigación también concluye que tiene igual finalidad restrictiva la obligación que establece Mazda de que las tareas de mantenimiento deben ser realizadas de acuerdo con los Manuales de Taller de Mazda, incluidos dentro de los servicios de pago del Área Profesional de la página web de Mazda.

La Dirección de Investigación alcanza esta conclusión porque, al margen de la idoneidad en cuanto a si éste debe ser o no un servicio de pago, lo cierto es que de toda la documentación aportada por Mazda a lo largo de la tramitación del expediente, sólo figura una referencia a los Manuales de Taller en la información contenida en el Manual del Propietario acerca de cómo debe efectuarse el cambio de aceite en los vehículos de motor diésel (HP 91), pero no se realiza ninguna mención a tal obligación de realizar las tareas de mantenimiento conforme a los Manuales de Taller Mazda ni en los formularios de garantías, ni en los ejemplares de

CSM analizados (HP 90). Teniendo en cuenta que estos son los documentos que se entregan por el vendedor al comprador del vehículo Mazda (HP 26), esta omisión, a juicio de la Dirección de Investigación, dificulta objetivamente la prestación de los servicios de mantenimiento por parte de los talleres independientes, al no dejar claros los requisitos documentales exigidos y, por tanto, exponer al vehículo a una pérdida de garantía.

En conclusión, la Dirección de Investigación considera que los requisitos exigidos por Mazda para que el titular de un turismo pueda optar por realizar los servicios de mantenimiento en talleres que no sean servicios oficiales buscan disuadir al titular del vehículo de acudir a talleres independientes, mediante la falta de claridad y la exigencia de condiciones adicionales a las fijadas por Mazda en la documentación entregada junto con el vehículo nuevo. Por ello, la Dirección de Investigación entiende que estas disposiciones son el resultado del acuerdo implícito o explícito entre Mazda y sus Servicios Autorizados, con el objeto y potencial efecto de la limitación de la competencia entre los Servicios Autorizados Mazda y los talleres independientes.

3. Existencia de cláusulas en todos los formularios de garantía editados por Mazda, al menos desde junio de 2005 hasta el 1 de noviembre de 2010 (HP 125.7), y en el modelo de CSM que se entregó a los propietarios de los vehículos marca Mazda al menos desde 2005 hasta el 11 de mayo de 2007 (HP 131), que exigen la utilización de piezas originales o aprobadas por Mazda para desarrollar las tareas de reparación y mantenimiento, así como la limitación de la compra por los talleres independientes de las piezas originales a la propia Mazda.

La aprobación de Mazda para poder utilizar piezas no originales rompe con la definición del concepto de pieza de calidad equivalente y de la posibilidad de utilizar éstas en todos los trabajos no cubiertos por la garantía establecida en el Reglamento CE 1400/2002. En la letra u) del art. 1 de este Reglamento de exención, se establece que los recambios de calidad equivalente *“se refieren a los recambios fabricados por cualquier empresa que pueda certificar en todo momento que los recambios en cuestión son de la misma calidad que los componentes que se utilizan o utilizaron para el montaje de los vehículos de motor en cuestión”*, definición que se mantiene en el contexto del actual Reglamento UE 461/2010. Por tanto, quien tiene que certificar la equivalencia de los recambios es el fabricante de los mismos, pero no el fabricante o distribuidor de los vehículos de motor.

A juicio de la Dirección de Investigación, el hecho de que Mazda exija la utilización de recambios originales para cualquier actuación realizada sobre el vehículo en periodo de garantía como condición para no perder la cobertura, limita el acceso de cualquiera de los talleres a piezas equivalentes dentro del periodo de garantía (con la única excepción de los CSM vigentes desde mayo de 2007), lo que supone una clara restricción no exenta por ninguno de los dos Reglamentos de exención analizados.

El propio desarrollo del Reglamento CE 1400/2002 ya determinaba de manera tajante la gravedad de esta restricción a través de la pregunta 99 de la Guía Explicativa, en la que se establece que *“Si la garantía de un fabricante de vehículos*

estableciera que los talleres autorizados o independientes deben utilizar recambios originales suministrados por el propio fabricante para las reparaciones y el mantenimiento habituales durante el periodo de garantía (pero no cubiertos por la garantía), esto supondría una restricción especialmente grave, según lo dispuesto en la letra k) del apartado 1 del artículo 4, y el sistema de distribución del fabricante ya no estaría cubierto por el Reglamento 1400/2002”.

En cuanto a la limitación en el acceso a esas piezas originales por parte de los talleres independientes, la Dirección de Investigación considera que la necesidad de acudir al mercado de reventa de recambios con carácter general sitúa a los talleres independientes en una situación de desventaja competitiva respecto de los servicios autorizados Mazda, en la medida en que tendrán que pagar un precio más alto que los servicios autorizados a través de los cuales se proveen de los recambios originales, teniendo la competencia en precios entre talleres independientes y autorizados como uno de sus principales elementos el precio de los propios recambios.

Así lo ha reconocido la propia Comisión Europea, que en el párrafo 18 de las Directrices suplementarias al Reglamento 461/2010 establece, entre otras cosas, en relación con la utilización de recambios de calidad equivalente que “...La disponibilidad de estos recambios reporta considerables beneficios a los consumidores, debido sobre todo a que suelen existir grandes diferencias de precio entre los recambios vendidos o revendidos por el fabricante y los recambios alternativos”.

En definitiva, dada la importancia que el precio puede tener en la utilización de los recambios, la Dirección de Investigación considera que, a través de la exigencia de recambios originales, Mazda buscaba situar a sus Servicios Autorizados en una posición prevalente sobre los talleres independientes, al tener estos últimos que acudir al mercado de reventa, y perder así las ventajas competitivas derivadas de la utilización de otros tipos de recambios no originales o de la adquisición directa a Mazda de los recambios originales.

4. Establecimiento de una reserva general en los servicios de asistencia en carretera que favorece a los Servicios Autorizados en las reparaciones.

Acreditado que no todas las operaciones de reparación o revisión a las que puede verse sometido un turismo están cubiertas por las garantías ofrecidas por Mazda, el hecho de que, al menos desde marzo de 2008, los vehículos que reciban la asistencia en carretera sean llevados al servicio autorizado Mazda más cercano al lugar de la avería, incluso si ésta no está cubierta por la garantía, es considerado por la Dirección de Investigación como una conducta concertada que también limita - contribuye a restringir- el acceso de los talleres independientes a la prestación de servicios de reparación.

5. Falta de claridad en el acceso a la información técnica, así como imposición, a través del Área Profesional, de actuaciones obligatorias para los talleres en la prestación de servicios no cubiertos por la garantía que exigen pago obligatorio para que ésta no se pierda, especialmente en lo relativo a las hojas de mantenimiento electrónico.

Hasta que se produce el cambio en la presentación del Área Técnica de la Web de Mazda (9 de septiembre de 2011), los talleres independientes debían registrarse en el Área Profesional para poder acceder a cualquier tipo de información relacionada con las características técnicas de los vehículos Mazda necesaria para realizar las reparaciones y mantenimientos programados por el fabricante. Esta restricción de acceso es relevante a los efectos de este expediente porque la documentación que se entrega con la compra del vehículo no establecía (y sigue sin establecer) con claridad cómo y dónde debe acudir el taller independiente para encontrar esa información técnica. Una información técnica que no sólo es indispensable para poder realizar las tareas de reparación y mantenimiento del vehículo, sino también para que los talleres independientes puedan cumplir con las exigencias de acreditación que actualmente Mazda impone a los propietarios del vehículo para conservar la garantía, en el caso de que realice los mantenimientos fuera de la red oficial Mazda. Desde esta perspectiva, el hecho de que la aceptación de las condiciones de uso del Área Profesional de la Web de Mazda estén redactadas en inglés (para todo tipo de talleres) constituye un elemento adicional que contribuye a dificultar el acceso de los talleres independientes a esa información técnica necesaria.

La Dirección de Investigación considera que este conjunto de conductas generan un contexto de falta de transparencia en el acceso de los talleres independientes a la información técnica de Mazda que, en conjunción con las demás conductas imputadas en este expediente, tiene por objeto u efecto limitar la competencia de los talleres independientes en la prestación de los servicios de reparación y mantenimiento de vehículos Mazda.

6. Redacción de las condiciones de garantía y del CSM confusa y llena de contradicciones que llevan a confusión tanto a los talleres como a la propia Mazda.

Como complemento de las conductas restrictivas arriba señaladas, la Dirección de Investigación considera que la propia redacción de las cláusulas de garantía realizada por Mazda sitúa a los talleres independientes en una posición muy débil frente a los Servicios Autorizados Mazda.

Aunque los formularios de garantía recogen formalmente la posibilidad de que tanto talleres independientes como autorizados puedan realizar los servicios de mantenimiento y reparación de los vehículos Mazda no cubiertos por la garantía, un desglose de cada una de las condiciones establecidas en los diversos epígrafes de los mismos formularios permite concluir a la Dirección de Investigación que esa competencia no puede darse en la realidad si Mazda aplica literalmente las condiciones por ella misma redactadas.

La Dirección de Investigación considera que este grado de confusión se extiende incluso a la propia Mazda cuando a lo largo de la instrucción de este expediente, por ejemplo, afirma en sus alegaciones que tanto sus Servicios Autorizados Mazda como los talleres independientes pueden utilizar recambios equivalentes durante el periodo de garantía, cuando no es eso lo que se establece en la mayoría de documentos analizados. Es más, la propia Mazda, como ha quedado acreditado

durante la instrucción del expediente, se ha visto obligada a aclarar a sus propios Servicios Autorizados Mazda los requisitos para denegar la garantía y la prohibición de indicar como causa de cese el hecho de que el mantenimiento del vehículo haya sido realizado fuera de la red oficial.

Esta redacción confusa y contradictoria acompañada de recomendaciones de utilización de los Servicios Autorizados Mazda sitúa, a juicio de la Dirección de Investigación, al propietario de un turismo Mazda en una clara inseguridad para poder elegir el taller que pueda realizar los servicios de mantenimiento y reparación en el periodo de garantía, sin que ello conlleve la pérdida de esa garantía. Buena prueba de ello es, a juicio de la Dirección de Investigación, la cuota no superior al 10% que los talleres independientes representan en el mercado de prestación de servicios de mantenimiento y reparación de turismos Mazda según la variable proxi elaborada por la Dirección de Investigación.

Por ello, la Dirección de Investigación considera que difícilmente puede darse una verdadera competencia entre los diversos tipos de talleres de reparación y mantenimiento durante el periodo de garantía si no están claras las condiciones exigidas por el fabricante para poder prestarlas sin riesgo a perder la garantía. Unas contradicciones y una confusión en la redacción de las condiciones de garantía y CSM que la Dirección de Investigación concluye que es resultado del acuerdo implícito o explícito entre Mazda y sus Servicios Autorizados, y tiene como objeto o potencial efecto limitar la competencia entre talleres independientes y Servicios Autorizados.

C) Valoración Jurídica de Mazda

1. En relación con las cláusulas que prohíben la prestación de servicios de mantenimiento por parte de los talleres independientes. como ya se ha señalado, Mazda alega que las cláusulas incluidas en el formulario de garantía GM-0709 y en los ejemplares de CSM vigentes hasta 2010, por las que se impide la prestación de servicios de mantenimiento por parte de los talleres independientes durante la garantía, no constituyen una infracción de los arts. 101 del TFUE y 1.1 de la LDC y que, en todo caso, (i) estarían amparadas por el Reglamento 1400/2002; (ii) sus efectos serían de *minimis*; y que (iii) habrían dejado de surtir efectos como consecuencia de las actuaciones realizadas por Mazda tras la entrada en vigor del Reglamento UE641/2010.

En relación con la alegación relativa a los efectos de estas cláusulas, añade Mazda que los rechazos de cobertura del CSM alegando como argumento el que los mantenimientos se hubiesen realizado fuera de la red Mazda, en tanto que sólo se refieren al CSM, no pueden constituir prueba de los efectos contrarios a la competencia del formulario de garantías GM-0709. Además, son tan solo 20 casos de rechazo durante un periodo de 3 años, por lo que deberían constituir prueba del impacto de *minimis* de tal cláusula del CSM.

Alegación de impacto de *minimis* que Mazda también apoya en (i) la reducida cuota en el mercado de venta de automóviles en España (del 1,30% en 2008 al 0.96% en 2010), (ii) en la más reducida cuota en el mercado de servicios de reparación y mantenimiento de automóviles en España (0,02%), y (iii) en su limitada red de

talleres, con 87 instalaciones en toda España, de los que 9 sólo trabajan exclusivamente con vehículos Mazda, y que significaría, dado que el área de influencia de cada taller de reparación se delimita por un radio de media hora, que el número de talleres independientes que habrían visto afectados por esa cláusula fuese muy reducido, tanto en el ámbito del formulario de garantías GM-0709 como en el ámbito del CSM, debido a que quienes contratan esta última garantía son clientes con una alta fidelidad a la marca.

En relación con la alegación de que los efectos de estas cláusulas habrían cesado tras las comunicaciones efectuadas a los talleres y particulares tras la entrada en vigor del Reglamento UE 461/2010, Mazda señala que además de las actuaciones señaladas por la Dirección de Investigación (HP 46 a 48), también informó que la realización de los mantenimientos fuera de la red no puede ser causa de denegación ni de la garantía ni del CSM a los nuevos y a los antiguos clientes mediante (i) la publicación del documento en la revista ZOOMZOOM y (ii) mediante el Servicio Remainder del primer cuatrimestre de 2011. Alegación que la Dirección de Investigación contesta en la Propuesta de Resolución en los párrafos 125 y 126 señalando que no ha cometido ninguna omisión.

2. En relación con los requisitos exigidos por Mazda para acreditar la realización del mantenimiento programado en talleres independientes, en primer lugar, Mazda considera que los formularios de garantías no adolecían de falta de claridad alguna sobre si los talleres independientes podían realizar anotaciones en el DSR y que no se ha producido discriminación alguna ya que los talleres independientes podían tener conocimiento de su existencia y acceder al mismo desde el área profesional de Mazda.

A este respecto, afirma que los formularios de garantía no manifiestan en ningún momento que la anotación en el DSR fuera exclusiva de los servicios autorizados. Los talleres independientes, a través del Área Profesional de la Web pública de Mazda son conscientes de la posibilidad de realizar las anotaciones en el DSR, antes del 9 de septiembre de 2011, previo registro gratuito y, posteriormente a esa fecha, sin necesidad de registro. Si aún así, el taller tiene alguna duda, Mazda disponía y dispone de un número de teléfono de asistencia. Un todo caso, la omisión de la inscripción en el DSR del mantenimiento realizado por un taller independiente no perjudica al propietario del vehículo con la pérdida de la garantía, pues Mazda exige únicamente la factura de los servicios realizados como acreditación del mantenimiento.

Dados estos hechos acreditados, Mazda considera que no es conforme a derecho la afirmación de la Dirección de Investigación de que “no considera que el hecho aislado de la omisión de la posibilidad de acceso al DSR en los formularios de garantías sea, por si misma una restricción, sino que ésta en combinación con la exigencia de pago para cumplimentar el DSR y requisitos documentales adicionales supone una restricción no justificada para los talleres independientes derivada de los formularios. Para Mazda no es posible imputarle, sin acreditarlo, una restricción de la competencia como consecuencia de conductas que aisladamente no constituyen una restricción, por mucho que se analice esta práctica en combinación con otras.

En segundo término, en cuanto al sistema de remuneración de las anotaciones en el DSR, Mazda considera que el acceso a las hojas de mantenimiento se produce en igualdad de condiciones para los servicios autorizados y para los talleres independientes; es decir, ambos tienen que pagar por el acceso a la aplicación eCSG, que es un elemento obligatorio para que los talleres realicen anotaciones en el DSR.

A este respecto, Mazda alega que la Dirección de Investigación se contradice, pues, por un lado, afirma que no se le imputa una conducta discriminatoria para, después, señalar que hay que tener en cuenta que el acceso al eCSG va incluido en la tarifa anual contratada por los servicios autorizados en tanto que a los talleres independientes deben abonar un mínimo de 5 euros por el mero hecho de haber realizado el mantenimiento de un vehículo y anotarlo en el DSR. Por otro lado, la Dirección de Investigación afirma que lo que le imputa es que no es cierto que las anotaciones en el DSR sean gratuitas, pero más tarde, sin embargo, afirma que la obligación de emplear el eCSG es una “restricción no justificada”. Mazda concluye que esta confusión de conductas imputables dificulta su identificación y, por tanto, afecta a su derecho de defensa.

Mazda considera que el servicio analizado sea de pago no es una restricción en sí misma a no ser que exista discriminación entre los servicios autorizados y los talleres independientes, lo que no ha sido acreditado por la Dirección de Investigación ya que las tarifas de acceso a cierta información del Área Profesional son idénticas para ambos talleres; los talleres independientes pueden elegir la tarifa que más les convenga dentro de las que Mazda ofrece: por horas, días, semanas, meses, año.

Mazda critica igualmente que la Dirección de Información afirme que estas conductas no serían restrictivas de la competencia por sí mismas, sino en conjunción con las demás imputadas, lo que considera contrario a derecho.

3. Cláusulas que exigen la utilización de piezas originales en las reparaciones y mantenimientos, y cláusulas que restringen el acceso a las piezas originales por parte de los talleres independientes.

Mazda, en primer lugar, niega que en los formularios de garantías y en los CSM se incluya cláusula alguna que obligue a sus servicios autorizados y a los talleres independientes al empleo de recambios originales suministrados por Mazda para realizar servicios de reparación y mantenimiento no cubiertos por la garantía, lo que sí sería una restricción muy grave de la competencia prohibida por el art. 4.1.k del Reglamento CE 1400/2002 y por la Guía Explicativa.

En segundo lugar, Mazda alega que el hecho de distribuir sus recambios a través de su red de servicios autorizados no ha restringido la competencia de los talleres independientes en el sentido de los arts. 101 del TFUE y 1.1 de la LDC. Los talleres independientes pueden acudir a los fabricantes de piezas originales Mazda para proveerse de ellas, por tanto, no están obligados a acudir a los mercados secundarios de reventa de piezas. En cuanto a las piezas necesarias para las reparaciones no cubiertas por la garantía, estos talleres pueden acudir igualmente a

los fabricantes independientes, a la propia Mazda o a los servicios autorizados Mazda.

En todo caso, Mazda considera que la Dirección de Investigación no ha demostrado que el acudir a estos mercados secundarios restrinja la competencia en modo alguno. En este sentido, Mazda considera que la Dirección de Investigación hace una interpretación sesgada y errónea del apartado 18 de las Directrices del Reglamento UE 461/2010, donde la Comisión señala la necesidad de abrir el mercado postventa de vehículos a los fabricantes de recambios con el objeto de que exista competencia entre marcas, pero en modo alguno la Comisión considera que el hecho de que el fabricante de vehículos distribuya sus piezas a través de los servicios autorizados sea una restricción de la competencia, y que esto es así lo confirma el art. 4.1.i del Reglamento CE 1400/2002 y el Informe de evaluación de la Comisión sobre la aplicación de este Reglamento de exención.

4. Cláusulas que favorecen a los Servicios Autorizados Mazda a través de la prestación de los servicios de asistencia en carretera.

Mazda alega que las condiciones en las que se presta el servicio de asistencia no ha limitado el acceso de los talleres independientes a los servicios de reparación y que se encuentran perfectamente justificadas.

Mazda considera que la prestación de este servicio de manera gratuita no puede ser considerado como una restricción de la competencia, ya que los servicios incluidos en el mismo forma parte integrante de la garantía ofrecida por Mazda, y el hecho de que se remolque el vehículo a un taller autorizado cuando la avería no puede ser reparada en situ hace posible la reparación cubierta por la garantía de forma gratuita. En aquellos casos en los que no es posible dilucidar si la avería está cubierta o no por la garantía (supuestos que serían excepcionales, pues Mazda entiende que en la mayor parte de los casos en los que se acude al servicio de asistencia en carretera la reparación estará cubierta por la garantía), el sistema de remolque resulta lógico, razonable y proporcionado a los efectos de que el técnico de Mazda pueda realizar esa valoración que no está en condiciones de hacer ni el cliente ni el conductor de la grua. En esta situación, Mazda añade que el cliente es libre de hacer reparar las eventuales averías no cubiertas por la garantía en un taller de su elección, como también es libre para, en cualquier momento, acudir a otro servicio de asistencia en carretera ofrecido por un taller independiente que no tiene porque ser necesariamente de pago. Por ello, Mazda considera que el servicio de asistencia en carretera cumple con las condiciones del art. 1.3 de la LDC y 101.3 del TFUE.

5. Acceso de los talleres independientes a la información técnica de Mazda.

Mazda alega que la existencia de un registro, sin necesidad de pago, para acceder a la lista de la información disponible no ha podido restringir la competencia entre servicios autorizados y talleres independientes, porque, (i) las premisas sobre las que descansa la imputación de la Dirección de Investigación, de falta de claridad sobre la información técnica necesaria para realizar reparaciones y mantenimientos de vehículos Mazda en los documentos entregados al propietario, carece de todo fundamento como se ha recogido *supra* en el fundamento de derecho relativo a la

acreditación de esta conducta. (ii) los términos de uso y registro en el Área Profesional de Mazda están en inglés para los servicios autorizados y para los talleres independientes. (iii) Y, por último, Mazda ha dispuesto y dispone de un número de teléfono de información común para talleres independientes y autorizados que permite solucionar las posibles dudas que los primeros puedan tener en relación con el contenido del Área Profesional de Mazda.

6. Redacción de las condiciones de garantía y del CSM

Mazda alega que no existe la confusión en las condiciones de los formularios de garantías imputada por la Dirección de Investigación, y que no se puede aceptar como prueba de esa confusión el hecho de que Mazda haya ido mejorando la redacción y la presentación de ciertos servicios. A su juicio, esta imputación de la Dirección de Investigación constituye un cajón de sastre, en el que se imputan conductas que ya se han imputado en los apartados anteriores, sin que sea procedente en derecho este reciclado de conductas ya imputadas. En cualquier caso, de considerarse que esta confusión fuese una conducta restrictiva, *quod non*, Mazda alega que los efectos habrían sido de *minimis* habida cuenta en particular de la limitada presencia de Mazda en el mercado de reparaciones y mantenimiento de vehículos.

Por último, frente a la imputación de la Dirección de Investigación de que todas estas conductas analizadas e imputadas constituyen, en su conjunto, un único acuerdo o infracción que no puede ser analizado aisladamente, que tiene por objeto y/o efecto limitar la competencia de los talleres independientes en el mercado de producto relevante, Mazda alega que conforme a la jurisprudencia comunitaria el objeto y el efecto anticompetitivo son condiciones no acumulativas sino alternativas, por lo que pesa sobre ella demostrar que todas esas conductas constituyen una restricción por objeto o una restricción por objeto de los arts. 101 del TFUE y 1.1 de la LDC, lo que considera no ha hecho.

En particular, la Dirección de Investigación no ha probado que la infracción imputada pertenezca a algunas de las categorías de acuerdos verticales considerados por la jurisprudencia como restrictivos por objeto: (i) fijación de precios mínimos de reventa, (ii) prohibición de limitación del comercio paralelo transfronterizo, (iii) prohibición absoluta del comercio por internet, (iv) las cláusulas negras incluidas en el art. 4 del Reglamento 330/2010 de restricciones verticales. Por el contrario, Mazda ha probado que actuó de buena fe, con la convicción de la legalidad antitrust de sus conductas, siendo prueba de ello que sometió a asesoría jurídica el CSM en el momento de su introducción y lo adaptó en cuanto entró en vigor el Reglamento UE 461/2010.

Mazda también alega que la Dirección de Investigación tampoco ha probado que la infracción única imputada haya producido efectos restrictivos de la competencia en el sentido de los arts. 102 del TFUE y 1.1 de la LDC. En particular, Mazda señala que ni el 100% de los automóviles Mazda vendidos desde 2005 al 30 de septiembre de 2010 (periodo analizado por la Dirección de Investigación en relación con las cláusulas que excluyen a los talleres independientes de la prestación de servicios de mantenimiento a vehículos Mazda en garantía) pasaron la revisión en un servicio

autorizado Mazda ni ha quedado acreditado que en ausencia de las cláusulas en cuestión los vehículos que sí pasaron la revisión en un servicio autorizado no lo hubiesen hecho. Por ello, la Dirección de Investigación no puede tomar la cifra de vehículos vendidos durante el periodo de vigencia de esas cláusulas como prueba de sus efectos. Por el contrario, Mazda señala que, como ya se ha analizado, habría acreditado que los potenciales efectos de haberlos serían de *minimis*.

Mazda tampoco considera que la Dirección de Investigación haya probado los efectos restrictivos de las demás conductas imputadas, y subraya que a pesar de que ella misma considere que esos efectos son de cuantificación compleja por el potencial de vehículos que habrían resultado afectados, sin embargo afirma que se puede concluir que casi todos los vehículos Mazda vendidos en el periodo analizado han visto en la práctica limitada su capacidad para acudir a talleres independientes durante el periodo de vigencia de la garantía ordinaria o ampliada.

A este respecto, considera que el número de sellados del libro registro en papel o del registro en el DSR de los mantenimientos nada dicen sobre los potenciales efectos exclusionarios de las cláusulas que reservaban los mantenimientos en periodo de garantía a los servicios autorizados Mazda, pues a juicio de esta empresa estos datos sólo prueban los mantenimientos realizados por los servicios autorizados, nada dicen de los realizados en los talleres independientes, ni tampoco dicen nada de si en ausencia de esas cláusulas los vehículos no habrían pasado la revisión con un servicio autorizado. Por el contrario, Mazda entiende que, como expuso en sus alegaciones a la acreditación de las conductas imputadas, los eventuales efectos exclusionarios de las cláusulas imputadas por la Dirección de Investigación habrían sido de *minimis*. En definitiva, Mazda termina considerando que, como mínimo, existen dudas razonables sobre la credibilidad de las afirmaciones de la Dirección de Investigación, por lo que el Consejo debe fallar a favor de Mazda.

