



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 33/2016

Auglýsingar Verkfæralagersins

I.

Málsmeðferð

1.

Mál þetta hófst með bréfi Neytendastofu til Verkfæralagersins ehf., dags. 6. nóvember 2015, vegna ábendinga um framsetningu verðs og söluvara í auglýsingum Verkfæralagersins og bent á að röng verð fylgdu ljósmyndum af þeim vörum sem kynntar væru í auglýsingum fyrirtækisins.

Með bréfi Neytendastofu var athygli Verkfæralagersins vakin á ákvæðum 5. gr., 4. mgr. 6. gr., 8. gr., 9. gr. og 10. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Athygli Verkfæralagersins var vakin á að að fyrirtæki þurfa að gefa upp rétt verð við þær vörur sem kynntar eru í auglýsingum. Séu verð tilgreind fyrir aðrar vörur en þær sem kynntar eru í auglýsingu, kann það að vera til þess fallið að teljast villandi og brjóta gegn nefndum ákvæðum laga nr. 57/2005.

Fór Neytendastofa fram á að Verkfæralagerinn sýndi fram á að tiltekna vörur sem fram komu í auglýsingum Verkfæralagersins í Fréttatímanum, dags. 24. apríl 2015 og 7. júlí 2015, hefðu verið seldar á auglýstu verði. Um var að ræða vörurnar: reiðhjólalás, auglýst verð 245 kr., vegghengdur slönguhaldari, auglýst verð 870 kr., ruslatína, auglýst verð 395 kr., strekkiband, auglýst verð 495 kr. og skófla, auglýst verð 1485 kr.

Þá fór Neytendastofa fram á að Verkfæralagerinn sýndi fram á að vörur sem fram komu í auglýsingum Verkfæralagersins í Fréttablaðinu, dags. 4. nóvember 2015, og í DV, dags. 22. október 2015, hefðu verið seldar á auglýstu verði og að þær vörur sem sýndar voru væru vörur sem fengjust á því verði sem tilgreint var sem „verð frá“. Um var að ræða vörurnar: ljóskastarar, verð frá 995 kr., vasaljós, verð frá 395 kr., ennisljós, verð frá 595 kr. og búkkar, verð frá 2.995.



2.

Svar barst með tölvubréfi Verkfæralagersins, dags. 16. nóvember 2015. Þar kom fram að Verkfæralagerinn hafi ávallt kappkostað að hafa verðmerkingar á öllum vörum í verslun og það sé því einnig mikilvægt að auglýsingar Verkfæralagersins endurspegli þau verð sem í boði séu hverju sinni.

Það séu því talsverð vonbrigði að heyra að einhverjum viðskiptavinum hafi fundist misbrestur þar á. Við fyrstu sýn virðist þó vera í einhverjum tilvikum um misskilning að ræða auk þess sem erfitt sé að eiga við það þegar viðskiptavinir finni ekki vörur í verslun en hjá Verkfæralagernum sé það mikið keppikefli að þjónustustig sé mjög hátt og að viðskiptavinir fá alla þá þjónustu og ráðgjöf eins og óskað sé eftir. Það sé miður ef sú hafi ekki verið raunin. Í framtíðinni muni vera gætt sérstaklega vel að því að auglýsingar séu ekki settar fram þannig að misskilningur hljóti af. Allar ábendingar frá Neytendastofu um skýra framsetningu auglýsinga séu vel þegnar.

3.

Með tölvubréfi Neytendastofu til Verkfæralagersins, dags. 16. nóvember 2015 var óskað nánari upplýsinga um það í hverju misskilningurinn fælist og með hvaða hætti Verkfæralagerinn hygðist bregðast við erindi Neytendastofu með breytingum á auglýsingunum.

4.

Svar barst með tölvubréfi Verkfæralagersins, dags. 8. desember 2015. Í bréfinu kemur fram að beðist sé forláts á því að tölvupóstinum hafi ekki verið svarað. Óskað var fresti á ný til þess að svara Neytendastofu með ítarlegri hætti.

5.

Með tölvubréfi Neytendastofu til Verkfæralagersins, dags. 8. desember 2015 var tilkynnt um að gagnaöflun málsins yrði lokið í desember 2015 og óskað var eftir að svar bærist stofnuninni fyrir 14. desember 2015. Ekkert svar hefur borist.

II.

Niðurstaða

1.

Í máli þessu koma til álita kynningar Verkfæralagersins á verði og vörum í dagblaðaauglýsingum fyrirtækisins, dags. 24. apríl 2015, 7. júlí 2015, 4. nóvember 2015 og 22. október 2015. Athugasemdir Neytendastofu lutu að því að röng verð fylgi ljósmyndum af þeim vörum sem kynntar væru í auglýsingum fyrirtækisins og að vörur hafi ekki verið fáanlegar á því verði sem tilgreint var sem “verð frá”.



2.

Í lögum nr. 57/2005 er fjallað um það hvaða viðskiptahætti skuli viðurkenna og hverja ekki. Í 5. gr. er lagt almennt bann við óréttmætum viðskiptaháttum, áður en, á meðan og eftir að viðskipti með vöru fara fram eða þjónusta er veitt. Hvað teljist til óréttmætra viðskiptahátta er nánar tilgreint í III. – V. kafla laganna.

Ákvæði 1. mgr. 8. gr., sem er í III. kafla, er svohljóðandi:

„Viðskiptahættir eru óréttmætir ef þeir brjóta í bága við góða viðskiptahætti gagnvart neytendum og raska verulega eða eru líklegir til að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda. Viðskiptahættir sem brjóta í bága við ákvæði kafla þessa eru alltaf óréttmætir.“

Ákvæðinu er ætlað að taka til viðskiptahátta sem hafa áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti. Við mat á því hvort um óréttmæta viðskiptahætti sé að ræða skv. ákvæðinu er litið til þess hvort háttsemin geri það að verkum að hinn almenni neytandi taki ákvörðun um að eiga viðskipti sem hann hefði ella ekki tekið og raski þar með fjárhagslegum hagsmunum hans eða hafi áhrif á fjárhagslega hegðun.

Í 9. gr. laganna er kveðið á um að viðskiptahættir séu villandi ef þeir eru líklegir til að blekkja neytendur eða séu með þeim hætti að neytendum eru veittar rangar upplýsingar í þeim tilgangi að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um viðskipti. Hér er m.a. átt við verð vöru eða þjónustu eða aðferð við útreikning á verði og hvort um sértíloð eða annað verðhagræði sé að ræða og hvort það sé háð skilyrðum, sbr. d. lið 1. mgr. 9. gr. laganna.

Samkvæmt 1. mgr. 10. gr. laganna skal fyrirtæki sem hyggst auglýsa eða beita öðrum slíkum viðskiptaaðferðum vegna tiltekinnar vöru eða þjónustu, eftir því sem við á og að teknu tilliti til auglýsingamiðilsins sem nýttur er, meðal annars veita upplýsingar um:

„a. helstu eiginleika vörunnar eða þjónustunnar

[...]

f. endanlegt verð, þ.m.t. virðisaukaskatt og önnur opinber gjöld.“

Þá þarf fyrirtæki samkvæmt 4. mgr. 6. gr. að geta fært sönnur á fullyrðingar sem koma fram í auglýsingum eða með öðrum hætti.

3.

Í máli þessu liggur fyrir að Verkfæralagerinn hefur ekki orðið við beiðni Neytendastofu, dags. 6. nóvember 2015, um að sýna fram á að vörunar sem fram komu í auglýsingum Verkfæralagersins



í Fréttatímanum, dags. 24. apríl 2015 og 7. júlí 2015, hafi verið boðnar til sölu á auglýstu verði. Að ofangreindu virtu telur Neytendastofa að Verkfæralagerinn hafi ekki fært sönnur á að rétt verð hafi verið gefin upp fyrir þær vörur sem kynntar voru á myndum í auglýsingunum. Kynning Verkfæralagersins á þeim vörum er því villandi og brýtur gegn 5. gr., 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr., sbr. 2. mgr. 9. gr., a. og f. lið 10. gr. laga nr. 57/2005.

Í málinu er einnig til þess að líta að Verkfæralagerinn hefur ekki sýnt fram á að vörurnar sem fram komu í auglýsingum í Fréttablaðinu, dags. 4. nóvember 2015, og í DV, dags. 22. október 2015, hefðu verið boðnar til sölu á auglýstu verði eða að þær vörur sem sýndar voru væru vörur sem fengjust á því verði sem tilgreint var sem „verð frá“. Kynning Verkfæralagersins á þeim vörum er því villandi og brýtur einnig gegn 5. gr., 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr., sbr. 2. mgr. 9. gr., a. og f. lið 10. gr. laga nr. 57/2005.

IV.

Ákvörðunarorð:

„Verkfæralagerinn ehf., Smáratorgi 1, Kópavogi, hefur brotið gegn ákvæðum 5. gr., 8. gr., d. liðar 1. mgr. 9. gr. og a. og f. liðar 10. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, með villandi upplýsingum um verð og vörur í auglýsingum fyrirtækisins.

Með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005 er Verkfæralagernum ehf. bannað að viðhafa ofangreinda viðskiptahætti. Bannið tekur gildi við birtingu ákvörðunarinnar. Verði ekki farið að banninu má búast við að beitt verði sektum í samræmi við ákvæði IX. kafla laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.“

Neytendastofa, 30. júní 2016

Tryggvi Axelsson
Forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir