



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 12/2021

Brot Skanva gegn ákvörðun Neytendastofu

I.

Málsmeðferð

1.

Í bréfi Neytendastofu til Skanva ehf., dags. 1. desember 2020, kom fram að stofnuninni hefði borist ábending vegna auglýsinga Skanva um lækkað verð. Einnig hafði stofnunin orðið þess vör að félagið auglýsti lækkað verð á heimasíðu sinni, skanva.is

Í bréfinu er vísað til ákvörðunar Neytendastofu nr. 4/2019, *Fyrri verð á vefsíðunni skanva.is*, dags. 22. janúar 2019 og ákvörðun Neytendastofu nr. 43/2019, *Brot Skanva gegn ákvörðun Neytendastofu*, dags. 2. október 2019. Ákvörðunarorð í ákvörðun Neytendastofu nr. 43/2019 sem voru m.a. svofelld:

„Skanva ehf., Fiskislóð 31, Reykjavík, hefur brotið gegn ákvörðun Neytendastofu nr. 4/2019, Fyrri verð á vefsíðunni skanva.is, með kynningu um lækkað verð án þess að hafa sýnt fram á að um raunverulega verðlækkun hafi verið að ræða.“

Af ábendingunni að dæma, sem og skoðun Neytendastofu á vef Skanva, skanva.is, virtist fyrirtækið, þann 1. desember 2020, enn kynna lækkað verð án þess að sýna fram á að um raunverulega verðlækkun sé að ræða. Þar sem eftirfarandi er m.a. fullyrt:

„Netverð 35% lægra en búðarverð.“

Til álita kom hvort beita þyrfti sektum samkvæmt 22. og 23. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

2.

Svar Skanva barst Neytendastofu með tölvubréfi, dags. 10. desember 2020. Í svarinu tók Skanva það fram að fyrirtækið hefði aðlagð markaðssetningu sína í kjölfar samskipta við Neytendastofu vorið 2019. Þá væri það ekki rétt sem kom fram í ábendingu að Skanva auglýsti



að það væri 35% ódýra heldur en samkeppnisaðilar þess. Heldur væri átt við að viðskiptavinir félagsins gætu sparað sér 35% með því að panta í gegnum vefsíðuna Skanva.

Þá óskaði Skanva eftir nákvæmari leiðsögn frá Neytendastofu um hvaða breytingar gætu talist fullnægjandi.

3.

Í bréfi Neytendastofu til Skanva, dags. 1. febrúar 2021, segir að þar sem ákvörðun Neytendastofu nr. 43/2019 var birt Skanva þann 2. október 2019, ætti fyrirtækinu að vera ljóst um afstöðu stofnunarinnar til viðskiptahátta fyrirtækisins eftir að umrædd samskipti áttu sér stað. Í því sambandi var vísað til ofangreindra ákvörðunarorða Neytendastofu í ákvörðun nr. 43/2019. Því laut ákvörðunin að því að ekki hafi verið sýnt fram á að um raunverulega verðlækkun hafi verið að ræða með 35% lægra vefverði.

Varðandi tilvísun til samkeppnisaðila Skanva kom fram að Neytendastofa teldi ekki að fyrirtækið hafi verið að fullyrða að það væri 35% ódýrara en samkeppnisaðilar þess.

4.

Svar Skanva barst Neytendastofu með tölvubréfi, dags. 12. febrúar 2021. Í svari fyrirtækisins kom fram ósk, á grundvelli 1. mgr. 7. gr. stjórnsýslulaga nr. 37/1993, um leiðbeiningar frá stofnuninni um hvaða gögn það væru sem stofnunin teldi fullnægjandi til þess að félagið gæti sýnt fram á að vörur væru seldar á öðru verði í búð fyrirtækisins. Kom fram að stofnunin hefði í fyrri ákvörðunum ekki talið þkvittanir nægilega sönnun. Jafnframt væri erfitt að greina út frá sambærilegum málum stofnunarinnar hvaða gögn væri verið að óskað eftir.

5.

Í bréfi Neytendastofu til Skanva, dags. 24. febrúar 2021, ítrekaði Neytendastofa það sem kom fram í ákvörðun stofnunarinnar nr. 43/2019:

„Við meðferð málsins lagði Skanva fram kvittun, dags. 6. mars 2019, sem að sögn félagsins sýnir fram á kaup á vörum frá félaginu á fullu verði. Að mati Neytendastofu ber að líta til þess að á vefsíðu félagsins er sérstaklega vísað til þess að um netverð sé að ræða sem sé 35% lægra en búðarverð. Í svari Skanva, dags. 27. ágúst 2018, í máli sem endaði með ákvörðun nr. 4/2019, kom þó fram að enginn viðskiptavinur hafi verslað í verslun félagsins, heldur hafi allir viðskiptavinir kosið að versla í netverslun þess. Á vefsíðunni er einnig vísað til heimilisfangs félagsins sem sýningarsals. Skanva hefur ekki svarað fyrirspurn Neytendastofu um það hvort þar sé í raun til staðar verslun þar sem hægt sé að kaupa vörur félagsins á staðnum og hvort einhver viðskiptavinur hafi kosið að gera það. Ennfremur ber að líta til þess að kynning Skanva á afslætti vísar til allra vara félagsins og virðist alltaf vera til staðar og því er kvittun fyrir sölu tveggja vara ekki fullnægjandi sönnun fyrir því að vörur verslunarinnar séu almennt seldar á tilgreindu fyrra verði. Auk þess er ekki að sjá af kvittuninni né gögnum málsins að umræddar vörur hafi síðan eða samtímis verið til sölu



með 35% afslætti. Í ljósi framangreinds telur Neytendastofa að Skanva hafi brotið gegn ákvörðun Neytendastofu nr. 4/2019 með kynningu um lækkað verð án þess að hafa sýnt fram á að um raunverulega verðlækkun hafi verið að ræða.“

Í kjölfarið áréttaði stofnunin að í lögum nr. 57/2005 og reglum nr. 366/2008 um útsölur eða aðra sölu þar sem selt væri á lækkuðu verði væri ekki fjallað um það hvaða gögn skyldi leggja fram til sönnunar á raunverulegri verðlækkun. Það væri því háð mati stofnunarinnar hverju sinni hvort framlögð gögn teldust fullnægjandi. Í því sambandi var tekið fram að í ljósi umfangs vöruúrvals Skanva og að kynning fyrirtækisins á afslætti næði til allra vara fyrirtækisins, sem væri alltaf til staðar, væri kvittun fyrir sölu á örfáum vörum ekki fullnægjandi sönnun fyrir raunverulegri verðlækkun.

6.

Svar Skanva barst Neytendastofu með tölvubréfi, dags. 26. mars 2021. Í svari fyrirtækisins fylgdi verðlisti sem tiltók fullt verð fyrir allar vörur félagsins. Þá var áréttað að Skanva byði viðskiptavinum sínum mismunandi verð eftir því hvort verslað væri í gegnum vefverslun eða búð fyrirtækisins. Jafnframt var tekið fram að slíkt fyrirkomulag tíðkaðist víða í nágrannalöndum Íslands. Þeirri staðhæfingu fylgdu skjáskot af erlendum vefsíðum sem sýndu tilboð líkt og það sem Skanva býður upp á. Enn fremur áréttaði Skanva að tilvísun á heimasíðu félagsins hafði verið breytt yfir í verslun í stað sýningarsals.

II.

Niðurstaða

1.

Mál þetta snýr að því hvort Skanva ehf. hafi brotið gegn ákvörðunum Neytendastofu nr. 4/2019 og 43/2019. Með þeim ákvörðunum var Skanva bönnuð kynning um lækkað verð án þess að sýna fram á að um raunverulega verðlækkun hafi verið að ræða. Um var að ræða brot gegn ákvæðum d. liðar 1. mgr. 9. gr., 11. gr. og 1. mgr. 8. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, ásamt 3. gr. og 5. gr. reglna nr. 366/2008 um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði. Jafnframt var Skanva bannað að viðhafa umrædda viðskiptahætti með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005.

Við meðferð málsins hefur Skanva óskað eftir leiðbeiningum frá Neytendastofu. Í þeim efnum hefur Neytendastofa tekið fram að í ljósi umfangs vöruúrvals Skanva sem og að kynning fyrirtækisins á afslætti nær til allra vara þess og er alltaf til staðar væri kvittun fyrir sölu á örfáum vörum, n.t.t. tveimur, ekki nægileg sönnun þess efnis að um raunverulega verðlækkun sé að ræða. Í framhaldi af þessari athugasemd er ljóst að ekki er nægilegt að framvísa verðlista fyrir allrar vöru og vísa til erlendra markaðsframkvæmdar. Því er ljóst að Skanva kynnir enn lækkað verð án þess að hafa sýnt fram á að um raunverulega verðlækkun sé að ræða og brýtur því gegn ákvörðunum Neytendastofu.



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 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005 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 fyrirætlum Neytendastofu.

Með vísan til alls framangreinds, þess að um ítrekað brot er að ræða sem og að teknu tilliti til umfangs brotanna, fyrri ákvarðana stofnunarinnar og jafnræðis- og meðalhófsreglu stjórnsýslulaga telur Neytendastofa hæfilegt að leggja á Skanva ehf. stjórnvaldssekt að fjárhæð 750.000 kr. (sjö hundruð og fimmtíu þúsund krónur).

III. Ákvörðunarorð:

„Skanva ehf., Fiskislóð 31, Reykjavík, hefur brotið gegn ákvörðun Neytendastofu nr. 4/2019, Fyrri verð á vefsíðunni skanva.is með kynningu um lækkað verð án þess að hafa sýnt fram á að um raunverulega verðlækkun hafi verið að ræða.

Með heimild í a. og b. lið 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, er Skanva ehf. gert að greiða stjórnvaldssekt að fjárhæð 750.000 kr. (sjö hundruð og fimmtíu þúsund krónur) vegna brotanna. Sektina skal greiða í ríkissjóð innan þriggja mánaða frá dagsetningu ákvörðunarinnar.“

Neytendastofa, 8. júní 2021.

Þórunn Anna Árnadóttir
forstjóri

Matthildur Sveinsdóttir