C) Valoración Jurídica del Consejo

El Consejo coincide con la Dirección de Investigación en considerar que el conjunto de conductas imputadas en este expediente constituyen una única infracción continuada de los artículos 101.1 del TFUE y 1.1 de la LDC, que tiene aptitud para restringir la competencia de los talleres independientes en el mercado de la prestación de servicios de reparación y mantenimiento de vehículos Mazda durante la vigencia de la garantía del fabricante, mediante, principalmente, la limitación de la libertad de elección de taller por el propietario del vehículo.

Esta infracción única y continuada, al menos desde el año 2005, está integrada por un conjunto de cláusulas y conductas de origen concertado que, aun teniendo naturaleza distinta y afectar a comportamientos de Mazda y de los servicios autorizados Mazda diferentes, tienen objetivamente y en su conjunto aptitud para restringir la competencia que pueden ofrecer los talleres independientes en la prestación de los servicios de reparación y vehículos Mazda en periodo de garantía. Una aptitud restrictiva que nace del hecho de que las conductas imputadas por la Dirección de Investigación son, en unos casos, explícita o expresamente limitativas de la libertad de elección de taller del propietario del vehículo, como es el caso de

las cláusulas del formulario de garantías vigente entre julio de 2009 y mayo de 2010 y en los CSM vigentes hasta septiembre de 2010, por las que se impide al propietario realizar los mantenimientos del vehículo en periodo de garantía.

Otras cláusulas menos explícitas están redactadas con tal grado de oscuridad e imprecisión que no hacen sino dificultar, objetivamente, esa libertad de elección del propietario, en la medida en que introducen tal grado de incertidumbre sobre la conducta futura del fabricante, en el eventual supuesto de que se produzca una avería y no se hayan realizado los mantenimientos en los servicios autorizados (como era el caso del denunciante), que la conducta racional del propietario medio será no arriesgar la garantía realizando los mantenimientos y reparaciones, incluidas las no cubiertas por la garantía, en los servicios autorizados durante el periodo de garantía, máxime si como se ha acreditado, además, los talleres independientes no tienen un acceso transparente a la información técnica necesaria para prestar esos servicios (obligación de registro sin proporcionar información previa y precisa sobre el contenido técnico del Área Profesional y en inglés), y el acceso a las piezas originales Mazda se realiza a través de los servicios autorizados a un precio probablemente superior al que son adquiridos por éstos.

En particular, el Consejo coincide con la Dirección de Investigación en que tanto el formulario de garantías GM-0709 como los dos ejemplares de CSM que estuvieron vigentes hasta el 30 de septiembre de 2010 establecen de forma clara e inequívoca que las tareas de mantenimiento programadas del vehículo deben llevarse a cabo en servicios autorizados Mazda: *“El vehículo deberá pasar todas y cada una de las revisiones establecidas en un concesionario o servicio autorizado Mazda”* (HP 43). Una obligación que desaparece en el formulario de garantías GM-0610 que entró en vigor, según Mazda, en junio de 2010 (HP 39), y en el CSM que entró en vigor el 1 de octubre de 2010 (HP 45). Estas cláusulas, además, se han aplicado, pues constan en el expediente que se han producido rechazos de la garantía en caso de los CSM utilizando como argumento que las tareas de mantenimiento se habían realizado fuera de la red oficial, el último de ellos estando en vigor ya el Reglamento UE 461/2010 (HP 49).

Es cierto que entre las restricciones especialmente graves referentes sólo a la prestación de servicios de reparación y mantenimiento del art. 4.1, letras h) a l), del Reglamento CE 1400/2010, no figura la obligación de realizar el mantenimiento en la red oficial como condición para mantener la garantía, probablemente por el carácter “menos prescriptivo” de este Reglamento en comparación con el anterior. No obstante, uno de los objetivos del Reglamento era atribuir al propietario del vehículo una mayor libertad de elección a la hora de decidir dónde realizar las reparaciones o el mantenimiento, aumentando la competencia entre talleres autorizados y talleres independientes. En este contexto, en la Guía Explicativa que la Comisión publicó junto con el Reglamento CE 1400/2002, a la pregunta nº 37 de *“Si un consumidor lleva su vehículo a un taller de reparación independiente para que realice servicios de reparación y mantenimiento durante el período de garantía, ¿el fabricante puede negarse a cumplir la garantía?”*, la Comisión responde de forma clara y rotunda 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. No obstante, 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, sobre todo en el caso de las "garantías ampliadas", que dichos talleres de reparación compitieran de forma efectiva con la red autorizada." (Subrayado añadido).

Esta respuesta pone de manifiesto, a juicio de este Consejo, que la referida obligación de realizar las tareas de mantenimiento del vehículo en la red oficial de talleres Mazda, como condición para preservar la garantía comercial y ampliada (GM-0709 y CSM vigentes hasta septiembre de 2010), es objetivamente apta para infringir la prohibición de acuerdos colusorios de los arts. 1.1 de la LDC y 101 del TFUE, que difícilmente puede superar el test de eficiencias de los arts. 1.3 de la LDC y 101.3 del TFUE, que Mazda tampoco ha alegado.

Al valorar la aptitud restrictiva de estas cláusulas la Dirección de Investigación ha considerado necesario tener en cuenta otra serie de cláusulas incluidas en la documentación que se entrega al propietario al tiempo de la adquisición del vehículo, así como el comportamiento de Mazda en relación con el acceso a la información técnica y recambios originales. El Consejo comparte este análisis de la Dirección de Investigación y la motivación que conduce a rechazar las alegaciones de Mazda, y subraya que en el fundamento de derecho relativo a la acreditación de los hechos imputados concluyó, frente a las alegaciones de Mazda, que las distintas conductas que integran la una única infracción están plenamente acreditadas.

En su alegación relativa a la aplicabilidad de la regla de *minimis* a las distintas conductas imputadas por la Dirección de Investigación, Mazda parte de un mercado de producto relevante y la posición que ocupa Mazda en el mismo que han sido rechazadas por el Consejo *supra*. Con independencia de lo que se diga en el fundamento de derecho siguiente respecto a la duración de la infracción, y su innegable influencia en el análisis de *minimis* que alega Mazda, el Consejo debe recordar ahora que en el fundamento de derecho quinto se ha concluido que el mercado de producto relevante no es el defendido por la empresa incoada, y en el que fundamentalmente apoya su alegación de *minimis*, sino el mercado de servicios de mantenimiento y reparación de vehículos turismos Mazda, en el que el fabricante tiene una notable cuota de mercado, que le sitúa fuera del vigente Reglamento UE 461/2010, y que hace que en modo alguno sea de aplicación la regla de *minimis* al conjunto de las conductas imputadas desplegadas bajo la vigencia del Reglamento 1400/2002. En este sentido, al valorar los efectos exclusionarios de las referidas cláusulas, tanto la Comunicación de la Comisión Europea relativa a acuerdos de menor importancia de 22 de diciembre de 2001 (párrafo 8) como el art. 2.4.b) del Reglamento de Defensa de la Competencia (aprobado por el Real Decreto 261/2008; RDC en adelante) llaman la atención sobre la necesidad de tener en cuenta los efectos acumulativos de exclusión cuando un porcentaje elevado del mercado está cubierto por redes de distribución de efectos en el mercado similares, como es el caso del mercado relevante en este expediente.

En cualquier caso, esta alegación de *minimis* no podría prosperar a la luz de los indicios existentes sobre los efectos restrictivos generados por la infracción. Los accesos al libro de mantenimientos programados en formato papel y electrónico (DSR) señalan que estos servicios, en el periodo analizado, han sido *de facto* capturados por los servicios autorizados Mazda (HP 12). No está acreditado que esos porcentajes del 94,98 y del 99,85% del total de accesos de los servicios autorizados sean exclusivamente imputables a la infracción imputada, ni resulta razonable presumir tal cosa, pero el Consejo considera que, por las razones ya analizadas, las conductas imputadas son objetivamente aptas para reforzar sensiblemente los costes de cambio a un taller independiente, en la medida en que exacerban la alta fidelidad a la marca que caracteriza los mercados postventa de vehículos en periodo de garantía. En definitiva, sin que esos datos sean imputables sólo a la infracción acreditada, el Consejo considera que ésta es apta para haberlos incrementado significativamente. Por lo demás, se trata de un dato que es especialmente relevante del efecto exclusionario del conjunto de las conductas que configuran la infracción imputada si se atiende al dato de que la red de servicios autorizados Mazda está integrada únicamente por 87 talleres autorizados (HP 12).

Octavo.- Duración de la infracción

En el fundamento de derecho tercero se ha considerado acreditado que las cláusulas por las que Mazda reservaba los servicios de mantenimiento programado a sus red de servicios autorizados desaparecen del formulario de garantía GM 0610 que entró en vigor en junio de 2010 y del CSM que entró en vigor el 1 de octubre de 2010.

Conforme a lo establecido en los Hechos Probados 46 a 48 de esta Resolución, tras la entrada en vigor el 1 de junio de 2010 del Reglamento UE 461/2010 en lo relativo a los servicios postventa, Mazda realizó diversas actuaciones en las que manifiesta que el mantenimiento del vehículo fuera de su red oficial no es causa de rechazo de la cobertura ofrecida a través de la garantía comercial o del CSM.

En concreto, en un Boletín Informativo de Postventa dirigido el 19 de octubre de 2010 a los servicios autorizados Mazda, ésta informa que “la realización de las revisiones de mantenimiento en un taller ajeno a la Red Mazda no es causa de rechazo de reparación al amparo de la Garantía del Fabricante o de Seguridad Mazda”, así como los requisitos que deben exigir los servicios autorizados Mazda al propietario del vehículo si las revisiones se han realizado fuera de la red.

Con posterioridad a este Boletín, Mazda remitió el 10 de noviembre de 2010 una nueva comunicación mediante correo electrónico a través de la que recordaba a los gerentes de los servicios autorizados Mazda que para la denegación de la garantía comercial o del CSM de todas las reparaciones realizadas con posterioridad al 1 de junio de 2010, debían abstenerse de utilizar términos como “mantenimiento fuera de la red” o “mantenimiento por taller no autorizado por la marca”, teniendo que indicar el motivo de la denegación de la cobertura.

Mazda también ha informado a los clientes de la posibilidad de que los talleres independientes puedan prestar servicios de mantenimiento de los vehículos como

consecuencia de la entrada en vigor del Reglamento UE 461/2010 a través del área postventa de su página web (<http://www.catalogosMazda.es/postventa/con/>), información que mazda habría recogido en un folleto informativo destinado a sus clientes (folio 885-se recoge en un documento aportado). Además, Mazda remitió una carta en noviembre de 2010 a sus clientes poseedores del CSM, notificándoles que desde el 1 de junio de 2010 Mazda ya no exigía realizar los mantenimientos programados en talleres de su red oficial e informándoles que si eligiesen talleres independientes para realizar los servicios mencionados, deberían asegurarse de que se realizaban de forma correcta y de que se habían utilizado recambios, piezas y fluidos originales o de calidad equivalente a los incorporados de serie por Mazda. Mazda recalca, además, que es importante que el taller que realice el mantenimiento actualice el Libro de Mantenimiento Electrónico. En sus alegaciones al Pliego de Concreción de Hechos, Mazda alegó que esta información también se comunicó a los propietarios a través de la revista ZOOMZOOM y del Service Remainder del primer cuatrimestre del año 2011.

Apoyándose en todas estas actuaciones, Mazda sostiene que las conductas imputadas habrían cesado el 1 de junio de 2010. Por el contrario, la Dirección de Investigación entiende, en primer lugar, que la mera desaparición de los formularios de garantías y del CSM de la cláusula que reservaba los mantenimientos programados de los vehículos en garantía a los servicios autorizados no impide, tal y como se ha constatado a lo largo de la instrucción del expediente, que los servicios autorizados Mazda puedan denegar esa garantía por las cláusulas vigentes en el momento de compra del vehículo, y que Mazda únicamente puede tener conocimiento de ello si el cliente o el servicio autorizado le presenta una reclamación. Además, esta misma consideración se puede hacer respecto de los efectos que hubieran podido producir la imposición de elementos de acreditación de los servicios de mantenimiento en talleres independientes, las cláusulas por las que se exige la utilización de piezas originales, y la confusa redacción de las condiciones de los formularios de garantía. Por ello, la Dirección de Investigación concluye que los efectos exclusionarios de la infracción se han prolongado en el tiempo más allá de la entrada en vigor del Reglamento UE 4616/2010 (hasta la actualidad), cuyo texto y Directrices de aplicación excluyen expresamente de la exención este tipo de prácticas.

Mazda considera que este análisis de la Dirección de Investigación carece de todo fundamento. Así, Mazda rechaza que los servicios autorizados todavía puedan rechazar la garantía sobre la base de las cláusulas vigentes en el momento de la compra, en la medida en que ha quedado acreditado que ha informado a sus servicios autorizados y clientes de la prohibición de rechazar reparaciones cubiertas por la garantía sobre la base de que el mantenimiento se hubiera realizado en un taller independiente. Porque no es posible rechazar la garantía por ese motivo, Mazda considera que carece de fundamento que la Dirección de investigación afirme que Mazda sólo puede tener conocimiento de los rechazos tras una eventual reclamación del servicio autorizado o del cliente.

Mazda también alega que la Dirección de Investigación no ha acreditado que los efectos de las restantes conductas imputadas antes mencionadas se hayan prolongado hasta la actualidad.

El Consejo considera que la infracción acreditada se inicia, al menos, en el año 2005, en el que se edita el primero de los formularios de garantía y el primero de los ejemplares de CSM analizados en el expediente, y que se puede considerar que ha concluido el 30 de septiembre de 2010. Mazda suprimió en el formulario de garantías GM 0610 que entró en vigor el 1 de junio de 2010 y en el CSM que entró en vigor el 1 de octubre de 2010 la cláusula por la que reservaba a favor de sus servicios autorizados los mantenimientos programados durante el periodo de garantía. Además, y en relación con el resto de conductas que integran la infracción única acreditada, cabe señalar que el formulario de garantías GM 0610 también dejó de considerar el DSR como un sistema propio de los servicios autorizados Mazda (HP 39.1) y estableció una regulación más específica de la acreditación documental que debe aportar el propietario del vehículo en caso de que el mantenimiento haya sido realizado por un taller independiente (HP 39.2, 112). Novedades respecto de los formularios de garantía anteriores que se mantienen en el último de los formularios analizados en el expediente, y que entró en vigor desde noviembre de 2010 (HP 40), en el que también se elimina de la lista de exclusiones de garantía los defectos debidos a montajes de piezas y accesorios de calidad equivalente (HP 125.7, 144). Similar valoración cabe realizar respecto del ejemplar de CSM que entró en vigor en mayo de 2007 en relación con el uso de piezas equivalentes (HP 147) y del CSM que entró en vigor el 1 de octubre de 2010 en cuanto a las otras conductas referenciadas en este párrafo (HP 45, 111).

Con posterioridad a estas actuaciones en la documentación que se entrega al propietario del vehículo con la compra, Mazda comunicó a los servicios autorizados y los clientes, poniendo de manifiesto que ya no era posible rechazar la garantía por no haber realizado todos los mantenimientos programados en los servicios autorizados Mazda. Además, desde el día 9 de septiembre de 2011 el acceso a la información técnica necesaria para prestar servicios de reparación y mantenimiento de vehículos Mazda del Área Profesional de la Web pública de Mazda ya no exige registro previo a los talleres independientes (HP 87), de forma que el acceso al DSR se produce en igualdad de condiciones por parte de talleres autorizados e independientes (HP 113 y 115).

Es cierto que Mazda mantiene determinadas conductas analizadas en el expediente, como el hecho de que los formularios de garantías y del CSM no mencionen que las labores de mantenimiento deban realizarse de acuerdo con los manuales de taller de Mazda (HP 90), la exigencia al propietario de una factura que acredite determinados datos y servicios prestados (HP 117), la cláusula de la asistencia Mazda que obliga a remolcar el vehículo averiado a un taller autorizado (HP 156 y 160), o el hecho de que los talleres independientes deban adquirir con carácter general las piezas originales a través de los servicios autorizados Mazda (HP 152). Pero la naturaleza de estas conductas, sin el acompañamiento de las que han sido suprimidas o corregidas, y con la actuación pública de Mazda ante los servicios autorizados y ante los clientes acreditada, no tiene, a juicio de este Consejo, apariencia de ser

objetivamente restrictivas para generar efectos exclusionarios relevantes para considerarlas inmersas en la prohibición de acuerdos colusorios. A este respecto, cabe reseñar que el último de los rechazos de la garantía acreditados en el expediente se produce antes de las comunicaciones realizadas por Mazda a servicios autorizados y clientes, el 3 de agosto de 2010 (HP 49).

Noveno.- Sanción

La conducta anticompetitiva acreditada en este expediente constituye una infracción de la prohibición de acuerdos colusorios de los artículos 101.1 del TFUE y 1.1 de la LDC, que es calificada en el art. 62.3.a) de esta última Ley como infracción grave.

El Consejo concuerda con la Dirección de Investigación en que Mazda automóviles España SA, como parte principal de los acuerdos que integran la infracción acreditada, es responsable directo de la misma, en tanto que autora y supervisora de la aplicación de las condiciones requeridas al propietario del vehículo para el reconocimiento de las garantías ordinaria y ampliada, del establecimiento de las condiciones para la prestación de servicios de asistencia en carretera para los titulares de garantías y del suministro de información técnica a los talleres independientes para los vehículos marca Mazda.

El art. 63.1.b de la LDC faculta a este Consejo para imponer a quien de forma negligente o deliberada sea autor de una infracción grave multa que puede alcanzar hasta el 5 por ciento del volumen de negocio total de la empresa infractora en el ejercicio inmediatamente anterior al de imposición de la multa. El Consejo considera que en la adopción de las conductas que integran la infracción acreditada, concurre en Mazda, cuando menos, negligencia en la observación del deber de diligencia con el que debe actuar todo operador económico en el cumplimiento de la prohibición de acuerdos colusorios que dimana de los artículos 101.1 del TFUE y 1.1 de la LDC.

El art. 64 de la LDC establece los criterios que ha de seguir el Consejo en la determinación del importe de la multa.

A este respecto, la Dirección de Investigación señala en su Propuesta de Resolución que la cláusula de los CSM que reservaban a favor de los Servicios Autorizados Mazda la realización de las tareas de mantenimiento del vehículo podría haber afectado a 33.103 vehículos de un total de 118.319 vehículos vendidos por Mazda durante esos años, y que la cláusula de naturaleza similar contenida en el formulario de garantías GM-0709 podría haber afectado a los 10.728 vehículos vendidos durante su vigencia.

No obstante, la Dirección de Investigación subraya que, como ha quedado acreditado, la infracción sancionada está integrada por otro tipo de cláusulas dentro de los formularios de garantía que, si bien no reservan de manera expresa la prestación de los servicios de mantenimiento y reparación de vehículos Mazda durante el periodo de garantía a los Servicios Autorizados Mazda, sí limitan la prestación de estos servicios por parte de los talleres independientes. Asimismo, resalta que la redacción de los formularios de garantías ha favorecido la prestación de estos servicios por parte de la red autorizada de Mazda dado el carácter sensible que la preservación de la garantía tienen para el cliente en los primeros años de vida

útil del vehículo. Y finalmente, que la introducción de elementos que limitan y/o dificultan el acceso a las piezas de repuesto y a la información técnica de Mazda por parte de los talleres independientes frente a los Servicios Autorizados Mazda, habría contribuido a restringir la prestación de servicios de mantenimiento y reparación de vehículos Mazda por parte de talleres independientes.

