



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 15/2022

Fyrra verð á tilboðsvörum Graníthallarinnar ehf.

I.

Málsmeðferð

1.

Með bréfi Neytendastofu til Graníthallarinnar ehf., dags. 3. nóvember 2021, greindi stofnunin frá ábendingu sem borist hafði henni í tengslum við viðskiptahætti félagsins. Í ábendingunni var tekið fram að félagið hafi auglýst vörur á afslætti í lengri tíma en sex vikur og að ákveðnar vörur hafi aldrei verið seldar á tilgreindu fyrra verði. Vísaði stofnunin til ákvæða 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, ásamt 2. og 3. gr. reglna nr. 366/2008, um útsölur eða aðra sölu á lækkuðu verði. Með vísan til þeirra ákvæða fór stofnunin fram á að félagið færði sönnur á því að eftirfarandi vörur hafi verið seldar á tilgreindu fyrra verði:

1. „Legsteinn 123.“ Fyrra verð 595.900 kr. Tilboð, 26. október 2021, 357.540 kr.
2. „Legsteinn 300.“ Fyrra verð 679.000 kr. Tilboð, 26. október 2021, 407.940 kr.
3. „Legsteinn 100.“ Fyrra verð 499.900 kr. Tilboð, 26. október 2021, 299.940 kr.
4. „Legsteinn 2032.“ Fyrra verð 402.900 kr. Tilboð, 26. október 2021, 241.740 kr.
5. „Legsteinn 100-2.“ Fyrra verð 523.900 kr. Tilboð, 26. október 2021, 314.340 kr.
6. „Legsteinn 115.“ Fyrra verð 451.900 kr. Tilboð, 26. október 2021, 271.140 kr.
7. „Legsteinn 129-3.“ Fyrra verð 463.900 kr. Tilboð, 26. október 2021, 278.340 kr.
8. „Legsteinn 310.“ Fyrra verð 466.900 kr. Tilboð, 26. október 2021, 280.140 kr.
9. „Legsteinn 6080.“ Fyrra verð 451.900 kr. Tilboð, 26. október 2021, 271.140 kr.

Þá óskaði stofnunin skýringa og athugasemda frá félaginu vegna erindisins.

2.

Svar barst frá Graníthöllinni með bréfi til Neytendastofu, dags. 16. nóvember 2021, þar sem félagið hafnaði athugasemdum stofnunarinnar.

Í bréfi félagsins kom fram að í tengslum við auglýsingar á tilboðum í lengri tíma en sex vikur, telji félagið að þar sem ekki sé starfsemi hjá félaginu um helgar taki tímabilið til 42 virkra



daga, þ.e. þann tíma sem félagið hafi starfsstöð sína opna. Tímabil útsölnnar ætti því að ljúka 18. nóvember, því annars væri verið að mismuna fyrirtækjum sem ekki hafa opið um helgar gagnvart þeim fyrirtækjum sem hafa opið sjö daga vikunnar. Þar sem verulegur vafi sé um það hvernig túlka beri ákvæðið, sem ávallt ber að túlka félaginu í hag þegar um óskýrleika sé að ræða, hafi félagið engu að síður ákveðið að taka út auglýsinguna á meðan óvissuástand varir og lokið tilboðstímabilinu.

Varðandi auglýsta verðlækkun á útsöluvörum félagsins þá sé um raunveruleg tilboð að ræða og að félagið hafi sannanlega ekki hækkað söluverðið fyrir útsölu. Félagið stundi heiðarlega viðskiptahætti og sé þessum ásökunum alfarið hafnað. Félagið hafi til dæmis verið með sömu verð til nokkurra ára þrátt fyrir hækkanir á launakostnaði, leigu og flutningskostnaði.

Neytendastofa óski eftir gögnum er sýni fram á að um raunveruleg tilboð hafi verið að ræða og að lögð yrðu fram gögn er greini fullt söluverð á nánar tilteknum vörum. Sumir þeirra steina sem auglýstir voru hafi ekki selst reglulega og tilboðum félagsins hafi meðal annars verið beint að vörum sem hafi haft litla umsetningu til að minnka lagerhald og fleira. Reikningar þar sem þetta eigi við séu því ekki nýlegir en engu að síður sanni þeir að steinar séu seldir á fullu verði. Meðfylgjandi erindinu séu reikningar sem staðreyni að um raunveruleg tilboð hafi verið að ræða. Reikningar sem fylgdu erindinu séu allir útgefnir og greiddir.

Að lokum bendi félagið á að sölumenn hafi heimild til að gefa aukaafslátt þegar fylgihlutir eru keyptir líkt og reikningarnir beri með sér í einhverjum tilvikum. Þá hafi félagið í ákveðnum tilvikum veitt staðgreiðsluafslátt.

Fimm af átta reikningum þeim sem fylgdu með erindi félagsins sýndu fram á sölu á vörum fyrir útsölu, en þrír þeirra sýndu fram á sölu eftir að útsalan hófst.

3.

Í tilefni af svari Graníthallarinnar sendi Neytendastofa bréf til félagsins, dags. 30. desember 2021, þar sem stofnunin vísaði til þess að ekki hafi borist gögn fyrir alla þá legsteina sem upprunaleg beiðni stofnunarinnar varðaði og að ákveðnir reikningar sýndu ekki með fullnægjandi hætti fram á hvert upprunalegt verð viðkomandi legsteina hafi verið. Á þeim grundvelli óskaði stofnunin að nýju eftir því að félagið sannaði auglýst fyrri verð tilgreindra legsteina og var félaginu gefinn kostur á að koma að frekari skýringum og/eða athugasemdum við erindi stofnunarinnar.

4.

Svar barst stofnuninni með bréfi frá Graníthöllinni, dags. 8. mars 2022. Í bréfinu tók félagið fram að miðað við þá aðferðarfræði sem stofnunin noti við að velja legsteina af handahófi af heimasíðu félagsins þá geti félagið ekki orðið við beiðni stofnunarinnar að finna þá legsteina sem beiðnin laut að, enda væri félagið með yfir 160 gerðir og liti. Sumir þessara legsteina hafi



ekki selst árum saman þar sem þeir séu ýmist mjög dýrir eða óvinsælir. Félagið leggi til að það finni nokkra legsteina sem voru seldir á útsölnunni með 40% afslætti og sýni fram á að þeir tilteknu legsteinar hafi selst á fullu verði.

Með erindinu fylgdu tíu reikningar fyrir aðra legsteina en upprunalega beiðni stofnunarinnar laut að.

Í kjölfarið lýsti stofnunin gagnaöflun lokið í málinu og félaginu tilkynnt um að málið yrði tekið til ákvörðunar stofnunarinnar.

II.

Niðurstaða

1.

Mál þetta lýtur að því hvort birt fyrra verð í tilboðsauglýsingum fyrir legsteina hjá Graníthöllinni ehf. sé rétt og þar af leiðandi hvort um raunverulegar verðlækkun hafi verið að ræða.

Undir rekstri málsins bárust stofnuninni reikningar fyrir viðskipti með hluta þeirra legsteina sem beiðni stofnunarinnar laut að og sýndu ýmist sölu fyrir eða eftir útsölu. Stofnuninni bárust jafnframt reikningar fyrir aðra legsteina sem félagið valdi sjálft til að sýna fram á að um raunverulega verðlækkun hafi verið að ræða. Í svörum félagsins kom m.a. fram að félagið teldi rétt að miða við að 42 virka daga í stað þess að miða við 6 vikur þar sem annars væri um mismunun að ræða í ljósi þess að sum fyrirtæki starfi jafnframt um helgar. Þá var því haldið fram að um raunverulega verðlækkun hafi verið að ræða og söluverð ekki hækkað fyrir verðlækkun. Verðin hafi ekki breyst í nokkur ár. Tilboð fyrir ákveðna steina hafi verið til þess að minnka lagerhald enda hafi þeir ekki selst reglulega.

Telur Neytendastofa 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, ásamt 3. gr. reglna nr. 366/2008, um útsölur eða aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði, komi til skoðunar í málinu.

2.

Í lögum nr. 57/2005 er fjallað um það 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 fara fram eða þjónusta er veitt. Hvað teljist til óréttmætra viðskiptahátta er nánar tilgreint í III. – V. kafla laganna. Ákvæði 1. mgr. 8. gr., sem er í III. kafla, 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 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 samkvæmt 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 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 erindi Neytendastofu var vísað til d. liðar 1. mgr. 9. gr. laganna, 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 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 lögum nr. 57/2005 hefur Neytendastofa sett reglur nr. 366/2008, um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði.

Ákvæði 2. gr. reglnanna er 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 seld á lækkuðu verði í sex vikur skal lækkað verð vera venjulegt verð.“



Í 3. gr. er fjallað um fyrra verð en þar segir að þegar auglýst sé lækkað verð á vöru eða þjónustu skuli fyrra 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 fyrra verð.

Ákvæði 2. og 3. gr. reglnanna er til fyllingar ákvæði 11. gr. laga nr. 57/2005 þar sem kveðið er á um að verðlækkun skuli vera raunveruleg.

3.

Í máli þessu gerði stofnunin meðal annars athugasemdir við að verðlækkunar félagsins á legsteinum kynnu að hafa verið auglýst yfir lengra tímabil en sex vikur. Með hliðsjón af gögnum málsins telur stofnunin hins vegar að fyrirliggjandi gögn séu ekki nægileg til að sýna fram á að félagið hafi sannanlega auglýst umræddar verðlækkunar í lengri tíma en sex vikur. Þykir stofnuninni þó rétt að benda á að ákvæði 2. gr. reglna 366/2008 gera ekki ráð fyrir því að um sé að ræða 42 virka daga, eins og félagið vísar til, heldur er aðeins vísað til fasts sex vikna tímabils. Reglurnar gera því ekki greinarmun á virkum dögum og helgidögum. Þá er jafnframt ekki um mismunun að ræða enda verslunum almennt í sjálfsvald sett hvort þær hafi opið um helgar eða ekki. Reglurnar gilda jafnt um alla aðila á markaði.

Eins og greint hefur verið frá fór Neytendastofa jafnframt fram á að Graníthöllin sannaði auglýst fyrra verð fyrir níu tiltekna legsteinum sem auglýstir voru á lækkuðu verði á vefsíðu félagsins, granithollin.is. Með bréfi, dags. 16. nóvember 2021, bárust stofnuninni níu reikningar fyrir legsteinum með vörunúmerin 115, 129-3, 2006, 100, 103, 2028 og 116. Aðeins þrjú af þeim reikningum sýndu fram á sölu á legsteinum samkvæmt beiðni stofnunarinnar. Vörðuðu reikningar þessir sölu á legsteinum með vörunúmer 115, 100 og 129-3. Aðeins einn þeirra reikninga sýndi fram á sölu legsteins án nokkurrar verðlækkunar, það er reikningur fyrir vörunúmer 100, en hinir tveir sýndu sölu legsteina með 10% afslætti. Enginn af þeim reikningum sem bárust stofnuninni með seinna erindi félagsins, dags. 8. mars 2022, sýndu sölu á þeim legsteinum sem upprunaleg beiðni stofnunarinnar laut að.

Bendir stofnunin á að ekki er lokað fyrir það skotið að fyrirtæki geti sýnt fram á að vörur hafi áður verið seldar á auglýstu fyrra verði án þess að eiginleg sala hafi átt sér stað, til að mynda þegar vörur hafa ekki selst reglulega eða hafa litla umsetningu. Auglýsendur verða þó að geta sýnt fram á réttmæti kynntar verðlækkunar óski Neytendastofa þess með því að leggja fram gögn sem staðfesta að varan hafi sannanlega áður verið boðin til sölu á tilgreindu fyrra verði. Ekki liggja önnur gögn fyrir í máli þessu en áðurgreindir reikningar frá félaginu.

Að framangreindu virtu er það mat stofnunarinnar að félaginu hafi ekki tekist að sýna fram á að átta af þeim níu legsteinum sem upprunaleg beiðni stofnunarinnar laut að hafi verið seldir eða boðnir til sölu á því fyrra verði sem tilgreint var á heimasíðu félagsins. Félagið hefur með þessari háttsemi sinni gefið rangar upplýsingar um verðhagræði varanna. Þá telur stofnunin að ekki hafi verið um raunverulega verðlækkun að ræða og að viðskiptahættir þessir séu



líklegir til að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda. Graníthöllin hefur með viðskiptaháttum þessum brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr. og 11. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, ásamt 3. gr. reglna nr. 366/2008.

Neytendastofa telur rétt með vísan til 2. mgr. 21. gr. c. laga nr. 57/2005 að banna Graníthöllinni ehf. að viðhafa framangreinda 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 um bann við óréttmætum viðskiptaháttum, sbr. II.-VIII. kafla laganna, og fyrir brot gegn fyrirmælum eða ákvörðunum Neytendastofu, sbr. 21. gr. b. laganna, skv. b. lið 1. mgr. 22. gr. laganna. Með vísan til alls þess sem fram hefur komið, að háttsemi Graníthallarinnar felur í sér brot gegn ákvörðun Neytendastofu nr. 7/2017 sem einnig snéri að sönnun fyrra verðs tilboðsvara, umfangs brota Graníthallarinnar í málinu og áhrifa þeirra á heildarhagsmuni neytenda, telur Neytendastofa rétt að leggja á sekt í samræmi við heimildir laganna.

Með vísan til framangreindra sjónarmiða telur Neytendastofa brot Graníthallarinnar alvarlegt og til þess fallið að raska verulega fjárhagslegum hagsmunum neytenda auk þess að stríða gegn góðum viðskiptaháttum. Að teknu tilliti til þessa, umfangs brotsins og jafnræðis- og meðalhófsreglu stjórnsýslulaga telur Neytendastofa hæfilegt að leggja á Graníthöllina ehf. stjórnvaldssekt að fjárhæð kr. 300.000 (þrjú hundruð þúsund krónur).

III.

Ákvörðunarorð:

„Graníthöllin ehf., Fossaleyni 16, 112 Reykjavík, 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.

Með vísan til 2. mgr. 21. gr. c. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, bannar Neytendastofa Graníthöllinni ehf. að viðhafa framangreinda viðskiptahætti. Bannið tekur gildi frá dagsetningu ákvörðunar þessarar.

Með heimild í a. og b. lið 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, er Graníthöllin ehf. gert að greiða stjórnvaldssekt að fjárhæð 300.000 kr. (þrjú hundruð þúsund krónur) vegna brotsins. Sektina skal greiða í ríkisjóð innan þriggja mánaða frá dagsetningu ákvörðunarinnar.“



Neytendastofa, 22. júní 2022

Þórunn Anna Árnadóttir
forstjóri

Matthildur Sveinsdóttir