

RESOLUCIÓN

EXPEDIENTE ISDIN

(S/0049/19)

CONSEJO. SALA DE COMPETENCIA

Presidenta

D^a. Cani Fernández Vicién

Consejeros

D^a. María Pilar Canedo Arrillaga

D. Carlos Aguilar Paredes

D. Josep Maria Salas Prat

D^a. María Jesús Martín Martínez

Secretario del Consejo

D. Miguel Bordiu García-Ovies

En Madrid, a 30 de noviembre de 2022

La Sala de Competencia del Consejo de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (**CNMC**), con la composición expresada, ha dictado la presente resolución en el marco del expediente sancionador incoado por la Dirección de Competencia contra ISDIN, S.A. (**ISDIN**) por presuntas conductas prohibidas por los artículos 1 de la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia (**LDC**) y 101 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (**TFUE**).

CONTENIDO

I. ANTECEDENTES DE HECHO	3
II. LAS PARTES	6
II.1. CASTILLO GRANDA S.L. (denunciante)	6
II.2. ISDIN, S.A. (denunciada)	6
III. MARCO NORMATIVO Y MERCADO AFECTADO	6
III.1. Normativa aplicable	6
III.2. Información del mercado	8
III.2.A. Distribución al por mayor de productos farmacéuticos	9
III.2.B. Distribución minorista de perfumería y cosmética	11
IV. HECHOS	12
IV.1. Sobre el sistema de distribución de ISDIN y su política de precios y descuentos	13
IV.2. Sobre la fijación de precios por parte de ISDIN	14
V. APERTURA del procedimiento de TERMINACIÓN CONVENCIONAL	17
VI. COMPROMISOS PRESENTADOS	21
VI.1. Primer compromiso: “Comunicación proactiva a todos los distribuidores de ISDIN”	21
VI.2. Segundo Compromiso: “Inclusión de una referencia expresa al carácter orientativo del PVPR en todos los albaranes de ISDIN”	22
VI.3. Tercer Compromiso: “Inclusión de un sistema de alerta temprana en materia de competencia dentro de los procedimientos normalizados de trabajo (“PNT”) de ISDIN	22
VI.4. Cuarto Compromiso: “Sesiones de formación en materia de Competencia a toda la red comercial de ISDIN”	23
VI.5. Quinto Compromiso: “Establecimiento de un sistema objetivo y transparente de condiciones comerciales de venta a los distribuidores”	23
VI.5.A. Elementos y variables de la matriz de condiciones comerciales:.....	23
VI.6. Sexto Compromiso: “Ofrecimiento de condiciones a CASTILLOGRANDA”	25
VI.7. Séptimo Compromiso: “Fortalecimiento de la estanqueidad de la herramienta ISDIN Connect”	26
VI.8. Vigencia de compromisos y monitorización	26
VII. FUNDAMENTOS DE DERECHO	28
VII.1. [PRIMERO] COMPETENCIA PARA RESOLVER	28
VII.2. [SEGUNDO] OBJETO DE LA RESOLUCIÓN	28
VII.3. [TERCERO] VALORACIÓN DE LA SALA	29
VII.3.A. Consideraciones previas.....	29
VII.3.B. Valoración del contenido de los compromisos	30
VIII. RESUELVE	35

I. ANTECEDENTES DE HECHO

- (1) El 23 de septiembre de 2019 tuvo entrada en el registro de la CNMC un **escrito de denuncia** presentado por **CASTILLO GRANDA, S.L.** (CASTILLO GRANDA) contra ISDIN, por supuestas conductas prohibidas por la LDC, consistentes en *“la fijación de precios mínimos de reventa y abuso de posición de dominio, manifestado en la aplicación de precios no equitativos, denegación de suministros, discriminación y vinculación”*.
- (2) CASTILLO GRANDA, aportó, en apoyo de su escrito, copia de facturas, correos electrónicos, listados de precios, un requerimiento de cesación en sus conductas dirigido a ISDIN (del que no consta respuesta) enviado vía burofax y una grabación de audio de la conversación telefónica mantenida entre el representante de CASTILLO GRANDA y, presuntamente, un Jefe de Zona de la empresa denunciada¹.
- (3) En el marco de lo establecido en el apartado 2 del artículo 49 de la LDC, la Dirección de Competencia inició una información reservada, con el número de actuaciones S/DC/0049/19, con el fin de determinar, con carácter preliminar, la concurrencia de circunstancias que justificasen la incoación de expediente sancionador.
- (4) El 14 de enero de 2020, se solicitó un informe al Laboratorio de Acústica Forense de la de Policía Científica, a fin de que practicase las actuaciones pertinentes para determinar la autenticidad e integridad del archivo de audio entregado y su correspondencia con el original registrado en el dispositivo de grabación².
El 6 de febrero de 2020 se recibió el mencionado Informe elaborado por la Sección de Acústica Forense de la Comisaría General de Policía Científica, del día 5 de febrero de 2020³.
Concluía indicando la autenticidad e integridad del archivo aportado por el denunciante⁴.
- (5) A la vista de la documentación obrante en el expediente, se consideró que existían indicios racionales de la comisión de una infracción de los artículos 1 de la LDC y 101 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE).

¹ Folios 9-204.

² Folios 270-281.

³ Folios 301-305.

⁴ Folio 304.

El 26 de octubre de 2020, la Dirección de Competencia acordó, de conformidad con lo establecido en el apartado 1 del artículo 49 de la LDC, la incoación de un expediente sancionador contra ISDIN, por prácticas restrictivas de la competencia prohibidas en el artículo 1 de la LDC y 101 del TFUE, consistentes en la fijación de precios de reventa y, en particular, de los precios de venta online, de determinados productos para el cuidado de la piel, específicamente de productos de protección solar.

- (6) El 4 de diciembre de 2020, se formuló requerimiento de información a ISDIN⁵. Fue contestado el 11 de enero de 2021⁶.
- (7) El 1 de marzo de 2021, se formularon diecinueve requerimientos de información a varios distribuidores minoristas y mayoristas del sector (farmacias, parafarmacias y cooperativas farmacéuticas)⁷. Entre el 9 y el 24 de marzo de 2021 se recibieron sus contestaciones⁸.
- (8) El 19 de mayo de 2021 se realizó un requerimiento de información al Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos⁹. Fue contestado el 2 de junio de 2021¹⁰.
- (9) El 13 de julio de 2021 se realizaron nuevas solicitudes de información a:
ISDIN¹¹,
CASTILLO GRANDA¹² y
otra farmacia¹³.
Fueron contestadas entre el 26 y 28 de julio de 2021 y el 16 de agosto de 2021, se recibió el escrito de alegaciones de ISDIN¹⁴.
- (10) El 22 de octubre de 2021 tuvo entrada un escrito de ISDIN, S.A. en el que solicitaba el inicio de la tramitación del procedimiento de terminación convencional.

⁵ Folios 391-392.

⁶ Folios 405-467.

⁷ Folios 470-472.

⁸ Folios 499-502, 509-632, 636-837.

⁹ Folios 1.038-1.041.

¹⁰ Folios 1.053-1.056.

¹¹ Folios 1.089-1.091.

¹² Folios 1.085-1.086.

¹³ Folios 1.097-1.098.

¹⁴ Folios 1.102-1.231 y 1.243 y ss.

El 25 de octubre de 2021 se acordó, de conformidad con lo establecido en el artículo 39.1 del Reglamento de Defensa de la Competencia, aprobado por Real Decreto 261/08, de 22 de febrero, el inicio del procedimiento de terminación convencional con suspensión del plazo para resolver.

El 11 de noviembre de 2021, ISDIN presentó una primera propuesta de compromisos¹⁵. Fue trasladada al denunciante¹⁶. El mismo formuló alegaciones el 30 de diciembre de 2021¹⁷. No se opuso a los compromisos presentados.

- (11) El 27 de enero de 2022 la Dirección de Competencia consideró, en virtud de lo dispuesto en el artículo 39.3 del RDC, que los compromisos presentados por ISDIN el 11 de noviembre de 2020, no resolvían adecuadamente los problemas de competencia identificados.

Requirió a ISDIN para que presentase nuevos compromisos¹⁸.

- (12) El 11 de marzo de 2022 ISDIN presentó una segunda propuesta de Compromisos¹⁹.

Fue trasladada a CASTILLO GRANDA para alegaciones, sin que se haya recibido comunicación alguna por su parte²⁰.

- (13) El 8 de abril de 2022, ISDIN presentó un acuerdo del día 31 de marzo de 2022, suscrito entre ella y CASTILLO GRANDA, que concretaba uno de los compromisos propuestos²¹.

- (14) El 5 de agosto de 2022 la Dirección de Competencia elevó a la Sala de Competencia una propuesta de terminación convencional (artículo 50.5 de la LDC)²².

- (15) En su reunión de 5 de octubre de 2022 la Sala de Competencia del Consejo de la CNMC acordó **remitir a la Comisión Europea** la información prevista en 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 Tratado²³.

¹⁵ Folios 1.426-1.453.

¹⁶ Folios 1.503-1.517.

¹⁷ Folios 1.524-1.526.

¹⁸ Folios 1.537-1.540.

¹⁹ Folios 1.556-1.613.

²⁰ Folios 1.674-1.699.

²¹ Folios 1.784-1.818.

²² Folios 1706-1733.

²³ Folio 1819.

- (16) La Sala de Competencia deliberó y dictó resolución en su sesión de 30 de noviembre de 2022.

II. LAS PARTES

II.1. CASTILLO GRANDA S.L. (denunciante)

- (17) Es una microempresa (farmacia y parafarmacia) domiciliada en Gijón (Asturias) dedicada a la actividad comercial de distribución y comercialización de diversos productos farmacéuticos, de parafarmacia, cuidados corporales y salud. Comercializa sus productos tanto a través de tienda física como del canal online.

II.2. ISDIN, S.A. (denunciada)

- (18) Es una multinacional española domiciliada en Barcelona y dedicada a la fabricación de productos para el tratamiento de la piel.

Se trata de un laboratorio internacional fundado en 1975 especializado en dermatología, que ofrece soluciones integrales e innovadoras para la curación, prevención, cuidado y mantenimiento de la piel y de la salud integral de sus clientes²⁴.

Está presente en más de 40 países. Su sede central está en Barcelona y cuenta con trece filiales en todo el mundo. Sus productos se comercializan en España y en otros países, tanto dentro como fuera de la Unión Europea, a través de diversos distribuidores, que en España forman parte de una red de distribución selectiva²⁵.

III. MARCO NORMATIVO Y MERCADO AFECTADO

III.1. Normativa aplicable

- (19) ISDIN opera a través de un sistema de distribución selectiva, modelo de distribución de productos sobre el que no existe una regulación específica.
- (20) En el ámbito del Derecho de la Competencia, los sistemas de distribución bajo el modelo de distribución selectiva se definen como²⁶:

²⁴ Tal y como señala ISDIN en su escrito de fecha 11 de enero de 2021 (folio 1736).

²⁵ Tal y como señala ISDIN en su escrito de fecha 11 de enero de 2021 (folio 1737).

²⁶ Artículo 1.1 e) del Reglamento (UE) nº 330/2010 de la Comisión, de 20 de abril de 2010, relativo a la aplicación del artículo 101, apartado 3, del Tratado de Funcionamiento de la Unión

“un sistema de distribución por el cual el proveedor se compromete a vender los bienes o servicios contractuales, directa o indirectamente, sólo a distribuidores seleccionados sobre la base de criterios específicos, y los distribuidores se comprometan a no vender tales bienes o servicios a agentes no autorizados en el territorio en el que el proveedor haya decidido aplicar este sistema”.

En tanto que constituyen un tipo de acuerdos verticales, son susceptibles de ser analizados de conformidad con los artículos 1 de la LDC y 101 del TFUE²⁷.

- (21) Los acuerdos verticales se encuentran asimismo bajo el ámbito de aplicación del Reglamento (UE) nº 330/2010, de la Comisión, de 20 de abril de 2010, relativo a la aplicación del artículo 101, apartado 3, del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea a determinadas categorías de acuerdos verticales y prácticas concertadas (en adelante, REC)²⁸. También son de aplicación las Directrices relativas a las restricciones verticales (2010/C 130/01) (en adelante, las Directrices), que establecen los principios para evaluar los acuerdos verticales con arreglo al artículo 101 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea. El artículo 2 del REC establece los supuestos de exención para determinadas restricciones verticales:

“1. Con arreglo al artículo 101, apartado 3, del Tratado y sin perjuicio de las disposiciones del presente Reglamento, se declara que el artículo 101, apartado 1, del Tratado no se aplicará a los «acuerdos verticales».

Esta exención se aplicará en la medida en que tales acuerdos contengan «restricciones verticales».

[...]”.

El artículo 3.1 del REC especifica:

“La exención prevista en el artículo 2 se aplicará siempre que la parte del mercado del proveedor no supere el 30 % del mercado de referencia en el que vende los bienes o servicios contractuales y que la parte del mercado del comprador no

Europea a determinadas categorías de acuerdos verticales y prácticas concertadas y Artículo 1.1 g) del nuevo Reglamento (UE) 2022/720 de la Comisión de 10 de mayo de 2022 relativo a la aplicación del artículo 101, apartado 3, del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea a determinadas categorías de acuerdos verticales y prácticas concertadas.

²⁷ Se entiende por «acuerdos verticales»: acuerdos o prácticas concertadas suscritos entre dos o más empresas que operen, a efectos del acuerdo o de la práctica concertada, en planos distintos de la cadena de producción o distribución y que se refieran a las condiciones en las que las partes pueden adquirir, vender o revender determinados bienes o servicios (Art. 1 Reglamento (UE) nº 330/2010 y Artículo 1 del Reglamento (UE) 2022/720).

²⁸ Reglamento en vigor en el momento en el que se produjeron las conductas investigadas. Actualmente sustituido por el Reglamento (UE) 2022/720 de la Comisión de 10 de mayo de 2022 relativo a la aplicación del artículo 101, apartado 3, del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea a determinadas categorías de acuerdos verticales y prácticas concertadas, en vigor desde el 1 de junio de 2022.

supere el 30 % del mercado de referencia en el que compra los servicios o bienes contractuales”

(22) De conformidad con el párrafo 176 de las Directrices:

“la distribución selectiva cualitativa y cuantitativa puede beneficiarse del Reglamento de Exención por Categorías mientras la cuota de mercado del proveedor y la del comprador no excedan ninguna de ellas del 30 %, aun cuando se combine con otras restricciones verticales no especialmente graves, como, por ejemplo, la no competencia o la distribución exclusiva, siempre y cuando no se restrinjan las ventas activas de los distribuidores entre sí o de éstos a los usuarios finales. El Reglamento de Exención por Categorías exime la distribución selectiva con independencia de la naturaleza del producto de que se trate y del criterio de selección.”

Sin embargo, el artículo 4 del REC recoge las restricciones especialmente graves que retiran el beneficio de la exención al establecer lo siguiente:

“Artículo 4. Restricciones que retiran el beneficio de la exención por categorías (restricciones especialmente graves)

La exención prevista en el artículo 2 no se aplicará a los acuerdos verticales que, directa o indirectamente, por sí solos o en combinación con otros factores bajo control de las partes, tengan por objeto:

a) la restricción de la facultad del comprador de determinar el precio de venta, sin perjuicio de que el proveedor pueda imponer precios de venta máximos o recomendar un precio de venta, siempre y cuando éstos no equivalgan a un precio de venta fijo o mínimo como resultado de presiones o incentivos procedentes de cualquiera de las partes; [...]”

(23) Tal y como señalan las Directrices, el artículo 4 del REC contiene una lista de restricciones especialmente graves que conducen a la exclusión de todo el acuerdo vertical del ámbito de aplicación del REC. La inclusión de tal restricción especialmente grave en un acuerdo da lugar a la presunción de que el acuerdo está incluido en el ámbito del artículo 101, apartado 1 y de que es poco probable que se cumplan las condiciones del artículo 101, apartado 3, y, por ello, no se aplica la exención por categorías.

III.2. Información del mercado

(24) Las prácticas analizadas en este expediente se habrían producido en el mercado de distribución al por mayor de especialidades y productos farmacéuticos a oficinas de farmacia en su segmento de productos de parafarmacia; sin embargo, los efectos se habrían producido en el mercado del comercio al por menor de productos de perfumería y cosmética en establecimientos especializados.

III.2.A. Distribución al por mayor de productos farmacéuticos

- (25) En el Informe del extinto Tribunal de Defensa de la Competencia (TDC) en el marco del expediente de concentración económica C96/06 COFARES/HEFAME se consideró como mercado de producto la distribución al por mayor de especialidades y productos farmacéuticos a oficinas de farmacia²⁹. El mismo comprendería toda la gama de especialidades farmacéuticas, y otros productos de parafarmacia, como productos infantiles, dietéticos, ortopédicos, cosméticos, etc. Pueden verse en la misma línea precedentes posteriores nacionales y de la UE ³⁰.
- (26) Asimismo, en precedentes europeos, se ha subdividido el mercado de distribución mayorista de productos farmacéuticos atendiendo a tres categorías³¹: i) categoría de los mayoristas, ii) categoría de los clientes y iii) categoría de los productos

En cuanto a las **categorías de mayoristas**, se han definido dos categorías, excluyendo la venta directa, constituyendo cada uno un mercado separado³²: (i) *full-line wholesalers* (almacenes de gama completa), que ofrecen una amplia gama de productos farmacéuticos y (ii) *short-line wholesalers*, que ofrecen únicamente una gama más restringida.

En términos de **categorías de clientes**, los precedentes de la UE citados han distinguido, en función de los diferentes patrones de entrega y compra entre:

²⁹ En línea con las denominaciones recogidas en la normativa en vigor, ha de entenderse que dicha denominación se corresponde con medicamentos y productos sanitarios (entendiéndose que en ellos se incluyen los productos citados en el análisis de mercados, incluyendo medicamentos, efectos y accesorios, parafarmacia y/o productos de cuidado personal).

³⁰ Véase entre los nacionales C-0959/18 BIDADARMA/SOCOFASA, C-0958/18 BIDADARMA/ZACOFARVA y C-0745/16 CECOFAR/GRUPO FARMANOVA, C-0725/16 HEFAME/COOFAMEL – ACTIVOS- entre otros; y entre los Europeos M.2573 A&C/GROSSFARMA, M.7935- MCKESSON DEUTSCHLAND/BELMEDIS/COPHANA/ESPAFARMED/ALPHAR PARTNERS/SOFIADIS, entre otros (asimismo, en el precedente M 7323- NORDIC CAPITAL/GDH VERWALTUNG se especifica que la Comisión considera que los mayoristas full-line incluyen higiene y aseo personal, productos de belleza, etc.).

³¹ M. 4301 ALLIANCE BOOTS/CARDINAL HEALTH, M.7494 BROCACEF/MEDIQ NETHERLANDS, o M.7818 MCKESSON/UDG HEALTHCARE (PHARMACEUTICAL WHOLESALE AND ASSOCIATED BUSINESSES).

³² M. 4301 ALLIANCE BOOTS/CARDINAL HEALTH, M.7494 BROCACEF/MEDIQ NETHERLANDS, M.7818 MCKESSON/UDG HEALTHCARE (PHARMACEUTICAL WHOLESALE AND ASSOCIATED BUSINESSES), M.1243 ALLIANCE UNICHEM PLC/SAFA GALENICA SA, M.2193 ALLIANCE UNICHEM/INTERPHARM, M. 2573 A&C/GROSSFARMA, M.2432 ANGELINI/PHOENIX/JV, entre otros.

- oficinas de farmacia y doctores³³ y
- hospitales.

(27) En cuanto a las **categorías de producto**, dentro de los comercializados por farmacias, cabe distinguir entre: i) medicamentos y ii) productos parafarmacéuticos.

Dentro de este segundo grupo, la categoría de los productos parafarmacéuticos agrupa una variada gama de productos heterogéneos con reglamentaciones menos exigentes que las de los medicamentos.

Dentro de estos últimos, se ha distinguido entre los denominados (i) efectos y accesorios (algodones, gasas, vendas, esparadrapos, apósitos, parches oculares, absorbentes para incontinencia, etc.) y (ii) otros productos de nutrición infantil, cosmética, herboristería y fitoterapia, nutrición enteral, productos dietéticos, ortopédicos, del cuidado de la salud, etc.³⁴.

En esta segunda categoría, la de productos parafarmacéuticos, cabría encuadrar los denominados productos de dermocosmética, que son el objeto de este expediente. Puede considerarse que la dermocosmética es un punto intermedio entre un cosmético tradicional y un medicamento. Incluye un conjunto de productos diferenciados de los meramente cosméticos, entre los que, sin ánimo de hacer una enumeración exhaustiva, se pueden citar: cuidado de la piel (anti-edad, protección solar, etc.) cuidado capilar, etc.

(28) En cuanto al **mercado geográfico**, los precedentes citados han establecido que este en ningún caso es más amplio que el nacional, pudiendo comprender, según los casos, una provincia, una región o un territorio limítrofe.

(29) Las prácticas analizadas en este expediente se habrían producido, por tanto, en el mercado de distribución al por mayor de especialidades y productos farmacéuticos y, dentro de éste, en el segmento de productos parafarmacéuticos, concretamente productos de dermocosmética.

(30) Como ya se explica en el apartado de “marco normativo”, ISDIN distribuye sus productos en España a través de un sistema de distribución selectiva, tal y como indica en su escrito del 11 de enero de 2021, en el que reconoce que, dentro del

³³ En el precedente europeo M.7818 MCKESSON/UDG HEALTHCARE (PHARMACEUTICAL WHOLESALE AND ASSOCIATED BUSINESSES), se define el concepto de médicos prescriptores (dispensing doctors), que son doctores autorizados a dispensar productos farmacéuticos a pacientes que viven en zonas con pocas o ninguna oficina de farmacia.

³⁴ M. 8406 KESKO/ORIOLA/JV, M.2951- A.S. WATSON/KRUIDVAT, entre otros.

sistema de distribución selectiva tal y como indica en su escrito de fecha 11 de enero³⁵:

“ISDIN ha optado por un sistema de distribución selectiva para, entre otros: (i) potenciar y proteger la imagen de calidad e innovación de sus productos; (ii) promover que los consumidores reciban un asesoramiento especializado acerca de las características y propiedades de los productos; (iii) evitar que se produzcan alteraciones o modificaciones en el estado, presentación, embalaje o etiquetado de los productos; (iv) asegurar un almacenamiento adecuado de los productos; y (v) procurar que no se venda producto falsificado”.

Asimismo, ISDIN reconoce que, dentro del sistema de distribución selectiva, el canal farmacia tiene un peso mayoritario³⁶.

Por otro lado, ISDIN manifiesta en el citado escrito del 11 de enero de 2021, que “la cuota de ISDIN en el mercado de productos dermocosméticos está por debajo del [0-10%] tanto en valor como en volumen”³⁷.

Este dato se corresponde con la información aparecida en prensa que refleja los datos que baraja la consultora IQVIA, por lo que se considera acreditado que ISDIN tiene una cuota inferior al 10% en el mercado de distribución de productos farmacéuticos, segmento de parafarmacia y, por último, subsegmento de dermocosméticos.

- (31) En cuanto al segmento más estrecho, por productos, referido a fotoprotectores, señala ISDIN:

“[...] si nos centramos en el segmento de productos de fotoprotección, las mejores estimaciones disponibles le dan a ISDIN una cuota total de un [20-30%] en valor y un [10-20%] en volumen, teniendo en cuenta las ventas totales de estos productos en todos los canales (farmacia, parafarmacia, grandes superficies y digital)”.

III.2.B. Distribución minorista de perfumería y cosmética

- (32) De acuerdo con los precedentes nacionales y de la UE referidos al sector de perfumería y cosmética, se pueden realizar las siguientes segmentaciones de mercado³⁸.

³⁵ Folios 420-421.

³⁶ Folio 419.

³⁷ Folios 408-418.

³⁸ Entre los nacionales véase C-0102/08 NMA51/MERCAPITAL/BEAUTY BELL, C/0486/12 DIA/SCHLECKER, N-0522 AVIATE/CADYSSA/IBEDROPER Y N-07049 IBERDROPER/JUTECO, C/0894/17 DOUGLAS / DAPARGEL - NEGOCIO ADQUIRIDO, C/0849/17 DOUGLAS/ BODYBELL y entre los europeos M.186 HENKEL/NOBEL, M.312 SANOFI/YVES SAINT LAURENT, M.1534 PINAULTPRINTemps-REDOUTE/GICCI, M.2951 A.S.WATSON/KRUIDVAT, M.3643 SEPHORA/EL CORTE INGLÉS/JV.

- (33) En primer lugar, en función de la gama del producto vendido, puede diferenciarse entre productos de lujo y productos de consumo de masas. Si bien ambos cumplen una función similar, en general, no son intercambiables. La categoría de lujo incluye productos de alta calidad, relativamente caros y que se comercializan mediante una marca de prestigio. Por su parte, los productos de consumo de masas son más baratos y sencillos y los supermercados son un canal de venta importante para ellos.
- (34) En segundo lugar, según la Comisión Europea, ambos mercados podrían segmentarse en categorías, como productos de maquillaje, tratamientos, perfumes para hombre y mujer, etc.
- (35) Además, cabe la posibilidad de segmentar el mercado en función del tipo de establecimiento para su comercialización (especializados, grandes almacenes y supermercados). Dentro de estos canales de distribución, las farmacias y parafarmacias se consideran un establecimiento especializado.
- (36) Desde un punto de vista geográfico, los precedentes nacionales y de la UE señalan que el mercado de la distribución minorista de productos de droguería, higiene y perfumería (DHP) de gran consumo es fundamentalmente de carácter local³⁹. Para los productos de gran consumo, la Comisión ha establecido que el área de influencia de un establecimiento minorista correspondería a una zona equivalente a veinte minutos en coche en torno al mismo, por lo cual el mercado relevante tendría una dimensión local⁴⁰.
- (37) Sin embargo, conviene destacar que en los últimos años se ha desarrollado exponencialmente el canal online dando lugar al denominado comercio electrónico⁴¹. El mismo, por su propia naturaleza, tiene un ámbito geográfico que puede ser incluso superior al nacional.

IV. HECHOS

- (38) A continuación, se enumeran los hechos que la DC consideró relevantes, basándose en la información obtenida a través del escrito de denuncia y su

³⁹ C/0486/12 DIA/SCHLECKER, M.1870 LVMH/PRADA/FENDI y M.3643 SEPHORA/EL CORTE INGLÉS/JV.

⁴⁰ M.3643 SEPHORA/EL CORTE INGLÉS/JV.

⁴¹ Entendido en los términos de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico y Directiva 2000/31/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio de 2000, relativa a determinados aspectos jurídicos de los servicios de la sociedad de la información, en particular el comercio electrónico en el mercado interior (Directiva sobre el comercio electrónico).

documentación anexa y en las contestaciones a los requerimientos de información realizados por el órgano instructor a la denunciante, a la empresa incoada, al Consejo General de Colegio Oficiales de Farmacéuticos y a una serie de distribuidores minoristas y mayoristas del sector (farmacias, parafarmacias y cooperativas farmacéuticas).

IV.1. Sobre el sistema de distribución de ISDIN y su política de precios y descuentos

- (39) ISDIN distribuye sus productos en España a través del sistema de distribución selectiva, tal y como reconoce en su escrito del 11 de enero de 2021⁴². Se reproduce a continuación:

“ISDIN ha optado por un sistema de distribución selectiva para, entre otros: (i) potenciar y proteger la imagen de calidad e innovación de sus productos; (ii) promover que los consumidores reciban un asesoramiento especializado acerca de las características y propiedades de los productos; (iii) evitar que se produzcan alteraciones o modificaciones en el estado, presentación, embalaje o etiquetado de los productos; (iv) asegurar un almacenamiento adecuado de los productos; y (v) procurar que no se venda producto falsificado”.

La empresa reconoce que sus productos destinados al cuidado de la piel en España se distribuyen mayoritariamente a través del canal farmacia⁴³.

- (40) La política de precios de ISDIN se basa en la existencia de un sistema de recomendación de precios de venta al público, sugeridos por la propia empresa mediante los listados remitidos a sus clientes, así como a través de la web “Love Isdin”⁴⁴. Así se reconoce en su escrito del 11 de enero de 2021:

“La política de precios de ISDIN con respecto a distribuidores se basa en (i) un listado de precios de venta de laboratorio (“PVL”); y (ii) precios de venta al público recomendados (“PVPR”). El PVL es una indicación del precio de cesión del producto al distribuidor (precio de venta de ISDIN o precio de tarifa). El PVL y el PVPR son uniformes en todo el territorio nacional.

[...]

A partir de este PVL, ISDIN negocia a través de sus delegados comerciales con los miles de distribuidores con los que trabaja las condiciones comerciales que se aplican a cada uno y que determinan no solo el tipo y el nivel de descuentos aplicables, sino también las inversiones promocionales que ISDIN puede hacer en cada uno de ellos.

Estas condiciones comerciales son únicas para cada distribuidor y dependen de multitud de factores tales como los acuerdos históricos que venían aplicándose en

⁴² Folios 420-421.

⁴³ Folio 419.

⁴⁴ Plataforma de ISDIN: <https://www.isdin.com/love-isdin/>

*el pasado, el volumen de compras, el perfil o posicionamiento del distribuidor, los resultados de la negociación individualizada con el delegado de ventas responsable del cliente, etc.”.*⁴⁵

Esta información está corroborada por los clientes de ISDIN⁴⁶.

IV.2. Sobre la fijación de precios por parte de ISDIN

- (41) ISDIN fijaba precios en los términos que se exponen a continuación y sobre la base de la conversación telefónica de 25 de febrero de 2019, entre el representante legal de la denunciante (M) y el Jefe de zona de la empresa denunciada (JA), cuya transcripción se aportó por el denunciante⁴⁷:
- (42) En primer lugar, como se aprecia en la conversación, el jefe de zona actúa en sintonía con el jefe nacional de ventas de ISDIN⁴⁸:

“Confidencial”

A lo largo de la conversación, “M” planea una serie de cuestiones con el fin de aclarar la situación comercial con su proveedor, ISDIN:

“Confidencial”.

Avanzada la conversación, y en respuesta a preguntas concretas acerca de las condiciones de venta por parte de la farmacia, se afirma:

*“Confidencial”.*⁴⁹

- (43) La conversación transcrita constituye elemento probatorio dado que, tal y como indica el Informe sobre Análisis de grabaciones de audio elaborado por la Sección de Acústica Forense de la Comisaría General de Policía Científica, de 5 de febrero de 2020, no se han producido alteraciones en las grabaciones de audio aportadas como prueba por el denunciante⁵⁰.

De acuerdo con el mismo *“se puede afirmar que el archivo registrado en el soporte DVD referido anteriormente se corresponde con el encontrado en el teléfono móvil objeto de estudio”*⁵¹. *“Se han extraído los códigos “hash” de ambos archivos. Los códigos Hash son series alfa-numéricas de longitud fija que*

⁴⁵ Folio 1.740.

⁴⁶ Folios 879, 529, 899, 941, 976.

⁴⁷ Folios 260-269.

⁴⁸ Folio 262.

⁴⁹ Folio 263.

⁵⁰ Na/Ref: BINCIPOL 20-4747 (VOZ 5/20). Folios 303-305, Folio 27.

⁵¹ Folio 304.

representan o identifican unívocamente una cantidad de datos digitales de mucho mayor volumen. Si de alguna forma, los archivos digitales objeto de estudio son alterados con posterioridad a su creación (ediciones, metadatos, etc.), los códigos hash se ven igualmente modificados pudiendo ser detectada la incidencia”⁵².

- (44) Prácticas como la descrita han sido relatadas en contestación a los requerimientos, por otras dos farmacias⁵³.
- (45) La primera farmacia afirma haber experimentado una conducta similar a la descrita, consistente en la obligatoriedad de fijar unos precios y la suspensión de la entrega de la mercancía en caso de no cumplirse con esa obligación, así como la existencia de mecanismos de control a través de dispositivos informáticos⁵⁴ (como se lee en la contestación aportada por la farmacia):

“[MS] fue el responsable que impuso que debía encuadrarme en unos precios tasados por el laboratorio. Además, me pedía una serie de datos de venta de productos del propio laboratorio y de la competencia. Yo accedí a que [JC], responsable informático de ISDIN procediera a la instalación de un extractor informático en mi programa de gestión de la farmacia física. No obstante, y dado mi negativa a encuadrarme en la fijación de precios de [MS], esta persona tomó la decisión de que un subordinado suyo, (el Key Account de nombre [I]) no tramitara [SIC] mis pedidos directos, por tanto, no vendiera a [la farmacia] a finales de 2017. En marzo de 2018 en Infarma en Madrid volví a negociar con [MS] en persona, pero como no terminé de subir los precios, me dejaron todo el año 2018 sin poder comprar. En marzo de 2019 en Infarma en Barcelona y con la reubicación de [MS] a otras funciones, [JM] primero y [JS] después me permitieron volver a comprar pasando por alto el tema de los precios, con lo que nunca he dado mi brazo a torcer”.

- (46) Sobre el seguimiento de precios que realizaba ISDIN, se transcribe la conversación mantenida por la “Key Account” de ISDIN a través del WhatsApp⁵⁵:

“Confidencial”

- (47) La segunda farmacia relata también el seguimiento en precios y la fijación de precios inferiores en promociones por email, si bien no aporta mayor detalle en su contestación⁵⁶.

⁵² Folio 304.

⁵³ La primera radicada en Burgos y la segunda en Madrid.

⁵⁴ Folio 929.

⁵⁵ Folio 987.

⁵⁶ Folio 888.

- (48) La obtención de los descuentos más elevados habría estado sujeta a la colaboración con ISDIN en el mantenimiento de los precios de reventa, tal y como apuntan las declaraciones del jefe de zona con M en la referida conversación telefónica de 25 de febrero de 2019⁵⁷:

“Confidencial”.

- (49) En el mismo sentido, la primera farmacia señala en su contestación a la solicitud de información⁵⁸:

“Desde que a consecuencia de cambiar a [...] de responsabilidades y abrirse el laboratorio a vender a [...], las condiciones en 2019 fueron peores que a cualquier otra farmacia física (aunque pudiese llegar a comprar muchísimo más). Por mucho que comprase no conseguía un descuento mejor que el [...] % en solares y [...] % en el resto de parafarmacia. En 2021 derivado de la pandemia y de su investigación ISDIN se ha abierto a ofrecerme un descuento del [...] % en solares y [...] % en el resto. Las farmacias físicas en todo este tiempo han gozado de un [...] % de descuento en absolutamente todos los productos”.

- (50) De acuerdo con la denuncia, ISDIN habría modificado sus condiciones comerciales en junio de 2018 exigiendo, entre otras, un precio mínimo de reventa, condición que el denunciante se negó a cumplir produciéndose el cese del suministro de productos por parte de ISDIN⁵⁹.

En posteriores conversaciones para reconducir la relación comercial (febrero 2019), ISDIN mantenía las referidas condiciones.

La relación comercial entre ambas partes no se ha retomado hasta 2022, mediante un acuerdo adoptado durante la tramitación de la terminación convencional de este expediente.

- (51) ISDIN dispone de herramientas informáticas que pudieran contribuir a facilitar el monitoreo de los precios aplicados por sus distribuidores; en la propuesta de compromisos presentada⁶⁰.

Al respecto indica que cuenta con la herramienta *ISDIN Connect* que “[...] permite que cada una de las farmacias conectadas comparta con ISDIN sus datos de ventas de los productos ISDIN tanto en valor como en volumen, entre otros”⁶¹.

⁵⁷ Folios 9-14 y 261.

⁵⁸ Folios 929-930.

⁵⁹ Folio 5.

⁶⁰ Folios: 1.754-1.777

⁶¹ Folio 1.769.

V. APERTURA DEL PROCEDIMIENTO DE TERMINACIÓN CONVENCIONAL

- (52) El 22 de octubre de 2021 ISDIN solicitó el inicio de actuaciones tendentes a la terminación convencional del procedimiento, en los términos previstos en el artículo 52 de la LDC, aportando una primera propuesta de compromisos el día 11 de noviembre de 2021.
- (53) La terminación convencional solicitada pretende poner fin al expediente, solucionando los problemas de competencia detectados, consistentes en la fijación de precios de reventa.

De ahí que los compromisos presentados pretendan (i) implantar un sistema de descuentos objetivo basado en criterios conocidos por los destinatarios que evite prácticas de vinculación de los descuentos al seguimiento de una determinada política de precios (ii) restituir a CASTILLO GRANDA en sus condiciones comerciales anteriores y reparar los perjuicios causados.

Para lograr este objetivo, ISDIN se compromete a: comunicar de manera proactiva el carácter orientativo del PVPR en todos los albaranes de ISDIN, incluir un sistema de alerta temprana en materia de competencia dentro de los Procedimientos Normalizados de Trabajo ("PNT") de ISDIN y comunicación a clientes, implantar sesiones de formación en materia de competencia a toda la red comercial de ISDIN, establecer un sistema objetivo y transparente de condiciones comerciales de venta a los distribuidores, ofrecer las mismas condiciones que tenía con anterioridad CASTILLO GRANDA, y fortalecer la estanqueidad de la herramienta ISDIN Connect a través de un sistema de "murallas chinas".

- (54) De conformidad con el artículo 1 LDC y 101 TFUE, se prohíbe 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 y, en particular, los que consistan en la fijación, de forma directa o indirecta, de precios o de otras condiciones comerciales o de servicio.

Respecto a los acuerdos verticales, el artículo 4 del Reglamento UE 330/2010 (REC) – vigente en el momento que tuvieron lugar los hechos denunciados, hoy artículo 4 del Reglamento UE 2022/720 -, relativo a las restricciones que retiran el beneficio de la exención por categorías (restricciones especialmente graves), señala:

“La exención prevista en el artículo 2 no se aplicará a los acuerdos verticales que, directa o indirectamente, por sí solos o en combinación con otros factores bajo control de las partes, tengan por objeto:

a) la restricción de la facultad del comprador de determinar el precio de venta, sin perjuicio de que el proveedor pueda imponer precios de venta máximos o recomendar un precio de venta, siempre y cuando éstos no equivalgan a un precio de venta fijo o mínimo como resultado de presiones o incentivos procedentes de cualquiera de las partes, [...]”⁶²

- (55) La posible fijación de precios – mantenimiento de precios de reventa (MPR), en la terminología de las Directrices –, como se ha señalado con anterioridad, según el artículo 4 a) del REC, constituye una infracción especialmente grave (cláusula negra) que retira el beneficio de la exención por categorías.
- (56) En este caso, un delegado comercial de ISDIN dio indicaciones a la farmacia denunciante, sobre los PVP, haciendo depender del seguimiento de dichos precios la obtención de descuentos e incluso el propio suministro del producto que, según los hechos acreditados en el apartado 5.2, se suspendió a la denunciante como consecuencia de vender por debajo del precio recomendado. Prácticas similares fueron relatadas también, como ya se ha expuesto, por otras dos farmacias.

Como se indica en las Directrices, el MPR se puede lograr usando medios indirectos, entre otros, fijando el nivel máximo de descuento que el distribuidor puede conceder partiendo de un determinado nivel de precios establecido o subordinando la concesión de descuentos a la observancia de un determinado nivel de precios⁶³. Asimismo, se consideran medios indirectos para lograr el MPR: las amenazas, intimidación, advertencias, retraso o suspensión de entregas o resoluciones de contratos en relación con la observancia de un determinado nivel de precios.

De acuerdo con las Directrices, los medios directos o indirectos de fijación de precios son más eficaces si se combinan con medidas destinadas a identificar los distribuidores que rebajan los precios, tales como la implantación de un sistema de control de precios.

⁶² En este expediente no se ha cuestionado por el denunciante ni la existencia de precios recomendados ni la utilización del sistema de distribución selectiva para la distribución de productos de dermocosmética, esto es, la utilización de “un sistema de distribución por el cual el proveedor se compromete a vender los bienes o servicios contractuales, directa o indirectamente, sólo a distribuidores seleccionados sobre la base de criterios específicos, y los distribuidores se comprometan a no vender tales bienes o servicios a agentes no autorizados en el territorio en el que el proveedor haya decidido aplicar este sistema”. En cualquier caso, estas restricciones quedarían amparado por el REC al no superarse el umbral del 30 %.

⁶³ Directrices, párrafo 48.

- (57) La DC constata que ISDIN tiene un sistema de aplicación de condiciones comerciales o descuentos opaco, que no es objetivo ni conocido por sus destinatarios, depende de multitud de factores y se basa en la negociación individual y, en última instancia, en el criterio del departamento comercial de ISDIN, como ha quedado acreditado, lo que, en la práctica, facilita la vinculación de los descuentos al seguimiento de una determinada política de precios.
- Por otra parte, el uso de herramientas informáticas y sistemas como “*ISDIN Connect*”, que recaban datos sobre ventas realizadas por los distribuidores minoristas, en los términos ya descritos, facilita que ISDIN pueda realizar un monitoreo de los PVP aplicados por los distribuidores y constituya así, un elemento coadyuvante en una política de fijación de precios.
- (58) A la vista de lo hasta aquí expuesto, la DC considera que la fijación de precios de reventa por parte de ISDIN a sus distribuidores minoristas, en los términos descritos, podría ser contraria a los artículos 1 de la LDC y 101 del TFUE, sin que quepa su exención en aplicación de los apartados 1.3 LDC y 101.3 del TFUE.
- (59) Siguiendo lo dispuesto en la *Comunicación de la CNC sobre terminación convencional* (en adelante, la *Comunicación*) y a efectos de considerar la pertinencia de utilizar esta vía de finalización del procedimiento, han de examinarse en primer lugar los aspectos formales o cuestiones procedimentales y posteriormente los sustantivos o de fondo.
- (60) En cuanto a los aspectos procedimentales, (i) el solicitante se puso en contacto con la Dirección de Competencia para explorar la posibilidad de la terminación convencional del expediente sancionador. (ii) la solicitud se produjo antes de la notificación del Pliego de Concreción de Hechos y (iii) contenía las líneas generales de los compromisos que el presunto infractor estaría dispuesto a presentar, así como una justificación de por qué esos compromisos se consideraban adecuados y suficientes para posibilitar la terminación convencional del expediente sancionador.
- (61) En cuanto a los aspectos de fondo, cabe señalar que (i) se trata de una conducta que no se agota en sí misma, con lo que se satisface uno de los requisitos señalados en la *Comunicación* y (ii) no puede considerarse que las conductas hayan afectado a una parte significativa del mercado, como más adelante se verá, ni que hayan tenido efectos irreversibles y (iii) el presunto infractor (ISDIN) no ha sido declarado con anterioridad por la CNMC ni por otra autoridad de defensa de la competencia responsable de una práctica prohibida por conductas similares.

- (62) A pesar de que la conducta tuvo efectos sobre el denunciante, estos no pueden considerarse irreversibles; éste siguió adquiriendo productos de ISDIN en el mercado y se ha presentado un compromiso específico sobre esta cuestión, como se verá más adelante, que ha supuesto el resarcimiento al denunciante por el daño causado y la adopción de un acuerdo entre ambos.
- (63) Asimismo, la información recabada a lo largo de la instrucción ha puesto de manifiesto que el impacto real de estas restricciones no habría sido significativo en el mercado. Por este motivo, la Dirección de Competencia considera que la conducta analizada no afectó a una parte sustancial del mercado ni ha tenido efectos irreversibles sobre la competencia durante un periodo de tiempo significativo. En este sentido, hay que tener presente que existe una fuerte competencia intramarca, un incremento del peso del canal online y que ISDIN no limita a sus distribuidores el uso de internet (webs propias o de terceros).
- (64) Adicionalmente, en los requerimientos de información realizados -todos los terceros consultados, salvo dos- confirman que ISDIN no limita, con carácter general, la libertad de sus distribuidores a la hora de establecer su política de precios de reventa. En este sentido el Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos ha señalado que *“puede confirmar que ni tenía conocimiento ni ha recibido ninguna queja relacionada con ninguna práctica en la que ISDIN haya podido fijar los precios de venta de alguno de sus productos en el canal online”*.⁶⁴
- (65) Constatado el cumplimiento de los requisitos formales y materiales identificados en la citada Comunicación, debe tomarse en consideración que la solicitud de una terminación convencional permite un ahorro de trámites de instrucción, a fin de posibilitar una rápida implementación de los remedios que ponen fin a la situación de restricción de la competencia detectada, ya que aún no se ha evacuado el Pliego de Concreción de Hechos.
- (66) Especialmente relevante es el hecho de que los compromisos presentados poseen mayor alcance que el mero resarcimiento del particular afectado o que una hipotética sanción por la conducta identificada, pues redundan en un mejor funcionamiento del mercado en su totalidad, con la puesta en marcha de un modelo de descuentos basado en criterios objetivos y transparentes para los afectados, inexistente hasta la instrucción de este procedimiento.
- (67) La Dirección de Competencia propone, en consecuencia, la terminación convencional del presente procedimiento, al considerar que los compromisos pueden resolver de manera clara e inequívoca los problemas de competencia

⁶⁴ Folio 1.038.

detectados y garantizar que no se repitan en el futuro respecto de otros distribuidores minoristas de ISDIN. Asimismo, considera que dichos compromisos pueden implementarse de manera rápida y efectiva y que la vigilancia del cumplimiento y efectividad de los mismos es verificable de una forma viable y eficaz.

VI. COMPROMISOS PRESENTADOS

- (68) A continuación, se recogen los compromisos definitivos propuestos por ISDIN.

VI.1. Primer compromiso: “Comunicación proactiva a todos los distribuidores de ISDIN”

- (69) Este compromiso consiste en el envío generalizado de una comunicación por parte de ISDIN a todos sus distribuidores en España en la que se reiterará de forma expresa que el precio de venta al público recomendado (“PVPR”) relativo a sus productos no supone, bajo ninguna circunstancia, una fijación del precio mínimo de reventa, disponiendo en todo caso los distribuidores de la facultad de realizar los descuentos sobre el PVPR que estimen oportunos. Se reiterará, igualmente, que tal libertad abarca tanto el canal físico como el canal *online*.
- (70) ISDIN adjunta el texto de la comunicación⁶⁵. Afirma que se enviará a las oficinas de farmacia registradas en Love ISDIN⁶⁶. También a otros clientes (cadenas de parafarmacia, retailers o etailers⁶⁹).

El envío se realizará a través de la herramienta interna Mailchimp que permitirá obtener un certificado emitido por la propia herramienta para acreditar el envío.

⁶⁵ El texto de la comunicación incluye la mención al procedimiento ante la CNMC, - En primer lugar, recuerda que *“todo cliente o distribuidor perteneciente al sistema de distribución selectiva de ISDIN tiene plena libertad para fijar sus condiciones comerciales de venta, incluido el precio de venta al público, tanto en la venta offline como en la venta online de los productos ISDIN”*. Así mismo, señala que *“los listados de PVPR (precio de venta al público recomendado) que ISDIN facilita periódicamente tienen mero carácter informativo”* y especifica que *“ISDIN no aplica peores condiciones de suministro o menores niveles de descuento en función de una mayor o menor alineación de los precios de venta al público finalmente aplicados por los distribuidores u oficinas de farmacia con el PVPR facilitado por ISDIN”*.

Por otro lado, con relación al nuevo modelo de descuentos comerciales, señala que se basa en aplicar los siguientes conceptos: *“1. Recomendación farmacéutica al consumidor. 2. Actividad Love ISDIN - Acciones de Sell Out. 3. Conectividad Sell Out. 4. Surtido de producto. 5. Crecimiento o volumen. 6. Visibilidad”*. Folios 1.605-1.606.

⁶⁶ “Love Isdin” una plataforma para consumidores, farmacias y médicos; una página web donde las farmacias, una vez registradas, pueden realizar desafíos de ventas, visibilidad, formación, etc. Folio 1.118.

En paralelo a tales envíos, ISDIN dará instrucciones a la red comercial para que, con ocasión de las visitas comerciales a clientes, insistan en el contenido de la comunicación.

VI.2. Segundo Compromiso: “Inclusión de una referencia expresa al carácter orientativo del PVPR en todos los albaranes de ISDIN”

- (71) ISDIN incluirá en todos sus albaranes y/o documentos acreditativos de la entrega de órdenes de pedido el siguiente texto: *“El PVPR facilitado por ISDIN tiene carácter informativo. El distribuidor mantiene plena libertad para establecer el precio de venta al público”*.
- (72) ISDIN ya ha implementado este compromiso. Desde el inicio del ejercicio 2022 incluye el texto indicado en la propuesta inicial en todos sus albaranes.

VI.3. Tercer Compromiso: “Inclusión de un sistema de alerta temprana en materia de competencia dentro de los procedimientos normalizados de trabajo (“PNT”) de ISDIN

- (73) Mediante este compromiso, ISDIN implementará un nuevo Procedimiento Normalizado de Trabajo (“PNT”) por el que se establecerá un sistema de alerta temprana cuando algún integrante de su red comercial pueda tener alguna duda relacionada con la normativa de competencia y/o cuando algún distribuidor traslade a cualquier empleado de ISDIN alguna cuestión, controversia u objeción en cuanto a la aproximación comercial de la compañía desde la perspectiva de la normativa de competencia. El PNT preverá la inmediata involucración del equipo legal de ISDIN en el asunto, con un compromiso de estudio y resolución del asunto en un plazo máximo de cuatro semanas.

Este PNT se destina a todos los empleados de ISDIN, con especial énfasis en toda la red comercial que se encarga de las ventas en España.

- (74) ISDIN implementará el PNT y lo colgará en su plataforma con carácter inmediato desde la aprobación y publicación de la Resolución de terminación convencional del expediente (en el plazo máximo de una semana). Además, se comunicará su existencia a través del correo electrónico corporativo e impartirá una formación generalizada a toda la red comercial de la compañía para poner en su conocimiento la existencia del PNT, su funcionamiento, los mecanismos de resolución de incidencias e insistir en el firme compromiso de la Dirección de la compañía con la puesta en práctica de dicho PNT.

VI.4. Cuarto Compromiso: “Sesiones de formación en materia de Competencia a toda la red comercial de ISDIN”

- (75) ISDIN se compromete a formar a toda su red comercial en materia de cumplimiento del Derecho de la Competencia, particularmente, en temas de restricciones verticales (i.e. prohibición de mantenimiento de precio de reventa), tanto en el momento de su incorporación a ISDIN, como posteriormente con una periodicidad mínima anual.
- (76) Las sesiones de formación de ISDIN quedarán registradas en la plataforma interna de formación del equipo comercial.

VI.5. Quinto Compromiso: “Establecimiento de un sistema objetivo y transparente de condiciones comerciales de venta a los distribuidores”

- (77) ISDIN se compromete a asumir un nuevo sistema de condiciones comerciales objetivo y transparente y a ponerlo en conocimiento de sus distribuidores, con el objeto de garantizar que no se produce ningún tipo de discriminación o de retorsión a los distribuidores en función de sus estrategias de fijación de los precios de reventa.
- (78) Dicho sistema se basa en una matriz de elementos y variables que se describe a continuación:

VI.5.A. Elementos y variables de la matriz de condiciones comerciales:

VI.5.A.a. Perfil de cliente

- (79) Con el nuevo sistema, ISDIN pasa a establecer cinco categorías de clientes con relación comercial directa:
- a) Farmacia⁶⁷;
 - b) *Retailer*⁶⁸;
 - c) *Etailer*⁶⁹;
 - d) *Marketplace*⁷⁰;

⁶⁷ El distribuidor es titular de, al menos, una oficina de farmacia de acuerdo con la regulación vigente.

⁶⁸ Distribuidor de perfumería, cosmética, grandes almacenes o grandes superficies que dispone de un área de parafarmacia especializada en la venta de productos de dermocosmética.

⁶⁹ Distribuidor cuyo canal de venta es el digital, sin disponer de un punto de venta físico.

⁷⁰ Operador que permite la venta de terceros a través de su plataforma.

e) Mayorista⁷¹.

VI.5.A.b. Condiciones comerciales

(80) ISDIN opera en el mercado ofreciendo a sus clientes distintos niveles de condiciones comerciales sobre el precio de venta de laboratorio (PVL), en función de la negociación comercial entre las partes, que gira en torno a su desempeño sobre distintos parámetros (p.e.. surtido, recomendación farmacéutica, participación en campañas promocionales, volumen de compra, etc.).

(81) Los conceptos, que tratan de objetivar este compromiso, y por los que se llegaría a alcanzar ese nivel máximo de condiciones comerciales, son distintos en función de la tipología de clientes, puesto que su actuación en el mercado es distinta:

a) Farmacia: los conceptos por los que se obtendría un porcentaje de descuento determinado se dividirían en dos tipos, que se aplicarán en todo caso de manera uniforme a todos los distribuidores:

1) Condiciones base, en función de la relación de la farmacia con ISDIN:

- Recomendación de profesional farmacéutico [%]
- Actividad en Love ISDIN [%]
- Conexión a ISDIN Connect [%]

2) Condiciones adicionales, en función de:

- Surtido [%]
- Volumen o crecimiento respecto al año anterior [%]
- Visibilidad o participación en campañas [%]

b) Retailer, Etailers y Marketplaces: En el caso de estos clientes, más sofisticados y con mayor poder de negociación, se desglosarían las condiciones comerciales en dos conceptos: (i) descuento (disminución del precio de compraventa, habitualmente representado como un porcentaje del precio inicial); e (ii) inversión (suele materializarse en abonos directos a los distribuidores por acciones concretas, aunque también puede ejecutarse en forma de materiales para el punto de venta, presencia de prescriptores en la tienda y otras acciones financiadas a cargo de ISDIN).

c) Mayorista: el nivel de descuento depende de conceptos como la presencia del mayorista en la red de distribución a las farmacias, según la línea de productos (medicamentos, cosméticos, etc.) y otras variables intrínsecas que cada distribuidor decide aplicar.

⁷¹ Cliente encargado de la comercialización de los productos ISDIN a nivel mayorista.

VI.5.A.c. Interrelación entre parámetros

- (82) Cada uno de los parámetros indicados para cada tipo de clientes es independiente del resto, de modo que un cliente puede libremente decidir no participar en una campaña promocional o no conectarse a ISDIN Connect y, sin embargo, disfrutar del resto de descuentos o condiciones comerciales.
- (83) Por su parte, los conceptos incluidos en cada categoría obedecen a las características de cada tipología de clientes, tratando de ofrecer un nivel de condiciones comerciales equivalente y efectivamente realizable en función de la contribución que puede aportar cada cliente a la creación de valor para ISDIN.
- (84) En cuanto a la implementación del nuevo sistema, éste se adopta por la Dirección Comercial de ISDIN y se aplica por la Dirección Comercial y equipo comercial de ISDIN; tiene carácter vinculante para todos los integrantes de la red comercial de ISDIN y es transparente, ya que ISDIN incluirá en el documento relativo a la implantación del Compromiso Primero, la información relativa a la implantación de este Compromiso Quinto. En concreto, en la comunicación que enviará a sus distribuidores, se incluyen los parámetros o variables a considerar en el nuevo modelo de descuentos comerciales.
- (85) Tras el envío de esta comunicación, ISDIN determinará con los distribuidores las condiciones aplicables teniendo en cuenta el esquema mencionado anteriormente.

VI.6. Sexto Compromiso: “Ofrecimiento de condiciones a CASTILLOGRANDA”

- (86) ISDIN se compromete a ofrecer a CASTILLO GRANDA la reintegración a su sistema de distribución selectiva en las mismas condiciones comerciales que este distribuidor tenía reconocidas con anterioridad al inicio del conflicto y la aplicación del nuevo modelo de condiciones comerciales que se adoptará en virtud del Compromiso Quinto en cuanto se adopte la Resolución de terminación del expediente, así como la adopción de una medida de reparación de los daños derivados de la conducta analizada.
- (87) ISDIN se compromete a presentar a la CNMC copia del acuerdo alcanzado con CASTILLO GRANDA en los términos expresados anteriormente antes de la Resolución por la que se ponga fin al presente Expediente. Efectivamente lo presentó el 8 de abril de 2022⁷².

⁷² Folios 1.706-1.733.

VI.7. Séptimo Compromiso: “Fortalecimiento de la estanqueidad de la herramienta ISDIN Connect”

- (88) ISDIN se compromete a fortalecer la actual estanqueidad de la información recabada por la herramienta de *business intelligence* asociada a ISDIN Connect, que permite la interacción y transmisión automática de determinada información entre las farmacias e ISDIN. En particular, dicha herramienta permite que cada una de las farmacias conectadas comparta con ISDIN sus datos de ventas de los productos ISDIN tanto en valor como en volumen, entre otros, si bien no permite el acceso por parte de la red comercial de ISDIN a datos individualizados relativos a los PVP aplicados por las farmacias conectadas.
- (89) Para reforzar la citada estanqueidad, ISDIN establecerá un sistema de cortafuegos o “murallas chinas” mediante la implantación de protocolos internos de obligado cumplimiento que impidan que las personas empleadas de ISDIN encargadas del tratamiento de la información facilitada por la herramienta - integradas en el equipo corporativo que recibe y analiza los datos de las farmacias pero que no tiene ninguna función relacionada con la gestión comercial - puedan eventualmente compartir con la red comercial de ISDIN los datos individualizados recibidos a través de la herramienta sobre el precio de venta por referencia (PVP unitario) de cada una de las farmacias conectadas.
- (90) Como mecanismos de garantía de cumplimiento de las murallas chinas ISDIN implantará: a) una auditoría externa de software certificando la incapacidad por parte de equipos comerciales de acceder a al PVP unitario y b) un compromiso de confidencialidad que deberán firmar los integrantes de los equipos que reciben y analizan los datos de las farmacias y que les impedirá compartir la información con ningún otro empleado de ISDIN.

VI.8. Vigencia de compromisos y monitorización

- (91) Los compromisos tendrán una vigencia de tres (3) años desde la notificación de la Resolución de terminación del expediente. A modo recopilatorio, ISDIN se compromete a implementar con carácter inmediato todos los compromisos, con las siguientes especificidades:

El compromiso primero relativo al envío de comunicaciones por parte de ISDIN, supone la realización de tres “olas” mensuales, de las que se transmitirá la oportuna evidencia y certificación documental a la CNMC, a los quince días del envío de cada una de ellas. La primera comunicación se enviará en el plazo máximo de una semana desde la publicación de la Resolución de terminación convencional del expediente.

El compromiso segundo ya ha comenzado a aplicarse. Se remitirá a la CNMC, en el plazo de un mes desde la Resolución que ponga fin al procedimiento, una certificación de SAP con el número total de albaranes emitidos.

El compromiso tercero se implementará con carácter inmediato (en el plazo máximo de una semana) tras la Resolución de terminación convencional del expediente, y se remitirá a la CNMC certificación acreditativa de la publicación del PNT, así como de su envío y formación al personal comercial, en el plazo máximo de un mes desde la publicación de la Resolución de terminación convencional.

Adicionalmente, se remitirá a la CNMC (i) certificación anual acreditativa del cumplimiento del PNT; (ii) certificación bianual en el mismo sentido emitida por el auditor externo; y (iii) certificación anual acreditativa de las eventuales incidencias en materia de competencia detectadas en aplicación del PNT o a través del canal *B-right*, incluyendo la información acreditativa de la respuesta ofrecida y, en su caso, de los mecanismos implementados para resolverla.

Además, ISDIN pondrá a disposición de la CNMC la información que resulte necesaria para esclarecer cualquier incidencia en materia de competencia que haya podido tramitarse a través del mecanismo de alerta temprana o el canal *B-Right*.

d. El compromiso cuarto, relativo a formación, también se implementará inmediatamente, en la medida en que las sesiones de formación anual a la red comercial ya se han impartido en el pasado y son las próximas sesiones las que se pondrán en conocimiento de la CNMC anualmente.

e. El compromiso quinto se implementará con carácter inmediato. ISDIN remitirá a la CNMC en los mismos términos y plazos indicados para el Compromiso Primero, certificación de la comunicación enviada a los destinatarios y, adicionalmente, pondrá a disposición de la CNMC la información o documentación que precise para verificar la implementación del compromiso.

f. El compromiso sexto ya se ha materializado, en la medida en que, con fecha 8 de abril de 2022, ISDIN comunicó que había alcanzado un acuerdo con CASTILLO GRANDA y aportó copia del acuerdo alcanzado entre las partes.⁷³

g. El compromiso séptimo se implementará con carácter inmediato. ISDIN remitirá a la CNMC certificación acreditativa de las condiciones técnicas del sistema ISDIN, validadas por un auditor externo, y de las murallas chinas implementadas en el plazo máximo de un 1 mes tras la resolución del expediente.

Adicionalmente, ISDIN facilitará a la CNMC los datos de los proveedores externos de los softwares de extracción de datos que constituyen la base del sistema ISDIN Connect, para consultar o comprobar cuanto considere oportuno respecto al funcionamiento del sistema.

⁷³ Folios 1.708-1.729.

VII. FUNDAMENTOS DE DERECHO

VII.1. [PRIMERO] COMPETENCIA PARA RESOLVER

- (92) De acuerdo con el artículo 5.1.c) de la Ley 3/2013 de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, compete a la CNMC *“aplicar lo dispuesto en la Ley 15/2007, de 3 de julio, en materia de conductas que supongan impedir, restringir y falsear la competencia”*⁷⁴.

El artículo 20.2 de la misma ley atribuye al Consejo la función de *“resolver los procedimientos sancionadores previstos en la Ley 15/2007, de 3 de julio”* y de acuerdo con el artículo 14.1.a) del Estatuto Orgánico de la CNMC *“la Sala de Competencia conocerá de los asuntos relacionados con la aplicación de la Ley 15/2007, de 3 de julio”*⁷⁵.

En consecuencia, la competencia para resolver este procedimiento corresponde a la Sala de Competencia del Consejo de la CNMC.

VII.2. [SEGUNDO] OBJETO DE LA RESOLUCIÓN

- (93) La presente resolución tiene por objeto resolver sobre la propuesta de terminación convencional elevada a esta Sala por la Dirección de Competencia el día 5 de agosto de 2022, en el marco del procedimiento S/0049/19 ISDIN.

Por tanto, en este expediente corresponde a la Sala de Competencia decidir si se cumplen los requisitos previstos en la normativa de defensa de la competencia para proceder a la terminación convencional del presente procedimiento sancionador.

- (94) Las características del mercado analizado y el ámbito de aplicación de los hechos objeto del expediente y los compromisos propuestos afectan a todo el territorio nacional y en especial al comercio al por mayor de productos de perfumería y cosmética y comercio al por menor de productos cosméticos e higiénicos en establecimientos especializados.

El presente expediente fue incoado al considerarse que existían indicios suficientes de la existencia de una posible infracción del artículo 1 de la LDC, así como del 101 TFUE por parte de ISDIN., al menos desde junio de 2018 hasta febrero de 2019.

- (95)

⁷⁴ Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (LCNMC) [«BOE» núm. 134, de 05/06/2013](#).

⁷⁵ Aprobado por Real Decreto 657/2013, de 30 de agosto, [«BOE» núm. 209, de 31/08/2013](#).

VII.3. [TERCERO] VALORACIÓN DE LA SALA

VII.3.A. Consideraciones previas

- (96) El Acuerdo de Terminación Convencional previsto en el artículo 52 de la LDC y en el artículo 39 del RDC constituye un modo de terminación excepcional mediante el que se pone fin al procedimiento administrativo, concretamente en el marco de un expediente sancionador.
- Tal y como señala la LDC, esta terminación del procedimiento sancionador en materia de acuerdos y prácticas prohibidas exige que las propuestas de compromisos por parte de los presuntos infractores resuelvan los efectos sobre la competencia derivados de las conductas objeto del expediente y que quede garantizado suficientemente el interés público. Así, la terminación del expediente sancionador no puede pronunciarse sobre la existencia de infracción de la LDC, sustituyéndose la posible sanción por compromisos u obligaciones voluntariamente aceptadas por las empresas, que implican la exoneración de la responsabilidad sancionadora.
- (97) De conformidad con la Comunicación de la extinta CNC sobre Terminación Convencional de expedientes sancionadores, y según se ha señalado, los compromisos deben ser de tal naturaleza que resuelvan la situación anticompetitiva analizada, de forma que deben establecerse garantías sobre el comportamiento futuro de los supuestos infractores y mitigar o resolver los efectos perniciosos de las supuestas conductas anticompetitivas.
- (98) Debe señalarse, además, que el acuerdo de terminación convencional es un acuerdo de naturaleza dual, pues, por un lado, tiene el carácter de resolución administrativa, que además cumple el principio de eficacia administrativa al facilitar una reducción de los trámites de instrucción y un acortamiento de los plazos de resolución del expediente sancionador en el que se acuerda, y, por otro, de pacto privado *inter partes*, de manera que los interesados en el procedimiento que finaliza con el Acuerdo de Terminación Convencional vienen doblemente obligados a respetar los compromisos alcanzados⁷⁶.
- (99) La consideración del Acuerdo como resolución administrativa, obliga a su cumplimiento con arreglo a la teoría general del Derecho Administrativo y a los principios de ejecutividad y ejecutoriedad, atribuyéndose a la Administración Pública el ejercicio de la potestad de autotutela. Y, en atención al contenido del

⁷⁶ Así lo entiende el Informe de la Abogacía del Estado 1.643/2006 de 11-10-2006, sobre la denuncia por incumplimiento de una de las partes del ATC acordado en el Expte. 2398/02, realizada por DAMA.

Acuerdo del que resultan compromisos entre particulares de naturaleza privada, las partes se hallan vinculadas a dichos compromisos conforme a la teoría general del Derecho expresada en los artículos 1.091, 1.258 y 1.278 del Código Civil que consagran el principio de *pacta sunt servanda*, de construcción legal y jurisprudencial, por el cual los acuerdos obligan a su cumplimiento con la misma fuerza que la Ley.

- (100) Un incumplimiento podría dar lugar no sólo a las multas coercitivas encaminadas a forzar el cumplimiento de las obligaciones contraídas en el Acuerdo de Terminación Convencional, sino que la Administración puede abrir un procedimiento sancionador por el incumplimiento de dichas obligaciones, lo que representa un reforzamiento de la potestad de autotutela ejecutiva de la Administración, en virtud de lo establecido en los artículos 62 de la LDC y 21.4 del RDC.

VII.3.B. Valoración del contenido de los compromisos

- (101) Con la información obrante en el expediente, esta Sala considera que el sistema condiciones comerciales analizado en este expediente no está basado en criterios determinados ni objetivos conocido por los destinatarios, sino que depende de diversos factores, incluida la negociación individual de cada cliente y, en última instancia, en el criterio del departamento comercial de ISDIN.
- (102) Esta Sala ha analizado la virtualidad de cada uno de los compromisos presentados para solucionar los problemas de competencia identificados, tal y como se expondrá a continuación, en relación con la conducta que dio lugar a la incoación del presente expediente sancionador.
- (103) Los compromisos de ISDIN tienen el objetivo de resolver los problemas de competencia detectados, en particular, la fijación de precios de reventa, principalmente en el canal online, acompañada de presiones consistentes en la retirada de suministro o en la vinculación del nivel de descuentos a dicho seguimiento, tal y como ha quedado acreditado en el caso de CASTILLO GRANDA, y corroborado por el relato de otras dos farmacias en contestación a los requerimientos de información realizados.
- (104) Los compromisos presentados no sólo están dirigidos a resarcir al denunciante afectado por la conducta identificada, sino que tienen un alcance más amplio, al establecer una garantía sobre el comportamiento futuro de la empresa incoada, pues suponen la implantación de un sistema objetivo, transparente y no discriminatorio de descuentos, que evitará la eventual vinculación de los descuentos al seguimiento de una determinada política de precios y privará al departamento comercial de herramientas de monitoreo individualizado de los

precios aplicados por las farmacias que lo faciliten. Asimismo, los miembros del departamento comercial en particular – a través de plan de formación - y todo el personal de ISDIN en general - a través del PNT –, adquirirán un mayor conocimiento de la normativa de competencia, a fin de evitar futuras conductas contrarias a la misma.

VII.3.B.a. Primer y segundo compromisos: Comunicación proactiva a todos los distribuidores de ISDIN e inclusión de una referencia expresa al carácter orientativo del PVPR en todos los albaranes de ISDIN

- (105) A continuación, se valoran conjuntamente los compromisos primero y segundo pues son de carácter complementario y su objetivo es el mismo, esto es, visibilizar de cara a los distribuidores, el carácter orientativo de los precios recomendados por ISDIN en todo caso.
- (106) Dicho compromiso se valora positivamente, puesto que su razón última es constatar la libertad de precios de reventa por parte de los distribuidores, desligando la concreta política de precios que adopte cada distribuidor del resto de condiciones comerciales.
- (107) Se considera beneficioso pues constituye un claro recordatorio de la normativa vigente, tanto para los delegados comerciales de ISDIN, que son los que negocian las condiciones comerciales con los distribuidores, como para estos últimos - en muchos casos PYMES que pueden no contar con el asesoramiento adecuado en materia de Derecho de la Competencia- a fin de que conozcan y sean conscientes en todo momento de la libertad de fijación de precios que les ampara y puedan reaccionar ante actuaciones contrarias a la misma.
- (108) Se valora positivamente, asimismo, la implementación del compromiso, en particular, que la Comunicación recoge exclusivamente los mensajes relacionados con este expediente y no incluye otros asuntos, así como el hecho de que incluya una mención expresa al expediente incoado y cubra el 100% de sus clientes y no sólo a la red de distribución compuesta por las farmacias.
- (109) Adicionalmente, es reseñable que ISDIN indica que el compromiso segundo ya ha sido implementado desde el inicio del ejercicio 2022.

VII.3.B.b. Tercer y cuarto compromisos: Inclusión de un sistema de alerta temprana en materia de competencia dentro de los Procedimientos Normalizados de Trabajo (“PNT”) de ISDIN y comunicación a clientes y Sesiones de formación en materia de competencia a toda la red comercial de ISDIN

- (110) Nuevamente se analizan en su conjunto estos dos compromisos ya que ambos constituyen mecanismos de refuerzo de la voluntad de cumplimiento integral con la normativa de competencia por parte de ISDIN, haciendo extensivo dicho compromiso a todo su personal, especialmente su red comercial, de modo que se genere conciencia de que la fijación de precios de reventa constituye una infracción del Derecho de la Competencia.
- (111) En este sentido, es relevante la habilitación de un mecanismo que permitirá la detección temprana de cualquier incidencia en materia de Derecho de la Competencia, ya que contribuirá a prevenir la posible comisión de infracciones por parte del personal de ISDIN; y a la CNMC conocerlas, así como su tratamiento por el Área legal de ISDIN y las medidas implementadas para resolverla.
- (112) Además, como en el caso de los compromisos primero y segundo, el PNT es una herramienta que contribuye a extender la cultura de competencia y la hace llegar tanto a los trabajadores de ISDIN, en particular a aquellos con tareas dentro del departamento comercial, como a sus clientes, y por tanto también a las farmacias de su red, en el caso de que surjan controversias sobre la materia.
- (113) Lo anterior se complementa y refuerza a través del compromiso cuarto, relativo a las sesiones de formación en materia de competencia, destinadas en concreto al departamento comercial de ISDIN.
- (114) En cuanto a su implementación, se valora positivamente que esta formación se destine a toda su red comercial, tanto en el momento de su incorporación como posteriormente, que se proponga con una periodicidad mínima anual y que se enfoque, en particular, a temas de restricciones verticales, puesto que son las que pueden darse con más frecuencia en el ámbito de la distribución comercial.

VII.3.B.c. Quinto compromiso: Establecimiento de un sistema objetivo y transparente de condiciones comerciales de venta a los distribuidores

- (115) El establecimiento de un sistema de condiciones comerciales objetivo y transparente para los distribuidores de ISDIN se valora muy positivamente, pues era inexistente con anterioridad a la instrucción del presente procedimiento, favoreciendo la aparición de actuaciones arbitrarias, como la investigada, en

cuanto a la aplicación de descuentos. Este compromiso contribuirá a que cada distribuidor pueda conocer con antelación cuáles son los criterios que debe cumplir para alcanzar determinados niveles de descuento, qué porcentajes máximos puede alcanzar y qué condiciones ha de cumplir para obtenerlos, siendo además éstas homogéneas para cada categoría de distribuidores. En todo caso, quedará constancia documentada de los criterios recogidos en el nuevo sistema de descuentos en la propia comunicación que ISDIN enviará a sus distribuidores.

- (116) Este nuevo sistema de descuentos diseñado por ISDIN contribuye a conseguir dos objetivos fundamentales: (i) eliminar el riesgo de que los niveles de descuentos se puedan vincular al seguimiento de las recomendaciones de precios por parte de los distribuidores e (ii) impedir el uso de los descuentos como herramienta de sanción o retorsión en caso de que los distribuidores no sigan las recomendaciones de precios de ISDIN. Su alcance, por tanto, va más allá de la particular conducta identificada en este expediente al prevenir que la misma se produzca sobre la totalidad de su red de distribución.
- (117) ISDIN señala como responsables de la implementación de este sistema a la Dirección Comercial y equipo comercial de ISDIN, teniendo carácter vinculante para todos ellos. Además, se compromete a incluir en la Comunicación prevista en el compromiso primero también la información relativa a la implantación de este compromiso quinto. Tras el envío de esta comunicación, ISDIN determinará con los distribuidores, las condiciones aplicables teniendo en cuenta el esquema mencionado anteriormente. Adicionalmente, las condiciones comerciales de cada cliente quedarán reflejadas en el sistema y se incluirán en los albaranes remitidos a los distribuidores con ocasión de cada pedido, garantizándose así la trazabilidad de estas si fuera necesaria cualquier verificación.
- (118) La implantación generalizada del nuevo modelo se comunicará en los mismos términos y plazos indicados en el compromiso primero.

VII.3.B.d. Sexto compromiso: Ofrecimiento de condiciones a CASTILLO GRANDA

- (119) Puesto que los compromisos deben dirigirse a mitigar o resolver los efectos perniciosos que las conductas hayan podido tener en el mercado, se valora positivamente el hecho de que exista un compromiso concreto por parte de ISDIN dirigido a resarcir a CASTILLO GRANDA, dado que la conducta de ISDIN ha tenido ciertos efectos para un distribuidor en concreto, el denunciante.
- (120) En cuanto a su implementación, se valora muy positivamente el hecho de que ISDIN haya formalizado ya un acuerdo con el denunciante para resarcirle por los

perjuicios que su conducta le hubiese ocasionado, con carácter previo a la resolución del expediente de terminación convencional.

VII.3.B.e. Séptimo compromiso: fortalecimiento de la estanqueidad de la herramienta ISDIN Connect

- (121) Por último, el compromiso de reforzar la estanqueidad de la herramienta ISDIN Connect se valora positivamente, ya que contribuirá a asegurar que las personas pertenecientes al departamento comercial de ISDIN no tienen acceso a determinada información relacionada con precios de venta, obtenida con esta herramienta, impidiendo así, que ésta pueda utilizarse como un mecanismo de monitoreo de precios por parte del Departamento Comercial de ISDIN, con el fin de aplicar unas condiciones comerciales peores o adoptar medidas sobre los distribuidores que no sigan los PVP recomendados.
- (122) Si bien el personal comercial de ISDIN, según ha aclarado a la Dirección de Competencia, no puede acceder actualmente al PVP unitario aplicado por cada cliente a través de la citada herramienta, se considera que el compromiso sí aporta valor añadido, en la medida en que permitiría prevenir que se materializase la posibilidad teórica existente de que el equipo comercial de ISDIN requiriera del equipo informático que extrajera la información concreta sobre el PVP unitario aplicado por un determinado cliente, posibilidad que desaparecería en cumplimiento de este compromiso.
- (123) Además, esta propuesta de ISDIN se encuentra en la línea de las medidas que contemplan las nuevas Directrices de Verticales que incluyen, entre otros, las murallas chinas o cortafuegos como mecanismos para prevenir intercambios de información no deseados⁷⁷.

VII.3.B.f. Monitorización y vigilancia por la CNMC

- (124) Respecto al período de vigencia de los compromisos, esta Sala considera que el plazo fijado (3 años) es el adecuado para poder poner en práctica estos compromisos, garantizar su cumplimiento y verificar el correcto funcionamiento de estos. En particular, cabe destacar favorablemente el hecho de que la puesta en práctica de los compromisos segundo y sexto ya se haya iniciado por ISDIN.
- (125) Por otra parte, se considera que los compromisos presentados se acompañan en cada caso de medidas completas, eficaces y ágiles, en cuanto a la

⁷⁷ Reglamento (UE) 2022/720 de la Comisión de 10 de mayo de 2022 relativo a la aplicación del artículo 101, apartado 3, del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea a determinadas categorías de acuerdos verticales y prácticas concertadas, [DOUE-L-2022-80724](https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2022/720/oj).

documentación a presentar a la CNMC y los plazos en los que hacerlo, que permitirán su adecuada vigilancia.

(126) En virtud de lo expuesto, la Sala del Consejo de la CNMC,

VIII. RESUELVE

Primero. Acordar, al amparo de lo previsto en el artículo 52 LDC y del artículo 39.5 RDC, la terminación convencional del expediente sancionador S/0049/19 ISDIN declarando adecuados y vinculantes los compromisos presentados por ISDIN de fecha 11 de marzo de 2022, que quedará obligada a su cumplimiento ISDIN y para garantizar el adecuado cumplimiento de los compromisos, a efectos de la vigilancia, deberá:

1. Aportar evidencia y certificación documental a la CNMC, del envío de las comunicaciones a las que hace referencia el compromiso primero. La primera comunicación se enviará en el plazo máximo de una semana desde la publicación de la Resolución de terminación convencional del expediente y las dos siguientes, pasados quince días del envío de cada una de ellas.
2. Remitir a la CNMC, en el plazo de un mes desde la Resolución que ponga fin al procedimiento, una certificación de SAP con el número total de albaranes redactados y emitidos de acuerdo con el contenido del compromiso segundo.
3. Remitir a la CNMC certificación acreditativa de la publicación del PNT (contemplado en el compromiso tercero) en la plataforma interna, así como de su envío y formación al personal comercial, en el plazo máximo de un mes desde la publicación de la resolución de terminación convencional. Adicionalmente, remitirá a la CNMC (i) certificación anual acreditativa del cumplimiento del PNT; (ii) certificación bianual en el mismo sentido emitida por el auditor externo; y (iii) certificación anual acreditativa de las eventuales incidencias en materia de competencia detectadas en aplicación del PNT o a través del canal B-right, incluyendo la información acreditativa de la respuesta ofrecida y, en su caso, de los mecanismos implementados para resolverla. Además, ISDIN pondrá a disposición de la CNMC la información que resulte necesaria para esclarecer cualquier incidencia en materia de competencia que haya podido tramitarse a través del mecanismo de alerta temprana o el canal B-Right.
4. Aportar anualmente a la CNMC certificación acreditativa de las sesiones de formación (contempladas en el compromiso cuarto) que se produzcan a partir de la Resolución de terminación convencional del expediente y durante los tres años siguientes, incluyendo una lista de asistentes, así como una copia de toda la documentación entregada (presentaciones, vídeos, dinámicas de grupo y demás materiales).
5. Remitir a la CNMC, en los mismos términos y plazos indicados para el compromiso primero, certificación de la comunicación enviada a los distribuidores relativa al nuevo sistema de descuentos fijado en el compromiso

quinto. Adicionalmente, pondrá a disposición de la CNMC la información o documentación que precise para verificar la implementación del compromiso.

6. Remitir a la CNMC certificación acreditativa de las condiciones técnicas del sistema ISDIN Connect, validadas por un auditor externo, y de las murallas chinas implementadas en el plazo máximo de un mes tras la resolución del expediente. Adicionalmente, ISDIN facilitará a la CNMC los datos de los proveedores externos de los softwares de extracción de datos que constituyen la base del sistema ISDIN Connect, para consultar o comprobar cuanto considere oportuno respecto al funcionamiento del sistema.

Segundo. Encomendar la vigilancia de la Resolución de terminación convencional y, por tanto, del cumplimiento de los compromisos alcanzados y de las obligaciones contraídas, a la Dirección de Competencia.

Tercero. El incumplimiento de cualquiera de los compromisos tendrá la consideración de infracción muy grave de acuerdo con lo previsto en el artículo 62.4.c) de la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia y en el artículo 39.7 del Reglamento de Defensa de la Competencia aprobado por Real Decreto 261/2008, de 22 de febrero.

Comuníquese esta resolución a la Dirección de Competencia y notifíquese a las partes interesadas, haciéndoles saber que contra la misma no cabe recurso alguno en vía administrativa, pudiendo acudir ante el orden jurisdiccional contencioso-administrativo en el plazo de dos meses contados desde el día siguiente al de su notificación.