En cuanto a la acreditación de los posibles efectos de esta conducta, la Dirección de Investigación considera que se puede acreditar a partir de los sellados de los libros de mantenimiento (en papel o electrónico). Así, pese a que Mazda sólo cuenta con 87 talleres autorizados, el número total de anotaciones en el libro electrónico (DSR) realizadas por unos u otros talleres (107.249 realizadas por los Servicios Autorizados Mazda y 161 realizadas por talleres independientes), es muy favorable a los primeros. Añade, no obstante, que la cuantificación de los efectos en este sentido resulta compleja por el número potencial de vehículos que habrían resultado afectados por este sistema de garantías, así como por lo dispar del precio que cada actuación sobre el vehículo puede tener, pero se puede concluir, que casi todos los vehículos Mazda vendidos en el periodo analizado (especialmente hasta 2010) han visto limitada en la práctica su capacidad para acudir a talleres independientes para la realización de labores de mantenimiento o reparación durante el periodo de vigencia de la garantía ordinaria o ampliada (tres a cinco años desde la compra del vehículo).

Finalmente y para valorar los efectos que las conductas de Mazda habrían tenido sobre la competencia, la Dirección de Investigación señala que conviene tener presente la escasa cuota de ésta en el mercado de fabricación y venta de automóviles en España (alrededor de un 1%), así como el hecho de que con la entrada en vigor del Reglamento UE 461/2010, Mazda ha llevado a cabo diversas tareas de información, tanto a su red autorizada como a los compradores y poseedores de vehículos Mazda que todavía gozaban de la garantía, tendentes a informar de la posibilidad de que los vehículos de la marca podían pasar el mantenimiento periódico en talleres que no pertenecieran a la red oficial.

Mazda disiente de este análisis de efectos de la Dirección de Investigación, como se ha puesto de manifiesto en fundamentos de derecho precedentes, en los que se han rechazado sus alegaciones sobre la improcedencia de utilizar los libros registro de los mantenimientos como medida de los efectos restrictivos de la infracción imputada, así como que, de existir esos efectos, serían de *minimis*.

En todo caso, Mazda alega que no procede la imposición de multa alguna en atención a (i) la limitada y decreciente cuota de mercado de Mazda, tanto en el mercado de venta de automóviles como en el de prestación de servicios de reparación y mantenimiento a automóviles en España, (ii) los esfuerzos de Mazda tras la entrada en vigor del Reglamento UE 461/2010 en comunicar a sus servicios autorizados y clientes, tanto nuevos como existentes, la posibilidad de realizar los mantenimientos en talleres independientes sin riesgo de pérdida de la garantía, (iii) Mazda consideró el CSM como un contrato de seguro por lo que en todo momento actuó de buena fe, (iv) Mazda ha velado por el interés de sus clientes, (v) Mazda ha colaborado en todo momento con la Dirección de Investigación y se ha mostrado

proactiva durante toda la fase de la instrucción. Circunstancias todas ellas que, en su caso, deberían ser tenidas en cuenta como atenuantes.

Conforme a la Comunicación de la CNC sobre cuantificación de las sanciones por infracciones sustantivas de la LDC de 6 de febrero de 2009 (Comunicación de multas), el importe básico de la sanción se obtiene aplicando al “volumen de ventas afectado por la infracción” un porcentaje que, pudiendo partir del 10%, podrá incrementarse por tramos de hasta un 10% de forma cumulativa (i) si la infracción es muy grave, y (ii) si el mercado relacionado con la infracción se corresponde a un input productivo (párrafo 14). Importe básico de la sanción que aumentará con la duración de la infracción conforme a unos coeficientes de ponderación decrecientes (párrafo 15), que se incrementará o reducirá en función de la concurrencia de agravantes y atenuantes (párrafo 16).

Al tiempo de determinar el porcentaje que se aplica sobre el volumen de ventas afectado por la infracción (definido en la Comunicación de multas como la suma ponderada de las ventas obtenidas por el infractor en los mercados afectados durante el tiempo de duración de la infracción), siguiendo lo dispuesto por el art. 64.1 de la LDC, el Consejo ha tenido en cuenta la reducida cuota de Mazda en el mercado de fabricación y venta de automóviles en España y las características de la infracción, que (i) no afecta directamente a precios y (ii) se limita a los servicios de reparación y mantenimiento de vehículos en periodo de garantía.

Atendiendo a las consideraciones anteriores, con el propósito de que la cuantía de la sanción respete los principios de proporcionalidad y disuasión que informan el régimen sancionador de competencia, el Consejo considera adecuado tomar como importe básico de la sanción el 0,3% del volumen de negocios proporcionado por la empresa en el ámbito de la prestación de servicios de reparación y mantenimiento de vehículos Mazda ponderado por la duración de la infracción. Al fijar este reducido porcentaje, el Consejo quiere subrayar, en coherencia con las circunstancias antes señaladas, que ha tenido en cuenta el alcance de la infracción acreditada, puesto que resulta probable que la misma no haya afectado a todos los vehículos Mazda vendidos en el periodo imputado. De esta manera, el porcentaje a aplicar sobre el importe básico de la sanción constituye una forma razonable para ajustar la multa a los referidos principios de proporcionalidad y disuasión.

Conforme a lo establecido en el fundamento de derecho anterior, la infracción acreditada se ha mantenido desde el año 2005 a 30 de septiembre de 2010. A estos efectos, puesto que el ejercicio económico de Mazda no coincide con el año natural, en aplicación de la Comunicación de multas, el Consejo ha procedido a estimar el volumen ingresos de Mazda por años naturales. El importe así obtenido debe ser reducido en un 5% por concurrencia de la atenuante del art. 64.3.a) de la LDC, relativa a la realización de actuaciones que pongan fin a la infracción, en atención a las comunicaciones realizadas a servicios autorizados y clientes que han tenido lugar antes de la incoación de este expediente. En consecuencia, procede imponer a Mazda una multa de 181.856 Euros.

Por todo cuanto antecede, vistos los preceptos legales y reglamentarios citados y los demás de general aplicación, el Consejo de la Comisión Nacional de la Competencia

HA RESUELTO

PRIMERO.- Declarar acreditada la existencia de una infracción continuada del artículo 1.1 de la Ley 15/2007, así como del artículo 101.1 del Tratado de funcionamiento de la Unión Europea, consistente en conductas colusorias que limitan a los talleres independientes la prestación de servicios de reparación y el mantenimiento, así como la utilización de recambios y el acceso a la información técnica necesarios para el mantenimiento y reparación de vehículos de la marca Mazda en España.

SEGUNDO.- Declarar responsable de dicha infracción a Mazda Automóviles de España, S.A.

TERCERO.- Imponer a Mazda Automóviles de España, S.A. una multa por importe de 181.856 Euros.

CUARTO.- Instar a la Dirección de Investigación de la Comisión Nacional de la Competencia para que vigile el cumplimiento de esta Resolución.

Comuníquese esta Resolución a la Dirección de Investigación de la CNC y notifíquese a la parte interesada, haciéndole saber que contra la misma no cabe recurso alguno en vía administrativa, pudiendo interponer recurso contencioso-administrativo en la Audiencia Nacional, en el plazo de dos meses a contar desde su notificación.