



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 60/2016

Auglýsingar Tölvulistans

I.

Erindið

Mál þetta hófst með erindi Tölvutek ehf., dags. 5. ágúst 2016, þar sem kvartað er yfir auglýsingu Tölvulistans ehf. ásamt bæklingi útgefnum af félaginu.

Í bréfinu segir að Tölvulistinn auglýsi og fullyrði í efsta stigi lýsingarorðs án nánari sönnunar, bæði í fjölmiðlum og á netinu, að félagið sé með bestu og hagkvæmstu fartölvuna ásamt rangfærslum um nýja fartölvulínu og orðalag um tilboð o.fl. Tölvutek telji að með háttsemi sinni brjóti Tölvulistinn gegn 5. gr., 4. mgr. 6. gr., 8. gr., 9. gr. og c. og f. liðum 1. mgr. 10. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, auk 3. gr. reglna nr. 366/2008, um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði.

Í heilsíðu auglýsingu sem birst hafi í Fréttablaðinu og Fréttatímanum þann 29. júlí 2016, með fyrirsögninni „*Meiri hraði með SSD*“ sé fullyrt að Tölvulistinn bjóði „*Nitro leikjatölvu með öllu því besta*“. En svo sannarlega sé þetta módel af Acer Nitro fartölvu ekki sú besta enda sé þetta módel til frá Acer með stærri og hraðari SSD disk, stærri harðdisk og hærri upplausn á skjánum. Sem dæmi hafi Tölvutek tvö módel af Nitro fartölvunni til sölu sem séu betur búin en þessi fartölva hjá Tölvulistanum. Um sé að ræða brot gegn 5. gr., 4. mgr. 6. gr., 8. gr. og b. lið 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005. Nitro fartölvun sem Tölvulistinn haldi fram að sé „*með öllu því besta*“ sé með FHD skjá með 1920x1080 upplausn og 256GB SSD disk og sé sannarlega ekki sú besta þar sem hægt sé að fá töluvert betri fartölvur í Nitro línunni.

Í heilsíðu auglýsingu sem birst hafi í Fréttablaðinu þann 30. júlí 2016 með fyrirsögninni „*Skólatölvur með háskerpuskjá!*“ sé ein alvarlegasta tilraun Tölvulistans til að blekkja neytendur. Fullyrt sé að um sé að ræða „*Ein bestu kaupin hjá okkur í ár*“ og vísað til þess að Tölvulistinn bjóði fartölvu sem sé „*Glæsilega hönnuð úr nýju E5 línunni frá Acer*“ auk þess sem bent sé á framleiðslunúmerið ACE-NXMHED178 á kr. 89.995. Þessi fartölva sé sannarlega ekki úr nýju Acer E5 línunni en hér séu neytendur hvattir til að kaupa fartölvu með gamalli tækni frá árinu 2015, en þetta módel sé úr eldri línu Acer frá síðasta ári en Acer hafi gefið út nýja E5 línu sem taki við þessu módeli og hafi síðustu mánuði boðið þessa eldri kynslóð



á niðursettu verði þar sem tæknin í þeim sé ekki sú nýjasta. Til að gera neytendum erfitt fyrir að bera saman vélar við samkeppnisaðila þá sleppi Tölvulistinn að taka fram týpu númer vélarinnar í auglýsingunni og minnst aðeins á framleiðslunúmer hennar. Hefði módelnúmer verið birt, sem sé Acer Aspire E5-573 frá árinu 2015, gætu neytendur mögulega áttað sig á því að þetta séu ekki nýju módelin sem heiti E5-575 og E5-553. Þær innihaldi fjöldann allan af tækninýjungum sem ekki séu til staðar í eldra módelinu eins og DDR4 vinnsluminni, hraðari SSD disk, USB 3.1 Type-C, sem sé byltingarkennt nýtt USB tengi, ásamt fleiri nýjungum. Ljóst sé að Tölvulistinn sé viljandi að blekkja neytendur til að kaupa eldri tækni, sem þeir hafi annað hvort keypt nýlega á útsölu hjá Acer eða séu að losna við eldri lager. Um sé að ræða brot gegn 5. gr., 8. gr. og b. lið 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005.

Hinn 30. júlí 2016 hafi Tölvulistinn gefið út *Skólavörublaðið* með fyrirsögninni „*Skólatölvur á lægra verði*“ en í bæklingnum komi nokkur atriði fram sem best sé að benda á. Í fyrsta lagi segi á forsiðu bæklingsins: „*Skólatilboðin komin í verslanir okkar um allt land!*“. Í bæklingnum séu auglýstar 37 fartölvur á þessu svokallaða tilboði en hvergi komi fram fyrra verð. Hér sé gefið í skyn að þessi bæklingur sé tilboðsbæklingur og þetta stangist á við 3. gr. reglna nr. 366/2008 og 11. gr. laga nr. 57/2005. Í öðru lagi sé í bæklingnum fullyrft að Acer fartölva sem auglýst sé í bæklingnum sé sú „*Hagkvæmasta 15,6" FULL HD með SSD*“. Samkvæmt 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005 beri Tölvulistinum að sanna fullyrðinguna. Í þriðja lagi sé fullyrft í bæklingunum: „*Ein bestu kaupin frá Acer í ár*“ með undirtextanum „*Glæsilega hönnuð úr nýju E5 línunni*“. Um sé að ræða gamalt módel sem auglýst sé sem nýtt. Að auki fullyrði Tölvulistinn að þetta séu ein bestu kaupin frá Acer en sannanlega sé hægt að gera mun betri kaup í vélum frá Acer þar sem um ársgamalt módel sé að ræða. Tölvulistinum beri að sanna fullyrðinguna sbr. 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005. Í fjórða lagi segi í sama bæklingi: „*Tölvulistinn hefur um árabil verið leiðandi í fartölvusölu á Íslandi [...]*“. Ekki sé ljóst hvað sé átt við með þessu, þ.e. hvort Tölvulistinn hafi ekki þurft að vera í 1. sæti til þess að vera leiðandi. Tölvulistinum beri að sanna fullyrðinguna, með vísan til 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005.

Í heilsíðu auglýsingu sem birst hafi í Fréttablaðinu þann 3. ágúst 2016 með fyrirsögninni „*Asus*“ komi fram fullyrðing sem eigi sér enga stoð í raunveruleikanum. Þannig segi í auglýsingunni „*Kolbrjálað skólaverð! Lægsta verð sem við höfum náð á 14" fartölvu með 32GB eMMC disk. kr. 39.995.*“ Ekki þurfi að fletta langt til að sjá að Tölvulistinn hafi þann 30. maí 2016 auglýst Toshiba 14" fartölvu með 32GB eMMC disk á kr. 34.995 og hafi sú vél greinilega verið ódýrari. Til fróðleiks þá beri auglýsingin frá 30. maí 2016 fyrirsögnina „*Mesta lækkun og stærsta fartölvurýming í sögu Tölvulistans*“ og sé vélin merkt Toshiba Satellite C40-C-10K. Um sé að ræða brot gegn 5. gr., 4. mgr. 6. gr., 8. gr. og 9. gr. laga nr. 57/2005.

Í sömu auglýsingu frá 3. ágúst 2016 komi fram fullyrðingin „*Asus gæði og lág bilanatíðni [...]* *Ánægðir Asus fartölvueigendur á Íslandi skipta tugþúsundum [...]*“ Tölvutek dragi í efa að ánægðir Asus eigendur skipti tugþúsundum á Íslandi, hvað þá að Tölvulistinn hafi selt tugþúsundir Asus tölva eða að tugþúsundir Asus fartölva séu í notkun á Íslandi. Samkvæmt 4. mgr. 6. gr. beri Tölvulistinum að sanna fullyrðinguna.



Í ljósi þess að Tölvulistinn auglýsi ítrekað rangfærslur í fjölmiðlum og á netinu þessa dagana óski Tölvutek eftir því að málið fái flýtimeðferð hjá Neytendastofu og að viðeigandi ráðstafanir verði gerðar til að stöðva framferði Tölvulistans, enda ljóst að þetta háttalag hafi skaðleg áhrif.

II. Málsmeðferð

1.

Erindi Tölvutek var sent Tölvulistanum til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 8. ágúst 2016. Í bréfinu kom fram að ekki væri unnt að verða við kröfu um flýtimeðferð en meðferð málsins yrði hraðað eftir föngum.

Svar Tölvulistans barst með ódagsettu bréfi, sem var móttakið 22. ágúst 2016. Í bréfinu segir að athugasemdir við orðalagið „*Nitro leikjatölva með öllu því besta*“ séu réttmætar og ljóst að markaðsfólk Tölvulistans hafi farið fram úr sér í lýsingum á vélinni. Tölvulistinn sé sjálfur með í sölu betri Nitro vél og ljóst að full geyst hafi verið farið í lýsingu, sem þjóni síst hagsmunum Tölvulistans sjálfs.

Um fullyrðinguna „*Ein bestu kaupin hjá okkur í ár*“ segir að það liggi í hlutarins eðli að þegar notað sé orðasambandið „*ein bestu kaupin*“ sé ekki beinlínis sagt að margar tölur komi þar til greina og þessi sé ein af þeim. Með því að nota orðið „*okkar*“ í sama samhengi sé tilgreint með skýrum hætti að Tölvulistinn meti sem svo að þetta sé ein af þeim tölum sem flokkist sem bestu kaupin íúrvali Tölvulistans, ekki annarra tölvuverslana.

Við athugasemdir og ályktanir Tölvuteks í kvörtun félagsins sé margt að athuga. Í fyrsta lagi sé því ranglega haldið fram að vöruframboð Acer sé með einhverjum hætti bundið við ártöl eins og árgerðir af bílum sé að ræða. Þetta megi glögglega sjá í markaðssetningu Tölvuteks þar sem því sé ranglega haldið fram að verslunin hafi til sölu 2017 árgerðir af fartölvum um mitt sumar 2016. Með þessari framsetningu í stríðsletri í ótal auglýsingum sé Tölvutek með villandi hætti að reyna að halda því fram við neytendur að tölur félagsins séu af einhverri nýrri árgerð en tölur samkeppnisaðilanna, sem í þessu tilfelli séu einnig að eiga viðskipti við Acer. En þar sem það sé ekkert sem heiti 2015, 2016 eða 2017 í fartölvum frá Acer séu slíkar fullyrðingar hreinræktuð blekking sem þarfnist sérstakrar skoðunar Neytendastofu og Tölvulistinn muni senda sérstakt erindi um.

Hið rétta sé að umboðsaðilum bjóðist eins og Tölvutek til kaups frá Acer breitt úrval fartölva. Engar þeirra séu með „*gamalli tækni*“ eða „*keyptar nýlega á útsölu frá Acer*“ þar sem þeir væru að reyna að losna við eldri lager. Allar fartölur sem Tölvulistinn flytji inn frá Acer séu vandaðar með allri þeirri tækni sem þurfi til þess að uppfylla þarfir neytenda. Það sem ákvarði svo hvað teljist til betri kaupa sé verðið í samræmi við þá tækni sem viðkomandi tölva bjóði



upp á. Ástæða þess að ACE-NXMVHED178 hafi verið auglýst sem „*ein bestu kaupin okkar*“ sé einfaldlega vegna þess að þegar auglýsingarnar hafi verið birtar hafi hún verið ódýrasta 15,6" fartölvan í úrvali Tölvulistans með 256GB SSD disk, FullHD skjá og Intel örgjörva. Það geri hana að einum af bestu kaupunum hjá Tölvulistanum.

Tölvutek hafi gert athugasemd við orðnotkunina „*Skólatilboðin komin í verslanir okkar um allt land*“ og að í bæklingi Tölvulistans hafi engar tölvur sem hafi verið á skólatilboði. Í fyrsta lagi vísi setningin með engum hætti til þeirra vara sem séu í bæklingnum, heldur einungis þeirrar staðreyndar að skólatilboðin séu komin í verslanir Tölvulistans. Orðalagið standist því fyllilega en það rétta sé þó að í þessum bæklingi séu nokkrar fartölvur sem hafi verið á lækkuðu verði, þó svo að fullt verð áður hafi ekki verið tekið fram.

Til einföldunar hafi Tölvulistinn valið að blanda verðlækkunum ekki inn í markaðsefni þar sem fartölvuúrvalið á þessum árstíma samanstandi af tölvum sem verslunin hafi átt fyrir og séu að lækka og nýjum tölvum sem ekki hafi sölusögu og geti því ekki talist til tilboða. Í bæklingnum séu vörur einungis merktar með verði neytandans en ekki verði fyrir lækkun, þó svo að um tilboð sé að ræða í mörgum tilfellum. Þegar smellt sé á hverja vél í rafrænni útgáfu bæklingsins færast viðskiptavinur inn á viðkomandi tölvu á vefsíðu Tölvulistans þar sem tilgreint hafi verið verð fyrir og tilboðsverð þar sem um verðlækkun hafi verið að ræða.

Athugasemd um fullyrðinguna „*Hagkvæmasta 15,6" FullHD með SSD*“ sé réttmæt þar sem vantað hafi „*okkar*“ í setninguna.

Fullyrðingin „*Tölvulistinn hefur um árabil verið leiðandi í fartölvusölu á Íslandi*“ sé studd staðreyndum. Tölvulistinn hafi verið stofnaður 1992 og hafi skapað sér sess sem sterk sérhæfð tölvuverslun frá þeim tíma og alltaf lagt mikla áherslu á fartölvusölu frá því að sala á þeim hafi hafist. Tölvulistinn sé jafnan með eitt mesta fartölvuúrval landsins og ekki aðeins þegar skólinn hefjist heldur árið um kring eins og sjá megi á laptop.is hverju sinni. Einnig megi geta þess að verslanir Tölvulistans um allt land séu sjó talsins á meðan Tölvutek hafi aðeins tvær.

Samhengi orðalagsins „*um árabil*“ fjalli einnig um tímalengd og augljóst að stór tölvuverslun sem hafi verið starfandi í 24 ár hafi verið í leiðtogahlutverki á löngum tíma hljóti frekar að teljast leiðandi en verslun sem aðeins hafi verið starfrækt í tæp 10 ár.

Ályktun Tölvulistans sé sú að allar tölvuverslanir sækist eftir því að ná stærstum hluta af markaðnum og að það fyrirtæki sem hafi langflestar tölvuverslanir þar sem fartölvur séu í öndvegi, hafi lifað mun lengur en flestir samkeppnisaðilar þeirra og státi jafnframt af mesta fartölvuúrvalinu hljóti að leiða viðkomandi markað. Aðrar verslanir sækist eftir því að ná stöðu þess sem leiði markaðinn, eins og Tölvutek í þessu tilfelli.

Eigandi Tölvutek hafi verið einn af stofnendum og lykilstjórnendum Tölvulistans um langa hríð. Með bréfinu fylgi viðtal sem tekið hafi verið við hann þann 15. mars 2006 þar sem



Tölvulistinum hafi verið lýst með eftirfarandi hætti: „Tölvulistinn ætlar að hasla sér völl á fyrirtækjamaðkaði, en hefur um nokkurt skeið verið með forystu í sölu tölva og tölvuvarnings til almennings.“ Síðar í viðtalinu sé haft eftir samstarfsmanni: „Í búðinni erum við til dæmis með 52 tegundir af ferðatölvum frá framleiðendum á borð við HP, Dell, IBM, Acer, Sony, MSI og Toshiba. Við erum bara með úrvalið og ætlum ekkert að hætta því.“

Aðaleigandi Tölvutek staðfesti hér sjálfur að Tölvulistinn sé með forystu í sölu tölva og tölvuvarnings og í viðtalinu við þá félagaga sé nefnt sterkt fartölvuúrval þess til vitnis. Frá þessu viðtali hafi úrval Tölvulistans farið úr 52 fartölvum í á bilinu 80-90 í stórum sölumánuðum, fjölgun verslana sé úr þremur í sjö. Hafi hann talið Tölvulistann vera með forystu á þeim tíma, þá hafi sú forysta varla minnkað eftir að umsvif Tölvulistans á maðkaði hafi aukist, fartölvuúrvalið aukist og verslunum fjölgað.

Ábending vegna fullyrðingarinnar „Lægsta verð sem við höfum náð á 14" fartölvu með 32GB eMMC disk. Kr. 39.995“ sé hárrétt og Tölvulistinn harmi það. Óhætt sé að standa við þá fullyrðingu að um sé að ræða kolbrjálað verð en rétt sé að önnur vél hafi verið lækkuð niður í jafn brjálæðislegt verð á rýmingu Tölvulistans. Beðist sé velvirðingar á þessum mistökum.

Vegna fullyrðingarinnar „Ánægðir Asus fartölvueigendur skipta tugþúsundum“ segir í bréfinu að Tölvulistinn hafi selt Asus í rúman áratug og það verið eitt af aðal fartölvumerkjum verslunarinnar. Það sé ekki ofsögum sagt að þær hafi farið í tugþúsundavís á þessum tíma og hátt hlutfall fyrri og núverandi eigenda hafi verið mjög ánægðir með fartölvur sínar, en það viðurkennist að mikil vinna væri fólgin í því að sanna fullyrðinguna sem enginn vilji fara í auk þess sem Tölvulistinn vilji gjarnan halda nákvæmum sölutölum frá keppinauti. Þetta orðalag verði ekki notað í framtíðinni.

Í niðurlagi bréfsins segir að það sé mat Tölvulistans að í erindi Tölvutek sé að finna bæði réttmætar ábendingar og túlkun á ákveðnum atriðum sem Tölvulistinn sé alls ekki sammála. Nú þegar hafi verið brugðist við með endurorðun í auglýsingum á þeim atriðum sem Tölvulistinn hafi talið réttmæta gagnrýni. Yfirleitt sé um að ræða veigalítinn texta í fáum auglýsingum og í ljósi þess séu athugasemdir Tölvutek um að Tölvulistinn sé vanir að búa til auglýsingar sem skekki samkeppni og breyti kauphegðun fólks, út í hött. Öllu alvarlegar sé þegar Tölvutek leggi upp bæklinga sína og maðkaðsefni með risavöxtum fyrirsögnum hreinræktaðra blekkinga um að tölvur sem þeir selji séu af annarri árgerð heldur en framleiðsluár þeirra sé og reyni þannig að telja neytendum trú um að fartölvur í þeirra úrvali hafi einhvers konar yfirburði, þegar raunin sé sú að um sömu tölvur sé að ræða. Neytendastofu verði sent erindi vegna þessa.

2.

Með bréfum Neytendastofu, dags. 24. ágúst 2016, var Tölvutek sent bréf Tölvulistans til upplýsingar auk þess sem aðilum málsins var tilkynnt að gagnaöflun þess væri lokið.



III.

Niðurstaða

1.

Mál þetta varðar kvörtun Tölvutek ehf. yfir níu fullyrðingum sem birtust í fjórum auglýsingum Tölvulistans ehf. auk kvörtunar yfir verðframsetningu í tilboðsbæklingi Tölvulistans. Að mati Tölvutek hefur Tölvulistinn brotið gegn ákvæðum 5. gr., 4. mgr. 6. gr., 8. gr., 9. gr. og c. og f. liðum 1. mgr. 10. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, með birtingu fullyrðinga um að Tölvulistinn bjóði „Nitro leikjatölvu með öllu því besta“, að um sé að ræða „Ein bestu kaupin hjá okkur í ár“ í tengslum við fartölvu sem sé „Glæsilega hönnuð úr nýju E5 línunni frá Acer“, að tiltekin Acer fartölva sé „Hagkvæmasta 15,6" FULL HD með SSD“, að um sé að ræða „Ein bestu kaupin frá Acer í ár“, að tiltekin Acer fartölva sé „Glæsilega hönnuð úr nýju E5 línunni“, að „Tölvulistinn hefur um árabíl verið leiðandi í fartölvusölu á Íslandi“, að verð á tiltekinni Acer fartölvu sé „Lægsta verð sem við höfum náð á 14" fartölvu með 32 GB eMMC disk“ og að „Ánægðir Asus fartölvueigendur á Íslandi skipta tugþúsundum“. Þá hefur Tölvulistinn að mati Tölvutek brotið gegn 11. gr. laga nr. 57/2005 og 3. gr. reglna nr. 366/2008, um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði, með því að tilgreina ekki fyrra verð á þeim 37 fartölvum sem auglýstar voru í svokölluðu *Skólavörublað* með fyrirsögninni „Skólatölvur á lægra verði“ þar sem einnig sagði á forsíðu bæklingins „Skólatilboðin komin í verslanir okkar um allt land!“

Af hálfu Tölvulistans hefur komið fram að athugasemdir við fullyrðingarnar „Nitro leikjatölva með öllu því besta“, „Hagkvæmasta 15,6" FULL HD með SSD“ og „Lægsta verð sem við höfum náð á 14" fartölvu með 32 GB eMMC disk“ sé réttmætar og birtingu þeirra verði hætt. Athugasemdum við aðrar fullyrðingar hefur verið mótmælt og rök færð fyrir réttmæti þeirra. Hvað skólavörublaðið varði þá sé ekki um tilboðsbækling að ræða heldur hafi með honum verið gerð grein fyrir því að skólatilboð væri að finna í verslunum Tölvulistans. Einhverjar vörur í bæklingum hafi verið á lækkuðu verði en Tölvulistinn hafi valið að blanda ekki tilboðsmerkingum saman við annað markaðsefni og því hafi fyrra verðs ekki verið getið í þeim tilvikum. Fyrra verð hafi þó komið fram bæði á vefsíðu Tölvulistans sem og í verslunum hans.

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.

Í 4. mgr. 6. gr. laganna er kveðið á um það að fyrirtæki skuli geta fært sönnur á fullyrðingar sem fram koma í auglýsingum þeirra. Geti fyrirtæki ekki sannað fullyrðingar sínar geta þær verið til þess fallnar að vera villandi gagnvart neytendum og ósanngjarnar gagnvart keppinautum.



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 erindi Tölvutek hefur verið vísað með almennum hætti til 9. gr. en auk þess sérstaklega til b. liðar 1. mgr. Þá getur d. liður 1. mgr. átt við um þann lið kvörtunarinnar sem snýr að skólavörublaði Tölvulistans. Í 9. gr. laganna er um það fjallað að viðskiptahættir teljist villandi ef þeir séu líklegir til að blekkja neytendur, t.d. með almennri framsetningu þó gefnar séu upp réttar staðreyndir, eða ef neytendum eru veittar rangar upplýsingar í þeim tilgangi að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um að eiga viðskipti. Í a.–g. lið málsgreinarinnar eru tilgreindar þær röngu upplýsingar sem átt er við og í b. og d. liðum segir:

„b. helstu einkenni vöru eða þjónustu, t.d. notkun, samsetningu eða árangur sem má vænta af notkun hennar,

[...]

d.verð vöru eða þjónustu eða aðferð við útreikning á verði og hvort um sértíloboð eða annað verðhagræði sé að ræða og hvort það sé háð skilyrðum.“

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:

„c. greiðslutilhögun, afhendingu og framkvæmd samnings, víki þessi atriði frá því sem tíðkast í starfsgreininni,

[...]

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

Ákvæði 11. gr. laganna sem er í III. kafla þeirra er svohljóðandi:

„Útsölu eða aðra sölu, þar sem selt er á lækkuðu verði, má því aðeins auglýsa eða tilkynna að um raunverulega verðlækkun sé að ræða. Þess skal gætt að greinilegt sé með verðmerkingum hvert hið upprunalega verð vörunnar var.“



Tilgangur ákvæðisins er að koma í veg fyrir að neytendur séu blekkir í auglýsingum eða upplýsingum um útsölur.

Með heimild í 17. og 18. gr. laga nr. 57/2005 hefur Neytendastofa sett reglur nr. 366/2008, um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði. Í 3. gr. reglnanna segir:

„Þegar auglýst er lækkað verð á vöru eða þjónustu skal fyrra verð vera það verð sem varan var seld á áður en til lækkunar kom.

Seljandi skal geta sannað að vara eða þjónusta hafi verið seld á því verði sem tilgreint er sem fyrra verð.“

3.

Af hálfu Tölvulistans hefur komið fram að athugasemdir Tölvutek vegna fullyrðinganna „*Nitro leikjatölva með öllu því besta*“, „*Hagkvæmasta 15,6" FULL HD með SSD*“ og „*Lægsta verð sem við höfum náð á 14" fartölvu með 32 GB eMMC disk*“ hafi verið réttmætar. Fullyrðingarnar kveða allar á um ágæti tilgreindrar vöru fram yfir aðrar vörur, þ.m.t. vörur sem keppinautar Tölvulistans bjóða. Að mati Neytendastofu eru fullyrðingarnar til þess fallnar að hafa veruleg áhrif á fjárhagslega hagsmuni neytenda og raska fjárhagslegri hegðun þeirra. Í ljósi þess að um ósannaðar fullyrðingar er að ræða og að teknu tilliti til eðlis fullyrðinganna telur Neytendastofa þær villandi gagnvart neytendum. Fullyrðingin „*Nitro leikjatölva með öllu því besta*“ brýtur því gegn ákvæðum 5. gr., 4. mgr. 6. gr., 8. gr. og b. lið 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 auk þess sem fullyrðingarnar „*Hagkvæmasta 15,6" FULL HD með SSD*“ og „*Lægsta verð sem við höfum náð á 14" fartölvu með 32 GB eMMC disk*“ brjóta gegn 5. gr., 4. mgr. 6. gr., 8. gr. og d. lið 1. mgr. 9. gr. sömu laga.

Hvað varði fullyrðingar um „*Ein bestu kaupin hjá okkur í ár*“ í tengslum við fartölvu sem sé „*Glæsilega hönnuð úr nýju E5 línunni frá Acer*“ hefur Tölvutek bent á að um gamalt módel sé að ræða en Acer hafi gefið út nýja E5 línu þar sem tækni sé bætt og því fái síðari fullyrðingin ekki staðist og leiði sú staðreynd einnig til þess að hin fyrrnefnda sé ekki rétt, því hægt sé að gera betri kaup með nýrri tækni. Tölvulistinn hefur gert athugasemdir við röksemdir Tölvutek því fyrrnefnda fullyrðingin feli í sér að um sé að ræða ein best kaupin sem hægt sé að gera hjá Tölvulistanum. Varðandi síðarnefndu fullyrðinguna þá er bent á að vöruframboð Acer sé ekki á nokkurn hátt bundið við ártöl. Það hvað ákvarði hvað séu betri kaup sé verðið í samræmi við þá tækni sem viðkomandi tölva bjóði. Neytendastofa telur umræddar fullyrðingar ekki villandi gagnvart neytendum eða fela í sér brot gegn ákvæðum laga nr. 57/2005. Um er að ræða fullyrðingu sem vísar til eiginleika vöru umfram aðrar vörur frá Tölvulistanum og eru helstu eiginleikar fartölvunnar tilgreindir samhliða fullyrðingunum í auglýsingunni. Stofnunin telur fullyrðingarnar settar fram í samhengi við annað efni auglýsingarinnar og þau gögn sem að baki þeim liggja.

Hvað varði fullyrðingarnar „*Ein bestu kaupin frá Acer í ár*“ og „*Glæsilega hönnuð úr nýju E5 línunni*“ í tengslum við tiltekna Acer tölvu hafa báðir aðilar málsins vísað til fyrri athugasemda.



Ólíkt fullyrðingu um ein bestu kaupin hjá Tölvulistanum getur fullyrðing um ein bestu kaupin frá Acer falið í sér óbeinan samanburð við Acer fartölvur seldar af keppinautum Tölvulistans. Í gögnum málsins hafa ekki verið lögð fram nein gögn sem sýna fram á hversu hagkvæm fartölvur er borið saman við aðrar Acer fartölvur, eftir atvikum frá öðrum seljendum. Að mati Neytendastofu hefur Tölvulistinn því ekki sýnt fram á réttmæti fullyrðingarinnar sbr. kröfu 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005. Fullyrðingin er að mati Neytendastofu til þess fallin að hafa veruleg áhrif á fjárhagslega hagsmuni neytenda og brýtur því gegn 5. gr., 4. mgr. 6. gr., 8. gr. og b. lið 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005. Með vísan til fyrri umfjöllunar telur Neytendastofa síðarnefndu fullyrðinguna ekki fela í sér brot gegn ákvæðum laga nr. 57/2005.

Í svörum Tölvulistans vegna fullyrðingarinnar: „*Tölvulistinn hefur um árabil verið leiðandi í fartölvusölu á Íslandi*“ hefur verið til þess vísað að félagið hafi að jafnaði eitt mesta fartölvuúrval landsins árið um kring og reki sjö verslanir um allt land. Augljóst sé að stór tölvuverslun sem hafi verið starfandi í 24 ár hafi verið í leiðtogahlutverki og hljóti frekar að teljast leiðandi en verslun sem starfrækt hafi verið í tæp tíu ár. Þá er vísað til ummæla eiganda Tölvutek, þá eins af stofnendum og lykilstjórnendum Tölvulistans, í viðtali þann 15. mars 2006, þar sem fram hafi komið að Tölvulistinn hafi ætlað að hasla sér völl á markaði. Frá þeim tíma hafi úrval á fartölvum farið úr 52 í 80-90 og verslunum fjölgað úr þremur í sjö. Neytendastofa vill að fyrstu taka fram að ummæli um fyrirætlanir verslunarinnar í blaðaviðtali fyrir tíu árum síðan geta ekki komið til sönnunar um yfirburði Tölvulistans og skiptir þar engu um þó ummælin hafi verið viðhöfð af núverandi eiganda Tölvutek. Fullyrðingin í heild sinni í auglýsingu Tölvulistans er svohljóðandi: „*Tölvulistinn hefur um árabil verið leiðandi í fartölvusölu á Íslandi. Vegna magnkaupa náum við hagstæðari verðum og getum boðið viðskiptavinum okkar mikið úrval. Hvaða kröfur sem þú gerir, þá eigum við réttu vélinu fyrir þig í einni af 7 verslunum okkar um allt land.*“ Af þeim upplýsingum sem fram koma samhliða fullyrðingunni telur Neytendastofa ljóst að með fullyrðingunni er hvoru tveggja átt við að í Tölvulistanum séu hagstæðari verð og meira vöruúrval, er það einnig í samræmi við þann skilning sem hinn almenni neytandi gæti lagt í fullyrðinguna. Hvað vöruúrval varðar hefur í gögnum málsins verið vísað til svara í öðru máli sem Neytendastofa hefur til meðferðar en engin gögn hafa verið lögð fram sem sýna fram á að Tölvulistinn bjóði hagstæðari verð. Þegar af þeirri ástæðu verður ekki talið að fullnægjandi sönnur hafi verið færðar fyrir fullyrðingunni. Að mati Neytendastofu eru fullyrðingarnar til þess fallnar að hafa veruleg áhrif á fjárhagslega hagsmuni neytenda og raska fjárhagslegri hegðun þeirra. Með vísan til ofangreinds er því um að ræða brot gegn 5. gr., 4. mgr. 6. gr. og 8. gr. laga nr. 57/2005.

Tölvulistinn hefur ákveðið að láta af notkun fullyrðingarinnar „*Ánægðir Asus fartölvueigendur á Íslandi skipta tugþúsundum*“. Í svörum Tölvulistans kemur fram að mikil vinna yrði fólgin í því að sanna fullyrðinguna. Þó er til þess vísað að Tölvulistinn hafi í rúman áratug selt Asus og það hafi verið eitt af aðal fartölvumerkjum verslunarinnar. Því sé það ekki ofsögum sagt að þær hafi farið í tugþúsundavís á þessum tíma. Neytendastofa bendir á að fyrirtækja verða að gæta þess að sönnur fyrir fullyrðingum þeirra liggi fyrir áður en auglýsing er birt, ekki nægir að gagnaöflun fari fram eftir að athugasemdir berast. Þær upplýsingar sem lagðar hafa verið fram



Í málinu til staðfestingar fullyrðingunni eru ekki fullnægjandi og því er um ósannaða fullyrðingu að ræða. Að mati Neytendastofa getur fullyrðingin verið til þess fallin að hafa veruleg áhrif á fjárhagslega hagsmuni neytenda og brýtur hún gegn 5. gr., 4. mgr. 6. gr. og 8. gr. laga nr. 57/2005.

Að öllu ofangreindu virtu og með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005 er Tölvulistanum bönnuð birting fullyrðinganna „Nitro leikjatölva með öllu því besta“, „Hagkvæmasta 15,6" FULL HD með SSD“, „Lægsta verð sem við höfum náð á 14" fartölvu með 32 GB eMMC disk“, „Tölvulistinn hefur um árabíl verið leiðandi í fartölvusölu á Íslandi“ og „Ánægðir Asus fartölvueigendur á Íslandi skipta tugþúsundum“

4.

Kvörtun Tölvutek hefur einnig snúið að bæklingi Tölvulistans frá 30. júlí 2016 sem ber yfirskriftina „Skólatölvur á lægra verði“ og undirfyrirsögnina „Skólatilboðin komin í verslanir okkar um allt land!“. Í erindi Tölvutek og fylgigögnum þar með var einnig vísað til þess að í auglýsingu á facebook síðu Tölvulistans hafi bæklingurinn verið kynntur með lýsingunni „Skoðaðu bestu skólatilboðin okkar [...]“ og „Öll bestu fartölvutilboðin okkar fyrir skólann“. Í bæklingnum hafi hins vegar hvergi komið fram fyrri verð á tilboðsvörum. Í skýringum Tölvulistans kemur fram að tilvísun til þess að skólatilboðin séu komin í verslanir vísi með engum hætti til þeirra vara sem séu í bæklingnum, heldur þeirrar staðreyndar að skólatilboðin séu komin í verslanir Tölvulistans. Í þessum bæklingi hafi þó verið fartölvur sem hafi verið á lækkuðu verði þó svo að fullt verð hafi ekki verið tekið fram.

Við skoðun á bæklingnum er ekki að sjá fartölvur merktar með þeim orðum að um verðlækkun eða tilboð sé að ræða. Þó er í bæklingnum að finna fartölvur með lýsingunni „15,6" með Intel á ótrúlegu skólaverði!“ og „Kolbrjálað skólaverð!“ sem að mati stofnunarinnar gefur tilefni til að ætla að um sérstakt verðhagræði sé að ræða. Fartölvurnar eru aðeins merktar einu verði.

Eins og framan greinir kemur fram í 11. gr. að aðeins megi auglýsa vöru á útsölu eða annarri sölu ef um raunverulega verðlækkun sé að ræða. Með reglum nr. 366/2008 hefur önnur sala verið skilgreind sem m.a. tilboð. Yfirskriftir bæklingins og auglýsing á facebook síðu Tölvulistans gefa neytendum skýrlega til kynna að vörur í bæklingnum séu á tilboði auk þess sem orðalagið „Skólaverð“ við einhverjar vörur gefur að mati Neytendastofu með beinum hætti til kynna að um verðlækkun sé að ræða. Eins og að framan greinir ber seljendum að tilgreina fyrra verð tilboðsvara þegar verðlækkun er boðin eða auglýst. Það var ekki gert í tilviki þeirra vara sem með beinum hætti var gefið til kynna að um verðlækkun væri að ræða.

Tölvulistinn hefur því annars vegar veitt neytendum villandi upplýsingar í svokölluðu *Skólavörublaði* þar sem gefið er ranglega til kynna að um tilboð sé að ræða á öllum vörum og þar með brotið gegn ákvæðum 5. gr., 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr. og 11. gr. laga nr. 57/2005. Hins vegar hefur Tölvulistinn brotið gegn ákvæðum 5. gr., 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr. og 11. gr. laga



nr. 57/2005 og 3. gr. reglna nr. 366/2008 með því að tilgreina ekki fyrra verð á þeim vörum sem kynntar voru á lækkuðu verði.

Með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005 er Tölvulistanum bönnuð birting auglýsinga þar sem ranglega er gefið til kynna að um verðlækkun sé að ræða auk þess sem félaginu er bönnuð birting tilboðsauglýsinga án þess að fyrra verð vöru sé birt.

Samkvæmt a. lið 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005 getur Neytendastofa lagt stjórnvaldssektir á fyrirtæki sem brjóta gegn ákvæðum laganna og reglum settum samkvæmt þeim, sbr. II. – V. kafla laganna. Með vísan til alls þess sem fram hefur komið sem og aðgerða stofnunarinnar í sambærilegum málum gagnvart keppinautum Tölvulistans telur Neytendastofa að leggja verði á sekt í samræmi við heimildir laga.

Að teknu tilliti til umfangs brotsins sem og að teknu tilliti til jafnræðis- og meðalhófsreglu stjórnvísulaga telur Neytendastofa rétt að leggja á Tölvulistann ehf., stjórnvaldssekt að fjárhæð kr. 500.000- (fimmhundruðþúsundkrónur). Sektina skal greiða í ríkissjóð innan þriggja mánaða frá dagsetningu ákvörðunar þessarar.

IV.

Ákvörðunarorð:

„Tölvulistinn ehf., Suðurlandsbraut 26, Reykjavík, hefur með birtingu fullyrðinganna „Nitro leikjatölva með öllu því besta“ og „Ein bestu kaupin frá Acer í ár“ brotið gegn ákvæðum 5. gr., 4. mgr. 6. gr., 8. gr. og b. lið 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Tölvulistinn ehf. hefur með birtingu fullyrðinganna „Hagkvæmasta 15,6" FULL HD með SSD“ og „Lægsta verð sem við höfum náð á 14" fartölvu með 32 GB eMMC disk“ brotið gegn ákvæðum 5. gr., 4. mgr. 6. gr., 8. gr. og d. lið 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. “

Tölvulistinn ehf. hefur með birtingu fullyrðinganna „Tölvulistinn hefur um árabíl verið leiðandi í fartölvusölu á Íslandi“ og „Ánægðir Asus fartölvueigendur á Íslandi skipta tugþúsundum“ brotið gegn ákvæðum 5. gr., 4. mgr. 6. gr. og 8. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu er Tölvulistanum ehf. bönnuð birting fullyrðinganna.



Tölvulistinn ehf. hefur brotið gegn ákvæðum 5. gr., 8. gr., d lið 1. mgr. 9. gr. og 11. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, með því að gefa ranglega til kynna að um tilboð sé að ræða á öllum vörum í *Skólavörublaði*.

Tölvulistinn ehf. hefur brotið gegn ákvæðum 5. gr., 8. gr., d lið 1. mgr. 9. gr. og 11. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, auk 3. gr. reglna nr. 366/2008, um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði, með því að tilgreina ekki fyrra verð tilboðsvara í *Skólavörublaði*.

Með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, er Tölvulistann ehf. bönnuð birting tilboðsauglýsinga án þess að birta fyrra verð vöru og án þess að um raunverulega verðlækkun sé að ræða.

Með heimild í a. lið 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, leggur Neytendastofa stjórnvaldssekt á Tölvulistann ehf., að fjárhæð kr. 500.000- (fimmhundraðþúsundkrónur).

Sektina skal greiða í ríkissjóð innan þriggja mánaða frá dagsetningu ákvörðunar þessarar.“

Neytendastofa, 15. nóvember 2016

Tryggvi Axelsson
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir