



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 23/2022

Tax free auglýsingar Heimkaupa

I.

Málsmeðferð

1.

Með bréfi Neytendastofu til Wedo ehf., rekstraraðila Heimkaupa, dags. 13. júlí 2022, greindi stofnunin félaginu frá ábendingum sem borist höfðu stofnuninni í tengslum við tax free auglýsingar félagsins. Í ábendingum hafi komið fram að félagið hafi ekki tilgreint prósentuhlutfall verðlækkunar á öllum þeim stöðum sem Tax Free verðlækkunin var kynnt. Vísaði stofnunin til ákvæða 2. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr., d. liðar 1. mgr. og 2. mgr. 9. gr. og 11. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, ásamt 4. gr. reglna nr. 366/2008, um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði.

Benti stofnunin jafnframt á að hún teldi það koma til skoðunar að beita sektum í málinu með vísan til fyrri ákvarðana stofnunarinnar um tax free tilboð félagsins. Í þeim ákvörðunum hafi stofnunin komist að þeirri niðurstöðu að félagið hafi brotið gegn framangreindum ákvæðum þar sem félagið hafi ekki tilgreint prósentuhlutfall verðlækkunar í auglýsingum um tax free tilboð.

Óskaði stofnunin eftir skýringum og athugasemdum frá félaginu vegna erindisins.

2.

Svar félagsins barst stofnuninni með tölvubréfi, mótt. 25. ágúst 2022. Í svarinu kom fram að það sé hagur félagsins að viðskiptavinir upplifi ekki að verið sé að blekkja þá.

Þá tiltók félagið að líkt og myndin sem fylgdi erindi Neytendastofu sýni, sé ekki að finna prósentuhlutfall verðlækkunarinnar á forsíðu heimkaup.is. Það hafi ekki verið gert með vilja heldur hafi fyrst og fremst verið um mannleg mistök að ræða. Félagið prófarkalesi allt efni sem fari frá þeim á netið og því þyki félaginu það hálf skömmustulegt að þetta skyldi hafa sloppið þar í gegn. Þetta hafi sem betur fer aðeins gerst á forsíðu vefsíðunnar, en ekki þegar komið hafi verið inn á sjálft sölusvæðið.



Ólíkt ýmsum samkeppnisaðilum félagsins séu viðskiptavinir þess upplýstir um upphaflegt verð, tax free afsláttinn og nýja verðið þegar viðskiptavinir skoði vöruna. Þá sé það mjög auðvelt fyrir viðskiptavinum að hætta við kaupin, hvort sem þeir séu búnir að ganga frá kaupunum eða rétt áður en kaupin eiga sér stað. Það sé aðeins einn takki að ýta á.

Að lokum tilgreinir félagið að það voni að það verði tekið tillit til þess að þetta sé fyrsta brot félagsins og að félagið muni að sjálfsögðu tryggja að þetta komi ekki fyrir aftur.

3.

Með tölvubréfi frá stofnuninni til Wedo, sendu 30. ágúst 2022, vísaði stofnunin til þess að ef það væri ekkert annað sem félagið vildi koma á framfæri vegna málsins myndi stofnunin líta svo á að gagnaöflun væri lokið og að málið yrði þá tekið til ákvörðunar stofnunarinnar.

Með tölvubréfi, mótt. 30. ágúst 2022, tjáði félagið stofnuninni að það væri ekkert annað sem kæmi til hugar þegar mannleg mistök sem þessu ættu sér stað. Þá þætti félaginu vænt um að fá ráð sem gætu hjálpað, væru þau til staðar.

5.

Í tölvubréfi frá Neytendastofu til félagsins, sendu 31. ágúst 2022, var frá því greint að það sé skylda á fyrirtækjum að birta prósentuhlutfall afsláttar á hverjum þeim stað sem tax-free afsláttur er kynntur.

Þar sem félagið hafi áður tilgreint að um fyrsta brot væri að ræða þótti stofnuninni rétt að benda á að Neytendastofa hafi áður tekið ákvarðanir um brot félagsins í tengslum við sambærilega viðskiptahætti og vísaði þar til tveggja ákvarðana stofnunarinnar því til stuðnings.

Að lokum lýsti stofnunin gagnaöflun lokið og tjáði félaginu að málið yrði tekið til ákvörðunar.

Í framhaldinu barst tölvupóstur frá félaginu þar sem tekið var fram að nýr eigandi hafi tekið við rekstrinum 1. maí 2022 og að enginn vinni hjá fyrirtækinu sem hafi unnið lengur en í tvö ár. Þar af leiðandi sé enginn meðvitaður um dóma/stjórnvaldssektir. Þakkaði félagið stofnuninni fyrir ábendinguna.

6.

Þann 29. september 2022 barst stofnuninni að nýju ábending frá neytanda um auglýsingar félagsins á Tax free afslætti á vefmiðlinum visir.is án þess að tilgreint væri um prósentuhlutfall afsláttarins. Í framhaldi af því ákvað stofnunin að bæta umræddri ábendingu við mál þetta. Var félaginu tilkynnt um viðbótina með bréfi stofnunarinnar, dags. 29. september 2022. Í bréfinu greindi stofnunin frá því að hún teldi að ákvæði 2. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr., d. liðar 1. og 2. mgr. 9. gr. og 11. gr. sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005 ásamt 4. gr. reglna nr. 366/2008 kæmu til skoðunar við mat stofnunarinnar á því hvort umrædd háttsemi félagsins



feli í sér brot. Benti stofnunin á að umræddar auglýsingar kynnu að hafa áhrif við mat á alvarleika viðskiptahátta félagsins, komist stofnuninn að þeirri niðurstöðu að háttsemi félagsins feli í sér brot.

Með tölvubréfi frá Wedo, mótt. 18. október 2022, var vísað til tölvupóstssamskipta sem staðfestu að þær auglýsingar sem komu fram í framangreindri ábendingu frá 29. september 2022 hefðu verið birtar í óþökk félagsins. Sýndu samskiptin fram á að rangir borðar hefðu endað í birtingu á vefsíðunni visir.is þrátt fyrir að félagið hafi beðið um breytingar á þeim upplýsingum sem áttu að birtast í umræddum borðum.

Með tölvubréfi, sendu 21. október 2022, lýsti stofnunin gagnaöflun lokið og tók málið til ákvörðunar að nýju á grundvelli fyrirliggjandi gagna.

II.

Niðurstaða

1.

Mál þetta lýtur að skyldu Wedo ehf. að birta prósentuhlutfall verðlækkunar á hverjum þeim stað sem tax free afsláttir eru auglýstir. Á vefborða á forsíðu vefsíðu félagsins, heimkaup.is, var kynntur tax free afsláttur án þess að tilgreina prósentuhlutfall verðlækkunarinnar. Telur Neytendastofa að ákvæði 2. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr., d. liðar 1. mgr. og 2. mgr. 9. gr. og 11. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, ásamt 4. gr. reglna nr. 366/2008, um útsölu og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði, komi til álita við mat á lögmæti viðskiptahátta félagsins.

Í svörum Wedo var því ekki mótmælt að félaginu hafi láðst að birta upplýsingar um prósentuhlutfall verðlækkunar í tax free auglýsingum sínum. Var vísað til þess að um væri að ræða mannleg mistök sem myndu ekki gerast í framtíðinni. Tilgreindi félagið að skortur á prósentuhlutfalli hafi aðeins verið á forsíðu, en ekki þegar lengra var haldið á vefsíðunni.

Við meðferð málsins birtust að nýju auglýsingar um tax free afslætti félagsins á vefmiðlinum visir.is án þess að tilgreina prósentuhlutfall verðlækkunarinnar. Í tengslum við þær auglýsingar vísaði félagið til samskipta sem áttu að sýna fram á að umræddar auglýsingar hefðu ekki átt að fara í birtingu.

2.

Í lögum nr. 57/2005 er fjallað um það hvaða viðskiptahætti skuli viðurkenna og hverja ekki. Lögin fela fyrst og fremst í sér vernd fjárhagslegra hagsmuna neytenda en einnig vernd fyrirtækja gegn óréttmætum viðskiptaháttum keppinauta vegna auglýsinga eða annarra svipaðra viðskiptaaðferða.



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 nánar tilgreint í III. – V. kafla laganna.

Í 2. mgr. 6. gr. 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 kom fyrst fram í lögum segir að upplýsingar sem fram komi í auglýsingum eða 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, 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 séu 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 málgreinarinnar eru tilgreindar þær röngu upplýsingar sem átt er við og er d. liður svohljóðandi:

„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, [...]“

Þá segir í 2. mgr. 9. gr. laganna:

„Viðskiptahættir eru villandi ef ekki er greint frá upplýsingum sem telja má að almennt skipti máli fyrir neytendur eða þeim er leynt og þær eru til þess fallnar að hafa áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti.“

Skv. ákvæðinu teljast viðskiptahættir villandi ef fyrirtæki leynir upplýsingum sem skipta máli



við ákvörðun um að eiga viðskipti eða þær eru veittar á óljósan eða margræðan hátt. Í greinargerð með ákvæðinu kemur fram að hafa megi þau atriði til hliðsjónar sem tilgreind eru í 1. mgr.

Með heimild í lögnum hefur Neytendastofa sett reglur um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði nr. 366/2008. Ákvæði 4. gr. reglnanna ber yfirskriftina prósentuafsláttur og er það svohljóðandi:

„Þegar veittur er prósentuafsláttur reiknast hann af fyrra verði. Taka skal fram hvert prósentuhlutfall lækkunarinnar er og skal tilgreina skýrt fyrra verð. Lækki verð vöru eða þjónustu enn frekar á meðan á útsölu eða annarri sölu stendur, sbr. 1. gr., skal koma skýrt fram hvort aukinn afsláttur reiknast frá upphaflegu eða lækkuðu verði. Sé veittur aukinn afsláttur þegar sex vikur eru liðnar af útsölu skal líta á fyrra útsöluverð sem fyrra verð, sbr. 2. og 3. gr.“

3.

Í 4. gr. reglnanna er sú skylda lögð á söluaðila að taka fram hvert prósentuhlutfall verðlækkunar sé þegar veittur er prósentuafsláttur af verði vöru eða þjónustu. Að mati Neytendastofu teljast upplýsingar um prósentuhlutfall verðlækkunar til upplýsinga sem almennt skipta neytendum máli, sbr. 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005. Með vísan til 2. mgr. 6. gr. laganna er sú háttsemi að auglýsa tax free verðlækkunarir án þess að tilgreina prósentuhlutfall verðlækkunarinnar jafnframt ósanngjörn gagnvart neytendum í skilningi ákvæðisins. Með hliðsjón af ákvæðum þessum ber fyrirtækjum því að tilgreina með skýrum hætti upplýsingar um prósentuhlutfall tax free afsláttar á hverjum þeim stað sem slíkur afsláttur er kynntur neytendum. Það veltur síðan á hverju og einu tilviki hvort birting prósentuhlutfalls verðlækkunar sé nægilega skýr miðað við þá birtingaraðferð sem notuð er í hverju tilviki fyrir sig.

Í máli þessu er ekki um það deilt að Wedo birti ekki upplýsingar um prósentuhlutfall tax free afsláttar í auglýsingum sínum. Telur stofnunin að skyldan til að birta prósentuhlutfall verðlækkunar gildi um alla sölustaði viðkomandi vara og þá staði sem verðlækkunin er auglýst, óháð því hvort kynningin er birt á sölusíðu viðkomandi söluaðila eða á öðrum stað. Er að mati stofnunarinnar ekki nóg að merkja einungis prósentuhlutfall verðlækkunar við sjálfar vörurnar á sölusíðu félags sé verðlækkunin kynnt á öðrum stað á síðunni en þar sem vörurnar eru seldar, s.s. auglýsingar á forsíðu vefverslunar þegar ýta þarf á annan hlekk til að kaupa þær vörur sem eru seldar á hinu lækkaða verði.

Með vísan til alls framangreinds hefur Wedo með því að birta ekki prósentuhlutfall verðlækkunar í kynningarefni fyrir tax free afslætti hjá Heimkaupum brotið gegn ákvæðum 2. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr. og 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005 ásamt 4. gr. reglna nr. 366/2008.



4.

Í ákvörðun Neytendastofu frá 24. febrúar 2015 og ákvörðunum Neytendastofu nr. 13/2018 og 30/2019 var komist að þeirri niðurstöðu að Heimkaup hafi með birtingu auglýsinga um tax free afslátt án þess að tilgreina prósentuhlutfall afsláttarins brotið gegn ákvæðum laga nr. 57/2005 auk ákvæðis 4. gr. reglna nr. 366/2008. Ákvörðunarorð ákvörðunar nr. 30/2019 voru svohljóðandi:

„Wedo ehf., Smáratorgi 3, Kópavogi, rekstraraðili Heimkaupa, hefur brotið gegn ákvörðun Neytendastofu frá 24. febrúar 2015 og ákvörðun Neytendastofu nr. 13/2018, með því að birta auglýsingar um Tax Free afslátt án þess að tilgreina prósentuhlutfall afsláttarins.

Með heimild í b. lið 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, er Wedo ehf. gert að greiða stjórnvaldssekt að fjárhæð 400.000 kr. (fjögur hundruð þúsund krónur) vegna brotsins. Sektina skal greiða í ríkissjóð innan þriggja mánaða frá dagsetningu ákvörðunarinnar.“

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 fyrirmælum Neytendastofu, sbr. 21. gr. b. Með vísan til alls þess sem fram hefur komið, fyrri ákvarðana stofnunarinnar um sambærileg brot félagsins og til þess að tryggja varnaðaráhrif, telur Neytendastofa rétt að leggja á stjórnvaldssekt í samræmi við sektarheimildir laganna. Með hliðsjón af svörum félagsins mun ekki vera litið til tax free auglýsinga félagsins sem bætt var við mál þetta með bréfi stofnunarinnar, dags. 29. september 2022, við ákvörðun um fjárhæð sektar.

Með hliðsjón af framangreindum sjónarmiðum, umfangi brotsins, skýringa félagsins og samstarfsvilja þess, fyrri sektarákvarðana stofnunarinnar gagnvart félaginu, og að teknu tilliti til meðalhófs- og jafnræðisreglu stjórnisýslulaga, telur Neytendastofa rétt að leggja á Wedo stjórnvaldssekt að fjárhæð 600.000 kr. (sex hundruð þúsund krónur). Sektina skal greiða í ríkissjóð eigi síðar en þremur mánuðum frá dagsetningu ákvörðunar þessarar.

III.

Ákvörðunarorð:

„Wedo ehf., Smáratorgi 3, 201 Kópavogi, rekstraraðili Heimkaupa, hefur brotið gegn ákvæðum 2. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr. og 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, ásamt 4. gr. reglna nr. 366/2008, um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði, og gegn ákvörðun Neytendastofu frá 24. febrúar 2015 og ákvörðunum Neytendastofu nr. 13/2018 og 30/2019, með því að birta auglýsingar um tax free afslátt án þess að tilgreina prósentuhlutfall afsláttarins.



Með vísan til heimildar í b. lið 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, er Wedo ehf. gert að greiða stjórnvaldssekt að fjárhæð 600.000 kr. (sex hundruð þúsund krónur) vegna brotsins. Sektina skal greiða í ríkisjóð innan þriggja mánaða frá dagsetningu ákvörðunarinnar.

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

Neytendastofa, 14. desember 2022

Þórunn Anna Árnadóttir
forstjóri

Matthildur Sveinsdóttir