



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 33/2017

## Tilboðsauglýsingar Tölvulistans

### I.

#### Erindið

Með bréfi Tölvuteks, dags. 10. mars 2017, barst Neytendastofu kvörtun yfir auglýsingum Tölvulistans um fyrra verð og útsölur í lengri tíma. Í bréfinu segir að Tölvulistinn hafi um árabil auglýst vörur sínar á miklum afslætti og hafi alls konar afslætti ávallt í boði enda byggist framsetning Tölvulistans á því að um lækkað verð sé að ræða. Tölvutek fylgist reglulega með samkeppninni og afriti til skoðunar verðþróun samkeppnisaðila til að geta boðið hagstæðustu verðin á markaði. Í gagnavinnslu þessari hafi komið í ljós að Tölvulistinn beiti töluverðum blekkingum sem vert sé að skoða nánar. En um sé að ræða stórfelldar blekkingar á hinu raunverulega verði í kringum „*Black Friday*“ og „*Cyber Monday*“ síðasta haust ásamt því að auglýsa fyrra verð sem eitthvað ímyndað verð sem hafi verið í boði í nokkra daga. Og að lokum auglýsi Tölvulistinn í netverslun sinni þetta fyrra verð mánuðum saman eða langt umfram hinar löglegu sex vikur sem miðað sé við í reglum. Í þessu samhengi er í bréfinu vísað til 1., 2. og 3. gr. reglna nr. 366/2008, um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði.

Við rannsókn málsins hafi Tölvutek sent starfsmann í verslun Tölvulistans á Suðurlandsbraut til að kanna hvernig framsetning sé t.d. á afsláttum á heimilistölvum. Sölumaður Tölvulistans hafi tekið á móti starfsmanninum og leitt hann að tölvu, þar opni sölumaðurinn netið í tölvunni og sýni væntanlegum viðskiptavin hvað sé í hinum ýmsu heimilistölvum. Sölumaðurinn endi svo á að segja að um góð kaup sé að ræða enda séu allar heimilistölvurnar núna á lækkuðu verði og bendi á „*Verð áður*“ reit í auglýsingunni. Það sem sölumaðurinn segi ekki sé að þetta svokallaða fyrra verð á öllum heimilistölvum hafi verið hækkað í nokkra daga í kringum „*Black Friday*“ í Nóvember 2016 og síðan lækkað aftur eftir að „*Black Friday*“ og „*Cyber Monday*“ lauk.

Verðeftirlit Tölvuteks taki afrit af öllum verðum Tölvulistans vikulega og í gögnum sem fylgi erindinu sé búið að taka saman með einföldum hætti verðþróun á Asus heimilistölvum, Asus vinnutölvum og Asus leikjatölvum. Í öllum þessum tilfellum sjáist að verð hafi verið hækkað á tímabilinu 25. nóvember – 1. desember 2016 og lækkað svo aftur á tímabilinu 2. desember – 8.



desember 2016 en „*Black Friday*“ hafi verið haldinn föstudaginn 25. nóvember 2016 og „*Cyber Monday*“ mánudaginn 28. nóvember.

Tölvulistinn hafi síðan auglýst t.d. í Fréttablaðinu þann 25. nóvember 2016 mikla útsölu þar sem allt að 70% afsláttur hafi verið í boði og m.a. boðinn 20% afsláttur af þessum sömu samsettu borðtölvum en um sé að ræða borðtölvur sem Tölvulistinn setji saman eftir að viðskiptavinur pantar. Sem dæmi megi sjá í Fréttablaðinu þann 19. desember 2016 auglýsingu Tölvulistans, Asus heimilistölvu 3 verð kr. 109.995 og verð áður tilgreint kr. 121.995. Þar hafi verið um að ræða fyrra verð frá „*Black Friday*“.

Tölvutek taki einnig reglulega skjáskot af netverslun Tölvulistans og alveg síðan 1. desember 2016 til 9. mars 2017 hafi Tölvulistinn auglýst fyrra verð af sömu vörum. Þetta séu þrjú mánuðir og því langt umfram leyfilegt sex vikna hámark. Í bréfinu er listuð 21 vara sem þetta á við.

Einnig hafi verðeftirlit Tölvuteks leitt í ljós að Tölvulistinn hækki verð á ýmsum öðrum vörum rétt áður en „*Black Friday*“ var auglýst og verð lækkuð aftur nokkrum dögum síðar. Verðin séu framsett þannig að fyrra verð sé ekki sýnt, aðeins núverandi verð enda sé gefinn 20-70% heildarafsláttur af því sem verslað sé þennan dag. Með bréfinu fylgdu sýnishorn af verðkönnun Tölvuteks til skýringar þessu.

Tölvutek hafi sérstaklega skoðað þennan svokallaða 70% afslátt í „*Black Friday*“ auglýsingu Tölvulistans en þar komi fram að veittur sé allt að 70% afsláttur af örgjörvum. Við nánari skoðun megi sjá að Tölvulistinn hafi einn örgjörva til sölu. Við skoðun telji Tölvutek ekki að um raunverulega 70% verðlækkun sé að ræða því örgjörvinn sé frá árinu 2010 sem passi ekki í nein nútíma móðurborð og hafi verið framleiddur fyrir netþjóna í fyrirtæki og hafi því aldrei verið ætlaður til sölu til einstaklinga sem þessari auglýsingu hafi verið beint að en vegna aldurs örgjörva sé án efa vafamál hvort þessi gamli, úrelti örgjörvi hafi verið seldur á þessu uppsprengda verði síðustu árin hvað þá nokkurn tíma á fullu verði þar sem fyrirtæki sem hefðu keypt þennan örgjörva árið 2010 og inn í 2011 hefðu ekki greitt fullt verð heldur verið á afsláttarkjörum.

Með bréfinu fylgdu sjámyndir og afrit af auglýsingum Tölvulistans.

Þessu tengdu hafi Tölvutek tekið saman sýnishorn af útsölusögu fartölvu sem hafi verið á útsölu í þrjú mánuði, frá 9. desember 2016 og sé enn á útsölu þann 9. mars 2017. Um sé að ræða Acer Aspire V3-371 HD i3 fartölvu m/SSD. Hér sé lýsandi dæmi um það hvernig Tölvulistinn blekki neytendur með eldra verði til lengri tíma þar sem elda verð sé auglýst kr. 99.995- óháð því hvað hún kosti á hverjum tíma fyrir sig.

Ofantalið sé engan vegin tæmandi listi en Tölvulistinn sýni það enn og aftur að félagið beri enga virðingu fyrir neytendum og hvað þá samkeppnisaðilum á markaði. Tölvutek óski eftir því að Tölvulistanum verði bannað að auglýsa lækkað verð með ofangreindum hætti, að



Tölvulistinn sanni fyrra verð og að tekið verði á útsöluverði sem félagið auglýsi í netverslun sinni til lengri tíma. Einnig að viðeigandi sekt verði lögð á Tölvulistann vegna ítrekaðra brota gegn neytendum.

## **II. Málsmeðferð**

### **1.**

Erindi Tölvuteks var sent Tölvulistanum til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 19. apríl 2017. Í bréfinu kom fram að auk ákvæða 1., 2. og 3. gr. reglna nr. 366/2008, sem vísað væri til í erindinu teldi stofnunin ákvæði 8. gr., d. liðar 1. mgr. 9. gr. og 11. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, geta átt við um erindið.

Svar barst með bréfi, dags. 6. júní 2017, þar sem gerð er krafa um að málinu verði hafnað. Í bréfinu segir að Tölvulistinn geri verulegar athugasemdir við málavaxtalýsingu og forsendur Tölvuteks. Í erindi komi fram að Tölvutek hafi sjálft framkvæmt verðkannanir og verðeftirlit í verslunum Tölvulistans. Óumdeilt sé að engin utanaðkomandi könnun hafi verið gerð á verðum og tilboðum í verslun Tölvulistans og sé því um að ræða einhliða upplýsingar frá Tölvutek sem félagið kjósi að framreiða með tilteknum hætti. Tölvulistinn telji umræddar upplýsingar og framsetningu þeirra í grundvallaratriðum rangar. Sömuleiðis telji Tölvulistinn sönnunargildi umræddra fullyrðinga og gagna, sem aflað hafi verið einhliða af Tölvutek, ekkert. Í því sambandi beri til þess að líta að aðilar málsins séu í beinni samkeppni og Tölvutek hafi sýnt það með ítrekuðum kærnum sínum á hendur Tölvulistanum að afstaða félagsins til Tölvulistans sé langt frá því að teljast hlutlaus. Því telji Tölvulistinn fullyrðingar Tölvuteks og öll gögn sem frá félaginu komi vera haldlaus.

Hvað varði skyldu Tölvulistans til að leggja fram upplýsingar telur Tölvulistinn ekki hægt að elta ólar við allar þær órökstuddu og röngu fullyrðingar sem Tölvutek hafi uppi í málinu, en fyrir liggi að mál þetta sé eitt af fjölmörgum málum sem Tölvutek hafi stofnað til á hendur félaginu, í flestum tilvikum af tilefnislausu. Þá verði ekki komist hjá að benda á að Tölvutek beiti í mörgum tilvikum sambærilegum aðferðum við markaðssetningu og Tölvulistinn, en haldi því síðan fram í kvörtunum til Neytendastofu að þessar aðferðir feli í sér lögbrot af hálfu Tölvulistans.

