



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 37/2009

**Kvörtun Símans hf. vegna tilboða Og fjarskipta ehf.
fyrir viðskiptavini í fyrirframgreiddri farsímaþjónustu**

I.

Erindið

Neytendastofu barst erindi Símans með bréfi, dags. 1. apríl 2009, þar sem kvartað er yfir auglýsingum á vefsíðu Og fjarskipta ehf., Vodafone. Í auglýsingunum býður Vodafone neytendum á tilboðum fyrirframgreidda farsímaþjónustu, annars vegar *USS* og hins vegar *120.000 vinir*. Tilboðin hafi staðið neytendum til boða í mjög langan tíma. Telur Síminn fullvíst að gildistími tilboðanna sé lengri en sex vikur.

Að mati Símans er því um að ræða brot gegn ákvæðum d. liðar 1. mgr. 9. gr. og 11. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu og 2. mgr. 2. gr. reglna nr. 366/2008 um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði. Af hálfu Símans er þess krafist að málið fái sömu meðferð hjá Neytendastofu og í ákvörðun stofnunarinnar nr. 2/2009 og að lögð verði stjórnvaldssekt á Vodafone vegna brotsins.

II.

Málsmeðferð

1.

Vodafone var sent erindi Símas til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 8. apríl 2009.

Svar Vodafone barst Neytendastofu með bréfi, dags. 22. apríl 2009. Í bréfinu kemur fram að *USS* hafi verið á markaði í um fjögur á og hafi ekki tekið miklum breytingum frá kynningu þjónustunnar. Verðlagningin sé með þeim hætti að það verð sem í boði sé verði að teljast nokkuð frábrugðið hefðbundinni verðskrá Vodafone. Það sé því að mati fyrirtækisins alveg skýrt að viðskiptavinir Vodafone njóti verulegs ávinnings af því að kaupa þjónustuna sem samsettan pakka, umfram stykkjatal af verðskrá. Það sé skilningur Vodafone að tilboð sé vara eða þjónusta sem fá megi á betra verði en ella. Frá því þjónustan var fyrst boðin hafi verið hægt að kaupa hana



staka eða í þeim neytendapakningum sem Vodafone hafi búið til og því sé með réttu hægt að nefna hana tilboð. Þá sé kynning þjónustunnar þannig háttað að neytendum ætti að vera skýrt að um betra verð sé að ræða en á hefðbundinni þjónustu.

Þjónustuleiðin *120.000 vinir* sé ný og þar sé sannanlega um að ræða tilboð sem boðið sé tímabundið og verðlagning þannig að viðskiptavinir þurfi ekki að velkjast í vafa um að þjónustan sé ódýrari þar sem venjulega sé rukkað fyrir símtalið en í þessu tilviki sé ekki rukkað fyrir símtöl milli viðskiptavina Vodafone. Að mati Vodafone uppfylli tilboðið óumdeilanlega öll þau skilyrði sem tilboð þurfi að gera.

2.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 29. apríl 2009, var Símanum sent bréf Vodafone til upplýsinga og aðilum málsins tilkynnt að gagnaöflun þess væri lokið.

III.

Niðurstaða

1.

Í máli þessu hefur Síminn kvartað yfir tilboðsauglýsingum á vefsíðu Vodafone. Telur Síminn auglýsingarnar brjóta gegn ákvæðum d. liðar 1. mgr. 9. gr. og 11. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu auk þess sem þær brjóta gegn ákvæðum reglna nr. 366/2008 um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði. Tilboðin hafi staðið mun lengur en í sex vikur og séu til þess fallin að veita neytendum villandi upplýsingar um verðhagræðið.

Af hálfu Vodafone er því hafnað að um brot gegn ákvæðum laga nr. 57/2005 eða reglna nr. 366/2008 sé að ræða. Mun hagstæðara sé fyrir neytendur að kaupa umrædda þjónustu Vodafone á tilboðunum heldur en í stykkjatali. Þjónustuleiðin *USS* hafi verið í boði í fjögur ár og allan þann tíma hafi hún verið seld með framangreindum hætti.

2.

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. Í 9. gr. laganna sem er í III. kafla þeirra segir:

„Viðskiptahættir eru villandi ef þeir eru líklegir til að blekkja neytendur eða eru með þeim hætti að neytendum eru veittar rangar upplýsingar í þeim tilgangi að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um að eiga viðskipti. Hér er átt við rangar upplýsingar um:



...

d. 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 ...“

Eins og ákvæðið ber með sér teljast viðskiptahættir villandi ef neytendum eru veittar rangar upplýsingar um verð þjónustu og hvort um sértílbod eða annað verðhagræði er að ræða.

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 blekkir í auglýsingum eða upplýsingum um útsölur. Í verðlækkun verður að felast að seljandi bjóði vöru á lægra verði en samskonar vörur eru venjulega seldar á. Seljendum er því skv. ákvæðinu ekki heimilt að hækka verð í þeim tilgangi að geta síðar auglýst verðlækkun.

Í 2. mgr. 2. gr. reglna nr. 366/2008, um útsölur eða aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði segir:

„Þegar vara eða þjónusta hefur verið seld á lækkuðu verði í sex vikur skal lækkað verð vera venjulegt verð.“

Tilgangur ákvæðisins er að koma í veg fyrir að seljandi auglýsi vöru sína á útsölu eða tilboði í langan tíma enda felur slíkt að mati Neytendastofu ekki í sér raunverulega lækkun, sbr. 11. gr. laga nr. 57/2005. Þegar vara hefur verið á útsölu í sex vikur er því ekki lengur um útsölu að ræða.

3.

Ekki er óalgengt að seljendur vöru eða þjónustu bjóði viðskiptavinum sínum vöruna eða þjónustuna með öðru, svo kallaðan pakka, t.d. gegn því að verð á pakkanum í heild sé lægra eða veitt er annað hagræði á verði. Sem dæmi um slíka pakka býður Vodafone viðskiptavinum sínum þjónustu sem kölluð er Vodafone Gull, í þeim pakka er viðskiptavinurinn með heimasíma, farsíma og Internetþjónustu í áskrift hjá Vodafone og getur með því lækkað mánaðarleg útgjöld.¹ Viðskiptavinir Símans geta að sama skapi t.d. nýtt sér pakkann Núllið, þar sem viðskiptavinur skráir a.m.k. þrjú farsímanúmer og jafnvel eitt heimasímanúmer og greiðir ekki sérstaklega fyrir símtöl milli þeirra númera.²

¹ Sjá nánar á vefsíðu Vodafone: <http://www.vodafone.is/gull>

² Sjá nánar á vefsíðu Símans: <http://siminn.is/einstaklingar/farsiminn/nullid/>



Í máli þessu kvartar Síminn yfir tilboði sem Vodafone býður viðskiptavinum í fyrirframgreiddri farsímaþjónustu. Í þeim þjónustuliðum sem kvartað er yfir getur viðskiptavinurinn lækkað heildarkostnað vegna farsímanotkunar með því að taka tilboði um kaup á sérstökum pakka.

Eins og áður hefur fram komið telur Neytendastofa það ekki fela í sér raunverulega verðlækkun, skv. 11. gr. laga nr. 57/2005, þegar vara eða þjónusta hefur verið seld á lækkuðu verði lengur en í sex vikur. Viðskiptavinir Vodafone geta keypt þjónustuna hvort sem er í stykkjatali eða í pakka þar sem þjónustan er samhliða í boði í stykkjatali á venjulegu verði og í pakka á lægra verði. Kaupi viðskiptavinurinn pakkann felur það ávallt í sér lægra verð en þegar þjónustan er seld í stykkjatali. Tilgangur laga nr. 57/2005 sem og reglna nr. 366/2008 er sá að koma í veg fyrir að neytendur séu blekkir með verðhagræði og tilboðsyfirlýsingum en eins og rakið hefur verið hér að framan geta viðskiptavinir Vodafone ávallt fengið lægra verð fyrir þjónustuna með því að skrá sig í pakkann. Að mati stofnunarinnar eru neytendum ekki gefnar villandi eða rangar upplýsingar um hið lækkaða verð eins og atvik standa í máli þessu. Því telur stofnunin ekki ástæðu til að gera athugasemdir við samsetningu þjónustunnar eða það að þjónustan sé seld í svo kölluðum pakka fyrir lægra verð en í stykkjatali.

Af kvörtun Símans má ráða að hún snúi fyrst og fremst að því orðalagi Vodafone að um tilboð sé að ræða fremur en pakka. Neytendastofa getur fallist á þau sjónarmið að það geti valdið ruglingi hjá neytendum að rætt sé um tilboð enda hafa tilboð í eðli sínu takmarkaðan gildistíma. Þá eru ákvæði reglna nr. 366/2008 mjög skýr um tímamörk tilboða. Því telur Neytendastofa það brjóta gegn ákvæði 2. mgr. 2. gr. reglna nr. 366/2008 sem og 5. gr. og d. liðar 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 að kalla samsettu þjónustupakkana tilboð þegar þeir eru í boði lengur en í sex vikur. Með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005 bannar Neytendastofa Vodafone að kynna þjónustupakka sína sem *tilboð* standi þeir viðskiptavinum til boða lengur en í sex vikur.

4.

Í erindi Símans er þess krafist að lagðar verði stjórnvaldssektir á Vodafone vegna málsins og vísar í því sambandi til ákvörðunar Neytendastofu nr. 2/2009. Málsatvik í máli þessu og því sem fjallað er um í ákvörðun stofnunarinnar nr. 2/2009 eru mjög ólík þó í báðum tilvikum sé um að ræða brot gegn reglum nr. 366/2008. Í máli þessu hefur verið rakið að þó Vodafone hafi brotið gegn ákvæðum lag nr. 57/2005 og reglna nr. 366/2008 með því að kynna þjónustupakka sína sem tilboð í lengur en sex vikur hefur Vodafone ekki gefið neytendum villandi eða rangar upplýsingar um verðhagræðið eða lækkun á verði. Neytendastofa telur, að teknu tilliti til framangreindar atriði svo og málsatvika að öðru leyti eins og hér háttar sérstaklega til, ekki ástæðu til að beita sektum.



IV. Ákvörðunarorð:

„Og fjarskipti ehf., Skútuvogi 2, Reykjavík, hefur brotið gegn ákvæðum 5. gr. og d. lið 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu og 2. mgr. 2. gr. reglna um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði nr. 366/2008 með því að kynna þjónustupakka sína sem *tilboð* þegar þeir standa neytendum til boða lengur en í sex vikur.

Með vísan til 2. gr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu bannar Neytendastofa Og fjarskiptum ehf. að kynna þjónustupakka sína sem *tilboð* hafa þeir lengri gildistíma en sex vikur.“

Neytendastofa, 30. desember 2009

Tryggvi Axelsson
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir