



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 10/2012

Ákvörðun um sekt vegna tilboðs Hagkaups á bókum

I.

Málsmeðferð

1.

Með bréfi Neytendastofu til Hagkaups, dags. 25. nóvember 2011, fór Neytendastofa fram á að fyrirtækið færði, eigi síðar en 29. nóvember 2011, sönnur á að bækur auglýstar í Fréttablaðinu þann 25. nóvember 2011, með yfirskriftinni *Allar nýjustu bækurnar á betra verði*, hafi verið seldar á tilgreindu fyrra verði. Í bréfi Neytendastofu var vísað til bókanna:

1. Heilræði Gillz, með 30% afslætti, nú kr. 2.790 upprunalegt verð kr. 3.999
2. Af heilum hug, með 30% afslætti, nú kr. 4.190 upprunalegt verð kr. 5.990
3. Einvígið, með 30% afslætti, nú kr. 4.190 upprunalegt verð kr. 5.990.
4. Með sumt á hreinu, með 30% afslætti, nú kr. 4.190 upprunalegt verð kr. 5.990.

Vísað var til bréfa Neytendastofu, dags. 8. nóvember 2010, sem send voru til seljenda jólabóka. Í bréfinu til Hagkaups kom fram að í aðdraganda jóla væru mjög áberandi auglýsingar á nýútkomnum bókum og iðulega væru boðnir afslættir og tilboð á bókunum. Vakin var athygli á þeim lögum og reglum sem um það gilda, gefnar leiðbeiningar og hvatt til þess að farið væri að þeim. Vakin var athygli á ákvæðum 1. mgr. 8. gr., d. liðar 1. mgr. 9. gr. og 11. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, auk ákvæða 3. gr. reglna nr. 366/2008 um útsölu og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði. Þá kom fram í bréfinu að brot á framangreindum lögum og reglum gætu varðað sektum.

2.

Svar Hagkaups barst Neytendastofu með bréfi, dags. 29. nóvember 2011. Þar kemur fram að Hagkaup hafi fylgt almennum leiðbeiningum Neytendastofu frá fyrra ári þar sem vakin hafi verið



athygli á ákvæðum um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu auk reglna um útsölur og aðra sölu þar sem selt sé á lækkuðu verði.

Í fylgigögnum bréfsins voru kvittanir sem sýndu fram á að umræddir bókatitlar hafi verið seldir á tilgreindu fyrra verði.

3.

Með bréfi Neytendastofu til Hagkaups, dags. 9. janúar 2012, óskaði stofnunin frekari upplýsinga í málinu. Þar kemur fram að óskað sé staðfestingar á upplýsingum um seld eintök á fyrra verði sem komið hafi fram í gögnum málsins. Þá óski stofnunin upplýsinga um þann fjölda eintaka af bókinni sem seldar voru á tilboði á tímabilinu 25. nóvember 2011 til og með 24. desember 2011.

4.

Neytendastofu barst svar Hagkaups með tölvubréfi, dags. 12. janúar 2012. Með bréfinu fylgdi samantekt sölu þeirra bókatitla sem óskað hafði verið eftir. Neytendastofa óskaði frekari skýringa símleiðis á samantektinni og barst stofnuninni tölvupóstur Hagkaups, dags. 19. janúar 2012, þar sem samantektin hafði verið uppfærð.

Neytendastofa hefur tekið söluupplýsingar bókanna upp í eftirfarandi töflur:

Heilræði Gillz

| Tímabil | Verð | Seld eintök |
|---------------|-------|-------------|
| 24.11. | 3.990 | [...] |
| 25.11.-27.11. | 2.790 | ... |
| 28.11.-07.12. | 3.990 | ... |
| 08.12.-24.12. | 3.190 | ...]¹ |

Af heilum hug

| Tímabil | Verð | Seld eintök |
|---------------|-------|-------------|
| 16.11.-21.11 | 5.990 | [...] |
| 22.11. | 5.490 | ... |
| 26.11.-27.11. | 4.190 | ... |
| 28.11.-29.11. | 5.490 | ... |
| 30.11.-05.12. | 4.490 | ... |
| 06.12.-09.12. | 5.490 | ... |
| 10.12.-12.12. | 4.290 | ... |
| 13.12.-18.12. | 4.490 | ... |
| 19.12.-24.12. | 5.490 | ...]² |

¹ Fellt út vegna trúnaðar

² Fellt út vegna trúnaðar



Einvígið

| Tímabil | Verð | Seld eintök |
|----------------|-------------|--------------------|
| 07.11.-20.11 | 5.990 | [... |
| 21.11.-24.11 | 4.490 | ... |
| 25.11-27.11 | 4.190 | ... |
| 28.11-08.12 | 4.490 | ... |
| 09.12.-11.12. | 3.890 | ... |
| 12.12. | 4.790 | ... |
| 13.12.-15.12. | 4.290 | ... |
| 16.12.-18.12. | 3.890 | ... |
| 19.12. | 4.990 | ... |
| 20.12.-21.12 | 4.190 | ... |
| 22.12. | 4.390 | ... |
| 23.12.-24.12. | 4.790 | ...] ³ |

Með sumt á hreinu.

| Tímabil | Verð | Seld eintök |
|----------------|-------------|--------------------|
| 19.11.-21.11 | 5.990 | [... |
| 22.11-24.11 | 4.490 | ... |
| 25.11-27.11 | 4.190 | ... |
| 28.11-29.11 | 4.490 | ... |
| 30.11.-01.12 | 5.990 | ... |
| 02.12-05.12 | 3.989 | ... |
| 06.12-07.12 | 5.990 | ... |
| 08.12-09.12. | 4.490 | |
| 10.12-11.12 | 4.290 | ... |
| 12.12. | 4.490 | ... |
| 13.12-14.12 | 4.990 | ... |
| 15.12-18.12 | 4.180 | ... |
| 19.12-21.12 | 4.990 | ... |
| 22.12. | 4.690 | ... |
| 23.12-24.12 | 4.790 | ...] ⁴ |

³ Fellt út vegna trúnaðar

⁴ Fellt út vegna trúnaðar



5.

Með bréfi Neytendastofu til Hagkaups, dags. 30. janúar 2012, var tilkynnt að gagnaöflun í málinu væri lokið.

II.

Niðurstaða

1.

Í máli þessu hefur Neytendastofa til skoðunar verðframsetningu Hagkaups á tilboðsvöru. Farið var fram á að Hagkaup færði sönnur á að tilboðsvörur hafi verið seldar á tilgreindu fyrra verði. Svör Hagkaups bárust Neytendastofu með bréfi, dags. 29. nóvember 2011 og tölvubréfum, dags. 9. janúar 2012 og 12. janúar 2012.

2.

Í bréfi Neytendastofu til Hagkaups var vísað til ákvæða 1. mgr. 8. gr., d. liðar 1. mgr. 9. gr. og 11. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, sem og reglna nr. 366/2008, um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði.

Ákvæði 1. mgr. 8. gr. laga nr. 57/2005 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 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. 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 d. lið segir:

„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.“



Ákvæði 1. másl. 11. gr. laganna 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.“

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. laganna 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.“

Ákvæðið er til fyllingar ákvæði 11. gr. laga nr. 57/2005 þar sem kveðið er á um að um raunverulega verðlækkun skuli vera að ræða. Skv. ákvæðinu verður seljandi að geta fært sönnur á að varan hafi raunverulega verið seld á því verði sem tilgreint er sem fyrra verð.

3.

Í auglýsingu Hagkaups, sem birtist í Fréttablaðinu þann 25. nóvember 2011, var kynnt tilboðsverð á bókunum sem og fyrra verð. Á þeim bókum sem Neytendastofa óskaði eftir skýringum á var fyrra verð bókanna stjórnumerkt sem vísaði til þess að um upprunalegt verð á bókunum væri að ræða. Við skoðun Neytendastofu á söluupplýsingum Hagkaups má sjá að bækurnar höfðu allar verið seldar á tilgreindu fyrra verði. Verð á bókunum *Af heilum hug*, *Einvígið* og *Með sumt á hreinu* hafði hins vegar verið lækkað áður en til tilboðsins kom og bækurnar því seldar á lægra verði en tilgreint er sem fyrra verð í auglýsingunum. Ákvæði 1. mgr. 3. gr. reglna nr. 366/2008 kveður á um það að þegar auglýst sé lækkað verð skuli fyrra verð vera það verð sem varan var seld á áður en til lækkunar kom, þ.e. síðasta verð vörunnar. Neytendastofa telur því að Hagkaup hafi, með óréttmætum hætti, haft áhrif á fjárhagslega hegðun neytenda og veitt þeim rangar upplýsingar um verðhagræði á bókunum. Með framsetningu auglýsingarinnar, að kynna afslátt frá upphaflegu verði en ekki síðasta verði sem bækurnar voru seldar á, hefur Hagkaup brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr., d. liðar 1. mgr. 9. gr. og 1. másl. 11. gr. laga nr. 57/2005. Auk þess sem brotið var gegn ákvæði 1. mgr. 3. gr. reglna nr. 366/2008, sbr. ofangreint.

3.2



Á söluþingum sem fylgdu gögnum Hagkaups má sjá að miklar og reglulegar verðbreytingar voru gerðar á bókunum *Af heilum hug*, *Einvígið*, *Með sumt á hreinu* og *Heilræði Gillz* á sölutímabili þeirra í aðdraganda jóla. Neytendastofa gerir ekki athugasemdir við að seljendur voru og þjónusta geri breytingar á verði, enda er ekki fjallað um slíkt í þeim lögum eða reglum sem stofnunin hefur eftirlit með. Ákvæðum laganna sem og ákvæðum reglna nr. 366/2008 er hins vegar ætlað að koma í veg fyrir að neytendum séu veittar villandi upplýsingar um það verðhagræði sem í útsölum eða tilboðum felst. Neytendastofa telur að örar verðbreytingar Hagkaups á bókunum leiði til þess að gagnvart neytendum sé í raun ekki til grunnur fyrir fullu verði bókanna, sem afsláttur geti síðar reiknast af.

Þrátt fyrir að bækurnar hafi í upphafi verið seldar á því verði sem tilgreint var sem fyrra verð telur Neytendastofa að líta verði einnig til þess í hve langan tíma þær voru boðnar á fyrra verði áður en til lækkunar kom. Auk þess verði við mat á því hvort um villandi upplýsingar sé að ræða að líta til þess verðs sem bækurnar voru seldar á eftir að tilboði lauk. Er þetta í samræmi við það sem fram kom í bréfi stofnunarinnar til Hagkaups, sem og annarra söluaðila jólabóka, dags. 8. nóvember 2010, þar sem sagði: „Í reglum er ekki fjallað um í hve langan tíma vara eða þjónusta skuli hafa verið til sölu á venjulegu verði áður en til lækkunar kemur og hefur Neytendastofa því metið í hverju tilviki fyrir sig hvort lækkunin teljist villandi. Við það mat er m.a. litið til þess í hve langan tíma varan er höfð á hinu lækkaða verði og hvort varan hafi verið á lækkuðu verði áður.“

Eins og málum er hér háttáð telur Neytendastofa að hið stutta tímabil sem bækurnar voru boðnar til sölu á fullu verði áður en til fyrsta tilboðsins kom, hið stutta tímabil sem bækurnar voru boðnar til sölu á fullu verði eftir að tilboði lauk, sem og örar verðbreytingar í kjölfar þess, leiði til þess að gagnvart neytendum hafi bækurnar í raun ekki haft neitt upprunalegt verð sem afsláttur reiknast af. Því telur Neytendastofa að ekki hafi verið um raunverulegan afslátt að ræða og neytendum veittar villandi upplýsingar um verðhagræði bókanna. Viðskiptahættir Hagkaups voru þar með óréttmætir og til þess fallnir að hafa áhrif á fjárhagslega hegðun neytenda. Hefur Hagkaup því brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr., d. liðar 1. mgr. 9. gr. og 1. másl. 11. gr. laga nr. 57/2005.

4.

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. kafli laganna.

Að teknu tilliti til þess að Neytendastofa hefur með bréfi stofnunarinnar, dags. 8. nóvember 2010, sérstaklega leiðbeint Hagkaup um þær reglur sem gilda um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði vegna sölu á bókum fyrir jól, telur stofnunin óhjákvæmilegt að leggja



stjórnvaldssekt á fyrirtækið. Með tilliti til umfangs brotsins og fyrri sektarákvarðana stofnunarinnar vegna sambærilegra brota telur Neytendastofa hæfilegt að leggja á Hagkaup stjórnvaldssekt að fjárhæð kr. 500.000- (fimmhundraðþúsundkrónur).

III.

Ákvörðunarorð:

„Hagkaup, Holtagörðum, Reykjavík, hefur brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr., d. liðar 1. mgr. 9. gr. og 1. másl. 11. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, samanber ákvæði 1. mgr. 3. gr. reglna nr. 366/2008, um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði, með því að kynna prósentuafslátt af bókum sem reiknast af verði sem ekki er síðasta verð sem bækurnar voru seldar á.

Hagkaup hefur brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr., d. liðar 1. mgr. 9. gr. og 1. másl. 11. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, með villandi upplýsingum gagnvart neytendum um verðhagræði bóka.

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

Neytendastofa, 2. mars 2012

Tryggvi Axelsson
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir