

# El Reglamento sobre Distribución y Posventa de automóviles 1400/2002

## y sus consecuencias para el taller de reparación y mantenimiento de vehículos



¿Qué significa para la posventa el Reglamento 1400/2002? ¿Qué requisitos tiene que cumplir un taller para convertirse en servicio autorizado de un constructor de vehículos? ¿Es verdad que cambia el concepto de piezas de "recambio original"? ¿Es más fácil acceder ahora a la información técnica de los constructores de vehículos?

Este folleto tiene como objetivo responder a éstas y a otras muchas cuestiones generadas por la entrada en vigor del Reglamento de Distribución y Posventa de Vehículos R1400/2002, un asunto sobre el que se han vertido ríos de tinta en los últimos años. De una manera sencilla, estudiamos el porqué de la reglamentación y, sobre todo, sus consecuencias en los talleres españoles. La Confederación Española de Talleres de Reparación de Vehículos, Cetraa, en colaboración con la Asociación Nacional de Comerciantes de Equipos, Recambios y Accesorios, Ancera, brindan a 40 mil empresas españolas la oportunidad de conocer el marco legal en el que se desarrollarán las actividades de venta y posventa de vehículos durante esta primera década del siglo XXI.

**autoprofesional**

**autoprofesional.com**



Por gentileza de

Blank space for contact information or address.

# IDENTICA

*El nuevo concepto de taller de chapa y pintura*



Si está pensando en renovar su taller o abrir uno nuevo, confíe en IDENTICA. La red europea de Expertos en Chapa y Pintura.

Tel 91 615 54 44 Fax 91 615 86 87  
miguel.egido@esp.spieshecker.com  
[www.identica-online.com](http://www.identica-online.com)



EXPERTOS EN CHAPA Y PINTURA



# INTRODUCCIÓN GENERAL

## LAS GRANDES CLAVES DEL NUEVO REGLAMENTO DE LA POSVENTA

El Reglamento 1400/2002 representa el marco legal al que han de adaptarse las relaciones entre los constructores de vehículos y sus redes de venta y posventa, y establece los límites del derecho del constructor que pueda afectar a los demás agentes del mercado (talleres, recambistas y demás industriales sin relación comercial con él). Sustituye al Reglamento 1475/1995, heredero a su vez de una normativa anterior, la 123/1985. Todos ellos suponen una regulación específica para el sector del automóvil. En realidad, los acuerdos bilaterales entre empresas con exclusión de terceros (como serían los firmados entre los fabricantes de coches y los miembros de sus redes) están prohibidos en la Unión Europea, salvo excepciones que los justifiquen y tengan consecuencias positivas en los consumidores. En eso se basan las normativas citadas para el sector del automóvil. Su utilización, por tanto, constituye una excepción al principio de Libertad de Mercado del documento fundacional de la Unión Europea, el Tratado de Roma. Es importante tener presente ese factor de excepcionalidad, porque cualquier norma que limite la libre competencia es contemplada como "sospechosa" por las autoridades europeas, y las denuncias pueden ser más atendidas que en otros casos.

Este "permiso" para limitar el mercado que explica el Reglamento se llama "exención de categoría", exención porque lo es a la regla de libertad, y categoría porque solo se aplica al comercio y la postventa de los vehículos. Si los constructores u otros, incumplen los límites que describe el Reglamento, además de arriesgarse a sanciones económicas, deberían vender sus productos (automóviles) directamente a quien los pida, sea o no vendedor oficial, y hasta deberían pagar las garantías de mantenimiento fuera quien fuese el taller que las haga.

Este resumen básico se realiza para facilitar el conocimiento del Reglamento por parte del colectivo mayoritario de la postventa: Los talleres de reparación de automóviles independientes, con una especial referencia también a los comerciantes de recambios. Es importante leer con detalle los textos porque indican los derechos que cada empresa libre tiene en esta nueva ordenación ante el fabricante del automóvil.

Para consulta puede accederse a los textos oficiales mediante la página web de la Comisión Europea [http://europa.eu.int/comm/competition/car\\_sector](http://europa.eu.int/comm/competition/car_sector)

Para ello dividimos este resumen en cuatro capítulos sobre los aspectos más destacados de las novedades legales:

<b>PARTE I Principios Generales del Reglamento</b> .....	<b>5</b>
<b>PARTE II Información técnica, herramientas, formación para el taller</b> .....	<b>12</b>
<b>PARTE III Taller independiente, taller de red oficial</b> .....	<b>18</b>
<b>PARTE IV El recambio en el Reglamento</b> .....	<b>26</b>

Excluimos comentar especialmente las relaciones contractuales del taller oficial con distribuidores y fabricantes de automóviles, por su complejidad y depender de los contratos concretos que se realizan entre los mismos.



# PARTE PRIMERA

## PRINCIPIOS GENERALES DEL REGLAMENTO y NOVEDADES

### OBJETIVO

El Reglamento 1400/2002 tiene un objetivo muy claro: impulsar la competencia en todos los niveles de la distribución y posventa de vehículos a motor. Después de 25 años con normativas específicas, la UE se plantea a finales de los años 90 serias dudas sobre si en el territorio comunitario se garantiza adecuadamente la libre competencia en ambos apartados. Conseguirlo es la meta que mueve al equipo redactor del nuevo marco legislativo, que encabeza el Comisario Sr. Monti

Hay algunos datos relativos a los servicios posventa que explican el interés liberalizador de la Comisión Europea:

- El 40 por ciento del coste total derivado de la propiedad de un coche se destina a servicios posventa, es decir, resulta casi tan caro mantener un vehículo como comprarlo.
- Las redes de los constructores de vehículos controlan elevadas cuotas de mercado en el sector posventa, con una media del 50 por ciento en la Europa comunitaria y de un 80 por ciento si nos referimos exclusivamente a los coches de menos de cuatro años.
- La calidad es importante y muy similar entre talleres autorizados e independientes.
- En general, los talleres independientes son más baratos.

### LA POSVENTA EN EL NUEVO REGLAMENTO:

#### **La venta y posventa se establecen como áreas separadas**

La posventa adquiere un gran protagonismo en el R1400/2002. La principal novedad con respecto anteriores leyes radica que separa las actividades de venta y posventa. Donde antes había un solo contrato entre el constructor y su red oficial englobando 3 actividades (venta V.N, venta recambios y taller) ahora hay varios diferentes, según lo que traten: Venta de vehículos, Servicio posventa (reparación y mantenimiento) y /o distribución de recambios.

Esto abre las puertas a que se pueda firmar sólo un tipo de contrato con el constructor de vehículos. El "distribuidor autorizado" de automóviles puede no realizar directamente las operaciones de posventa, sino contratarlas con un "taller autorizado". El constructor también puede directamente nombrar a un taller para incorporarlo a su red. La comisión Europea con ello, al menos de forma teórica, apoya la multimarca en la reparación.

Puntualizamos una cosa: el que es taller de reparación de automóviles no puede ser obligado a ser también vendedor de vehículos de la marca a la que se vincule. Esta o la concesión sólo pueden pedirle que sea también comerciante de recambios, pero no condicionarle a que sea también vendedor de automóviles.

### **PIEZAS DE RECAMBIO:**

#### **EL NUEVO CONCEPTO DE "PIEZA ORIGINAL"**

Según el Reglamento, son "piezas originales" tanto las suministradas con marca del constructor de vehículos, como las que se ofrecen en el mercado avaladas por la marca de los fabricantes de componentes que proveen al primer equipo. El texto habla asimismo de "piezas de calidad equivalente". El reparador autorizado puede utilizar cualquiera de ellas. Sólo en operaciones de garantía que asuma económicamente el constructor del vehículo, el taller está obligado a utilizar recambios con la marca del constructor.

El Reglamento refrenda algo que ya se recogía también en la normativa anterior: el derecho de los fabricantes de componentes a marcar con su nombre las piezas que vende a los constructores de vehículos. Cerca del 80 por ciento de las piezas y conjuntos que se instalan en las cadenas de producción de vehículos son aportados por proveedores externos, que, además, colaboran activamente en el desarrollo de tales componentes.

### **EL ACCESO A LA INFORMACIÓN TÉCNICA:**

Otra de las novedades del Reglamento: la posibilidad de que la información técnica que permite la reparación y el mantenimiento de los vehículos esté al alcance de todos los operadores independientes (lo que incluye al taller) para lograr una mayor competencia en el mercado. La Comisión intenta así evitar las barreras que, por este medio, se puedan poner a los profesionales no ligados a marcas de vehículos. El texto, (art 4.2) es concluyente al indicar que el constructor no puede negar la información técnica a los operadores independientes de la posventa que la requieran, aunque tengan vinculación con otro constructor de vehículos.

Todo ello se hace extensible también para el acceso a cursos de formación, herramientas y equipos de taller, incluidos los informáticos.

### **ENTRADA EN VIGOR Y VIGENCIA**

El Reglamento 1400/2002 entró en vigor el día 1 de octubre de 2002, aunque con un período transitorio de adaptación de un año para su definitiva aplicación. Quiere decirse que, desde el día 1 de octubre de 2003, está totalmente operativo para las cuestiones relacionadas con la posventa, en la que nos centramos en el presente folleto.

El R1400/2002 nace ya con fecha de caducidad: en mayo de 2010. Previamente, allá para 2008, las autoridades europeas harán un balance de su aplicación. ¿Qué sucederá posteriormente? Parece claro que el espíritu de los organismos comunitarios busca la liberalización total del sector del automóvil, es decir, que el R1400/2002 puede no tener sustituto. Los constructores perderían así la protección legislativa de un régimen de que han gozado en Europa en los últimos treinta años.

### **BALANCE DEL PRIMER AÑO**

La Comisión Europea no está nada satisfecha con las escasas consecuencias que la entrada en vigor del Reglamento 1400/2002 de Distribución y Posventa de Vehículos ha tenido en el sector de la reparación de automóviles, en la liberalización del mercado de recambios y en el acceso a la información técnica de los talleres independientes. Sus objetivos, por tanto, no se están cumpliendo y las autoridades europeas están dispuestas a enmendar la situación, incluso con algún tipo de modificación en el actual reglamento.

Los cambios están aún por llegar. La tónica general ha sido la conservación del "statu quo" tanto por parte de los concesionarios, como de los constructores e incluso de los proveedores tradicionales de la posventa independiente.

### **LOS CONCEPTOS DE DISTRIBUCIÓN SELECTIVA Y DISTRIBUCIÓN EXCLUSIVA**

Antes de continuar profundizando en el conocimiento de la nueva normativa, es importante que nuestros lectores tengan claros algunos conceptos sobre los que hablaremos a continuación. El Reglamento permite a los constructores de vehículos elegir para sus redes de distribución, recambios y mantenimiento entre los sistemas selectivos (cuantitativa o cualitativa) o exclusivos.

Como existe separación entre las actividades, los fabricantes que quieran mantener el apoyo del Reglamento, dada la cuota de mercado que poseen nor-



malmente en sus redes (superan el 30% de servicio en la vida del vehículo) han de establecer que el sistema de mantenimiento y prestación de servicios se hará con el sistema cualitativo. De lo contrario se arriesgarían a ser multados y excluidos del beneficio de exención.

Es preciso no confundir la actividad del taller con la red de distribución de vehículos que puede alcanzar la cuota del 40% establecida en el art. 3.1 del Reglamento.

Conozcamos mejor el sentido de la terminología empleada por el Reglamento:

**Distribución Selectiva:** Un sistema de distribución en el que el proveedor (constructor) se compromete a vender los bienes o servicios contractuales directa o indirectamente sólo a distribuidores o talleres de reparación seleccionados a partir de criterios definidos y en el cual esos distribuidores o talleres de reparación se comprometen a no vender estos bienes o servicio a distribuidores o talleres de reparación independientes, sin perjuicio de la posibilidad de vender recambios a los talleres de reparación independientes y de la obligación de facilitar a los operadores independientes toda la información técnica, todos los equipos de diagnóstico todas las herramientas y toda la formación necesaria para la reparación y el mantenimiento de los vehículos a motor o para la aplicación de medidas de protección del medio ambiente.

**Distribución selectiva cuantitativa:** Un sistema de distribución selectiva en el que el proveedor aplica, para seleccionar a los distribuidores o talleres de reparación, criterios que limitan directamente su número.

**Distribución selectiva cualitativa:** Un sistema de distribución en el cual el proveedor aplica para seleccionar a los distribuidores o talleres de reparación criterios de carácter puramente cualitativo que son necesarios por la naturaleza de los bienes o servicios contractuales, que se han establecido uniformemente para todos los distribuidores o talleres de reparación que soliciten su inclusión en el sistema de distribución, que no se aplican de manera discriminatoria y que no limita directamente el número de distribuidores o talleres de reparación

**Stándares:** Los criterios técnicos que definen los requisitos necesarios para que un taller, o en su caso un distribuidor, pueda acceder a ser miembro de la red oficial de marca. Es el constructor del vehículo quien ha de dar información sobre qué estándares establece para ser taller de la red (por escrito por si se



desea contrastar) a los solicitantes.

**Proveedor:** equivale a constructor del automóvil; puede ser también el importador en un país concreto.

## CONSIDERACIÓN DE OPERADORES INDEPENDIENTES

¿ Qué operadores pueden considerarse operadores independientes con arreglo al Reglamento?

El apartado 2 del artículo 4 del Reglamento ofrece una lista no exhaustiva de los operadores que pueden considerarse "operadores independientes". Se consideran así a efectos del Reglamento, las empresas que se dedican directa o indirectamente a la reparación y el mantenimiento de vehículos de motor.

Entre los operadores independientes implicados directamente en la reparación o el mantenimiento figuran los talleres de reparación independientes (por ejemplo, talleres de carrocería, garajes independientes, cadenas de servicios rápidos), los operadores de asistencia en carretera y las asociaciones de automovilistas. Entre los indirectamente implicados en la reparación y el mantenimiento figuran los editores de información técnica, los distribuidores de recambios, los fabricantes de equipos o herramientas para reparaciones y los operadores que ofrezcan servicios de pruebas o formación para los talleres de reparación, puesto que todos ellos facilitan el trabajo de los talleres.

## LAS RESPUESTAS DE LA COMISIÓN EUROPEA A LAS DUDAS GENERADAS POR LA ENTRADA EN VIGOR DEL REGLAMENTO

Recogemos a partir de este momento algunas de las respuestas ofrecidas por la Comisión Europea para aclarar dudas sobre la aplicación del Reglamento. Han sido extraídas de una Guía explicativa hecha pública a finales de septiembre de 2002, poco antes de que el Reglamento entrara en vigor. En la introducción de la citada guía, Philip Lowe, Director General de Competencia citaba temas propios de la posventa:

"Los propietarios de coches tendrán una mayor elección a la hora de decidir dónde realizar las reparaciones o el mantenimiento y qué piezas de recambio desean utilizar", señalaba asimismo para asegurar también que "La Dirección General de la Competencia seguirá de cerca la aplicación de este importante Reglamento y, en su caso, no vacilará en adoptar las medi-

das oportunas para garantizar el respeto a las normas de competencia y la aplicación del Reglamento en beneficio de los consumidores europeos".

Señalamos las direcciones de la D.G. de la Competencia, en Bruselas y del Servicio de Defensa de la Competencia del Ministerio de Economía, donde los afectados pueden escribir para información, y aclaraciones, incluso denuncias de casos de infracción.

**D. Gral IV de la Competencia**  
**Rue de la Loi 200, 1049 Bruselas**

**Servicio de Defensa de la Competencia**  
**Pº de la Castellana 170. 28071 MADRID**



**MERCADO DEL AUTOMOVIL  
EN LA RED INTERNET**

**CATALOGO ELECTRONICO**

**RECAMBIOS**

**CONTABILIDAD**

**TALLER**



**CRM**

**PRESENCIA Y  
PRODUCCION**

**GESTION  
COMERCIAL**

**INFORMACION TECNICA**

**[www.mari-css.com](http://www.mari-css.com)**

**MARI**

MARI contempla la nueva  
**Ley de Garantías**,  
visible en:

Órdenes de reparación (O.R.)  
Carga de posiciones O.R.  
Alta de referencias  
Facturación  
Abonos  
Albaranes

MARI certifica su total  
adaptación a los cambios  
del sector, contemplando las  
nuevas leyes y normativas.

Descubra las ventajas que le  
ofrece esta herramienta.

Llámenos al

**902 36 15 08**

o visite nuestra web

**[www.css.es](http://www.css.es)**

**CSS**  
CONNECTION  
SOFT SERVICE

## PARTE II

# INFORMACION TÉCNICA, HERRAMIENTAS, FORMACION

### QUIEN FACILITA EL ACCESO A LA INFORMACIÓN TÉCNICA

¿ Quién tiene que facilitar el acceso a la información técnica?

- Incumbe al proveedor de vehículos de motor nuevos adoptar las medidas necesarias para permitir a los operadores independientes tener el acceso requerido. Esta obligación es, sin embargo, compatible con el hecho de que el proveedor delegue la responsabilidad de facilitar este acceso a una empresa a la que el fabricante del vehículo haya confiado la distribución de la información técnica, como puede ser el importador nacional de la marca en cuestión.

### TIPO DE INFORMACIÓN TÉCNICA

¿ A qué tipo de información técnica debe tener acceso un operador independiente?

- Los operadores independientes deben tener acceso a la misma información técnica que los talleres de reparación autorizados. Esto abarca toda la información necesaria para prestar los servicios de reparación y mantenimiento, incluida la que permita acceder a los sistemas electrónicos instalados en el vehículo y a los correspondientes sistemas de diagnóstico y prestar los servicios pertinentes. Ello comprende también la información en forma de lenguaje natural, así como los datos electrónicos. Si un fabricante proporciona asistencia técnica a sus talleres de reparación autorizados a través de un teléfono o una línea de ayuda de internet, también debe ofrecerse esa ayuda a los operadores independientes.

### HERRAMIENTAS Y EQUIPOS

¿ A qué tipo de herramientas y equipos debe tener acceso un operador independiente?

- Los operadores independientes deben tener acceso a las mismas herramientas que los talleres de reparación autorizados. Esto incluye herramientas manuales y máquinas, soportes físicos y lógicos, equipos de diagnóstico y demás equipamiento necesario para los servicios de reparación y mantenimiento. Cuando un proveedor alquile herramientas a los talleres de reparación autorizados, también debe poner ese servicio a disposición de los operadores independientes.

## INFORMACIÓN TÉCNICA COMÚN PARA TODOS

¿ Los operadores independientes tienen derecho a recibir formación?

- Los operadores independientes deben tener acceso a la misma formación técnica requerida para los servicios de reparación y mantenimiento que los talleres de reparación autorizados. Esto abarca tanto la formación en línea como la formación asistencial, en la que el mecánico o el técnico tiene que estar presente personalmente.

Eso sí, la obligación de poner a disposición la documentación de los vehículos a cualquier taller no implica que el servicio haya de ser gratuito, aunque el Reglamento sí establece que el precio ha de ser asequible y no discriminatorio, es decir, que su coste debe ser similar para todos los operadores de la posventa y según las necesidades del que lo pide.

## EL COBRO DE LA INFORMACIÓN TÉCNICA

¿ Pueden cobrar los proveedores por la información técnica, las herramientas o la formación?

- Sí. Pero el precio no deberá ser más alto que el cobrado a los talleres de reparación autorizados. Si esos servicios se facilitaran gratuitamente a los talleres de reparación autorizados, también deberán prestarse sin gastos a los operadores independientes.

## INFORMACIÓN COMPARTIMENTADA

¿ Un proveedor puede cobrar a un operador independiente un lote grande de información si lo único que necesita es la información que le permita realizar un trabajo concreto?

- El precio cobrado por la información debe tener en cuenta el uso que el operador independiente va a hacer de ella y no debe ser tan alto que desaliente el acceso a ella.

Aunque la información suela facilitarse en grandes lotes a los talleres de reparación autorizados, se debe permitir que los operadores independientes compren lotes más pequeños o informaciones concretas. Si, por ejemplo, un taller de reparación desea prestar servicios para un modelo en particular, no debe verse obligado a pagar la información relativa a toda la gama. Del mismo modo, si un operador de "servicios rápidos" quiere conocer la presión correcta de los neumáticos de toda la gama de vehículos, no debe verse obligado a comprar información no relacionada con los neumáticos.

## TIEMPO DE ENTREGA DE LA INFORMACIÓN

¿ Con qué celeridad debe recibir el operador independiente la información?

- La información debe facilitarse a los operadores independientes con la misma rapidez con que se ponga a disposición de los talleres de reparación autorizados. No es, por lo tanto, permisible que los proveedores faciliten la información a los operadores independientes sólo después de habérsela facilitado a sus talleres de reparación autorizados. Los proveedores tienen que adoptar las medidas necesarias en términos de infraestructura y personal para alcanzar este objetivo. Cuando la información ya se haya proporcionado a todos los talleres de reparación autorizados, también debe facilitarse a los operadores independientes que la soliciten con la suficiente rapidez para permitirles efectuar una reparación para sus clientes sin demora injustificada. Cuando la información técnica se suministre habitualmente a los talleres de reparación autorizados a través de sistemas de transmisión de datos individualizados de un tipo que no suelen utilizar los operadores independientes, tal información debe facilitarse a los operadores independientes que la soliciten por otros medios electrónicos rápidos como el correo electrónico o las descargas de internet.

La información sobre nuevos modelos deberá ponerse a disposición de los operadores independientes al mismo tiempo que se facilita a los talleres de reparación autorizados.

## LA TRANSMISIÓN DE LA INFORMACIÓN TÉCNICA A TRAVÉS DE EDITORES

¿ Pueden los editores de información técnica redistribuir la información que hayan recibido de un proveedor de vehículos de motor?

- Los editores de información técnica recopilan la información de diversos proveedores y la suelen publicar en un formato estandarizado que puede ser utilizado fácilmente por los talleres de reparación independientes, simplificando con ello el acceso a la misma. Esto es especialmente importante para los pequeños operadores independientes que reparan vehículos de motor de diferentes fabricantes, para los que el acceso directo a sistemas de distintos fabricantes podría resultar demasiado difícil o complejo.

## REVENTA DE LA INFORMACIÓN

¿ Con arreglo al Reglamento ¿puede un distribuidor de recambios independiente solicitar a los fabricantes el derecho a revender la información?

- Al igual que los editores de información técnica, los revendedores de recambios independientes tienen derecho a acceder a la información técnica para su propio uso, es decir, a fin de que les permita comercializar

Para Todos sus Clientes. Para Todas las Marcas.



- Amplia gama de repuestos para el automóvil
- Más de 30 familias de productos
- Excelente relación calidad/precio
- Distribuido por la Red Renault

LA SOLUCIÓN MULTIMARCA PARA FIDELIZAR A TODOS SUS CLIENTES.

**motrio**



recambios de manera eficiente y apropiada. Si no contaran con ese acceso no estarían en condiciones de tener a sus clientela —o sea, a los talleres de reparación— al corriente de los recambios necesarios para un trabajo concreto.

Si esa información no estuviera disponible en el punto de venta, los talleres de reparación independientes tendrían que conseguirla posteriormente del proveedor de los vehículos de motor. Esto llevaría mucho más tiempo y sería más complicado y pondría a los talleres independientes en situación de desventaja competitiva en comparación con los talleres autorizados, que obtienen tanto las piezas como la información técnica de la misma fuente. Si un proveedor se negara a conceder a los distribuidores independientes de recambios el derecho a revender información técnica, esto impediría la competencia efectiva entre talleres independientes y autorizados y supondría una restricción indirecta importante de la competencia.

### INFORMACIÓN TÉCNICA NO ACCESIBLE

¿ Hay circunstancias excepcionales en las que un proveedor pueda negarse a conceder acceso a la información técnica ?

- Como excepción a la regla general, el Reglamento especifica que resulta legítimo y apropiado que un proveedor deniegue el acceso a la información técnica que pudiera permitir a un tercero contrarrestar o neutralizar los dispositivos antirrobo instalados a bordo, recalibrar los dispositivos electrónicos o manipular indebidamente los dispositivos que, por ejemplo, limiten la velocidad del vehículo.

Sin embargo, está claro que muchos operadores independientes se enfrentarán con frecuencia a situaciones en las que el acceso a esta clase de información sea necesario para realizar su trabajo. La información existente demuestra que, en un amplio porcentaje, las peticiones de intervención proceden de consumidores que no pueden arrancar su vehículo a pesar de tener la llave de contacto o al dejar la llave dentro. Indudablemente, en estas circunstancias, es necesario que los operadores de asistencia en carretera puedan tener la información necesaria para actuar y poner al consumidor al volante de su vehículo, aunque éste esté equipado con un dispositivo antirrobo electrónico.

Los talleres independientes también pueden encontrarse en situaciones en las que no puedan ofrecer el servicio al vehículo sin tener acceso a este tipo de información, caso de que la retirada de la batería o de un componente electrónico durante el mantenimiento rutinario dispare un dispositivo destinado a inmovilizar el vehículo en caso de robo.

La excepción debe interpretarse, por lo tanto, de forma estricta y los proveedores sólo pueden denegar la información referente a los dispositivos de este tipo si no existen otros medios menos restrictivos para lograr la protección contra el robo, el recalibrado o la manipulación indebida. En cuanto a la protección antirrobo, está claro que podría facilitarse a los operadores de asistencia en carretera y talleres independientes información que sólo pudiera ser utilizada por alguien que tenga también la llave de contacto del consumidor.



## PARTE III

# TALLER INDEPENDIENTE, TALLER DE MARCA

### LA OBLIGACIÓN DE UTILIZAR RECAMBIOS ORIGINALES DEL CONSTRUCTOR

- ¿ El proveedor puede exigir a sus talleres autorizados que utilicen únicamente recambios originales suministrados por el propio proveedor para el mantenimiento habitual o las reparaciones de los vehículos ?
- No. La obligación impuesta a un taller autorizado de utilizar únicamente recambios originales suministrados por el fabricante de vehículos para el mantenimiento habitual o las reparaciones de un vehículo supondría una restricción de la libertad del taller de utilizar recambios originales o de calidad equivalente procedentes de otros proveedores de su elección.

### LAS GARANTÍAS CUANDO SE UTILIZAN RECAMBIOS DE CALIDAD EQUIVALENTE

- ¿ El uso de recambios originales que no procedan del proveedor o de recambios de calidad equivalente puede repercutir en la garantía del fabricante de vehículos?
- 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 período de garantía (pero no cubiertos por la garantía), esto supondría una restricción.

### LA REPARACIÓN EN PERÍODOS DE GARANTÍA

- ¿ El consumidor tiene que llevar su vehículo al concesionario al que se lo compró para realizar los trabajos o servicios en garantía?
- No. Según el Reglamento, el consumidor debe poder llevar el vehículo a cualquier taller de reparación autorizado de la red del proveedor en cualquier lugar de la UE. El Reglamento sólo exime los acuerdos con los talleres de reparación autorizados cuando el proveedor obliga a todos sus talleres autorizados a reparar todos los vehículos de la marca en cuestión, a cumplir la garantía, a llevar a cabo servicios gratuitos y operaciones de llamada a revisión, independientemente del lugar de compra del vehículo. Si el taller de reparación autorizado no puede reparar un coche que no se haya comprado en su Estado miembro, podrá contactar con el proveedor u otro taller de reparación autorizado de otro Estado miembro. El consumidor



**SOGEFI** DIVISION  
FILTRACION

*Trabajo en equipo, objetivo común*

**SOGEFI** FILTRATION

Sogefi Filtration, S.A.

Avda. Can Rosés, 3 - 11 - Pol. Ind. "Can Rosés"

Apartado de Correos, 157 - 08191 RUBÍ - Barcelona - ESPAÑA

Tel. 93 588 00 32 - Fax 93 588 06 63

[www.sogeffiltration.com](http://www.sogeffiltration.com) - e-mail: [sogefi.esp@sogeffiltration.com](mailto:sogefi.esp@sogeffiltration.com)

**FIAM**  **FRAM** 

no tiene que volver a registrar la garantía en su Estado miembro para acceder a las reparaciones bajo garantía. El período de garantía empieza en el momento en el que el concesionario autorizado entrega el coche. Si un fabricante, importador, concesionario, taller de reparación u otra empresa de la red impidiera que los consumidores hicieran valer la garantía a escala comunitaria del fabricante, no se cumpliría una de las condiciones básicas para que la exención se aplique a los acuerdos en cuestión.

### REPARACIONES EN GARANTÍA EN TALLERES INDEPENDIENTES

- ¿ 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?
- 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. 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.

### IMPOSIBILIDAD DE REPARACIÓN

- ¿ Qué ocurre si el coche de un consumidor tiene un problema que está cubierto por la garantía pero su taller de reparación autorizado local no puede repararlo?
- En esas circunstancias es posible que el consumidor tenga que llevar el coche al concesionario que se lo vendió, como haría con cualquier otro producto.

### Otra pregunta similar:

- ¿ Qué ocurre si un consumidor compra un coche a un concesionario autorizado que no ofrece servicios posventa y el coche tiene una avería durante el período de garantía que el taller de reparación subcontratado por el concesionario no puede reparar?
- El consumidor puede llevar el vehículo al lugar donde lo compró, como haría con cualquier otro producto. El concesionario que vendió el vehícu-

lo deberá hacer lo necesario para que se lleve a cabo la reparación o bien ofrecer al consumidor un vehículo de recambio, aunque los derechos del consumidor dependerán del derecho contractual nacional y de las condiciones del contrato de venta.

## CUMPLIMIENTO DE LA GARANTÍA

- ¿ 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?
- 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.

## Cómo ser reparador de red oficial

- ¿ Qué estándares puede exigir un proveedor que cumplan los talleres autorizados?
- La mayoría de proveedores podrán establecer redes de distribución selectiva cualitativa para la reparación y mantenimiento, ya que la cuota de mercado de su red en relación con la reparación y mantenimiento de vehículos de sus marcas será superior al 30%. En un sistema así, un proveedor puede definir libremente los criterios cualitativos que los candidatos han de cumplir para ser miembros de su red oficial de reparación. Ya que es obvio que muchos criterios cualitativos limitarán indirectamente el número de candidatos capaces de cumplirlos, los verdaderos criterios cualitativos no deben limitar directamente el número de talleres autorizados, y no deben exceder lo que requiera la naturaleza de los servicios de reparación y mantenimiento objeto del contrato entre el proveedor (constructor) y el reparador. El taller ha de pedir por escrito información de los requisitos que se le piden para serlo.

## Qué límites considera el Reglamento para la exigencia de esos estándares

Los constructores pueden exigir legítimamente a los talleres autorizados que

estén en condiciones de realizar reparaciones y mantenimientos de una determinada calidad y dentro de unos límites de tiempo definidos. Sin embargo, si un proveedor fijara estándares que no permitan a un distribuidor o taller una cierta flexibilidad respecto a cómo puede conseguirse un determinado resultado, ello podría constituir un criterio de selección cuantitativa no amparado por la exención por categorías, en particular si ello aumenta innecesariamente el coste de prestación de un servicio.

Los siguientes ejemplos, extraídos de los acuerdos de distribución actuales, ilustran este principio, que no es aceptable por el Reglamento:

- Compra de herramientas no indispensables para atender a servicios comunes (puede aceptarse el alquiler de esas herramientas y equipos complementarios).
- Compra de equipos de diagnóstico específico cuando existen genéricos en el mercado.
- El requisito de que cada taller autorizado disponga de un lavado de coches propio no es aceptable cuando puede prestarse a través de otra empresa accesible.

Deberían darse facilidades para que, cuando un reparador necesite determinada información técnica, éste sea capaz de conectar su sistema informático con el del proveedor.

- El requisito de disponer temporalmente de vehículos de sustitución para los clientes cuyos vehículos están en servicio o reparación podría ser un criterio cualitativo válido.

Sin embargo, aunque la obligación de poder ofrecer tales servicios normalmente es legítima, el requisito de disponer realmente en propiedad de vehículos de sustitución tampoco sería un verdadero criterio cualitativo, ya que ello no vendría exigido por la naturaleza de los servicios de reparación o mantenimiento en cuestión. El proveedor debería permitir, por ejemplo, a los talleres autorizados satisfacer las necesidades de movilidad de sus clientes permitiéndoles acceder a un vehículo de alquiler. Las partes deben tener la libertad de someter sus controversias respecto a la valoración de tales estándares a un experto independiente o a un árbitro 18 .



Los medios más **profesionales**  
para los **profesionales** de Automoción

**autoprofesional**  
Revista para talleres de reparación y postventa de vehículos

Revistas para talleres de  
reparación y postventa  
de vehículos

**NEUMÁTICOS**  
**+ ACCESORIOS**

Revista para el comercio,  
montaje y reparación  
de neumáticos

**Recambio libre**  
INFORMACIÓN PARA PROFESIONALES

Revista para los  
profesionales de la  
distribución de recambios

**autoprofesional.com**

Revista electrónica para el profesional del taller, postventa de vehículos,  
distribución de recambios y mercado del neumático

**gee**  
www.gee.es

## CRITERIOS ADICIONALES PARA LAS REDES OFICIALES

- ¿ Puede un proveedor exigir a los candidatos a talleres autorizados que cumplan criterios adicionales a aquellos exigidos para los actuales miembros de la red de reparación?
- En términos generales, no. La mayoría de los proveedores podrán establecer redes de distribución selectiva cualitativa para la reparación o mantenimiento, ya que la cuota de mercado de su red en relación con la reparación o mantenimiento de vehículos de sus marcas será mayor del 30%.

## CRITERIOS NO UNIFORMES PARA LOS MIEMBROS DE LAS REDES

- ¿ Tiene que establecer un proveedor criterios idénticos para todos los miembros de una red oficial de reparación?
- No necesariamente. Un proveedor debe establecer criterios cualitativos idénticos y aplicarlos de la misma manera a todos los talleres que se encuentren en situaciones parecidas (principio de no discriminación). Sin embargo, un proveedor puede, por ejemplo, exigir a los talleres en áreas urbanas prósperas cumplir estándares diferentes a aquellos que se encuentran en áreas rurales, o pueden exigir grandes talleres para respetar criterios diferentes a los pequeños.

## REPARACIÓN POR ESPECIALIDADES

- ¿ Puede un proveedor negarse a conceder la autorización a un reparador que sólo lleva a cabo trabajos de chapa (un taller de chapa) y que no realiza reparaciones de otros tipos, como trabajos mecánicos?
- La respuesta depende de si el proveedor tiene un sistema selectivo cuantitativo o puramente cualitativo para el nombramiento de talleres autorizados. (Un proveedor que utilice un sistema cuantitativo sólo puede beneficiarse del Reglamento si su cuota de mercado en relación con la reparación y mantenimiento de la marca en cuestión es inferior al 30%).  
Un estándar referido a la gama de servicios que una empresa debe ofrecer se considera generalmente que es un criterio cualitativo válido y está permitido por tanto en un sistema selectivo cualitativo puro. Por tanto, en términos generales, un proveedor con un sistema selectivo cualitativo puede negarse a autorizar talleres "exclusivos de chapa". Sin embargo, una de las características de un sistema cualitativo puro es que los proveedores no pueden discriminar entre miembros de ese sistema. Por tanto, si un proveedor ya tiene otros talleres "exclusivos de chapa" dentro de su red oficial, no puede negarse a nombrar más talleres "exclusivos de chapa" aunque no cumplan los criterios cualitativos para tales talleres.

Por otro lado, un proveedor que opere con un sistema cuantitativo puede negarse siempre a nombrar un taller "exclusivo de chapa" aunque ya haya nombrado a otros talleres "exclusivos de chapa" y los nuevos solicitantes cumplan los criterios cualitativos.

Los mismos principios son aplicables a los candidatos a talleres autorizados que desean ofrecer otras gamas limitadas de servicio dentro de la red, como los talleres "de servicio rápido" que se concentran en la sustitución de tubos de escape, neumáticos, frenos y amortiguadores.



## PARTE IV

# EL RECAMBIO EN EL REGLAMENTO

### LA DIFERENCIACIÓN ENTRE RECAMBIOS Y ACCESORIOS

#### ¿ Un accesorio es un recambio ?

- Los productos que no son necesarios para el uso del vehículo de motor en cuestión —como una radio o un reproductor de CD, un equipo de manos libres para teléfono móvil, un sistema de navegación o un portaequipajes—, que habitualmente se denominan accesorios, no se consideran recambios. Sin embargo, si esos productos se instalan en la línea de producción del vehículo nuevo y se integran con otras piezas o sistemas del vehículo, entonces se convierten en componentes del automóvil, y las piezas necesarias para reparar o cambiar esos productos son recambios (por ejemplo, los mandos del equipo de música integrados en el volante). Por lo tanto, el aire acondicionado o los equipos de control de temperatura instalados en un camión o autobús o un sistema de alarma o música instalados en un coche una vez que el vehículo ha salido de la cadena de producción del fabricante deben considerarse accesorios.

El Reglamento 1400/2002 no es aplicable a la distribución, reparación y mantenimiento de accesorios. Su distribución puede entrar en el ámbito de aplicación del Reglamento 2790/1999 similar al antiguo de la franquicia, que ya no está en vigor)

### LIBERTAD PARA ADQUIRIR RECAMBIOS FUERA DE LA RED OFICIAL POR PARTE DE LOS TALLERES "AUTORIZADOS"

#### ¿ El límite máximo del 30 por ciento de las compras anuales impide a los compradores adquirir los productos a un solo proveedor ?

- No. La obligación inhibitoria de la competencia se refiere a la libertad de un distribuidor o taller de reparación para comprar o revender productos competidores. El Reglamento sólo establece que la exención por categorías no se aplica a las obligaciones directas o indirectas que induzcan u obliguen al proveedor a comprar más del 30% de su demanda de un tipo de producto particular a un único distribuidor. El límite del 30% impuesto a las obligaciones inhibitorias de la competencia directas o indirectas debería,

por tanto, permitir a los miembros de la red que lo deseen comprar y vender productos de al menos tres proveedores competidores. Esto no impide que se aplique la exención si el distribuidor o el taller de reparación elige libremente vender productos de un único proveedor.

## TRATAMIENTO DE LOS LUBRICANTES U OTROS LÍQUIDOS

¿ Los lubricantes u otros líquidos son recambios y, en caso afirmativo, cuáles son las consecuencias de ello?

- Estos productos tienen el mismo tratamiento que otros recambios, pero sólo si se destinan a vehículos que estén dentro del ámbito de aplicación del Reglamento.

## DEFINICIÓN DE RECAMBIO ORIGINAL

¿ Qué son "recambios originales"?

- Hay tres categorías de "recambios originales".
  - La primera categoría de recambios originales la forman las piezas fabricadas por el propio fabricante de vehículos. Se aplican las siguientes normas a estos recambios originales: – el fabricante de vehículos puede exigir a sus talleres autorizados que utilicen esta categoría de recambios originales para las reparaciones realizadas bajo garantía, los servicios posventa gratuitos y las operaciones de llamada a revisión de los vehículos; – el fabricante no puede limitar el derecho de sus distribuidores a revender esta categoría de piezas, activa o pasivamente según el caso, a talleres independientes que los utilicen para la reparación y el mantenimiento de vehículos de motor; a este respecto es irrelevante si dichos talleres los utilizan en sus instalaciones o para la prestación de servicios de asistencia en carretera.
  - La segunda categoría de "recambios originales" se refiere a las piezas suministradas por el fabricante de recambios al fabricante de vehículos, el cual a su vez las vende a los distribuidores. Se aplican las siguientes normas a estos recambios originales:
    - no se puede restringir la capacidad de los fabricantes de recambios de colocar su marca comercial o logotipo de manera efectiva y fácilmente visible en estas piezas 212 . Este derecho comprende, asimismo, el derecho de colocar la marca o el logotipo en los embalajes y en cualquier documento que acompañe las piezas;
    - el fabricante de vehículos también puede colocar su marca o logotipo en estas piezas;

- no se puede restringir la capacidad del fabricante de recambios de suministrar estos recambios a cualquier distribuidor de recambios o a cualquier taller (sean autorizados o independientes) y tampoco se puede impedir al taller autorizado que utilice estas piezas.
  - el fabricante de vehículos puede exigir a sus talleres autorizados que utilicen esta categoría de recambios originales para las reparaciones realizadas durante la garantía.
  - el fabricante no puede limitar el derecho de sus distribuidores a revender esta categoría de piezas, activa o pasivamente según el caso, a talleres independientes que los utilicen para la reparación y el mantenimiento de vehículos de motor; tanto si dichos talleres los utilizan en sus instalaciones o en servicios de asistencia en carretera.
- La tercera categoría de "recambios originales" la forman aquellos recambios que no se suministran al fabricante de vehículos en cuestión pero que, no obstante, se fabrican con arreglo a las especificaciones y normas de producción establecidas por éste. El fabricante de recambios suministra estas piezas a distribuidores de recambios independientes o bien directamente a los talleres. Se aplican las siguientes normas a esta categoría de recambios originales:
- no se puede restringir la capacidad del fabricante de recambios de colocar su marca comercial o logotipo de manera efectiva y fácilmente visible en estas piezas. Esto también se refiere al derecho de colocar la marca o el logotipo en los embalajes; - no se puede restringir la capacidad del fabricante de recambios de suministrar estos recambios a cualquier distribuidor de recambios autorizado o independiente o a cualquier taller autorizado o independiente, y tampoco se puede impedir al taller autorizado que utilice estas piezas.

## VENTA DE RECAMBIOS A OPERADORES INDEPENDIENTES

- ¿ Están facultados los talleres autorizados y los distribuidores de recambios para vender recambios suministrados por el fabricante de vehículos a talleres independientes?
- Sí. La restricción de la venta de recambios por los miembros de un sistema de distribución selectiva a talleres independientes que los utilicen para la prestación de servicios de reparación y mantenimiento es una restricción grave de la competencia 223. La restricción de la venta pasiva de recam-

bios para vehículos por miembros de un sistema de distribución exclusiva también constituye una restricción grave 224 . En ambos casos, el sistema de distribución del fabricante dejaría de estar cubierto por el Reglamento 1400/2002.

## LA CALIDAD DE LOS RECAMBIOS ORIGINALES

### ¿ Cómo se demuestra la calidad de los recambios originales?

- Un fabricante que produce recambios basándose en las especificaciones y normas de producción establecidas por el fabricante de vehículos tiene que extender un certificado que confirme que los recambios se han producido con arreglo a las mismas y que las piezas son de la misma calidad que los componentes utilizados para el montaje del vehículo en cuestión. Dicha certificación del fabricante de las piezas puede estar impresa en el empaque, constar en un documento que acompañe las piezas o publicarse en internet. Corresponde al fabricante de las piezas decidir si desea extender tal certificado por su cuenta o si prefiere ir más allá y remitir a una certificación elaborada por una entidad independiente, como puede ser un organismo de certificación. Ahora bien, la certificación por parte de una entidad independiente no es un requisito para que las piezas pueda considerarse recambios originales.

Si se ha extendido tal declaración, cabe presumir que los recambios son recambios originales, y los talleres autorizados pueden utilizarlos para las reparaciones y el mantenimiento. No obstante, si el fabricante de vehículos o una tercera parte, por ejemplo una asociación de consumidores o una asociación de automovilistas, pueden demostrar que un recambio determinado o un cierto número de recambios pertenecientes al mismo lote de producción son de una calidad inferior o no se han fabricado conforme a las especificaciones y normas de producción del fabricante de vehículos, dichos recambios no podrán venderse como recambios originales.

## LA CALIDAD DE LOS RECAMBIOS DE CALIDAD EQUIVALENTE

### ¿ Cómo se demuestra la calidad de los recambios de calidad equivalente?

- Para que un recambio se considere de calidad equivalente, el fabricante tiene que poder certificar en todo momento que es de la misma calidad que el componente correspondiente del automóvil en cuestión. Corresponde al fabricante de los recambios extender una declaración en este sentido y ponerla en conocimiento de los usuarios del mismo modo que en el caso



de los recambios . Tal certificación debe estar disponible en cualquier momento, es decir, no sólo cuando se vende la pieza, sino también en momentos posteriores, por ejemplo cuando se alegue que la pieza es defectuosa.

## DISTRIBUIDORES DE RECAMBIO AUTORIZADOS

¿ Puede un proveedor negarse a autorizar a distribuidores de piezas de recambio que no reparan también vehículos?

- Normalmente, no. En la gran mayoría de los casos los proveedores estarán por encima de la cuota de mercado del 30% para ciertas categorías de piezas de recambio, y para quedar amparados por el Reglamento deberán por tanto recurrir a la selectividad cualitativa en la selección de distribuidores autorizados de recambios. En consecuencia, la pregunta que surge es si la obligación de reparar vehículos dentro de la red del fabricante es un requisito cualitativo válido para el distribuidor de piezas de recambio. Para decidir esto, se necesita examinar si este requisito (de ser también reparador autorizado de vehículos) es o no objetivo y lo requiere la naturaleza del producto (piezas de recambio). No existe nada en la naturaleza de una pieza de recambio que exija que se venda exclusivamente por empresas autorizadas para reparar vehículos de la marca en cuestión, y tal obligación equivale por tanto a un requisito que puede no estar exento por el Reglamento en el contexto de un sistema de distribución selectivo cualitativo.

**Agradecemos** a Armando Higuera, Secretario General de la Confederación Española de Talleres de Reparación de Vehículos, su colaboración en la redacción de este folleto y en la selección de los temas tratados.



Editado por:  
**General de Ediciones Especializadas S.L.**  
Juan de Olías 11 y 13 • 28020 • MADRID.

Impreso por  
Marco Gráfico S.L.



# Terminal de Diagnosi Universal TDU-PC LA NUEVA REFERENCIA

Poligono Industrial Can Negoci - Passatge dels amics d'Argentona, 14  
08310 ARGENTONA - BARCELONA - ESPAÑA

Tel. 93 741 46 88 - fax 93 799 69 70 - web: [www.berton.es](http://www.berton.es) - e-mail: [berton@berton.es](mailto:berton@berton.es)

# 3M

## SISTEMA DE PREPARACIÓN DE PINTURA



# TODO EN UNO

*más protección*

*más rápido*

*más limpio*

*más cómodo*

*menos contaminación*

*menos disolvente*

*menos cazoletas*

*menos filtros*

Sistema recomendado por los Centros de Formación de

STANDOX

OLIPONT

SPIDER  
HECKER

PPC

AUTOCOLOR

MaxMeyer  
www.maxmeyer.de

Glassol

FM

www.3m.com