

**DECISÃO DE ARQUIVAMENTO  
MEDIANTE A ACEITAÇÃO DE COMPROMISSOS E A IMPOSIÇÃO DE CONDIÇÕES**

**Artigo 23º da Lei n.º 19/2012, de 8 de maio**

**INFORMAÇÕES GERAIS**

<b>Ref.ª interna:</b> PRC 2015/1
<b>Origem:</b> Abertura oficiosa (processo de supervisão PRS 2014/1)
<b>Empresas envolvidas:</b> Ford Lusitana, S.A.
<b>Natureza da Infração:</b> Acordo restritivo
<b>Normas aplicáveis:</b> Artigo 9.º da Lei n.º 19/2012, de 8 de maio; artigo 101.º Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia
<b>Regulador Setorial:</b> n.a.

**DO PROCESSO**

**I. ORIGEM**

1. No âmbito do processo de supervisão que corre termos na Autoridade da Concorrência (AdC) sob a referência PRS 2014/1 para acompanhamento do setor automóvel, a AdC remeteu um pedido de elementos à Ford Lusitana, S.A. (Ford)<sup>1</sup>, através do qual foi solicitada informação relativamente aos: (i) termos e condições de todas as garantias e outros serviços pós-venda disponibilizados pela Ford e aos (ii) contratos celebrados com os concessionários e Reparadores Autorizados Ford (fls. 6 a 8).
2. Em resposta ao pedido de elementos formulado pela AdC a que acima se alude, a Ford identificou, em 24 de fevereiro de 2014<sup>2</sup>, as diversas garantias concedidas pela marca, tendo remetido nesse contexto, nomeadamente, as “Condições Gerais do Contrato FordProtect” identificadas no contrato, em nota de rodapé, com a referência “ID28112012” (fls. 10 a 13).
3. A AdC, em 18 de dezembro de 2014, ao consultar o *site* da Ford na página oficial na Internet, verificou que no âmbito das “Condições Gerais do Contrato FordProtect”, identificadas no contrato, em nota de rodapé, com a referência “ID15032007”, se encontrava consagrado o seguinte (fls. 14 a 16):

*“Exclusões*

*A garantia FordProtect caducará automaticamente (...):*

*(...)*

*- Se o veículo não tiver sido submetido a inspeções regulares de manutenção em concessionários Ford de acordo com o Plano de Revisões da Ford que lhe seja aplicável.”*

<sup>1</sup> Cf. ofício AdC com registo n.º S-AdC/2014/526, de 7 de fevereiro de 2014.

<sup>2</sup> Cf. comunicação Ford com registo n.º E-AdC/2014/1131, de 24 de fevereiro de 2014.

*Obrigações do cliente*

- 1. O veículo deve dar entrada num concessionário Ford no prazo máximo de sete dias após a deteção da avaria. A garantia FordProtect não é aplicável a reparações que não sejam efetuadas nas oficinas dos concessionários Ford ou outras designadas por estes; como tal, os montantes despendidos pelo cliente para pagamento de reparações efetuadas em oficinas não autorizadas não serão reembolsados.*
  - 2. O veículo deverá ter efetuado, nos concessionários Ford, todas as inspeções periódicas indicadas no Guia de Manutenção Ford e dispor de todos os registos dessas inspeções devidamente carimbados e assinados.”*
4. Mais constatou a AdC que a disposição em apreço poderia suscitar preocupações de natureza concorrencial, sendo suscetível de configurar uma eventual violação, pela Ford, do artigo 9.º da Lei n.º 19/2012, de 8 de maio (Lei da Concorrência), bem como, possivelmente, do artigo 101.º do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia (TFUE).
  5. Nesse contexto e em consequência, por decisão do Conselho de Administração da AdC, de 29 de janeiro de 2015, foi ordenada a abertura de inquérito em processo de contraordenação, o qual foi registado sob a referência PRC 2015/1, para desenvolvimento da investigação e recolha de prova relativamente à factualidade em causa.

**II. COMUNICAÇÃO À COMISSÃO EUROPEIA**

1. Em 17 de março de 2015, a AdC comunicou à Comissão Europeia que estava a investigar uma eventual violação do artigo 101.º do TFUE no âmbito do presente processo, nos termos e para os efeitos do n.º 3 do artigo 11.º do Regulamento (CE) n.º 1/2003 do Conselho, de 16 de dezembro de 2002 (“Regulamento 1/2003”) (fls. 200 e 201).

**III. DILIGÊNCIAS DE INVESTIGAÇÃO**

2. Durante a fase de inquérito, para apuramento da verdade material, a AdC realizou um pedido de elementos à Ford (fls. 71 a 73)<sup>3</sup>, aquando da notificação de abertura de inquérito.

**IV. NOTIFICAÇÃO DA APRECIÇÃO PRELIMINAR DOS FACTOS À VISADA**

3. Por considerar que os efeitos sobre a concorrência decorrentes da prática referida nos parágrafos 3 e 4, *supra*, eram suscetíveis de eliminação através da adoção de uma decisão de arquivamento mediante imposição de condições, a AdC notificou a Ford em 7 de abril de 2015<sup>4</sup> da Avaliação Preliminar dos Factos, nos termos do n.º 2 do artigo 23.º da Lei da Concorrência, concedendo-lhe, desta forma, a oportunidade de apresentar compromissos (fls. 205 a 208).

**V. APRESENTAÇÃO DE COMPROMISSOS**

Através de cartas datadas de 29 de abril<sup>5</sup> e de 1 de julho de 2014<sup>6</sup> e com o objetivo de responder às preocupações concorrenciais manifestadas pela AdC, a Ford apresentou um conjunto de

---

<sup>3</sup> Cf. ofício AdC com registo S-AdC/2015/662, de 9 de fevereiro de 2015.

<sup>4</sup> Cf. ofício AdC com registo S-AdC/2015/1196, de 7 de abril de 2015.

<sup>5</sup> Cf. comunicação com registo E-AdC/2015/2606, de 29 de abril de 2014.

<sup>6</sup> Cf. comunicação com registo E-AdC/2015/3792, de 1 de julho de 2014.

compromissos (fls. 223 a 237), que considerou adequados a remover os eventuais problemas de concorrência que a AdC pudesse ter identificado.

## **VI. CONSULTA PÚBLICA**

4. Em 27 de julho de 2015<sup>7</sup> a AdC publicou na sua página eletrónica e em dois jornais de maior circulação nacionais um resumo do processo e a versão não confidencial dos compromissos, tendo fixado um prazo de 20 dias úteis para apresentação de observações, nos termos e para os efeitos do n.º 4 do artigo 23.º da Lei da Concorrência.
5. A consulta pública decorreu entre 27 de julho e 24 de agosto de 2015, tendo sido recebidos comentários escritos por parte da DECO - Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor (DECO).
6. Em geral, os comentários da DECO confirmam a importância das preocupações identificadas pela AdC quanto às práticas imputadas à Ford e os efeitos negativos daí decorrentes, na medida em que a prática em causa pode não só fechar o mercado às oficinas de reparação independentes, como prejudicar os consumidores por não lhes dar alternativa para efetuar a revisão/manutenção, obrigando-os a recorrer sempre à Rede Oficial Ford (fls. 266 a 276).
7. Não obstante referir que *“práticas como estas [devem] ser perseguidas e objeto de sanções severas por quem de direito”*, a DECO considera que o conjunto de compromissos apresentado pela Ford será suficiente para repor a legalidade, sublinhando ainda que os compromissos devem ser assumidos pela Ford como uma *“assunção incondicional da irregularidade das práticas preliminarmente apreciadas pela AdC”*.
8. Não fazendo assim, nessa medida, *“qualquer sentido que a Ford assumia tais compromissos apenas sob a condição de os mesmos virem a ser aceites pela AdC”* (fls. 276).
9. No entender da DECO, *“deveria a Ford ter assumido tais compromissos a partir da data da notificação à AdC desse mesmo conjunto de compromissos, não devendo ser aguardada a decisão final desta entidade para a sua implementação”* (fls. 276).

## **VII. NOTIFICAÇÃO À COMISSÃO EUROPEIA**

10. Em 27 de julho de 2015, a Comissão Europeia confirmou a receção da notificação do Sentido Provável da Decisão, nos termos e para os efeitos do disposto no n.º 4 do artigo 11.º do Regulamento 1/2003, não tendo apresentado quaisquer comentários (fls. 265).

## **DOS FACTOS**

### **I. VISADA**

11. A Ford é uma sociedade anónima, com sede na Av. da Liberdade, n.º 249, 6.º e 7.º, 1250-143, em Lisboa, e que se dedica ao comércio de veículos automóveis, peças e acessórios (CAE 45110).
12. De acordo com a informação prestada pela Ford, respeitante ao exercício de 2014, a empresa apresentou um volume de negócios de € 123.753.569,41 (fls. 285).

<sup>7</sup> Cf. [http://www.concorrenca.pt/vPT/Noticias\\_Eventos/ConsultasPublicas/Paginas/Consulta-Pública-a-compromissos-apresentados-pela-Ford-\(PRC-20151\).aspx?lst=1&Cat=2015](http://www.concorrenca.pt/vPT/Noticias_Eventos/ConsultasPublicas/Paginas/Consulta-Pública-a-compromissos-apresentados-pela-Ford-(PRC-20151).aspx?lst=1&Cat=2015)

## **II. MERCADO**

### **A. PRODUTO/ SERVIÇO**

13. O mercado dos serviços de assistência, reparação e manutenção pós-venda é considerado um mercado autónomo, tal como resulta da prática decisória da Comissão Europeia<sup>8</sup> e é confirmado pelo Regulamento (UE) n.º 461/2010 da Comissão, de 27 de maio de 2010, relativo à aplicação do artigo 101.º, n.º 3 do TFUE a certas categorias de acordos verticais e práticas concertadas no setor dos veículos automóveis (“Regulamento de Isenção”)<sup>9</sup> e pelas Orientações complementares relativas às restrições verticais nos acordos de venda e reparação de veículos a motor e de distribuição de peças sobressalentes para veículos a motor (“Orientações”)<sup>10</sup>.
14. Acresce que o mercado dos serviços de assistência, reparação e manutenção pós-venda deve ser considerado específico por cada marca<sup>11</sup>.
15. Efetivamente, do ponto de vista da oferta, deve fazer-se uma distinção dos serviços pós-venda por marca, uma vez que se considera que a concorrência no âmbito da oferta está estruturada em torno dos serviços prestados pelos reparadores autorizados de cada marca e pelos denominados reparadores independentes<sup>12</sup>.
16. Relativamente à procura, a mesma é constituída pelos proprietários de veículos ligeiros de uma determinada marca que, quando devam proceder à realização de operações de manutenção e/ou reparação do seu veículo, possam recorrer aos prestadores de serviços referidos no parágrafo anterior<sup>13</sup>.
17. Em conclusão e no que respeita ao presente processo de contraordenação, pode considerar-se que o mercado relevante corresponde ao mercado da prestação dos serviços de assistência, reparação e/ou manutenção pós-venda delimitado por marca, no caso, a Ford.
18. Do ponto de vista da procura, o mercado geográfico da prestação dos serviços de assistência, reparação e/ou manutenção pós-venda será de dimensão regional, se não inferior, uma vez que a sua extensão será determinada pela distância que os consumidores estão dispostos a percorrer para obter os serviços pretendidos.
19. Contudo, refira-se que, em regra, os fabricantes automóveis organizam a sua rede a um nível nacional, uma vez que a distribuição geográfica desses serviços bem como as campanhas informativas e publicitárias abrangem todo o território nacional.
20. Por essa razão, pode considerar-se que a dimensão geográfica relevante no âmbito do PRC 2015/1 corresponde ao território nacional.
21. Segundo jurisprudência assente dos tribunais da União Europeia, os acordos que abrangem a totalidade do território de um Estado Membro têm, pela sua própria natureza, o efeito de reforçar a segmentação ou compartimentação dos mercados numa base nacional, na medida em que dificultam a penetração económica pretendida pelo Tratado<sup>14</sup>, assim prejudicando os objetos comuns previstos, designadamente as trocas comerciais entre Estados Membros.

---

<sup>8</sup> Processos COMP/39.140 - *DaimlerChrysler*, COMP/39.141 - *Fiat*, COMP/39.142 - *Toyota* e COMP/39.143 - *Opel* todas de 13.9.2007.

<sup>9</sup> Publicado no JO 2010/L 129, de 28.05.2010, pontos de 11 a 13.

<sup>10</sup> Publicadas no JO 2010/C 138, de 28.5.2010, pontos 15 e 57.

<sup>11</sup> Cf., neste sentido Orientações, ponto 57.

<sup>12</sup> *Ibidem*

<sup>13</sup> Cf., neste sentido, Resolução S/0300/10, da *Comisión Nacional de la Competencia* de Espanha relativa ao processo *Mazda* de 17.9.2013.

<sup>14</sup> Cf. Acórdão do Tribunal de Justiça de 24 de setembro de 2009, *Erste Group Bank e o. c.* Comissão, processos C-125/07P, C-133/07P e C-137/07P; Acórdão do Tribunal Geral de 11 de dezembro de 2003, *Adriatica di Navigazione c. Comissão*, processo

### III. INDÍCIOS DAS ALEGADAS PRÁTICAS RESTRITIVAS

22. No âmbito da atrás referida consulta ao *site* da Ford na página oficial na Internet, em 18 de dezembro de 2014, a AdC verificou que, no âmbito das “Condições Gerais do Contrato FordProtect”, se encontrava consagrada numa cláusula identificada sob a epígrafe “Exclusões”, melhor descrita no anterior ponto 3, uma disposição eventualmente proibida nos termos e para os efeitos do artigo 9.º da Lei da Concorrência e do artigo 101.º do TFUE, na medida em que era suscetível de configurar uma possível restrição da concorrência não abrangida pela isenção por categoria prevista no Regulamento.
23. Neste contexto, tal como já referido, a AdC solicitou à Ford o esclarecimento de qual o âmbito de aplicação daquela disposição, tendo a Ford respondido que “(...) *as Condições Gerais do Contrato FordProtect disponíveis online (...) já não se encontram em vigor. Ao invés, as Condições Gerais do Contrato FordProtect em vigor foram facultadas na resposta ao pedido de elementos de 24.2.2014*” (fls. 35).
24. E que, “[a] *pesar de a informação desatualizada relativa às Condições Gerais do Contrato FordProtect disponíveis online poder levantar algumas dúvidas, [...] a Ford [...] facultava sempre uma cópia da versão atualizada daquele contrato [aos seus clientes]. Deste modo, apesar de o site da Ford poder conter informações em desuso, a verdade é que o cliente tem sempre acesso à versão mais atualizada do contrato*” (fls. 35).
25. Conclui, em síntese, a empresa que “*apesar de a letra da antiga minuta das Condições Gerais do Contrato FordProtect apontar para a necessidade de as inspeções periódicas serem feitas nas oficinas dos concessionários Ford, na prática tal ónus nunca passou de letra morta*” (fls. 36-verso).
26. A Ford refere ainda que “*em 6.2.2013 (...) transmitiu aos seus concessionários que existia um novo contrato Ford Protect, pelo que, a partir desta data, os concessionários não deveriam continuar a apresentar a anterior versão do contrato aos seus clientes*” (fls. 78).

## DO DIREITO

### IV. DO ACORDO RESTRITIVO

27. Do ponto de vista jusconcorrencial, a garantia ou a extensão de garantia do fabricante do veículo não deve ser condicionada pelo facto de o utilizador final realizar todos os trabalhos de reparação e/ou manutenção não cobertos pela garantia através do recurso a reparadores independentes e fora da Rede de Reparadores Autorizados.
28. Este tipo de restrição é suscetível de fazer com que o acordo entre o fabricante de veículos e os seus concessionários e/ou a Rede de Reparadores Autorizados constitua uma infração às regras de concorrência, na medida em que tais comportamentos podem resultar no encerramento de oficinas de reparação independentes o que, em última análise, pode ter influência no preço que os consumidores pagam pelos serviços de reparação e/ou manutenção dos seus veículos.
29. Resulta, pois, que uma cláusula deste tipo é suscetível de constituir uma violação do artigo 9.º da Lei da Concorrência, podendo comprometer seriamente a concorrência no mercado em causa.

---

T-61/99. Comunicação da Comissão “Orientações sobre o conceito de afetação do comércio entre os Estados-Membros previsto nos artigos 101.º e 102.º (antigos 81.º e 82.º) do Tratado, publicado no JO, C 101, de 27 de abril de 2004, parágrafo 78.

30. Simultaneamente, na medida em que a mesma seja capaz de comprometer seriamente o comércio entre Estados Membros<sup>15</sup>, tal restrição é também proibida nos termos e para os efeitos do artigo 101.º do TFUE considerado, em particular, à luz do Regulamento de Isenção e das Orientações acima referidos<sup>16</sup>.
31. Nos termos do Regulamento de Isenção e das Orientações, *“os acordos seletivos qualitativos também podem estar abrangidos pelo artigo 101.º, n.º 1, se o fornecedor agir de forma mais direta para reservar as reparações de certas categorias de veículos para os membros das suas redes autorizadas, por exemplo, condicionando a garantia do fabricante, jurídica ou alargada, à execução de todas as reparações, incluindo as que não se encontram cobertas pela garantia, nas redes de reparação autorizadas”*.
32. Sendo esse o caso, (i) o acordo entre o fabricante de veículos e os seus concessionários e/ou a Rede de Reparadores Autorizados passa a estar abrangido pelo artigo 9.º da Lei da Concorrência, bem como pelo artigo 101.º, n.º 1 do TFUE; (ii) o acordo não é suscetível de beneficiar da isenção por categoria, devido à quota de mercado do fornecedor; e (iii) é pouco provável que beneficie, numa base individual, da exceção prevista no artigo 101.º, n.º 3 do TFUE<sup>17</sup>.
33. No caso concreto, a AdC verificou que se encontrava consagrada nas “Condições Gerais do Contrato FordProtect”, identificadas com a referência “ID15032007”, melhor identificada no ponto 3, uma disposição que constituía uma eventual violação do artigo 9.º da Lei da Concorrência, bem como, potencialmente, do artigo 101.º do TFUE.

## V. COMPROMISSOS

34. Em 1 de julho de 2015, com o objetivo de responder às preocupações concorrenciais manifestadas pela AdC, a Ford apresentou o seguinte conjunto de compromissos:
  - a) *“Apesar de, como referido em momento anterior, as cláusulas relativas a Exclusões e Obrigações do Cliente das Condições Gerais do Contrato de Garantia FordProtect, aludidas no documento com a referência “ID15032007”, que se encontravam disponíveis no sítio eletrónico da Ford Lusitana, S.A. em 18.12.2014, terem sido já removidas dos contratos, a Ford, por uma questão de clareza obriga-se a, no futuro e imediatamente após a Decisão de arquivamento mediante a aceitação de compromissos e a imposição de condições, não inserir no seu sítio eletrónico, em quaisquer Contratos, incluindo o Contrato FordProtect, Manuais e Outros Documentos Ford, qualquer cláusula ou disposição contratual que limite, condicione ou subordine o acionamento de todas as garantias Ford à realização de operações de manutenção e/ou reparação não cobertas pela garantia e extensões de garantia da Ford na Rede Oficial Ford.*  
  
*Para efeitos de monitorização do cumprimento do compromisso referido no parágrafo anterior, a Ford obriga-se a, pelo prazo de 2 (dois) anos a contar da data da Decisão de arquivamento mediante a aceitação de compromissos e a imposição de condições, enviar à AdC um Relatório Anual contendo a indicação de quaisquer alterações que a Ford venha a introduzir em matéria de termos e condições das garantias e extensões de garantia”*.
  - b) *“Até fevereiro de 2013, a Ford tinha Contratos que incluíam as cláusulas relativas a Exclusões e Obrigações do Cliente das Condições Gerais do Contrato de Garantia FordProtect, aludidas no*

---

<sup>15</sup> No caso concreto, atendendo à definição de mercado efetuada, bem como ao tipo de comportamento em causa, aparenta estar verificada esta possibilidade.

<sup>16</sup> Cf. “Perguntas frequentes sobre a aplicação das regras antitrust da EU no setor automóvel”, emitidas pela Comissão Europeia, datadas de 27 de agosto de 2012, disponíveis em

[http://ec.europa.eu/competition/sectors/motor\\_vehicles/legislation/mv\\_faq\\_pt.pdf](http://ec.europa.eu/competition/sectors/motor_vehicles/legislation/mv_faq_pt.pdf)

<sup>17</sup> *Ibidem*.



*documento com a referência “ID15032007”. Por lapso, esta versão antiga do Contrato FordProtect foi mantida no sítio eletrónico da Ford depois de fevereiro de 2013. De modo a corrigir este erro e sem prejuízo de inserir no sítio eletrónico as versões do Contrato FordProtect à medida que vão entrando em vigor, a Ford obriga-se ainda a inserir no seu sítio eletrónico, em todos os Contratos, incluindo o Contrato FordProtect, Manuais e Outros Documentos Ford, a seguinte disposição geral, que será apresentada de forma destacada:*

*Os benefícios decorrentes das garantias e extensões de garantias Ford não estão condicionados à realização das operações de manutenção e/ou reparação não cobertas pela garantia na Rede Oficial Ford.*

*A Ford obriga-se a enviar à AdC, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, a contar de outubro de 2015, comprovativo da introdução da declaração acima referida no seu sítio eletrónico, em Contratos, incluindo o Contrato FordProtect, Manuais e Outros Documentos Ford”.*

- c) *“A Ford obriga-se, no prazo de 30 (trinta) dias úteis, a contar de outubro de 2015, a enviar a todos os clientes com garantias em vigor, uma carta com indicação das alterações específicas que as garantias venham a sofrer”.*
- d) *“A Ford obriga-se a substituir a redação da cláusula Obrigações do Cliente inserida no Contrato FordProtect, nos seguintes termos:*
- O veículo deve dar entrada num Reparador Autorizado Ford ou num Reparador independente no prazo máximo de sete dias da deteção da avaria.*
  - Se a avaria identificada tiver sido causada por defeito de montagem ou de fabrico coberta pela Garantia FordProtect, o Cliente poderá efetuar a reparação de forma gratuita nas oficinas da Rede Oficial Ford, ou em outras por estes designadas.*
  - Os benefícios decorrentes das diversas garantias não estão condicionados à realização das operações de manutenção e/ou reparação não cobertas pelas garantias nele previstas nas oficinas da Rede Oficial Ford.*

*A Ford obriga-se a enviar à AdC comprovativo das alterações aos Contratos FordProtect, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, a contar da data da Decisão de arquivamento mediante a aceitação de compromissos e a imposição de condições, designadamente uma cópia da comunicação que enviará (i) à Rede Oficial Ford que procede à comercialização do serviço FordProtect e a operações de manutenção e/ou reparação ao abrigo do referido serviço e (ii) aos Clientes com contratos FordProtect atualmente em vigor, dando-lhes conhecimento do novo clausulado do Contrato FordProtect”.*

- e) *“A Ford compromete-se ainda a remeter à sua Rede Oficial uma Circular com a seguinte redação:*
- Exmos. Senhores,*

*Os Termos e Condições das Garantias/Extensões de Garantia Ford estão claramente definidos no Guia de garantia e Manutenção entregue a cada Cliente juntamente com a documentação do veículo. No Guia de Garantia estão igualmente definidas as exclusões de garantia.*

*A Garantia Alargada Opcional – FordProtect – beneficia de termos e condições particulares melhor especificados na documentação contratual entregue ao Cliente no momento de celebração do contrato. Os Termos e Condições foram objeto de atualização e encontram-se em anexo. Estes Termos e Condições atualizados devem ser tornados acessíveis a todos os Clientes com contratos FordProtect em vigor, independentemente da data de início dos referidos contratos. Os novos Termos e Condições atualizados substituem e prevalecem sobre quaisquer versões anteriores.*

*Os veículos devem realizar a manutenção de acordo com os intervalos e procedimentos definidos pela Ford. Todavia, importa recordar que qualquer consumidor pode recorrer a reparadores independentes que não façam parte da Rede Oficial Ford para realizar reparações ou operações de manutenção do seu veículo durante o período de garantia, sem que tal facto afete a garantia. Porém, as referidas reparações e operações de manutenção devem ser efetuadas de acordo com os intervalos e procedimentos definidos pela Ford.*

*Recordamos igualmente que através do Ford Etis, disponível em [www.etis.ford.com](http://www.etis.ford.com), é possível imprimir as tabelas de operações de manutenção recomendadas por veículo, em cada modelo, por idade ou quilometragem, com o objetivo de informar os Clientes com toda a clareza das obrigações e responsabilidades de manutenção, e assim evitar situações de invalidação da garantia.*

*Para concluir, na eventualidade de serem solicitadas explicações relativas à não aceitação de uma reparação ao abrigo da garantia, recomenda-se que o responsável de pós-venda esteja ao corrente deste assunto, se assegure que nenhuma reparação ao abrigo da garantia ou extensão de garantia é indevidamente rejeitada e que as explicações são transmitidas corretamente aos Clientes.*

*Neste contexto, a Ford enviará à AdC, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, a contar da data da Decisão de arquivamento mediante a aceitação de compromissos e a imposição de condições, comprovativo de que a Rede Oficial Ford teve conhecimento da Circular da Ford”.*

35. Atendendo aos compromissos apresentados pela visada e ponderadas ainda as observações tecidas por terceiros, acima referidas, considera a AdC que tais compromissos são suscetíveis de eliminar as preocupações concorrenciais relacionadas com a eventual recusa em acionar a garantia legal ou alargada concedida pela Ford, no caso de realização de operações de manutenção e/ou reparação efetuadas fora da sua Rede de Reparadores Autorizados.
36. Efetivamente, decorre do conjunto de compromissos apresentado que a Ford já alterou ou irá alterar todos os contratos e documentos relevantes que pudessem conter a restrição contratual identificada, mais se obrigando a difundir na Internet e junto da sua rede de reparadores oficial a inexistência de restrições à possibilidade de os consumidores recorrerem a reparadores independentes sem perder o benefício da extensão de garantia contratada. Estas alterações aos contratos aplicar-se-ão a todos os consumidores que devam beneficiar da extensão de garantia (e independentemente de terem celebrado tal contrato em momento anterior à presente decisão).
37. Consequentemente, a adoção deste conjunto de compromissos revela-se apta a promover e incrementar a concorrência intramarca, designadamente pela potencialidade de aumentar a concorrência entre reparadores oficiais e reparadores independentes, em benefício do consumidor, que passará a ter maior liberdade de escolha para a realização de serviços de reparação ou manutenção automóvel.
38. Nessa medida, à luz dos factos apurados pela AdC, e atendendo ao teor dos compromissos apresentados pela Ford e à inexistência, em sede de Consulta Pública, de comentários de terceiros contrários à aceitação dos referidos compromissos, considera a AdC que a aceitação dos compromissos constitui, neste caso, a solução mais apropriada à salvaguarda do interesse público da concorrência, pelo facto de se assegurar a aplicação das regras de promoção e defesa da concorrência no setor da prestação dos serviços de assistência, reparação e manutenção pós-venda automóvel, no respeito pelo princípio da economia de mercado e da livre concorrência e dos interesses dos consumidores.
39. Salieta-se ainda que, para além dos compromissos de implementação imediata a seguir à decisão de arquivamento mediante a aceitação de compromissos e a imposição de condições,



acresce a obrigação da Ford de envio à AdC de um relatório anual contendo a indicação de todas as alterações que a Ford venha a introduzir em matéria de garantias no *site* da Internet, em Contratos, incluindo o Contrato FordProtect, Manuais e Outros Documentos, durante um período de dois anos.

40. Compete à AdC, nos termos do disposto no n.º 8 do artigo 23.º da Lei da Concorrência, verificar o cumprimento das condições atrás mencionadas.
41. Nesse contexto, e sem prejuízo das sanções que devam ser aplicadas, a AdC pode, no prazo de 2 (dois) anos a contar da data da decisão de arquivamento mediante a aceitação de compromissos e a imposição de condições, reabrir o processo, caso *(i)* surjam novos factos ou elementos alterando substancialmente a fundamentação da decisão; *(ii)* as condições não sejam cumpridas e *(iii)* a decisão tiver sido fundada em informações falsas, inexatas ou incompletas.

### CONCLUSÃO

42. Tomando em consideração o *supra* exposto, a AdC entende estar em condições de aceitar os compromissos apresentados pela visada no PRC 2015/1, a empresa Ford Lusitana, S.A., tornando-os obrigatórios e de cumprimento imediato para a mesma, como forma de assegurar a aplicação das regras de promoção e defesa da concorrência no setor da prestação dos serviços de assistência, reparação e manutenção pós-venda automóvel, no respeito pelo princípio da economia de mercado e da livre concorrência e dos interesses dos consumidores.
43. Nos termos e para os efeitos do disposto no artigo 23.º da Lei da Concorrência, a AdC pode reabrir o processo caso *(i)* surjam novos factos ou elementos alterando substancialmente a fundamentação da decisão; *(ii)* as condições não sejam cumpridas; e *(iii)* a decisão tiver sido fundada em informações falsas, inexatas ou incompletas.
44. As condições ora impostas são de cumprimento obrigatório para a visada a partir da data de notificação da decisão de arquivamento mediante a aceitação dos compromissos e a imposição de condições.

**DECISÃO**

45. Tudo visto e ponderado, o Conselho de Administração da AdC decide:

**Primeiro**

Arquivar o processo de contraordenação PRC 2015/1, nos termos e para os efeitos do disposto no artigo 23.º da Lei da Concorrência através de uma decisão de arquivamento mediante a aceitação dos compromissos apresentados e a imposição de condições que tornam obrigatório o seu cumprimento.

**Segundo**

Impor, concretamente, à Ford Lusitana, S.A. o cumprimento das seguintes condições:

- a) Apesar de, como referido em momento anterior, as cláusulas relativas a Exclusões e Obrigações do Cliente das Condições Gerais do Contrato de Garantia FordProtect, aludidas no documento com a referência “ID15032007”, que se encontravam disponíveis no sítio eletrónico da Ford Lusitana, S.A. em 18.12.2014, terem sido já removidas dos contratos, a Ford, por uma questão de clareza obriga-se a, no futuro e imediatamente após a Decisão de arquivamento mediante a aceitação de compromissos e a imposição de condições, não inserir no seu sítio eletrónico, em quaisquer Contratos, incluindo o Contrato FordProtect, Manuais e Outros Documentos Ford, qualquer cláusula ou disposição contratual que limite, condicione ou subordine o acionamento de todas as garantias Ford à realização de operações de manutenção e/ou reparação não cobertas pela garantia e extensões de garantia da Ford na Rede Oficial Ford.
- b) Para efeitos de monitorização do cumprimento do compromisso referido no parágrafo anterior, a Ford obriga-se a, pelo prazo de 2 (dois) anos a contar da data da Decisão de arquivamento mediante a aceitação de compromissos e a imposição de condições, enviar à AdC um Relatório Anual contendo a indicação de quaisquer alterações que a Ford venha a introduzir em matéria de termos e condições das garantias e extensões de garantia.

Até fevereiro de 2013, a Ford tinha Contratos que incluíam as cláusulas relativas a Exclusões e Obrigações do Cliente das Condições Gerais do Contrato de Garantia FordProtect, aludidas no documento com a referência “ID15032007”. Por lapso, esta versão antiga do Contrato FordProtect foi mantida no sítio eletrónico da Ford depois de fevereiro de 2013. De modo a corrigir este erro e sem prejuízo de inserir no sítio eletrónico as versões do Contrato FordProtect à medida que vão entrando em vigor, a Ford obriga-se ainda a inserir no seu sítio eletrónico, em todos os Contratos, incluindo o Contrato FordProtect, Manuais e Outros Documentos Ford, a seguinte disposição geral, que será apresentada de forma destacada:

Os benefícios decorrentes das garantias e extensões de garantias Ford não estão condicionados à realização das operações de manutenção e/ou reparação não cobertas pela garantia na Rede Oficial Ford.

A Ford obriga-se a enviar à AdC, no prazo de 15 (quinze) dias úteis a contar da data da Decisão de arquivamento mediante a aceitação de compromissos e a imposição de condições, comprovativo da introdução da declaração acima referida no seu sítio eletrónico, em Contratos, incluindo o Contrato FordProtect, Manuais e Outros Documentos Ford.

- c) A Ford obriga-se, no prazo de 30 (trinta) dias úteis, a contar da data da Decisão de arquivamento mediante a aceitação de compromissos e a imposição de condições, a enviar a todos os clientes com garantias em vigor, uma carta com indicação das alterações específicas que as garantias venham a sofrer.
- d) A Ford obriga-se a substituir a redação da cláusula Obrigações do Cliente inserida no Contrato FordProtect, nos seguintes termos:
- O veículo deve dar entrada num Reparador Autorizado Ford ou num Reparador independente no prazo máximo de sete dias da deteção da avaria.
  - Se a avaria identificada tiver sido causada por defeito de montagem ou de fabrico coberta pela Garantia FordProtect, o Cliente poderá efetuar a reparação de forma gratuita nas oficinas da Rede Oficial Ford, ou em outras por estes designadas.
  - Os benefícios decorrentes das diversas garantias não estão condicionados à realização das operações de manutenção e/ou reparação não cobertas pelas garantias nele previstas nas oficinas da Rede Oficial Ford.

A Ford obriga-se a enviar à AdC comprovativo das alterações aos Contratos FordProtect, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, a contar da data da Decisão de arquivamento mediante a aceitação de compromissos e a imposição de condições, designadamente uma cópia da comunicação que enviará (i) à Rede Oficial Ford que procede à comercialização do serviço FordProtect e a operações de manutenção e/ou reparação ao abrigo do referido serviço e (ii) aos Clientes com contratos FordProtect atualmente em vigor, dando-lhes conhecimento do novo clausulado do Contrato FordProtect.

- e) A Ford compromete-se ainda a remeter à sua Rede Oficial uma Circular com a seguinte redação:
- Exmos. Senhores,

Os Termos e Condições das Garantias/Extensões de Garantia Ford estão claramente definidos no Guia de garantia e Manutenção entregue a cada Cliente juntamente com a documentação do veículo. No Guia de Garantia estão igualmente definidas as exclusões de garantia.

A Garantia Alargada Opcional – FordProtect – beneficia de termos e condições particulares melhor especificados na documentação contratual entregue ao Cliente no momento de celebração do contrato. Os Termos e Condições foram objeto de atualização e encontram-se em anexo. Estes Termos e Condições atualizados devem ser tornados acessíveis a todos os Clientes com contratos FordProtect em vigor, independentemente da data de início dos referidos contratos. Os novos Termos e Condições atualizados substituem e prevalecem sobre quaisquer versões anteriores.

Os veículos devem realizar a manutenção de acordo com os intervalos e procedimentos definidos pela Ford. Todavia, importa recordar que qualquer consumidor pode recorrer a reparadores independentes que não façam parte da Rede Oficial Ford para realizar reparações ou operações de manutenção do seu veículo durante o período de garantia, sem que tal facto afete a garantia. Porém, as referidas reparações e operações de manutenção devem ser efetuadas de acordo com os intervalos e procedimentos definidos pela Ford.

Recordamos igualmente que através do Ford Etis, disponível em [www.etis.ford.com](http://www.etis.ford.com), é possível imprimir as tabelas de operações de manutenção recomendadas por veículo, em cada modelo, por idade ou quilometragem, com o objetivo de informar os Clientes com toda a clareza das obrigações e responsabilidades de manutenção, e assim evitar situações de invalidação da garantia.

Para concluir, na eventualidade de serem solicitadas explicações relativas à não aceitação de uma reparação ao abrigo da garantia, recomenda-se que o responsável de pós-venda esteja ao corrente deste assunto, se assegure que nenhuma reparação ao abrigo da garantia ou extensão de garantia é indevidamente rejeitada e que as explicações são transmitidas corretamente aos Clientes.

Neste contexto, a Ford enviará à AdC, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, a contar da data da Decisão de arquivamento mediante a aceitação de compromissos e a imposição de condições, comprovativo de que a Rede Oficial Ford teve conhecimento da Circular da Ford.

### **Terceiro**

Determinar que as condições impostas são de cumprimento obrigatório para a Ford Lusitana, S.A., a partir da data de notificação da presente decisão.

### **Quarto**

Não intervir ao abrigo do artigo 101.º do TFUE, nos termos e para os efeitos do último parágrafo do artigo 5.º do Regulamento 1/2003.

Lisboa, 10 de setembro de 2015,

O Conselho de Administração da Autoridade da Concorrência

X 

---

António Gomes Ferreira  
Presidente  
Assinado por: ANTÓNIO JÚLIO LETTÃO FERREIRA GOMES

X 

---

Nuno Rocha de Carvalho  
Vogal  
Assinado por: NUNO MARIA ROCHA DE CARVALHO

X 

---

Maria João Melícias  
Vogal  
Assinado por: MARIA JOÃO LAUREANO MELÍCIAS DUARTE