



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 6/2021

## Fyrri verð á vefsíðu Deal happy

### I.

#### Málsmeðferð

##### 1.

Í kjölfar ábendinga frá neytendum vegna tilboða á vefsíðunni dealhappy.is var rekstraraðila síðunnar, Deal happy ehf., sent erindi Neytendastofu, dags. 1. desember 2020. Í bréfinu kom fram að Neytendastofu hafi borist ábendingar þar sem kvartað var yfir að vörur félagsins væru auglýstar með afslætti þrátt fyrir að hafa ekki verið áður til sölu á tilgreindu fyrri væri enda hafi vefsíða Deal happy fyrst verið tekin í notkun seinni part nóvember mánaðar 2020.

Í bréfinu var tekið fram að ákvæði 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., 4. gr. og 5. gr. reglna nr. 366/2008, um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði, kæmu til skoðunar í málinu.

Með bréfinu var farið fram á að Deal happy færði sönnur fyrir því að eftirtaldar vörur hefðu verið seldar á tilgreindu fyrri verði:

1. Andlitsgríma með LED blikkandi ljósi – 7 litir, á afslætti kr. 3.990, fyrri verð kr. 4.990
2. Grinch andlitsgríma, á afslætti kr. 2.990, fyrri verð kr. 3.990
3. Haylou þráðlaus Bluetooth 5.0, á afslætti kr. 5.990, fyrri verð kr. 6.990
4. Jóladyramottur – 5 tegundir, á afslætti kr. 2.990, fyrri verð kr. 3.990

Þá kom einnig fram í bréfinu að við skoðun Neytendastofu á vefsíðu Deal happy hafi komið í ljós að klukka sem taldi niður tíma þar til tilboði lyki virtist ávallt hefja sömu niðurtalningu þegar farið væri inn á vefsíðuna. Taldi Neytendastofa að ákvæði 2. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr. og d. liðar 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005 ásamt 7. tl. 1. mgr. 1. gr. reglugerðar nr. 160/2009, um viðskiptahætti sem teljast undir öllum kringumstæðum óréttmætir, kæmi til skoðunar í málinu hvað það varðaði.

Fór Neytendastofa fram á skýringar eða athugasemdir Deal happy við bréfið.



## 2.

Svar Deal happy barst með bréfi, dags. 19. janúar 2021. Í bréfinu kom fram að félagið hafi sett upp vefsíðuna í samstarfi við erlenda sameigendur félagsins. Ákveðinn vefsíðugrunnur hafi verið notaður sem sé sá sami og sameigendur félagsins noti í Bretlandi. Það hafi valdið því að fyrir mistök hafi vörur á vefsíðunni verið tilgreindar á útsölu. Um leið og félagið hafi tekið eftir framangreindum mistökum hafi verið hafist handa við að leiðrétta mistökin en ekki hafi náðst að leiðrétta merkinguna fyrir alla vöruliði áður en vefsíðan fór í loftið. Nú sé búið að leiðrétta allar merkingar auk annarra borða á vefsíðunni.

## 3.

Með bréfi, dags. 21. janúar 2021, ítrekaði Neytendastofa kröfu sína um að færðar yrðu sönnur á að umræddar vörur hefðu verið seldar á tilgreindu fyrra verði. Ekkert svar barst og var erindi stofnunarinnar ítrekað með bréfi, dags. 8. febrúar 2021.

## 4.

Svar Deal happy barst með bréfi, dags. 12. febrúar 2021. Í bréfinu kom fram að sjálfkrafa hafi verið merktur 1.000 kr. afsláttur af öllum vörum og orðið „utsal“ sett á öll vöruspjöld í uppsetningu síðunnar og hafi það þannig komið frá samstarfsaðilum félagsins í Bretlandi. Félagið hafi haldið að það hafi náðst að taka umrædda merkingu út af öllum vöruspjöldum áður en síðan fór í loftið en af rúmlega 400 vörum þá virðist slíkt ekki hafa tekist á um 5-10 vörum vegna mistaka en slíkt hafi verið leiðrétt um leið og það hafi uppgötvast. Þá kom fram að þær vörur sem vísað var til í bréfi Neytendastofu hafi hvorki verið seldar á tilgreindu fyrra verði né afsláttarverði áður en mistökin voru leiðrétt enda hafi mistök í merkingu á vörunum einungis verið á síðunni í nokkra daga.

## 5.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 24. febrúar 2021, tilkynnti stofnunin Deal happy að gagnaöflun væri lokið og að í framhaldinu yrði ákvörðun tekin í málinu.

## II.

### Niðurstaða

## 1.

Mál þetta var tekið upp í tilefni ábendinga sem Neytendastofu barst um að á vefsíðu Deal happy ehf., dealhappy.is, væru boðnar vörur á tilboði þrátt fyrir að vörur félagsins hafi aldrei verið seldar áður á tilgreindu fyrra verði. Þá kom við skoðun Neytendastofu á vefsíðu Deal happy í ljós að klukka sem taldi niður tíma þar til tilboði lyki sýndi ávallt sama tíma þegar farið var inn á vefsíðuna og hóf síðan niðurtalningu. Í bréfi Neytendastofu kom fram að stofnunin teldi háttsemina til þess fallna að brjóta gegn ákvæðum 2. mgr. 6. gr., 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., 4. gr. og 5. gr. reglna nr. 366/2008, um útsölu og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði, auk 7. tl. 1. mgr. 1. gr. reglugerðar nr. 160/2009, um viðskiptahætti sem teljast undir öllum kringumstæðum óréttmætir.

Í svörum Deal happy kom fram að fyrir mistök hafi vörur verið merktar á útsölu og að sjálfkrafa hafi verið merktur 1.000. kr. afsláttur af öllum vörum. Það sama eigi við um aðra borða á síðunni, þ.e. um mistök í uppsetningu vefsíðunnar hafi verið að ræða.

## 2.

Í lögum nr. 57/2005 er fjallað um 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, skv. ákvæðinu, nánar tilgreint í III. – V. kafla laganna.

Í 2. mgr. 6. gr. laganna 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 kemur fyrst fram, segir að upplýsingar sem fram komi í auglýsingum eða með 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 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. 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.



Í bréfum Neytendastofu var vísað til d. liðar 1. mgr. 9. gr. 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 blekkir í auglýsingum eða upplýsingum um útsölu. 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 útsölu og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði.

Í 3. gr. er fjallað um fyrri verð en þar segir að þegar auglýst sé lækkað verð á vöru eða þjónustu skuli fyrri verð vera það verð sem varan var seld á áður en til lækkunar kom. Þá ber seljanda að geta sannað að varan eða þjónustan hafi verið seld á því verði sem tilgreint var sem fyrri verð.

Í 4. gr. er kveðið á um að þegar veittur er prósentuafsláttur reiknast hann af fyrri verði og taka skuli fram hvert prósentuhlutfall lækkunarinnar sé og að tilgreina skuli skýrt fyrri verð.

Þá er í 5. gr. reglna nr. 366/2008 kveðið á um að þegar auglýst er kynningar- eða opnunartilboð skuli afslátturinn vera raunverulegur þ.e. að eftir nánar tilgreindan tíma hækki verð vörunnar eða þjónustunnar. Enn fremur skuli gefa upp venjulegt verð ásamt kynningar- eða opunarverði.

Ákvæði 3. gr., 4. gr. og 5. gr. eru til fyllingar ákvæði 11. gr. laga nr. 57/2005 þar sem kveðið er á um að verðlækkun skuli vera raunveruleg.

Í 1. gr. reglugerðar nr. 160/2009 er kveðið á um að nánar tilgreindir viðskiptahættir teljist undir öllum kringumstæðum óréttmættir. Samkvæmt 7. tl. 1. mgr. 1. gr. teljast það undir öllum kringumstæðum óréttmættir viðskiptahættir:

*„Að halda því ranglega fram að varan verði aðeins fáanleg í mjög stuttan tíma eða að hún verði aðeins fáanleg með tilteknum skilmálum í mjög stuttan tíma, í því skyni að fá*



*neytandann til að taka skyndiákvörðun svo að hann hafi hvorki tíma né tækifæri til að taka upplýsta ákvörðun.“*

### 3.

Neytendastofa fór fram á að Deal happy færði sönnur á að nánar tilgreindar vörur hafi verið seldar á tilgreindu fyrra verði auk þess sem skýringa eða athugasemda var óskað vegna klukku á vefsíðu félagsins. Í svörum félagsins kom fram að umræddar vörur hafi verið auglýstar með afslætti sökum mistaka og þær hafi aldrei verið seldar á tilgreindu fyrra verði. Það sama eigi við um aðra borða á vefsíðunni.

Neytendastofa bendir á að við mat á lögmæti viðskiptahátta samkvæmt lögum nr. 57/2005 gildir einu hver huglæg afstaða aðila er til brotsins, þ.e. hvort þau hafi verið framin af ásetningi eða gáleysi. Á seljanda hvílir afdráttarlaus skylda til að geta sannað að vara sem boðin er á lækkuðu verði hafi verið seld á tilgreindu fyrra verði. Deal happy hefur ekki lagt fram gögn til staðfestingar á því að þær vörur sem vísað var til í fyrsta bréfi Neytendastofu hafi verið seldar á tilgreindu fyrra verði.

Með vísan til framangreinds telur Neytendastofa að Deal happy hafi með þessari framsetningu gefið rangar upplýsingar um verðhagræði og að ekki hafi verið um raunverulega verðlækkun að ræða. Enn fremur telur stofnunin að þessir viðskiptahættir séu til þess fallnir að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda. Deal happy hefur því með þessari háttsemi brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr., d. liðar 1. mgr. 9. gr. og 11. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005, auk 3. gr. reglna nr. 366/2008.

Þá telur Neytendastofa að Deal happy hafi með framsetningu á klukku á vefsíðu félagsins, þar sem klukka taldi niður tíma þar til tilboði lyki án þess að um raunverulega niðurtalningu væri að ræða, gefið rangar upplýsingar um að vara væri fánæg á tilboði í tiltekinn tíma og með þeirri háttsemi viðhaft ósanngjarnar viðskiptaaðferðir og raskað verulega fjárhagslegri hegðun neytenda. Deal happy hefur því með þessari háttsemi brotið gegn ákvæðum 2. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr. og d. liðar 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, auk 7. tl. 1. mgr. 1. gr. reglugerðar nr. 160/2009, um viðskiptahætti sem teljast undir öllum kringumstæðum óréttmætir.

Neytendastofa telur rétt með vísan til 2. mgr. 21. gr. c. laga nr. 57/2005 að banna Deal happy að viðhafa ofangreinda viðskiptahætti.



### III.

#### Ákvörðunarorð:

„Deal happy ehf., Flatahrauni 31, 220 Hafnarfirði, rekstraraðili vefsíðunnar dealhappy.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.

Deal happy ehf. hefur með framsetningu á klukku á vefsíðu félagsins brotið gegn 2. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr. og d. lið 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, auk 7. tl. 1. mgr. 1. gr. reglugerðar nr. 160/2009, um viðskiptahætti sem teljast undir öllum kringumstæðum óréttmætir.

Neytendastofa bannar Deal happy ehf. að viðhafa ofangreinda viðskiptahætti með vísan til 2. mgr. 21. gr. c. laga nr. 57/2005.“

Neytendastofa, 29. mars 2021

Þórunn Anna Árnadóttir  
forstjóri

Matthildur Sveinsdóttir