



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 10/2019

Fyrri verð hjá Húsgagnahöllinni

I.

Málsmeðferð

1.

Í kjölfar ábendingar frá neytenda vegna útsölu Húsgagnahallarinnar ehf. var félaginu sent erindi Neytendastofu, dags. 15. október 2018. Í bréfinu kom fram að Neytendastofu hafi borist ábending þar sem kvartað væri yfir því að tiltekin vara hafi ekki verið til sölu á tilgreindu fyrri verði.

Í bréfinu var vakin athygli á ákvæðum 5. gr., 1. mgr. 8. gr., d. liðar 1. mgr. 9. gr. og 11. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Ennfremur var vakin athygli á 3. gr. reglna nr. 366/2008, um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði.

Með bréfinu var farið fram á að Húsgagnahöllin færði sönnur fyrir því að *Mexico sófi 3s Vic Navy blár*, hafi verið seldur á tilgreindu fyrri verði: 79.990 kr.

2.

Svar Húsgagnahallarinnar barst með bréfi, dags. 16. nóvember 2018. Í bréfinu kemur fram að félagið hafi skýrar verklagsreglur um afslætti og tilboð og reglurnar séu gerða í samræmi við lög, reglur og ákvarðanir Neytendastofu. Starfsmönnum félagsins beri að fylgja umræddum reglum til hins ýtrasta og stjórnendur hafi svo eftirlit með því að reglunum sé fylgt. Í þeim tilvikum sem afslættir séu ekki á ákveðnum vörum, heldur heilum vöruflokkum, beri starfsmönnum að sýna sérstaka varkárni og yfirfara kjör á hverri einustu vöru. Þau tölvukerfi sem félagið búi yfir geti ekki aðstoðað í þessum efnum og því þurfi mannshöndin að koma að slíkum verkefnum. Slíkt geti verið umfangsmikið verk, enda sé úrval á ákveðnum vörum, svo sem sófum, mjög mikið. Eins og gefi að skilja sé alltaf hættu á mannlegum mistökum í þessum efnum. Til að lágmarka hættuna á slíkum mistökum beri starfsmönnum félagsins að fylgja skýrum verklagsreglum og sá starfsmaður sem færir afslætti inn í kerfi félagsins beri að skila skýrslu um afsláttarverð og fyrri verð til yfirmanns. Þegar samþykki yfirmanns liggi fyrir megi birta afsláttarverð og fyrri verð vöru.

Umræddur sófi hafi ekki átt að vera á afsláttarkjörum samkvæmt framangreindu tilboði heldur átti hann að vera á fullu verði, enda hafi hann hvergi verið auglýstur sértaklega sem afsláttarvara. Mannleg mistök hafi orðið við uppfærslu á vef félagsins sem leiddu til þess að umræddur sófi var ranglega merktur sem afsláttarvara, þrátt fyrir framangreindar verklagsreglur félagsins.

3.

Með tölvubréfi Neytendastofu, dags. 3. janúar 2019, tilkynnti stofnunin Húsgagnahöllinni að gagnaöflun væri lokið og að ákvörðun yrði tekin í málinu á grundvelli fyrirbyggjandi gagna.

II.

Niðurstaða

1.

Mál þetta var tekið upp í tilefni ábendingar sem Neytendastofu barst um að tiltekin vara hafi ekki verið seld á tilgreindu fyrra verði. Taldi stofnunin háttsemina til þess fallna að brjóta gegn ákvæðum 5. gr., 1. mgr. 8. gr., d. liðar 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.

Í svari Húsgagnahallarinnar ehf. kom fram að félagið hafi skýrar verklagsreglur um afslætti og tilboð og reglurnar séu gerðar í samræmi við lög, reglur og ákvarðanir Neytendastofu. Umræddur sófi hafi ekki átt að vera á afsláttarkjörum samkvæmt tilboði heldur átti hann að vera á fullu verði. Mannleg mistök hafi orðið við uppfærslu á vef félagsins sem leiddu til þess að umræddur sófi var ranglega merktur sem afsláttarvara.

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 fer fram eða þjónusta er veitt. Hvað teljist til óréttmætra viðskiptahátta er, skv. ákvæðinu, nánar tilgreint í III. – V. kafla laganna.

Í 1. mgr. 8. gr. laga nr. 57/2005 segir:

„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, skv. umfjöllun í greinargerð með frumvarpi til laga nr. 50/2008, 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. er um það fjallað að viðskiptahættir teljist villandi ef þeir eru 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.

Í bréfum Neytendastofu var vísað til d. liðar 1. mgr. 9. gr. þar sem segir að átt sé við rangar upplýsingar um:

„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,“

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 sá að koma í veg fyrir að neytendur séu blekktir í auglýsingum eða upplýsingum um útsölur. Verðlækkun verður að felast í því að seljandi bjóði vöru á lægra verði en samskonar vörur eru venjulega seldar á. Seljendum er því samkvæmt ákvæðinu ekki heimilt að auglýsa verðlækkun nema raunveruleg verðlækkun hafi átt sér stað.

Með heimild í lögunum hefur Neytendastofa sett reglur nr. 366/2008, um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði. Ákvæði 3. gr., þar sem fjallað er um fyrri verð, er svohljóðandi:

„Þegar auglýst er lækkað verða á vöru eða þjónustu skal fyrri 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 fyrri verð.“

Ákvæði 3. gr. er til fyllingar ákvæði 11. gr. laga nr. 57/2005 þar sem kveðið er á um að verðlækkun skuli vera raunveruleg.

3.

Neytendastofa hefur farið fram á að Húsgagnahöllin færi sönnur á að *Mexico sófi 3s Vic Navy blár* hafi verið seldur á tilgreindu fyrra verði: 79.990 kr. Í svörum Húsgagnahallarinnar hefur komið fram að umrædd vara hafi ekki átt að vera á afsláttarkjörum. Þau mannlegu mistök hafi orðið við uppfærslu á vef félagsins sem leiddu til þess að umræddur sófi var ranglega merktur sem afsláttarvara.

Neytendastofa bendir á að við mat á lögmæti viðskiptahátta samkvæmt lögum nr. 57/2005 gildir einu hver huglæg afstaða aðila er til brotsins, þ.e. hvort þau hafi verið framin af ásetningi eða gáleysi. Á seljanda hvílir afdráttarlaus skylda til að geta sannað að vara sem boðin er á lækkuðu verði, hafi verið seld á tilgreindu fyrra verði. Húsgagnahöllin hefur ekki lagt fram gögn til staðfestingar á því að vara sem vísað var til í fyrsta bréfi Neytendastofu hafi verið seld á tilgreindu fyrra verði.

Með vísan til framangreinds hefur Húsgagnahöllin ekki fært sönnur á að *Mexico sófi 3s Vic Navy blár* hafi verið seldur á tilgreindu fyrra verði áður en til verðlækkunar kom. Húsgagnahöllin hefur því með háttsemi sinni brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr. og 11. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005 auk 3. gr. reglna nr. 366/2008.

Neytendastofa telur rétt með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005 að banna Húsgagnahöllinni að viðhafa ofangreinda viðskiptahætti.

III.

Ákvörðunarorð:

„Húsgagnahöllin ehf., Bíldshöfða 20, Reykjavík, hefur með kynningu um lækkað verð án þess að hafa sýnt fram á að um raunverulega verðlækkun hafi verið að ræða, brotið gegn ákvæðum d. liðar 1. mgr. 9. gr., 11. gr. og 1. mgr. 8. gr., sbr. 5. 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 vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, er Húsgagnahöllinni ehf. bannað að viðhafa ofangreinda viðskiptahætti. Bannið tekur gildi tveimur vikum frá dagsetningu ákvörðunar þessarar. Verði ekki farið að banninu má búast við að tekin verði ákvörðun um sektir á grundvelli IX. kafla laga nr. 57/2005.“

Neytendastofa, 18. febrúar 2019

Tryggvi Axelsson
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir