

Zgoraj navedene stranke po svojem pooblaščenju v postopku ugotavljanja kršitve 6. člena ZPoMK-1 in 101. člena PDEU, ki ga Javna agencija Republike Slovenije za varstvo konkurence (v nadaljevanju Agencija) vodi pod opr.št. 306-2/2014 Agenciji, predlagajo naslednje :

ZAVEZE:

1. Hyundai Avto Trade d.o.o. Ljubljana (v nadaljevanju HAT d.o.o.) se kot pooblaščen distributer motornih vozil Hyundai v Sloveniji zaveže spremeniti besedilo v servisnih in garancijskih listinah, iz katerega bo nedvoumno izhajalo, kakšne so pravice potrošnikov pri uveljavljanju garancije.

Izpolnitev zaveze: besedilo v servisnih in garancijskih listinah je bilo že spremenjeno in je bil v ta namen sestavljen nov Garancijski list in servisna knjižica z jasnim in nedvoumnim besedilom o izpolnjevanju garancijskih pogojev, ki ga prejmejo vsi kupci novih vozil Hyundai.

2. HAT d.o.o. se zaveže s svoje spletne strani odstraniti vso besedilo, ki bi lahko potrošnike zavajalo glede njihovih pravic v zvezi z uveljavljanjem garancije, ter na spletni strani dodati besedilo, iz katerega bo nedvoumno izhajalo, kakšne so pravice potrošnikov pri uveljavljanju garancije.

Izpolnitev zaveze: besedilo, ki bi lahko potrošnike zavajalo glede njihovih pravic v zvezi z uveljavljanjem garancije, je s spletne strani www.hyundai.si že bilo odstranjeno, HAT d.o.o. pa bo dodal novo besedilo v podstrani »Informacije za lastnike«, ki bo vsebovalo informacijo, da za ohranitev garancije zadostuje, da je motorno vozilo redno vzdrževano v skladu s tehničnimi zahtevami proizvajalca in da garancija velja ne glede na to, ali je bilo vozilo vzdrževano pri pooblaščenem ali pri neodvisnem serviserju ter ne glede na to, ali so bili v vozilo vgrajeni originalni deli oziroma neoriginalni nadomestni deli, enake kakovosti kot originalni. Spletna stran bo v celoti pripravljena v roku iz 12. točke zavez. Besedila bodo predhodno odobrena s strani Agencije.

3. Podjetje HAT d.o.o. se zaveže o spremenjenem besedilu v servisnih/garancijskih listinah in o tem, da za ohranitev garancije zadostuje, da je motorno vozilo redno vzdrževano v skladu s tehničnimi zahtevami proizvajalca, in da velja ne glede na to, ali je bilo vzdrževano pri pooblaščenem ali pri neodvisnem serviserju ter ne glede na to, ali so bili v vozilo vgrajeni originalni oziroma neoriginalni nadomestni deli, enake kakovosti kot originalni, poleg objave na spletni strani tudi pisno obvestiti vse kupce vozil Hyundai iz lastne baze podatkov, ki imajo vozila, katerim še ni potekla garancija Hyundai in/ali garancija Hyundai proti prerjavenju karoserije.

Izpolnitev zaveze: HAT d.o.o. bo poslal dve vrsti pisnih obvestil lastnikom vozil Hyundai, in sicer (1) dopis lastnikom, katerim še ni potekla garancija Hyundai in garancija Hyundai proti prerjavenju karoserije, ter (2) dopis lastnikom vozil Hyundai, katerim še ni potekla garancija Hyundai proti prerjavenju karoserije, ki vse naštete obveščata o zgoraj navedenem, po predhodni odobritvi besedila osnutkov s strani Agencije. HAT d.o.o. se zaveže, da kuverta, v kateri bo obvestilo, ne bo vsebovala nobenih drugih dokumentov oziroma reklam. Pisna obvestila vsem lastnikom bodo odposlana do roka iz 12. točke zavez.

4. Podjetje HAT d.o.o. se zaveže vsem svojim pooblaščenim serviserjem podati pisno pojasnilo in navodila, glede uveljavljanja garancije skladno z določili 6. člena ZPoMK-1 in 101. člena PDEU, glede uresničevanja sprejetih zavez in glede obravnavanja lastnikov vozil, ki svoja vozila Hyundai servisirajo pri neodvisnih serviserjih ter uporabljajo neoriginalne nadomestne dele, enake kakovosti kot originalni.

Izpolnitev zaveze: HAT d.o.o. se zaveže, da bo o vsebini in načinu izvajanja sprejetih zavez z dopisom, po predhodni odobritvi besedila s strani Agencije, obvestil svoje pooblaščené serviserje. Pisna obvestila bodo odposlana vsem pooblaščenim serviserjem v roku dveh mesecev po izdaji odločbe.

Pooblaščené serviserji se zavežejo do roka določenega v 12. točki predloga zavez, vsak zase na Agencijo poslati pisno izjavo, da podane zaveze razumejo in da jih bodo spoštovali.

HAT d.o.o. se zaveže z namenom pojasnil o sprejetih zvezah s pooblaščenimi serviserji opraviti tudi ustni sestanek.

5. Vse stranke postopka se zavežejo, da lastnikov vozil Hyundai in potencialnih kupcev vozil Hyundai ne bodo zavajale glede uveljavljanja garancije ter jih ne bodo obravnavale diskriminatorno v razmerju do lastnikov vozil, ki svoja vozila servisirajo pri pooblaščenih serviserjih.

Izpolnitev zaveze: HAT d.o.o. se zaveže, da bodo vsi morebitni novi oziroma spremenjeni teksti, ki se nanašajo na uveljavljanje garancije v Garancijskem listu in servisni knjižici ter navodilih za uporabo, predhodno poslani v pregled Agenciji ter da na spletni strani www.hyundai.si in v drugih pisnih marketinških publikacijah ne bo javno objavljaj besedil, ki bi lahko zavajali lastnike vozil in potencialne kupce glede s strani Agencije odobrenih objav iz 1. in 2. točke zavez.

HAT d.o.o. se hkrati zaveže, da bo v okviru svojih pristojnosti in možnosti opravljaj notranjo kontrolo o upoštevanju sprejetih zavez s strani pooblaščenih serviserjev. V primeru kršitve, ki jo pri pooblaščenem serviserju zazna oziroma ugotovi HAT d.o.o., je slednji dolžan o takšni kršitvi obvestiti AVK, ki bo zoper samega kršitelja lahko uvedla prekrškovni postopek. Za prekršek se lahko pravno osebo, samostojnega podjetnika posameznika in samostojno podjetnico posameznico ter posameznika in posameznico, ki samostojno opravljaj poklicno dejavnost kaznuje z globo do deset odstotkov letnega prometa podjetja v predhodnem poslovnem letu. HAT d.o.o. bo pooblaščené serviserje obvestil, da bo AVK tudi sama opravljaj občasne kontrole upoštevanja sprejetih zavez..

Nadalje pa bo HAT d.o.o. z namenom dodatnih pojasnil s pooblaščenim serviserjem opravil tudi ustni sestanek.

6. Pooblaščené serviserji motornih vozil znamke Hyundai, ki so stranke tega postopka, se zavežejo, da bodo tudi sami v praksi izvajaj garancijsko politiko v skladu z navodili iz 4. točke teh zavez.

Izpolnitev zaveze: V primeru, da bo lastnik vozila, ki je redno vzdrževanje vozila opravljaj pri neodvisnih serviserjih, pooblaščenemu serviserju predložil ustrezno dokumentacijo o opravljenih servisnih pregledih (delovni nalog, račun), je pooblaščené serviser dolžan v računalniškem sistemu RcG.Assist evidentirati vse servisne dogodke in jih opremiti s skeniranimi kopijami servisne dokumentacije, ki so jo izdaj neodvisni serviserji. Po vnosu podatkov o izvedenih servisnih posegih, bo pooblaščené serviser preko sistema RcG.Assist posredoval v HAT d.o.o. podaj zahtevo po izvedbi garancijskega popravila preko PWA zahtevka (Pre work approve - odobritev pred pričetkom del).

Oddelek garancij HAT d.o.o. bo vsak posamezni primer pregledal in pooblaščenemu serviserju preko sistema RcG.Assist posredoval pozitiven ali negativen odgovor za izvedbo popravila iz naslova garancije.

HAT d.o.o. bo vse prejete PWA zahtevke obravnaval enako. Praviloma bo HAT d.o.o. na vse prejete PWA zahtevke odgovoril na dan prejema, v izrednih primerih naslednji delovni dan.

HAT d.o.o. bo s pisnim obvestilom iz 4. točke teh zavez pooblaščenim serviserjem podaj navodila o izvajanju predmetnih garancijskih popravil ter jih opozoril, da moraj lastnike vozil, ki servisiraj svoja vozila, v smislu hitrosti popravila vozila, obravnavati enakopravno kot lastnike vozil, ki vozila servisiraj pri pooblaščenih serviserjih. Po vnosu v sistem RcG.Assist pa bo HAT d.o.o. lahko izvajanje te zaveze preverjal tudi sam.

7. HAT d.o.o. se zaveže lastnike vozil Hyundai, ki imajo še veljavno garancijo, seznaniti s tem, kaj morajo za ohranitev garancije vozila pri rednih servisih storiti neodvisni serviserji.

Izpolnitev zaveze: Dopisa iz 3. točke teh zavez bosta vsebovala tudi podatke oziroma navodila, kaj morajo za ohranitev garancije vozila pri rednih servisih storiti neodvisni serviserji.

8. HAT d.o.o. se zaveže omogočiti strankam neodvisnih serviserjev vozil v garanciji, da imajo dostop do informacij o kampanjah in tovarniških vpoklicih, ki so aktualna za njihovo vozilo.

Izpolnitev zaveze: HAT d.o.o. bo v roku, določenem v 12. točki predloga zavez vzpostavil posebno spletno stran <http://storitve.hyundai.si/vin>, preko katere bo uredil možnost, da vsak lastnik vozila Hyundai z vnosom VIN številke svojega vozila pridobi informacijo, ali so na dotičnem vozilu aktivne še neizvedene tovarniške kampanje ali varnostni servisni vpoklici, ki jih izvajajo pooblaščenih serviserji in se izvedejo za lastnike vozil brezplačno. Dostop do posebne spletne strani bo mogoč tudi neposredno preko spletne strani www.hyundai.si.

Lastnik vozila se lahko za tovrstne informacije obrne tudi neposredno na kateregakoli pooblaščenega serviserja Hyundai v Sloveniji ali neposredno na HAT d.o.o.

Zahtevek za posredovanje informacij v tem primeru temelji na pisni zahtevi lastnika vozila, v kateri se navede, kdo je lastnik vozila (priimek in ime) in za katero vozilo (VIN številka) želi podatke o aktivnih servisnih kampanjah, ki jih je predvidel proizvajalec za dotično vozilo.

9. HAT d.o.o. se zaveže, da bo vsem zainteresiranim neodvisnim serviserjem omogočil dostop do originalnih nadomestnih delov, vseh tehničnih informacij, strokovnih usposabljanj in orodij, ki so potrebna za vzdrževanje in popravilo motornih vozil znamke Hyundai po enakih pogojih kot pooblaščenim serviserjem.

Izpolnitev zaveze: HAT d.o.o. že sedaj ponuja zgoraj navedene storitve vsem zainteresiranim na trgu.

HAT d.o.o. bo na svoji spletni strani www.hyundai.si objavil posebne informacije za neodvisne serviserje, kjer bodo navedeni kontaktni podatki ter podatki, na kakšen način je mogoče pridobiti predmetne informacije in ponudbe.

Glede dostopa HAT d.o.o. še pojasnjuje:

- originalne nadomestne dele in dodatno opremo lahko že sedaj kupijo vsi zainteresirani na trgu, tako fizične kot pravne osebe. Dobava teh artiklov nikoli ni bila omejena samo na pooblaščenico mrežo Hyundai;

- dostop do tehničnih informacij za neodvisne serviserje ureja EU zakonodaja, zato je tudi principal Hyundai Motor Company vzpostavil bazo tehničnih podatkov, ki je namenjena neodvisnim serviserjem in se nahaja na spletnem naslovu <https://service.hyundai-motor.com>. V tej bazi so neodvisnim serviserjem na voljo enake tehnične informacije (delavniški priročniki, priročniki za izvajanje rednega vzdrževanja, priročniki za izvajanje karoserijskih popravil in električne sheme) kot pooblaščenim serviserjem, v več svetovnih jezikih. V bazi tehničnih podatkov, ki je namenjena neodvisnim serviserjem, niso na voljo podatki o servisno tehničnih obvestilih, ki se nanašajo na garancijska popravila, kar je v skladu z EU zakonodajo, ki dovoljuje, da garancijska popravila izvajajo izključno pooblaščenih serviserji po navodilih proizvajalca, za stranke brezplačno. Dostop do baze tehničnih podatkov je plačljiv, na osnovni spletni strani dostopa do baze tehničnih podatkov je objavljen veljaven cenik dostopa in postopek registracije uporabnika za dostop do sistema;

- na spletni strani www.hyundai.si bo HAT d.o.o. objavil podatke o tem, kje lahko neodvisni serviserji pridobijo tehnične informacije o vozilih Hyundai, ki jo upravlja proizvajalec vozil Hyundai v skladu z EU zakonodajo;

- dostop do tehničnih informacij plačujejo tudi pooblaščenih serviserji Hyundai, ki jim proizvajalec zaračunava letno posodabljanje programske opreme in dostop do informacij;

- posebna orodja, ki jih uporabljajo pooblaščenih serviserji Hyundai, so na voljo vsem zainteresiranim na trgu že sedaj, pod enakimi komercialnimi pogoji, kot jih plačujejo pooblaščenih serviserji Hyundai. Tovrstnega orodja HAT d.o.o. nima na lastni zalogi, zato je pogoj za naročilo posredovano pisno

povpraševanje s strani zainteresiranih naročnikov, na osnovi katerega HAT d.o.o. pripravi ponudbo in pogoje za potrditev naročila (plačilo delnega ali celotnega avansa za naročeno blago);

- HAT d.o.o. ponuja izobraževanja vsem zainteresiranim na trgu, pod enakimi komercialnimi pogoji, kot jih ponuja pooblaščenim zastopnikom, ki so se izobraževanju dolžni udeleževati zaradi ohranjanja statusa pooblaščenega zastopnika Hyundai. Obstajajo trije tipi izobraževanj:

1. redna, enkrat letno vnaprej določena izobraževanja, ki so namenjena produktnemu in rednemu izobraževanju mehanikov, prodajalcev in servisnih svetovalcev. HAT d.o.o. bo spisek vnaprej določenih izobraževanj v tekočem koledarskem letu objavil na svoji spletni strani www.hyundai.si, na podstrani, ki bo namenjena informiranju neodvisnih serviserjev,

2. tematska specialistična izobraževanja, ki jih je HAT d.o.o. v preteklosti že izvajal in ima zanje pripravljeno strokovno literaturo v slovenskem jeziku. To so izobraževanja, ki jih HAT d.o.o. izvaja na zahtevo zainteresiranih (posredovano pisno povpraševanje za izvedbo, izvedba po plačilu avansa),

3. tematska specifična strokovna izobraževanja, za katere HAT d.o.o. še nima pripravljene strokovne literature v slovenskem jeziku. Ta šolanja lahko HAT d.o.o. organizira izključno na zahtevo zainteresiranih, narejena in izvedena pa so natančno po naročilu naročnika (posredovano pisno povpraševanje za izvedbo, izvedba po plačilu avansa);

Zainteresirani, ki se udeležijo posameznega izobraževanja, ob zaključku prejmejo potrdilo o udeležbi na izobraževanju. V kolikor zainteresirani želijo pridobiti certifikat o strokovni usposobljenosti, morajo opraviti vsa, s strani proizvajalca predpisana izobraževanja za določen strokovni naziv in uspešno opraviti preverjanje znanja, ki ga predpisuje principal. Tako imajo tudi neodvisni serviserji možnost pridobiti enako strokovno znanje in nazive za servisiranje vozil Hyundai, kot jih imajo pooblašчени serviserji Hyundai.

10. Stranke postopka se v obdobju trajanja zavez zavežejo 1x letno Agenciji poročati o izpolnjevanju zavez. Tako se stranke postopka zavežejo, da bodo dvanajst mesecev od izdaje odločbe posredovale poročilo o izvajanju zavez ter da bodo vsako leto na isti dan v obdobju trajanja zavez posredovale ostala poročila za preteklih dvanajst mesecev, pri čemer bodo ta poročila vsebovala z Agencijo predhodno dogovorjene tabelirane podatke o prodaji in servisiranju vozil.

11. Poleg letnega poročila se stranke postopka zavežejo v obdobju trajanja zavez Agenciji kadarkoli na njeno zahtevo omogočiti dostop in vpogled v baze podatkov o servisiranju in prodaji vozil.

12. Stranke postopka zaveze sprejemajo za obdobje treh let od izdaje odločbe o sprejetju zavez, pri čemer se zavezujejo, da bodo vzpostavile takšno stanje kot izhaja iz zavez najkasneje v treh mesecih po prejemu odločbe s strani Agencije, če v teh zavezah ni določeno drugače.

Podatki, ki jih bo HAT d.o.o. Agenciji posredoval v poročilu o izvajanju zavez in podatki iz baze podatkov o servisiranju vozil, do katerih bo dostopala Agencija na lastno zahtevo, štejejo kot poslovna skrivnost družbe HAT d.o.o. in je potrebno z njimi kot takimi tudi primerno ravnati.

OBRAZLOŽITEV:

Strankam postopka se očita, da so sklepale sporazume o kakovostni selektivni distribuciji, ki vsebujejo:

- Pogojevanje tovarniške garancije za motorna vozila znamke Hyundai s tem, da mora uporabnik servisna in redna vzdrževalna dela, ki niso zajeta v garanciji, opraviti pri pooblaščenem serviserju vozil Hyundai;

- Pogojevanje tovarniške garancije za motorna vozila znamke Hyundai s tem, da mora uporabnik za menjave delov, za katere ne velja garancija, uporabljati originalne nadomestne dele znamke Hyundai, dobavljene s strani podjetja HAT d.o.o.

V kolikor bi bil očitok utemeljen, bi s tem stranke postopka lahko izključevale neodvisne serviserje in zapirale alternativne distribucijske poti za nadomestne dele ter tako preprečevale oziroma omejevale konkurenco na poprodajnem trgu vzdrževanja motornih vozil znamke Hyundai na ozemlju Republike Slovenije in na znatnem delu notranjega trga, kar bi lahko prizadelo trgovanje med članicami EU.

Po mnenju Agencije obstaja zadostna stopnja verjetnosti, da je podjetje HAT d.o.o. s svojimi pooblaščenimi serviserji motornih vozil znamke Hyundai sklepalo sporazume, ki so v nasprotju s prepovedjo 6. člena ZPOmK-1 in 101. člena PDEU, zaradi česar bi bilo mogoče sklepati, da so lahko kupci vozil znamke Hyundai tekom garancijske dobe odvmjeni od uporabe katerekoli poprodajne storitve neodvisnih serviserjev ali uporabe kateregakoli materiala, ki ga ni dobavilo podjetje HAT d.o.o., s čimer so omenjeni kupci prekomerno vezani na mrežo pooblaščenih serviserjev motornih vozil znamke Hyundai.

Iz Sklepa o uvedbi preiskave z dne 12.03.2015 in ustnih pojasnil Agencije stranke postopka ugotavljajo, da se opisane domnevne kršitve oziroma omejevanje konkurence nanašajo predvsem na vsebino, navedeno v servisnih/garancijskih knjigah in na spletnih straneh podjetja HAT d.o.o., pa tudi na vsebino dopisa v zvezi odvzemom tovarniške garancije vozilom Hyundai v garanciji, zaradi vgradnje dela neznanega porekla z dne 29.01.2014, ki ga je podjetje HAT d.o.o. naslovilo na svoje pooblašcene serviserje.

Podjetje HAT d.o.o. in njegovi pooblašчени serviserji ne glede na navedeno menijo, da so bila njihova ravnanja skladna tako s slovensko kot tudi evropsko zakonodajo in so z določili, kakor izhajajo iz servisnih/garancijskih knjig, ter obvestili na spletnih straneh podjetja HAT d.o.o. želeli predvsem zaščititi kupce vozil znamke Hyundai in njihov namen nikoli ni bil morebitno omejevanje konkurence, na kar jasno kaže tudi dejstvo, da kljub spornemu besedilu v servisnih/garancijskih knjigah in na spletnih straneh podjetja HAT d.o.o., garancijsko popravilo na tej podlagi nikoli ni bilo zavrnjeno. Glede na dejstvo, da je po mnenju Agencije izkazana verjetnost, da so stranke postopka s svojimi ravnanji v neskladju z veljavno zakonodajo, so s ciljem, da bi pri Agenciji odpravile dvome glede očitanih domnevnih kršitev 6. člena ZPOmK-1 in 101. člena PDEU in ji dokazale, da njihovo poslovanje v celoti upošteva konkurenčno pravo ter pripomogle k oblikovanju primerne politike konkurence na področju avtomobilizma, stranke postopka predlagale gornje zaveze.

Stranke postopka so izvrševanje svojih zavez pripravljene usklajevati z Agencijo tudi v nadaljevanju, predlagajo pa, da Agencija predlagane zaveze sprejme z odločbo in s tem odpravi stanje, iz katerega izhaja verjetnost že zgoraj opisanih (domnevnih) kršitev določb 6. člena ZPOmK-1 in 101. člena PDEU.

Celje, 22.12.2015

Stranke postopka po pooblaščenju