Fyrir liggi að heimildir Neytendastofu feli í sér refsí- og þvingunarúrræði vegna hugsanlegra brota á neytendalöggjöf. Tölvulistinn bendi á að samkvæmt meginreglum stjórnsýsluréttar og stjórnsýslulaga nr. 37/1993 verði að beita slíkum úrræðum af meðalhófi og eingöngu þegar sannað sé með ótvíræðum hætti að brot hafi átt sér stað. Feli það í sér að allan vafa beri að skýra auglýsanda í hag, Tölvulistanum í þessu tilviki.



Hvað varði athugasemdir Tölvuteks um verðlækkanir á Asus heimilistölvum, vinnutölvum og leikjatölvum segir í bréfinu að Tölvutek hafi haldið því fram að verð á vörum Tölvulistans hafi ekki verið lækkað eins og fram komi í auglýsingum og að verð hafi verið óbreytt á tímabilinu 12. desember 2016 – 9. mars 2017.

Áður en lengra sé haldið telji Tölvulistinn rétt að útskýra framsetningu sína á verði á borðtölvum. Tölvulistinn starfi í því umhverfi að tæknibúnaður og tölvuáhlutir sem félagið selji taki stöðugum breytingum þar sem þróun og nýjungar í tölvuiðnaðinum séu mjög örar. Borðtölvur sem séu í sölu hjá Tölvulistanum séu einnig þess eðlis að félagið kaupir þær ekki í stykkjatali frá birgjum, heldur séu þær samsettar af Tölvulistanum, úr einstökum íhlutum, móðurborði, skjákortu o.s.frv. og þannig boðnar neytendum. Í ljósi áðurnefndrar tækniþróunar breytist umræddar tölvur milli mánaða. Til að einfalda markaðssetningu á þessum tölvum og upplýsa neytanda um vöruna hafi Tölvulistinn búið til tölvu sem hendi mismunandi neytendum og skírt þær heimilistölva 1-7, vinnutölva 1-7 og leikjatölva 1-7. Við hverja tölvu sé síðan skilgreint nákvæmlega úr hverju hún sé samsett. Ef skoðað sé hins vegar um hvaða vörunúmer sé að ræða sé ljóst að þau taki breytingum milli mánaða þar sem Tölvulistinn reyni að bjóða viðskiptavinum nýjustu vörur sem í boði séu. Því sé ljóst t.d. að heimilistölva 3 í desember 2016 hafi ekki verið sama tölva og boðin hafi verið í mars 2017. Með bréfinu fylgi listi yfir breytingar á tölvum á milli tímabila.

Þegar af framangreindum ástæðum séu meirihluti þeirra tölva sem Tölvutek vísi til ekki samanburðarhæfar.

Varðandi verðlagningu á tölvunum sé verðið fundið þannig að fyrra verð sé miðað við heildarverð tölvunnar miðað við samsetta íhluti auk gjalds fyrir samsetningu. Tölvurnar hafi síðan verið settar á tilboð á afmörkuðum tímabilum og ekki lengur en sex vikur. Því sé rangt, sem fullyrt sé af Tölvutek, að umræddar tölvur hafi verið á tilboði allan þann tíma sem haldið sé fram. Sömuleiðis sé fráleitt að fallast á kröfur Tölvuteks hvað þetta varði og beri að hafna þeim.

Tölvulistinn telji framsetningu sína í fullu samræmi við ákvæði laga nr. 57/2005 og reglur nr. 366/2008 og hafi ekki verið sýnt fram á annað gegn eindregnum mótmælum Tölvulistans. Að þessu virtu telji Tölvulistinn engar forsendur til að fallast á kröfur Tölvuteks hvað þetta varði og beri því að hafna þeim.

Í bréfinu er til þess vísað að í erindi Tölvuteks sé því einnig haldið fram að Tölvulistinn hafi beitt stórfelldum blekkingum í kring um útsölur sínar í tengslum við „*Black Friday*“ og „*Cyber Monday*“. Umræddum fullyrðingum sé einnig mótmælt og hafnað sem röngum og ósönnuðum, en eins og áður segi hafi verðeftirlit Tölvuteks og rannsókn félagsins á málinu ekki nokkurt sönnunargildi. Þá sé því hafnað sem fráleitu að Tölvulistinn hafi hækkað verð sín fyrir og eða á meðan „*Black Friday*“ og „*Cyber Monday*“ stóð.



Hið rétta í málinu sé að Tölvulistinn auglýsti afslætti á „*Black Friday*“ og „*Cyber Monday*“ s.l. haust. Samkvæmt auglýsingu sem birst hafi í dagblöðum og hafi fylgt með erindi Tölvuteks sé skýrt tekið fram að um allt að 20-70% afslátt sé að ræða. Það skuli tekið skýrt fram að ekki hafi verið um afslátt af öllum vörum að ræða heldur 20-70% afslátt á 250 vörum af um 2.000 vörum sem Tölvulistinn selji. Aldrei hafi verið tekið fram í auglýsingunni að um heildarafslátt væri að ræða. Fyrir liggir að um raunverulegan afslátt hafi verið að ræða á þessum 250 vörum og hafi vörurnar verið lækkaðar um allt að þau prósent sem í auglýsingunni greindi.

Tölvutek taki sérstaklega út einn þátt, þ.e. örgjörva sem auglýstir hafi verið á allt að 70% afslætti. Samkvæmt orðanna hljóðan sé því um að ræða afslátt af örgjörvum og þurfi a.m.k. einn þeirra að vera á 70% afslætti. Hið rétta sé að fimm örgjörvar hafi verið á tilboði á Black Friday. Örgjörvinn Intel Xeon E5620 2.6GHz 32nm 12MB hafi þar verið boðinn á 70% afslætti en tilboðsverð hans hafi verið kr. 19.995 en hann hafi áður verið seldur á kr. 64.149 sbr. sölunóta sem fylgi með bréfinu, dags. 13. maí 2013. Sé því um að ræða 70% afslátt frá fyrra verði.

Fullyrðingar Tölvuteks um notagildi umrædds örgjörva telur Tölvulistinn hins vegar fráleitar og ekki hafa neina þýðingu í máli þessu og sama gildi um hvaða verð hægt sé að fá hann á á erlendum vefsíðum, en þær séu Tölvulistanum óviðkomandi.

Að lokum hvað þetta varði þá hafi verið fleiri vörur á 70% afslætti á Black Friday, t.d. skjákort frá MSI sem hafi áður kostnað kr. 27.995 en hafi verið lækkað niður í kr. 8.521 eða um 70%, sbr. meðfylgjandi sölureikningar frá 4. desember 2014 og 2. febrúar 2015.

Að framangreindu virtu sé því ljóst að málatilbúnaður Tölvuteks hvað varði „*Black Friday*“ og „*Cyber Monday*“ séu með öllu haldlaus og beri því að hafna öllum kröfum Tölvuteks hvað þennan þátt varði.

Um athugasemdir við tilboð á Acer Aspire V3-371 fartölva segir að í bréfi Tölvuteks sé því haldið fram að Acer Aspire fartölva hafi verið á tilboði í þrjá mánuði eða frá 9. desember 2016 til 9. mars 2017. Þessari fullyrðingu sé hafnað sem rangri og ósannaðri. Hið rétta sé að umrædd fartölva hafi verið seld á kr. 99.995 í verslunum Tölvulistans, sbr. meðfylgjandi sölureikningar. Hún hafi hins vegar nokkrum sinnum verið sett á tilboð og þá á eftirfarandi tímabilum: a) 17.– 22. nóvember 2016 var hún á tilboði kr. 84.995, b) 25.– 26. nóvember 2016 var hún á tilboði kr. 84.995, c) 3.– 4. desember 2016 var hún á tilboði kr. 84.995, d) 8.– 27. desember 2016 var hún á tilboði kr. 79.995, e) 2.– 5. janúar 2017 var hún á tilboði kr. 79.995, f) 1.– 10. mars 2017 var hún á tilboði kr. 79.995. Af þessu sé ljóst að tölvan hafi aldrei verið lengur en sex vikur á tilboði eða útsölu og sé því verðlagning og auglýsingar Tölvulistans fyllilega í samræmi við ákvæði laga nr. 57/2005 og reglna nr. 366/2008. Tölvulistinn hafi hins vegar kosið að leggja fram skjámyndir af tilboðsverðum tölvunnar og gera Tölvulistann þannig tortryggilegan.



Að öllu framangreindu virtu telji Tölvulistinn engar forsendur til þess að fallast á kröfu Tölvuteks í málinu eða grípa til nokkurs konar úrræða vegna auglýsinga Tölvulistans. Beri því að hafa öllum kröfum Tölvuteks.

Þá sé það upplýst að Tölvulistinn hafi nú látið af því að auglýsa verð fyrir og eftir á borðtölvum sínum. Felist ekki í þessu neins konar viðurkenning á sök eða réttmæti fullyrðingar Tölvuteks. Þetta sé fyrst og fremst gert til að einfalda framsetningu og tryggja að enginn vafi sé um lögmæti auglýsinga á meðan á rekstri málsins stendur.

## 2.

Bréf Tölvulistans var sent Tölvutek til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 20. júní 2017.

Svar barst með bréfi, dags. 25. júní 2017. Í bréfinu segir m.a. að með auðveldum hætti sé hægt að skoða auglýsingar Tölvulistans aftur í tímann með þar til gerðum leitarvélum á netinu. Með bréfinu fylgdu dæmi og útprentanir af slíkri vefsíðu fyrir Acer Aspire V3-371, Asus Heimilistölvu 3 og Asus Leikjatölvu 5.

Í bréfinu segir að einnig sé hægt að skoða hlutlausan aðila eins og Arius, arius.is, en það sé verðþróunarsíða sem fylgist með verðum í nokkrum verslunum á Íslandi. Því miður hafi síðan hætt að virka um síðustu áramót en Tölvutek hafi nokkrar vefslóðir á síðuna sem séu fróðlegar fyrir Neytendastofu.

Varðandi verðlækkanir á Asus heimilistölvum, vinnutölvum og leikjatölvum þá fagni Tölvutek því að Tölvulistinn hafi hætt að auglýsa tölvurnar með þeim hætti sem kvartað var yfir í fyrra erindi. Vísað er til fyrra bréfs þar sem sjá megi að „verð áður“ hafi alltaf verið hið sama eins og „útsöluverð“ þrátt fyrir að reglulega hafi verið skipt um hina ýmsu innri hluti í tilboðspakkanum eins og Tölvulistinn hafi útlistað í svarbréfi sínu.

Hvað varði „Black Friday“ og „Cyber Monday“ sé vísað til fyrri athugasemda og því til viðbótar bent á upplýsingar á verðþróunarsíðu Arius þar sem sjáist með augljósum hætti hvernig verð séu hækkuð og lækkuð í kringum „Black Friday“ og „Cyber Monday“, mánaðamótin nóvember – desember 2016.

Varðandi dæmið um Acer Aspire V3-371 fartölvuna þá sanni Tölvulistinn að félagið hafi selt slíka fartölvu síðast 10. nóvember 2016 á tilgreindu fyrra verði kr. 99.995. Síðan listi Tölvulistinn upp í staflíðum a – f hvernig varan hafi reglulega verið boðin á útsölu með nokkurra daga millibili. Því miður eigi Tölvutek ekki gögn sem sýni hvort Tölvulistinn hafi gert svona stutt útsöluhlé á milli útsölu hjá sér en í öllum tilfellum sé vísað til fyrra verðs kr. 99.995.

Þessi fartölva hafi verið áfram á útsölu frá því að Tölvutek sendi erindi til Neytendastofu þar til 2. júní 2017. Í heildina hafi varan verið á lækkuðu verði í sjö mánuði áður en hún var boðin á venjulegu verði á kr. 89.995.





### 3.

Bréf Tölvutek var sent Tölvulistanum til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 7. júlí 2017. Ekkert svar barst og var ítrekun send þann 25. júlí 2017.

Svar barst með bréfi, dags. 15. ágúst 2017, þar sem ítrekaðar eru fyrri athugasemdir. Í bréfinu segir í fyrsta lagi að Tölvulistinn hafi nokkur þúsund vörur í sölu og verð taki örum breytingum, annars vegar vegna tækniþróunar og hins vegar vegna samkeppni. Slíkar verðlækkningar og, eftir atvikum, verðhækkningar feli ekki í sér útsölu í skilningi laga heldur einfaldlega breytingar á verðum sem séu öllum frjálsar. Tölvulistinn bendi á að útsala teljist eingöngu vera til staðar ef hún sé auglýst sem slík eða birt sé yfirlýsing um slíkt, t.d. með því að birta fyrra verð eða prósentuafslátt.

Í öðru lagi hafni Tölvulistinn því að þau gögn sem Tölvutek byggir mál sitt á og lögð hafi verið fram, hafi sönnunargildi í málinu. Eins og áður hafi verið rakið hafi verðkannanir Tölvuteks ekkert sönnunargildi, enda aflað einhliða af félaginu. Þá hafi Tölvutek klippt inn í bréf sitt ýmsar síður og fullyrðingar sem ómögulegt sé að staðreyna að séu réttar og áreiðanlegar. Að lokum vísi Tölvutek til einhvers konar verðleitavélar, arius.is, sem Tölvutek upplýsi reyndar að sé ekki lengur starfandi. Tölvulistinn telji umrædda „leitarvél“ ekki hafa neitt sönnunargildi enda ekkert vitað um áreiðanleika hennar eða á hvaða forsendum hún leiti eða setji fram einstök verð. Að framangreindu virtu sé málatilbúnaði Tölvuteks mótmælt sem röngum og ósönnuðum.

Í þriðja lagi bendi Tölvulistinn á að Tölvulistinn virðist blanda saman tilboðum Tölvulistans á „Black Friday“ annars vegar og „Cyber Monday“ hins vegar, en því skuli haldið til haga að um tvær aðskildar útsölur hafi verið að ræða. Þá sé því harðlega mótmælt sem röngu og ósönnuðu að Tölvulistinn hafi hækkað verð hjá sér fyrir umræddar útsölur til að lækka það síðan aftur.

Í fjórða lagi sé málflytningi Tölvuteks vegna verðlækkana á Acer Aspire mótmælt en Tölvulistinn telji sig hafa sýnt fram á að verðbreytingar og framsetning sé að öllu leyti í samræmi við reglur nr. 366/2008.

Í fimmta og síðasta lagi telji Tölvulistinn rétt að upplýsa að félagið hafi nú breytt fyrirkomulagi við sölu á borðtölvum og tekið burt upplýsingar um verð fyrir tölvur með samsetningum. Þetta feli ekki í sér viðurkenningu á því að umrædd framsetning hafi falið í sér brot gegn reglum um útsölur heldur vilji Tölvulistinn eyða allri mögulegri óvissu varðandi framsetningu í auglýsingum.

### 4.

Bréf Tölvulistans var sent Tölvutek til upplýsingar með bréfi Neytendastofu, dags. 31. ágúst 2017. Með bréfinu var aðilum málsins jafnframt tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og málið yrði tekið til ákvörðunar hjá Neytendastofu. Bréfinu fylgdi listi yfir gögn málsins.



### III. Niðurstaða

#### 1.

Í máli þessu hefur Tölvutæk ehf. kvartað yfir villandi markaðssetningu Tölvulistans ehf. í tengslum við verðlækkunir hjá félaginu. Þannig heldur Tölvutæk því fram að Tölvulistinn hafi veitt villandi upplýsingar um verðlækkun og boðið vörur á lækkuðu verði lengur en í sex vikur. Þannig hafi Tölvulistinn brotið gegn ákvæðum 1., 2. og 3. gr. reglna nr. 366/2008, um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði. Af hálfu Neytendastofu hefur verið bent á að ákvæði 8. gr., d. liðar 1. mgr. 9. gr. og 11. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, geta einnig átt við um erindið.

Tölvulistinn hefur hafnað athugasemdum Tölvuteks auk þess að leggja fram sölunótur til staðfestingar á fyrra verði á tilboðsvörum. Þá hefur Tölvulistinn gert athugasemdir við sönnunargildi þeirra gagna sem lögð hafa verið fram af hálfu Tölvuteks.

#### 2.

Í 5. gr. laga nr. 57/2005 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.

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, ætlað að taka til viðskiptahátta sem hafa áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti. Við mat á því hvort um óréttmætra 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. Neytendastofa telur ákvæði d. liðar 1. mgr. 9. gr. geta átt við um erindi Tölvuteks. Samkvæmt því ákvæði er átt við rangar upplýsingar um :





*„d. verð vöru eða þjónustu eða aðferð við útreikning á verði og hvort um sértílboð 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 blekkir 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 um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði nr. 366/2008. Samkvæmt gildissviðsákvæði 1. gr. reglnanna taka þær til útsölu eða annarrar sölu sem felur í sér að venjulegt verð á vöru eða þjónustu er lækkað í tiltekinn tíma. Í 2. gr. er fjallað um lækkað verð og er ákvæðið 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 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 reglnanna eru til fyllingar ákvæði 11. gr. laga nr. 57/2005 þar sem kveðið er á um að verðlækkun skuli vera raunveruleg.

### 3.

Fyrst verður fjallað um kvörtun Tölvuteks yfir verðframsetningu á borðtölvum Tölvulistans, þ.e. vinnu-, leikja- og heimilistölvum 1-7. Kvörtunin snýr að því að Tölvulistinn hafi boðið umræddar vörur á lækkuðu verði mun lengur en leyfilegar sex vikur, sbr. 2. mgr. 2. gr. reglna nr. 366/2008. Í skýringum Tölvulistans kom fram að fyrra verð á vörunum sé fundið út með því að leggja saman verð hvers íhlutar auk gjalds fyrir samsetningu. Þá kemur fram í skýringunum að svo hafi tölvurnar verið boðnar á tilboði á afmörkuðum tímabilun en ekki lengur en sex



vikur. Fram kemur einnig að mjög breytilegt sé hvaða íhlutir séu í hverri tölvu, vegna örra tæknibreytinga. Að lokum hefur komið fram í skýringum Tölvulistans að félagið hafi ákveðið að láta af því að tilgreina fyrra verð á borðtölvum sem félagið setur saman.

Hluti af gögnum málsins er yfirlit Tölvulistans yfir þróun borðtölva félagsins frá 12. desember 2016 til 9. mars 2017. Auk þess hafa stofnuninni verið sendir tveir sölureikningar fyrir MSI skjákort. Neytendastofa telur þau gögn ekki sýna fram á, með fullnægjandi hætti, að tölvurnar eða íhlutir þeirra hafi verið seldir á tilgreindu fyrra verði áður en til verðlækkunar kom. Þá eru í gögnum málsins dæmi þess, t.d. með heimilistölvu 1 og 2 auk vinnutölvu 2, að Tölvutek sýni fram á að tæki sé á sama tilboði þann 12. desember 2016 og 9. mars 2017 og að á yfirliti Tölvulistans sé umræddar vélar óbreyttar á tímabilinu. Þrátt fyrir það eru stofnuninni ekki veittar upplýsingar um það í hve langan tíma umræddar verðlækkanir stóðu yfir á hvoru tímabili fyrir sig, hafi þær yfir höfuð verið boðnar á fullu verði einhvern tímann á tímabilinu.

Á auglýsanda hvílir afdráttarlaus skylda til að geta fært sönnur á fullyrðingar sem fram koma í auglýsingum, sbr. 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005. Af sama meiði er skylda auglýsanda að geta sýnt fram á að um raunverulega verðlækkun sé að ræða sem ekki felur í sér villandi viðskiptahætti gagnvart neytendum. Þrátt fyrir að Tölvutek hafi ekki lagt fram gögn frá hlutlausum þriðja aðila hvílir, eins og áður segir, skylda á Tölvulistanum að geta fært sönnur á réttmæti þeirra upplýsinga sem fram koma í auglýsingum og markaðsefni. Að mati Neytendastofu bera gögn málsins sterklega með sér að umræddar vörur hafi verið kynntar á lækkuðu verði allt tímabilið og hefur Tölvulistanum ekki tekist að sýna fram á annað.

Með vísan til ofangreinds hefur Tölvulistinn með því að færa ekki fullnægjandi sönnur á verðlækkun borðtölva og með framsetningu verðlækkunar á borðtölvum auk þess að hafa boðið vörur á lækkuðu verði lengur en í sex vikur, brotið gegn ákvæðum 5. gr., 8. gr., d. liðar 1. mgr. 9. gr. og 11. gr. laga nr. 57/2005 auk 2. og 3. gr. reglna nr. 366/2008.

#### 4.

Tölvutek gerir athugasemdir við framsetningu auglýsinga Tölvulistans fyrir „*Black Friday*“ þar sem fram kom að boðinn væri allt að 70% afsláttur af örgjörvum. Af hálfu Tölvuteks er því haldið fram að ekki hafi verið um raunverulegan 70% afslátt að ræða því Tölvulistinn hafi aðeins einn örgjörva til sölu. Hann sé frá árinu 2010 og henti því ekki í nútíma móðurborð auk þess sem hann hafi verið framleiddur fyrir netþjóna í fyrirtæki og því ekki ætlaður til þeirra einstaklinga sem auglýsingunni hafi verið beint að. Þá dragi Tölvutek í efa að þau fyrirtæki sem kunni að hafa keypt örgjörvann árið 2010 eða 2011 hafi keypt hann fullu verði.

Tölvulistinn hafnar athugasemdum Tölvutek hvað þetta varðar og sendi stofnuninni sölunótur tveggja vara til sönnunar þess að þær voru seldar á 70% afslætti. Þá er athugasemdum um notagildi umrædds örgjörva hafnað og rök færð fyrir því að slíkar athugasemdir hafi enga þýðingu í málinu.



Neytendastofa telur þau gögn sem stofnuninni hafa verið send til staðfestingar því að umræddur Intel Xeon örgjörvi hafi verið seldur á tilgreindu fyrra verði og þar með að um 70% afslátt hafi verið að ræða, ekki fullnægjandi. Ber í því sambandi að líta til þess að stofnuninni er aðeins send ein staðfesting á fyrra verði og er hún frá maímánuði 2013 eða þremur og hálfu ári áður en varan er auglýst á 70% afslætti. Þegar af þeirri ástæðu telur Neytendastofa ekki hafa verið færðar fullnægjandi sönnur fyrir því að um raunverulega verðlækkun hafi verið að ræða fyrir vöruna.

Er þar með um að ræða brot gegn ákvæðum 5. gr., 8. gr., d. liðar 1. mgr. 9. gr. og 11. gr. laga nr. 57/2005 auk 3. gr. reglna nr. 366/2008.

## 5.

Af hálfu Tölvuteks hefur því verið haldið fram að Acer Aspire V3-371 fartölva hafi verið boðin á lækkuðu verði frá 12. desember 2016 til a.m.k. 9. mars 2017. Varan hafi eftir þann tíma reglulega, með nokkurra daga millibili, verið auglýst á tilboði en Tölvutek búi ekki yfir gögnum til að sýna fram á það.

Tölvulistinn hafnar því að varan hafi verið á lækkuðu verði lengur en í sex vikur í senn. Hún hafi hins vegar verið á nokkrum tilboðum á tímabilinu: a) 17.– 22. nóvember 2016 var hún á tilboði kr. 84.995, b) 25.– 26. nóvember 2016 var hún á tilboði kr. 84.995, c) 3.– 4. desember 2016 var hún á tilboði kr. 84.995, d) 8.– 27. desember 2016 var hún á tilboði kr. 79.995, e) 2.– 5. janúar 2017 var hún á tilboði kr. 79.995, f) 1.– 10. mars 2017 var hún á tilboði kr. 79.995. Þá hafa verið lagðir fram þrjár sölureikningar til staðfestingar þess að varan var seld á 99.995 kr. 20. og 22. október 2016 og 10. nóvember s.á.

Neytendastofa telur sýnt fram á að varan hafi verið seld á tilgreindu fyrra verði áður en hún var boðin á tilboði tímabilið 17.– 22. nóvember 2016. Þegar litið er til verðbreytinga á vörunni frá þeim tíma má sjá að varan er í afar skamman tíma boðin til sölu á venjulegu verði á milli tilboða. Þannig var varan á tilboði nær sleitulaust frá 8. desember 2016 til 5. febrúar 2016, eða í átta vikur og þrjá daga, aðeins að frátöldum fimm dögum yfir áramót. Tölvulistinn hefur ekki gert tilraunir til að sýna fram á að varan hafi verið seld á tilgreindu fyrra verði á ofangreindu fimm daga tímabili eða á því fjögurra vikna tímabili sem leið frá útsölulokum 5. febrúar og þar til varan var á tilboði frá 1.– 10. mars 2017. Þá verður ekki fram hjá því litið að með bréfum Tölvuteks voru Neytendastofu send skjáskot sem sýna vöruna á tilboði dagana 17., 24. og 31. mars; 4., 7. og 21. apríl; og 5., 12., 19. og 26. maí 2017. Í svörum Tölvulistans koma ekki fram aðrar skýringar á þessum tilboðum en að gögnunum sé hafnað. Ítrekar stofnunin í þessu sambandi afdráttarlausu skyldu auglýsanda til að geta sýnt fram á að um raunverulega verðlækkun sé að ræða sem felur ekki í sér villandi viðskiptahætti gagnvart neytendum.

Með vísan til ofangreinds hefur Tölvulistinn veitt neytendum villandi og rangar upplýsingar um verðhagræðið sem í tilboði félagsins fólst, bæði með því að bjóða vöruna á lækkuðu verði í lengri samfelldan tíma en sex vikur og með því að færa ekki sönnur fyrir því að varan hafi verið



seld á tilgreindu fyrra verði á milli tilboðstímabila. Er þar með um að ræða brot gegn ákvæðum 5. gr., 8. gr., d. liðar 1. mgr. 9. gr. og 11. gr. laga nr. 57/2005 auk 2. og 3. gr. reglna nr. 366/2008.

#### 6.

Með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005 er Tölvulistanum bannað að viðhafa ofangreinda 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, sbr. II. – V. kafla laganna. Með vísan til alls þess sem fram hefur komið telur Neytendastofa að leggja verði á sekt í samræmi við heimildir laga.

Að teknu tilliti til umfangs brotsins, að höfðu hliðsjón af fyrri ákvörðunum stofnunarinnar gagnvart Tölvulistanum sem og að teknu tilliti til jafnræðis- og meðalhófsreglu stjórnisýslulaga telur Neytendastofa rétt að leggja á Tölvulistann, stjórnvaldssekt að fjárhæð kr. 700.000- (sjö hundruð þúsund krónur). Sektina skal greiða í ríkissjóð innan þriggja mánaða frá dagsetningu ákvörðunar þessarar.

#### IV.

##### Ákvörðunarorð:

**„Tölvulistinn ehf., Suðurlandsbraut 26, Reykjavík, hefur með villandi upplýsingum um verðlækkun á borðtölvum og með því að bjóða vörurnar á lækkuðu verði lengur en í sex vikur, brotið gegn ákvæðum 5. gr., 8. gr., d. liðar 1. mgr. 9. gr. og 11. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, auk 2. og 3. gr. reglna nr. 366/2008, um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði.**

**Tölvulistinn ehf. hefur með villandi upplýsingum um 70% afslátt af tilteknum örgjörva, brotið gegn ákvæðum 5. gr., 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.**

**Tölvulistinn hefur með villandi upplýsingum um verðlækkun á Acer Aspire fartölvu og með því að bjóða vöruna á lækkuðu verði lengur en í sex vikur, brotið gegn ákvæðum 5. gr., 8. gr., d. liðar 1. mgr. 9. gr. og 11. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, auk 2. og 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 Tölvulistanum bannað að viðhafa ofangreinda viðskiptahætti. Bannið tekur gildi við móttöku ákvörðunarinnar.**



**Með heimild í a. lið 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu leggur Neytendastofa á Tölvulistann ehf. stjórnvaldssekt að fjárhæð kr. 700.000- (sjö hundruð þúsund krónur). Sektina skal greiða í ríkissjóð innan þriggja mánaða frá dagsetningu ákvörðunarinnar.“**

Neytendastofa, 2. október 2017

Tryggvi Axelsson  
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir