



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 11/2021

Fyrri verð á tilboðsvörum trendland.is

I.

Málsmeðferð

1.

Neytendastofa sendi bréf til Vema ehf., rekstraraðila vefsíðunnar trendland.is, dags. 7. desember 2020, vegna ábendingar sem barst stofnuninni í tengslum við auglýst tilboð á vefsíðunni. Laut umrædd ábending að því að þær vörur sem seldar væru á lækkuðu verði á hafi ekki verið seldar á tilgreindu fyrri verði, að fyrri verð hafi ekki verið tilgreint fyrir vörurnar *Ketilbjöllur*, *Ísvél til heimanota* og *HD dróna*, og að skortur væri á upplýsingum um þjónustuveitanda á vefsíðunni. Í bréfinu vakti stofnunin athygli á þeim ákvæðum laga og reglna sem stofnunin taldi eiga við í málinu. Vísaði stofnunin sérstaklega til ákvæða 1. mgr. 8. gr., d. liðar 1. mgr. 9. gr. og 11. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, 3. gr. reglna nr. 366/2008, um útsölu og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði, og 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002, um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu. Að lokum óskaði stofnunin eftir skýringum og athugasemdum Vema vegna málsins.

2.

Svar barst stofnuninni með tölvubréfi þann 3. janúar 2021 frá Vema. Í svarinu kom fram að um leið og bréfið hafi verið mótttekið hafi þeim upplýsingum verið bætt inn á trendland.is sem upp á vantaði. Þá kom fram að það væri algjörlega ógerlegt að finna fyrri verð sem áður hafi verið notað þar sem fyrirtækið styðjist við Shopify og breyti þar um verð. Við verðbreytingar í gegnum Shopify eyðist gamla verðið út. Hvergi hafi fyrirtækið heyrt af því að vista þurfi gömul verð og að kerfið bjóði ekki upp á það. Auk þess tilgreini fyrirtækið fyrri verð á vefsíðunni trendland.is. Félagið hafi verið með þessi verð áður og að ekkert sanni annað.

3.

Með tölvubréfi, dags. 7. janúar 2021, tjáði Neytendastofa Vema að það væri hlutverk söluaðila að sanna að vara hafi verið seld á því verði sem tilgreind sé sem fyrri verð. Fyrirspurn stofnunarinnar vegna málsins hafi því snúist um að sýnt væri fram á að þær vörur sem auglýstar væru á lækkuðu verði hefðu í raun verið seldar áður á því verði. Fyrirspurn stofnunarinnar hafi ekki varðað annað og eldra verð en það sem auglýst var á vefsíðu fyrirtækisins. Þá benti



stofnunin á að upplýsingar vantaði enn um nafn rekstraraðila, kennitölu hans, póstfang og virðisaukaskattsnúmer eins og gerð sé krafa um á grundvelli 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002. Að lokum benti stofnunin félaginu á tvær vörur sem voru auglýstar sem útsöluvara án þess að tilgreina fyrra verð og vísaði til tveggja mynda af vörunum „*USB ferðablandari* og „*Ísvél til heimilisnota*“, en samkvæmt umræddum myndum hafði orðinu „*Uppselt!*“ verið komið fyrir í stað fyrra verðs.

Svar barst samdægur með tölvubréfi frá Vema þar sem vísað var til þess að upplýsingar um þjónustuveitanda væri að finna undir flípanum „*um okkur*“ á vefsíðunni og að verið væri að athuga kvittanir. Þá spurðist félagið fyrir um hvort ekki væri heimilt að selja vörur á útsöluverði hafi hún ekki selst í hálf ári.

4.

Með tölvubréfi, dags. 8. janúar 2021, var Vema tjáð að enn vantaði upplýsingar um virðisaukaskattsnúmer fyrirtækisins á vefsíðunni. Þá var félaginu tjáð að heimilt væri að auglýsa vörur sem ekki höfðu selst í einhvern tíma á afslætti. Kvittanir hafi aðeins verið nefndar í dæmaskyni og að önnur gögn kæmu til greina til að sýna fram á að varan hefði í raun verið seld á því verði. Jafnframt óskaði stofnunin skýringa á því að bæði fyrra verð og útsöluverð á vörunni „*X7 Rafhjól*“ hafi breyst frá dagsetningu upprunalegs erindis stofnunarinnar.

Með tölvubréfi, dags. 1. febrúar 2021, ítrekaði stofnunin fyrri beiðnir sínar um skýringar og gögn, bæði þá er kom fram í bréfi stofnunarinnar, dags. 7. desember 2020, og þá sem kom fram í tölvubréfi, dags. 8. janúar 2021. Var fyrirtækinu tjáð að ef svar bærst stofnuninni ekki innan sjö daga að þá myndi stofnunin taka málið til ákvörðunar á grundvelli fyrirbyggjandi gagna.

Engin svör bárust stofnuninni.

5.

Við yfirferð gagna við undirbúning ákvörðunar í máli þessu þann 6. apríl 2021 komst Neytendastofa að því að ákveðnar vörur á vefsíðunni trendland.is voru enn seldar á afslætti ef miðað er við upprunalegt erindi stofnunarinnar, dags. 7. desember 2020. Ákvað stofnunin í framhaldinu að bæta umræddu álitæfni við mál þetta með bréfi stofnunarinnar til Vema, dags. 7. apríl 2021, þar sem tekið var fram að félagið auglýsti enn afslætti á tilgreindum vörum þrátt fyrir að meira en sex vikur væru liðnar frá fyrsta bréfi stofnunarinnar í málinu. Þær vörur voru eftirfarandi:

1. *X7 Rafhjól.*
2. *Skeggolía fyrir skeggið.*
3. *Æfingateygjuset.*
4. *BONNO andlitsgríma*
5. *Fílapenslu og bólubani*



6. *Umhverfisvæn sólarknúin ferðarafhlaða*
7. *Símalinsur*
8. *Þjófavarinn bakpoki*
9. *USB ferðablandari*
10. *Bakréttari fyrir börn og fullorðna*
11. *Þráðlaust usb net*
12. *Barna og fullorðins rafdrifnar naglklippur*
13. *Sippuband með teljara*
14. *Apai genie gimbal*
15. *Ísvél til heimilisnota*
16. *Umhverfisvænt sólar/ ljósraflöðu tannbursta haldarasett með UV ljósi*
17. *Dyrasími með skjá og tvíhliða hljóði*
18. *Þráðlaust USB símahleðslutæki*
19. *USB Ferðablandari með brúsa*
20. *USB ferðablandari með innbyggðum brúsa*
21. *Húðhreinsunarspaði*

Vísaði stofnunin jafnframt til 2. gr. reglna nr. 366/2008 og ítrekaði tilvísanir til áðurgreindra lagaákvæða. Óskaði stofnunin eftir skýringum og öðrum athugasemdum Vema við innihald bréfsins og tilgreindi að ef svar bærisk ekki innan fjórtán daga frá dagsetningu þess myndi stofnunin líta svo á að gagnaöflun væri lokið og að málið yrði þá tekið til ákvörðunar á grundvelli fyrirbyggjandi gagna.

Engin svör bárust stofnuninni.

II. Niðurstaða

1.

Mál þetta var tekið upp vegna ábendinga sem bárust Neytendastofu í tengslum við markaðssetningu Vema ehf. á vörum á vefsíðunni trendland.is. Var ábendingin þrjúþætt. Í fyrst lagi að auglýst fyrra verði á þeim vörum sem auglýstar voru á lækkuðu verði á vefsíðunni ættu ekki við rök að styðjast. Í öðru lagi að ekki væri tilgreint fyrra verð fyrir ákveðnar vörur sem auglýstar væru á lækkuðu verði. Í þriðja lagi að upplýsingagjöf um þjónustuveitanda á vefsíðunni væri ábótavant. Þá laut viðbótar ábending Neytendastofu að tímalengt auglýstra verðlækkana á tilgreindum vörum á vefsíðunni. Í svörum frá Vema var ekki gerð tilraun til að sanna tilgreint fyrra verð á umræddum vörum eða færa fram frekari skýringar eða athugasemdir við skorti á tilgreiningu fyrra verðs og ástæðu þess að tilgreindar vörur væru auglýstar á



lækkuðu verði í lengri tíma en sex vikur. Þó tók Vema fram að upplýsingar um þjónustuveitanda hefðu verið lagfærðar á vefsíðunni.

2.

Í lögum nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, er fjallað um það hvaða viðskiptahætti skuli viðurkenna og hverja ekki. Í 5. gr. laga nr. 57/2005 er lagt bann við óréttmætum viðskiptaháttum. Hvað teljist til óréttmætra viðskiptahátta er skv. ákvæðinu nánar tilgreint í III. – V. kafla laganna.

Ákvæði 1. mgr. 8. gr. laganna sem er í III. kafla þeirra 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, skv. umfjöllun í greinargerð, 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 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 málgreinarinnar eru tilgreindar þær röngu upplýsingar sem átt er við. Í erindi Neytendastofu var vísað til d. liðar 1. mgr. 9. gr. laganna 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 lögnum hefur Neytendastofa sett reglur nr. 366/2008, um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði. Ákvæði 2. gr. reglnanna er svohljóðandi:

„Í auglýsingum sem og á sölustað, þ.m.t. netverslun, skal tekið skýrt fram hvaða vörur eða þjónusta er seld á lækkuðu verði. Þegar vara eða þjónusta hefur verið seld á lækkuðu verði í sex vikur skal lækkað verð vera venjulegt verð.“

Ákvæði 3. gr., þar sem fjallað er um fyrra verð, er svohljóðandi:

„Þegar auglýst er lækkað verða 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.“

Ákvæði 2. og 3. gr. koma til fyllingar ákvæði 11. gr. laga nr. 57/2005 þar sem kveðið er á um að verðlækkun skuli vera raunveruleg.

Samkvæmt 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002, um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu, skal þjónustuveitandi veita greiðan og samfelldan aðgang að eftirfarandi upplýsingum um sig:

- „1. nafni,*
- 2. heimilisfangi þar sem hann hefur staðfestu,*
- 3. kennitölu,*
- 4. póstfangi, netfangi og öðrum þeim upplýsingum sem gera mögulegt að hafa samband við hann á greiðan hátt,*
- 5. virðisaukaskattsnúmeri þjónustuveitanda,*
- 6. þeirri opinberu skrá sem hann er skráður hjá, svo sem hlutafélagaskrá, samvinnufélagaskrá eða firmaskrá, og*
- 7. leyfi og eftirlitsaðila ef starfsemi hans er háð leyfum.“*

3.

Neytendastofa telur að Vema hafi með tilgreiningu á fyrra verði á vefsíðunni trendland.is gefið til kynna að um lækkað verð væri að ræða. Félagið hefur ekki fært sönnur á því að umræddar vörur hefðu áður verið seldar á tilgreindu fyrra verði, þrátt fyrir ítrekaðar beiðnir stofnunar um slíkar sannanir. Neytendastofa telur því að Vema hafi með þessari framsetningu gefið rangar upplýsingar um verðhagræði og að ekki hafi verið um raunverulega verðlækkun að ræða. Ennfremur telur stofnunin að þessir viðskiptahættir séu til þess fallnir að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda. Vema hefur því með þessari háttsemi sinni brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr., d. liðar 1. mgr. 9. gr. og 11. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005, ásamt 3. gr. reglna nr. 366/2008.



Eins og áður hefur komið fram varð Neytendastofa þess áskynja við undirbúning ákvörðunar í máli þessu að ákveðnar vörur hefðu verið auglýstar á lækkuðu verði að minnsta kosti frá dagsetningu fyrsta bréfs stofnunarinnar í máli þessu, n.tt. frá 7. desember 2020 til 6. apríl 2021, þegar stofnunin framkvæmdi könnun á vefsíðu félagsins, án þess að hið lækkaða verð væri orðið að venjulegu verði. Með því að auglýsa vörur á lækkuðu verði í lengri tíma en sex vikur án þess að hið lækkaða verð yrði að venjulegu verði hefur Vema brotið gegn 2. gr. reglna nr. 366/2008. Slíkir viðskiptahættir eru jafnframt villandi gagnvart neytendum og til þess fallnir að hafa áhrif á fjárhagslega hagsmuni þeirra og brjóta því gegn 1. mgr. 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005.

Við frekari athugun Neytendastofu í tengslum við þá háttsemi að tilgreina ekki fyrra verð kom í ljós að Vema sleppti að tilgreina fyrra verð einungis þegar vara var uppseld. Var þá fyrra verðinu skipt út fyrir orðið „*Uppselt!*“. Gátu neytendur því ekki nálgast vöruna á tilboðskjörum þegar fyrra verð var ekki tilgreint. Með hliðsjón af því telur Neytendastofa að svo stöddu ekki tilefni til frekari aðgerða hvað varðar skort á tilgreiningu fyrra verðs.

Neytendastofa telur rétt með vísan til 2. mgr. 21. gr. c. laga nr. 57/2005 að banna Vema ehf. að viðhafa framangreinda viðskiptahætti.

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.

Í máli þessu er um að ræða umfangsmikil brot á skýrum ákvæðum laga nr. 57/2005 og reglna nr. 366/2008. Því telur Neytendastofa nauðsynlegt að nýta framangreinda sektarheimild.

Að teknu tilliti til umfangs og skýrleika brotsins, fyrri sektarákvarðana í sambærilegum málum og að teknu tilliti til meðalhófs- og jafnræðisreglu stjórnvísulaga, telur Neytendastofa rétt að leggja á Vema stjórnvaldssekt að fjárhæð 150.000 kr. (eitt hundrað og fimmtíu þúsund krónur). Sektina skal greiða í ríkissjóð eigi síðar en þremur mánuðum frá dagsetningu ákvörðunar þessarar.

4.

Við undirbúning ákvörðunar þessarar varð Neytendastofa þess var að Vema væri ekki skráð í virðisaukaskattskrá samkvæmt upplýsingum úr fyrirtækjaskrá Skattsins og bæri þ.a.l. ekki virðisaukaskattsnúmer. Með hliðsjón af því telur Neytendastofa að Vema hafi uppfyllt skilyrði 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002. Þykir því ekki tilefni til frekari aðgerðar stofnunarinnar í tengslum við upplýsingagjöf um þjónustuveitanda á vefsíðunni trendland.is.



III. Ákvörðunarorð:

„Vema ehf., Sunnuflöt 20, 210 Garðabær, rekstraraðili vefsíðunnar trendland.is, hefur með kynningu um lækkað verð án þess að hafa sýnt fram á að um raunverulega verðlækkun hafi verið að ræða, brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr., d. liðar 1. mgr. 9. gr. og 11. 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.

Vema ehf. ehf. hefur með því auglýsa tilgreindar vörur á lækkuðu verði í meira en sex vikur án þess að hið lækkaða verð yrði að venjulegu verði brotið gegn 1. mgr. 8. gr. og d. liðar 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, auk 2. gr. reglna nr. 366/2008, um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði.

Með vísan til 2. mgr. 21. gr. c. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, er Vema ehf. bannað að viðhafa framangreinda viðskiptahætti.

Með heimild í a. lið 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, er Vema ehf. gert að greiða stjórnvaldssekt að fjárhæð 150.000 kr. (eitt hundrað og fimmtíu þúsund krónur) vegna brotanna. Sektina skal greiða í ríkissjóð innan þriggja mánaða frá dagsetningu ákvörðunarinnar.“

Neytendastofa, 12. maí 2021

Þórunn Anna Árnadóttir
Forstjóri

Matthildur Sveinsdóttir