



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 24/2022

Tax Free auglýsingar ILVU

I.

Málsmeðferð

1.

Neytendastofa sendi bréf, dags. 25. ágúst 2022, til ILVU ehf. þar sem fram kom að stofnunin hafi orðið vör við auglýsingar félagsins um Tax Free afslátt sem birtist á facebooksíðu ILVA og á vefsíðu félagsins, www.ilva.is. Laut erindið að því að í auglýsingunni væri ekki tilgreint prósentuhlutfall afsláttarins.

Í bréfinu kom fram að Neytendastofa teldi ákvæði 2. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr., d. liðar 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, ásamt 4. gr. reglna nr. 366/2008, um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði, koma til álita í málinu. Þá benti stofnunin á að þetta væri ekki í fyrsta skipti sem Neytendastofa hefði afskipti af auglýsingum félagsins vegna Tax Free tilboðs þar sem skorti á að tilgreina prósentuhlutfall afsláttar. Tiltekið var að endingu að ef um væri að ræða brot gegn tilvitnuðum ákvæðum kæmi til greina að beita sektum á grundvelli IX. kafla laga nr. 57/2005.

2.

Með tölvubréfi ILVU, dags. 13. september 2022, var óskað eftir auknum svarfresti. Neytendastofa varð við beiðni félagsins auk þess sem stofnunin sendi meðfylgjandi fleiri skjámyndir af auglýsingum félagsins, án prósentuafsláttar, sem birtust á www.dv.is, www.visir.is og á Instagramsíðu ILVU, en um var að ræða skjámyndir sem teknar voru eftir að bréf stofnunarinnar hafði verið sent félaginu eða þann 30. ágúst 2022.

3.

Svar ILVU barst Neytendastofu með tölvupósti þann 16. september 2022. Í bréfinu kom fram að ástæða þess að prósentuafsláttur hafi ekki verið tilgreindur megi rekja til mistaka sem urðu við vinnslu umrædds kynningarefnis. Textinn þar sem prósentulækkunin var tilgreind virðist hafa dottið út við vinnslu þess kynningarefnis sem Neytendastofa vísi til og hafi birst á vef- og samfélagsmiðlum. Í langflestu kynningarefni á umræddu Tax Free tilboði hafi hins vegar mátt finna texta þar sem fram hafi komið með skýrum hætti að um 19,36% verðlækkun væri að ræða



sem væri alfarið á kostnað ILVU. Fylgdu 2 skjáskot af auglýsingum með bréfinu af umræddum auglýsingum þar sem Tax free tilboð var kynnt dagana 25. ágúst til 31. ágúst. Þetta hafi komið fram í öllum auglýsingum sem hafi birst í prentmiðlum og í sjónvarpsauglýsingum en því miður virðist sem mistök hafi orðið við birtingu tiltekinna auglýsinga sem hafi birst á samfélags- og vefmiðlum. Félagið harmi þessi mistök en það hafi engan ásetning haft til birtingar auglýsinga án tilgreinds prósentuafsláttar. Ef svo hefði verið hefði það ekki komið fram í öðru kynningarefni. Félagið hafi jafnframt áður en þessi mistök urðu allajafna gætt þess að tilgreina prósentuafslátt við kynningu á sambærilegum afsláttum, s.s. auglýsingaefni sem birtist á samfélagsmiðlum í september 2021 og muni gæta þess enn betur framvegis. Var að finna skjáskot af umræddri auglýsingu frá árinu 2021.

Félagið telji þó rétt að benda á að hinar tilvitnuðu auglýsingar verði vart taldar raska fjárhagslegri hegðun neytenda og í því sambandi megi horfa til þess að flest auglýsingaefni sem birt hafi verið í tengslum við tilboðið hafi tilgreint prósentuafsláttinn kyrfilega, þessi tilboð séu mjög algeng hjá fjölda verslana og flestum því orðið kunnugt um hvað felist í tax free tilboðum. Þar sem um mistök hafi verið að ræða megi líta svo á að um „villu“ hafi verið að ræða í skilningi 4. gr. reglna 366/2008 sem hafi verið rækilega leiðrétt með því að tilgreina prósentulækkun í langflestum auglýsingum við kynningu tilboðsins. Því telji félagið rétt að líta svo á að ekki sé um brot gegn ákvæðum laganna eða reglnanna að ræða heldur einungis mistök sem hafi verið leiðrétt.

4.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 31. október 2022, var ILVU tilkynnt um lok gagnaöflunar og að málið yrði tekið til ákvörðunar stofnunarinnar.

II.

Niðurstaða

1.

Mál þetta varðar auglýsingar ILVU ehf. um Tax Free afslátt sem birtist víðsvegar á samfélagsmiðlum, vefmiðlum, prentmiðlum og í sjónvarpsauglýsingum en umrætt tilboð var í gildi dagana 25. ágúst til 31. ágúst 2022. Í auglýsingum sem birtar voru á samfélags- og vefmiðlum var ekki tilgreint prósentuhlutfall afsláttarins. Stofnunin óskaði eftir skýringum eða athugasemdum ILVU vegna þessa með vísan til ákvæða 2. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr., d. liðar 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, og 4. gr. reglna nr. 366/2008, um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði.

Af hálfu ILVU hefur verið viðurkennt að um mistök hafi verið að ræða þar sem við birtingu tiltekinna auglýsinga, þeirra sem hafi birst á samfélags- og vefmiðlum hafi láðst að tilgreina



prósentuhlutfall afsláttarins í Tax Free auglýsingum félagsins en mistökin hafi verið leiðrétt líkt og kveðið sé á um í 4. gr. reglna nr. 366/2008. Ólíklegt verði að telja að mistökin hafi raskað fjárhagslegri hegðun neytenda þar sem prósentuafslátturinn hafi verið tilgreindur í öðru auglýsingaefni og neytendur þekki hvað felist í tax free tilboðum.

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 nánar tilgreint í III. – V. kafla laganna.

Í 2. mgr. 6. gr. segir:

„Auglýsingar og aðrar viðskiptaaðferðir skulu ekki vera ósanngjarnar gagnvart keppinautum eða neytendum vegna forms þeirra eða sökum þess að skírskotað er til óviðkomandi mála.“

Í greinargerð með ákvæðinu þar sem það kom fyrst fram í lögum segir að upplýsingar sem fram komi í auglýsingum eða öðrum viðskiptaaðferðum geti talist brot á ákvæðinu enda þótt þær séu efnislega réttar og sannar.

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, 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 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 og segir í d. lið að átt sé við rangar upplýsingar um:

„verð vöru eða þjónustu eða aðferð við útreikning á verði og hvort um sértílbod eða annað verðhagræði sé að ræða og hvort það sé háð skilyrðum, [...]“



Þá segir í 2. mgr. 9. gr. laganna:

„Viðskiptahættir eru villandi ef ekki er greint frá upplýsingum sem telja má að almennt skipti máli fyrir neytendur eða þeim er leynt og þær eru til þess fallnar að hafa áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti.“

Skv. ákvæðinu teljast viðskiptahættir villandi ef fyrirtæki leynir upplýsingum sem skipta máli við ákvörðun um að eiga viðskipti eða þær eru veittar á óljósan eða margræðan hátt. Í greinargerð með ákvæðinu kemur fram að hafa meggi þau atriði til hliðsjónar sem tilgreind eru í 1. mgr.

Með heimild í lögnum hefur Neytendastofa sett reglur um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði nr. 366/2008. Ákvæði 4. gr. reglnanna ber yfirskriftina prósentuafsláttur og er það svohljóðandi:

„Þegar veittur er prósentuafsláttur reiknast hann af fyrra verði. Taka skal fram hvert prósentuhlutfall lækkunarinnar er og skal tilgreina skýrt fyrra verð. Lækki verð vöru eða þjónustu enn frekar á meðan á útsölu eða annarri sölu stendur, sbr. 1. gr., skal koma skýrt fram hvort aukinn afsláttur reiknast frá upphaflegu eða lækkuðu verði. Sé veittur aukinn afsláttur þegar sex vikur eru liðnar af útsölu skal líta á fyrra útsöluverð sem fyrra verð, sbr. 2. og 3. gr.“

3.

Líkt og að framan greinir er með 4. gr. reglna nr. 366/2008 lögð skýr skylda á seljendur að tilgreina prósentuhlutfall afsláttar auk fyrra verðs þegar veittur er prósentuafsláttur af verði vöru. Þá er það mat stofnunarinnar að upplýsingar um prósentuhlutfall verðlækkunar teljast til upplýsinga sem skipta neytendum almennt máli, sbr. 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005. Það að tilgreina aðeins „Tax free“ er að mati stofnunarinnar ekki nægilegt til að greina frá upplýsingum um prósentuhlutfall afsláttar enda kunna mismunandi vörur og þjónusta að bera mismunandi virðisaukaskatt. Þar að auki geta breytingar orðið á prósentuhlutföllum auk þess sem Neytendastofa telur ekki unnt að gera kröfu um að neytendur veiti sérstaka athygli hver afreikniþrósentu virðisaukaskatts er á hverjum tíma fyrir hvert skattþrep.

Með vísan til framangreinds telur Neytendastofa nauðsynlegt að þess sé getið á sölustað, vefverslun sem og í öllum auglýsingum fyrir Tax Free verðlækkanir, hvar sem þær kunna að birtast, hver hinn raunverulegi prósentuafsláttur sé. Sjónarmið þess efnis að slík tilboð séu algeng og neytendum ætti að vera ljóst hver slík afsláttarþrósentu og hver virðisaukaskatturinn sé fá ekki staðist að mati stofnunarinnar. Neytendastofa telur því framsetningu auglýsinganna ósanngjarna gagnvart neytendum, sbr. 2. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005, þar sem ekki kemur fram hver prósentuafslátturinn er, þó þess sé vissulega getið að um „Tax Free“ sé að ræða. Af sömu ástæðu telur stofnunin auglýsingarnar einnig fela í sér villandi viðskiptahætti þar sem að félagið



með háttsemi sinni greindi ekki frá upplýsingum sem telja megi að almennt skipti neytendur máli, sbr. 2. mgr. 9. gr. laganna, og þar með einnig 5. og 8. gr. sömu laga. Sjónarmið ILVU um að mistök hafi átt sér stað breyta þar engu um en leggja verður þá ábyrgð á fyrirtæki að þau gæti að og hagi sínu markaðsefni í samræmi við þau lög og reglur er gilda hvar sem það kann að birtast og í hvaða formi sem er hverju sinni. Þá er ennfremur vert að benda á að þetta er ekki í fyrsta sinn sem stofnunin hefur haft afskipti af markaðsefni félagsins í tenglum við svonefnda tax free daga vegna skorts á tilgreiningu prósentuafsláttar. ILVU ætti því að vera fullkomlega ljóst hvaða kröfur eru gerðar hvað það varðar.

Með vísan til framangreinds hefur ILVA brotið gegn ákvæðum 2. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr. og 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005 ásamt 4. gr. reglna nr. 366/2008 með því að tiltaka ekki prósentuhlutfall afsláttar varðandi Tax Free tilboð í öllum auglýsingum sínum.

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. Samkvæmt b. lið sömu greinar getur Neytendastofa lagt stjórnvaldssektir á fyrirtæki sem brjóta gegn stjórnvaldsreglum og ákvörðunum Neytendastofu gegn viðskiptaháttum sem brjóta í bága við ákvæði II.–VIII. kafla og fyrirmælum Neytendastofu, sbr. 21. gr. b. Með vísan til alls þess sem fram hefur komið, til þess að tryggja varnaðaráhrif og að teknu tillit til þess að Neytendastofa hefur áður tekið á sömu háttsemi gagnvart ILVU telur Neytendastofa rétt að leggja á stjórnvaldssekt í samræmi við sektarheimildir laganna.

Að teknu tilliti til umfangs brotsins, skýringa fyrirtækisins og samstarfsvilja þess, fyrri ákvarðana stofnunarinnar gagnvart ILVU og að teknu tilliti til meðalhófs- og jafnræðisreglu stjórnsýslulaga, telur Neytendastofa rétt að leggja á ILVU stjórnvaldssekt að fjárhæð 200.000 kr. (tvö hundruð þúsund krónur). Sektina skal greiða í ríkissjóð eigi síðar en þremur mánuðum frá dagsetningu ákvörðunar þessarar.

III.

Ákvörðunarorð:

„ILVA ehf., Höfðabakka 9, 110 Reykjavík, hefur með birtingu auglýsinga um Tax Free afslátt, án þess að tilgreina prósentuhlutfall afsláttarins, brotið gegn ákvæðum 2. mgr. 6. gr., 8. gr. og 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, auk ákvæða 4. 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 ILVU ehf. bannað að viðhafa ofangreinda viðskiptahætti.



Með heimild í a. og b. lið 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, er ILVU ehf. gert að greiða stjórnvaldssekt að fjárhæð 200.000 kr. (tvö hundruð þúsund krónur) vegna brotsins. Sektina skal greiða í ríkissjóð innan þriggja mánaða frá dagsetningu ákvörðunarinnar.“

Neytendastofa, 14. desember 2022

Pórunn Anna Árnadóttir
forstjóri

Matthildur Sveinsdóttir