



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 25/2022

Fyrri verð og útsala lengur en sex vikur hjá Ormsson ehf.

I.

Málsmeðferð

1.

Með bréfi Neytendastofu til Ormsson ehf., dags. 6. júlí 2022, greindi stofnunin frá ábendingu sem henni hafði borist í tengslum við viðskiptahætti félagsins. Í ábendingunni var tekið fram að félagið hafi auglýst sjónvörp á afslætti í lengri tíma en sex vikur og þau aldrei verið seld á tilgreindu fyrri verði. Vísaði stofnunin til ákvæða 1. mgr. 8. gr., d. liðar 1. mgr. 9. gr., 2. 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 fyrri verði:

1. Samsung 75 Neo QLED Q85A 2021 – 377.991 kr. og fyrri verð 419.990 kr.
2. Samsung 65 Neo QLED Q85A 2021 – 269.991 kr. og fyrri verð 299.990 kr.
3. Samsung 55 Neo QLED Q85A 2021 – 251.991 kr. og fyrri verð 279.990 kr.
4. Samsung 65 Crystal UHD AUB8005 – 144.492 kr. og fyrri verð 169.990 kr.
5. Samsung 55 QLED Q60A 2021 – 139.000 kr. og fyrri verð 179.900 kr.
6. Samsung 55 QLED Q75A 2021 – 169.900 kr. og fyrri verð 199.990 kr.
7. Samsung 65 QLED Q70A 2021 – 189.900 kr. og fyrri verð 249.990 kr.

Þá óskaði stofnunin skýringa og athugasemda frá Ormsson vegna erindisins.

2.

Svar barst frá Ormsson með tölvubréfi til Neytendastofu, dags. 16. nóvember 2021, þar sem var að finna meðfylgjandi í viðhengi sjö mismunandi sölunótur fyrir umbeðnum vörum. Félagið tiltók að afsláttur af einstökum sölum mætti útskýra með því að um sértækan afslátt væri að ræða. Engar frekari skýringar fylgdu svari Ormsson.



3.

Í bréfi Neytendastofu, dags. 24. ágúst 2022, benti stofnunin á að sértækur afsláttur af vöru, líkt og sjá mætti á flestum sölunótum félagsins, teldist ekki nægileg sönnun á því að vara hafi raunverulega verið seld á hinu tilgreinda fyrra verði. Þá væri vert að benda á að sölunóturnar væru á hinum ýmsu tímabilum. Í því sambandi mætti þess geta að skv. nýrri skoðun stofnunarinnar á sjónvörpum á vefsíðunni www.ormsson.is mætti sjá sömu sjónvörp og á skjámyndum sem teknar voru 28. júní 2022, sem væru enn á sama afslætti, nú 8 vikum síðar. Taldi stofnunin framangreint geta talist í ósamræmi við fyrrgreinda 11. gr. laga nr. 57/2005 og 2. gr. reglna nr. 366/2008.

Þá benti stofnunin á að hún hafi orðið þess vör að að félagið hafi auglýst svonefnda „RISA TAX FREE DAGA“ án þess að hafa tilgreint prósentuhlutfall verðlækkunar á öllum þeim stöðum sem verðlækkunin var kynnt. Stofnunin tiltók að í samræmi við 4. gr. reglna nr. 366/2008 þyrfti prósentuhlutfall afsláttar að koma skýrt fram í auglýsingum þar sem fjallað væri um Tax Free afslátt og stærð og útlit leturs, staðsetning texta o.fl. gæti haft þýðingu við mat á því hvort fullnægjandi grein sé gerð fyrir prósentuhlutfalli afsláttarins. Þetta gildi óháð því hvar verðlækkunin væri auglýst. Vísaði stofnunin því næst til skjámyndar sem fylgdi bréfi stofnunarinnar, og að á skjáskotinu sem tekið var 22. ágúst 2022, væri ekki að finna tilgreiningu á prósentuhlutfalli afsláttar á forsiðu vefsíðunnar ormsson.is, þar sem umrætt tilboð var auglýst.

Stofnunin teldi með hliðsjón af framangreindu að ákvæði 2. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr., d. liðar 1. mgr. 9. gr., 2. mgr. 9. gr. og 11. gr. sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005 og 4. gr. reglna nr. 366/2008 kæmu til skoðunar á málinu við mat á því hvort um væri að ræða ófullnægjandi upplýsingagjöf í markaðsefni félagsins. Þá óskaði stofnunin eftir ítarlegri gögnum sem sönnuðu að fyrrnefndar vörur hefðu áður verið seldar á hinu tilgreinda fyrra verði. Að lokum óskaði Neytendastofa eftir að fá upplýsingar um verðsögu hinna tilgreindu vara sem næði yfir eins árs tímabil, eða frá 23. ágúst 2021 til 23. ágúst 2022.

4.

Svarbréf Ormsson barst þann 29. september 2022 þar sem fram kom að félagið væri í miðri uppfærslu á nýju fjárhagskerfi. Það fjárhagskerfi sem félagið notaðist við í dagværi ekki með þann möguleika á að skrá hjá sér verðsögu líkt og stofnunin væri að óska eftir og því gæti félagið ekki skilað þeim upplýsingum af sér. Þá tiltók félagið að þau tæki sem Neytendastofa gerði athugasemdir við væru á sérstöku tilboði þar sem verið væri að klára ákveðin módel frá fyrra ári, árinu 2021, með sérstökum markaðsstuðningi frá Samsung en verið væri að rýma fyrir nýjum módelum. Vörumerkið Samsung, sem Ormsson væri umboðsaðili fyrir, kæmi með ný tæki á ári hverju. Þá tiltók félagið að stór hluti af sölu Ormsson færi í gegnum heildsölu þar sem viðskiptavinir þess fengju umsaminn afslátt af vörum og/eða vöruflokkum líkt og sjónvörpum. Að lokum kom fram að búið væri að aðlaga markaðsefni Ormsson eftir athugasemd frá Neytendastofu varðandi tilgreiningu prósentuhlutfalls verðlækkunar.



5.

Í tilefni af svari Ormsson sendi Neytendastofa bréf til félagsins, dags. 31. október 2022, þar sem stofnunin vísaði til svarbréfs félagsins dags. 16. september 2022 og fyrri samskipta við Ormsson. Í kjölfarið lýsti stofnunin gagnaöflun lokið í málinu og var félaginu tilkynnt um að málið yrði tekið til ákvörðunar stofnunarinnar.

II.

Niðurstaða

1.

Mál þetta lýtur að því hvort birt fyrri verð í tilboðsauglýsingum fyrir sjónvörp hjá Ormsson ehf. hafi verið rétt og þar af leiðandi hvort um raunverulegar verðlækkningar hafi verið að ræða, að auglýstur afsláttur hafi staðið yfir lengur en í sex vikur auk þess sem til skoðunar kemur skortur á tilgreiningu prósentuafsláttar á auglýstum TAX FREE afslætti félagsins.

Undir rekstri málsins bárust stofnuninni nokkrar sölunótur fyrir mismunandi vörur en ekki væri hægt að verða við beiðni um verðsögu þar sem fjárhagskerfi félagsins byði ekki upp á þann eiginleika. Umræddar vörur væru á sérstöku tilboði með markaðsstuðningi frá Samsung þar sem verið væri að rýma fyrir nýrri vörum. Þá færi stór hluti sölu félagsins í gegnum heildsöluviðskipti sem fælu í sér sértækan afslátt. Búið væri að laga markaðsefni Ormsson vegna tilgreiningar á prósentuhlutfalli afsláttar.

Telur Neytendastofa að ákvæði 1. mgr. 8. gr., d. liðar 1. mgr. 9. gr., 2. mgr. 9. gr. og 11. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, ásamt 2. gr., 3. gr. og 4. gr. reglna nr. 366/2008, um útsölur eða aðra sölu 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,“

Þá er í 2. mgr. 9. gr. kveðið á um að viðskiptahættir séu 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 neytanda um að eiga viðskipti.

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.



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

Ákvæði 2., 3. gr. og 4. gr. reglnanna er til fyllingar ákvæði 11. gr. laga nr. 57/2005 þar sem kveðið er á um að verðlækkun skuli vera raunveruleg.

3.

Eins og greint hefur verið frá fór Neytendastofa fram á að Ormsson sannaði auglýst fyrra verð fyrir sjö tiltekin sjónvörp sem auglýst voru á lækkuðu verði á vefsíðu félagsins, ormsson.is. Með tölvubréfi, dags. 19. júlí 2022, bárust stofnuninni sjö reikningar fyrir sjónvörp á hinum ýmsu tímabilum. Aðeins þrjár af þeim reikningum sýndu fram á sölu á sjónvörpum án nokkurrar verðlækkunar. Hinir fjórir reikningarnir sýndu allir sölu sjónvarpa með allt frá 5% til 20% afslætti. Þá gat félagið ekki sýnt fram á verðsögu umræddra vara né lagt fram frekari gögn sem sýndu fram á að verðlækkun væri raunveruleg.

Bendir stofnunin á að ekki er loku fyrir það skotið að fyrirtæki geti sýnt fram á að raunverlega verðlækkun þrátt fyrir að eiginleg sala á tilgreindu fyrra verði hafi ekki 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 fjögur af þeim sjö sjónvörpum sem upprunaleg beiðni stofnunarinnar laut að hafi verið seld eða boðin til sölu á því fyrra verði sem tilgreint var á heimasíðu félagsins. Félagið hefur því 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. Ormsson hefur því 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.

Í máli þessu gerði stofnunin einnig athugasemdir við að verðlækkanir félagsins á sjónvörpum kynnu að hafa verið auglýst yfir lengra tímabil en sex vikur. Af skýringum Ormsson að dæma má rekja það til þess að verið væri að rýma fyrir nýjum módelum sjónvarpa. Ákvæði 6. gr. reglna nr. 366/2008 kveður sérstaklega á um þær kröfur sem gerðar eru til rýmingarsölu en þar segir að hana skuli aðeins auglýsa sé hún tengd t.a.m. því að verslun hætti sölu tiltekins vöruflokks, hún skuli ekki standa yfir í lengri tíma og að vara sem seld hafi verið í rýmingarsölu skuli ekki selja síðar á fullu verði. Horfa ber hins vegar til þess að umræddur afsláttur sem kynntur var, var ekki kynntur sem rýmingarsala og engin gögn lögð fram sem sýna fram á að um rýmingarsölu hafi verið að ræða og ef svo að kröfur þessa ákvæðis hafi



verið uppfylltar að neinu leyti. Reglurnar kveða á um að þegar vara hefur verið seld á lækkuðu verði í sex vikur skuli lækkað verð vera venjulegt verð. Af gögnum málsins verður ekki ráðið að svo hafi verið en af skjáskotum stofnunarinnar að dæma þá var afslátturinn hið minnsta auglýstur yfir átta vikna tímabil. Samkvæmt öllu framangreindu hefur Ormsson brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr., d. liðar 1. mgr. 9. gr. og 11. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, sem og ákvæði 2. gr. reglna nr. 366/2008, með því að auglýsa lækkað verð í meira en sex vikur.

Þá ber að horfa til þess þáttar málsins er varðar skort á tilgreiningu prósentuafsláttar í markaðsefni Ormsson á svonefndum „RISA TAX FREE DÖGUM“. Í svörum Ormsson komu engin mótmæli fram af hálfu félagsins um að prósentuhlutfallið skorti. Þvert á móti tiltók félagið að búið væri að aðlaga markaðsefni þess varðandi tilgreiningu prósentuafsláttarins eftir ábendingu stofnunarinnar þar um. Með hliðsjón af framangreindu er það niðurstaða Neytendastofu að Ormsson hafi með birtingu á auglýsingum um Tax Free afslátt, án þess að tilgreina prósentuhlutfall afsláttarins brotið gegn ákvæðum 8. gr. og 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005 auk ákvæða 4. gr. reglna nr. 366/2008.

Neytendastofa telur rétt með vísan til 2. mgr. 21. gr. c. laga nr. 57/2005 að banna Ormsson 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.

Í máli þessu er um að ræða umfangsmikil brot á skýrum ákvæðum laga nr. 57/2005 og reglna nr. 366/2008. Því telur Neytendastofa nauðsynlegt að nýta framangreinda sektarheimild.

Að teknu tilliti til umfangs brotsins, fyrri sektarákvarðana í sambærilegum málum og að teknu tilliti til meðalhófs- og jafnræðisreglu stjórnsýslulaga, telur Neytendastofa rétt að leggja á Ormsson stjórnvaldssekt að fjárhæð 150.000 kr. (eitt hundrað og fimmtíu þúsund krónur). Sektina skal greiða í ríkissjóð eigi síðar en þremur mánuðum frá dagsetningu ákvörðunar þessarar.

III.

Ákvörðunarorð:

„Ormsson ehf., Lágmúla 8, 108 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.



Ormsson ehf., Lágmúla 8, 108 Reykjavík, hefur með því að auglýsa útsölu í meira en sex vikur, 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, sem og ákvæði 2. gr. reglna nr. 366/2008, um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði.

Ormsson ehf., Lágmúla 8, 108 Reykjavík, hefur með birtingu auglýsinga um Tax Free afslátt án þess að tilgreina prósentuhlutfall afsláttarins, brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr. og 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, auk ákvæða 4. 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 Ormsson ehf. að viðhafa framangreinda viðskiptahætti. Bannið tekur gildi frá dagsetningu ákvörðunar þessarar.

Með heimild í a. lið 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, er Ormsson ehf. gert að greiða stjórnvaldssekt að fjárhæð 150.000 kr. (eitt hundrað og fimmtíu þúsund krónur) vegna brotanna. Sektina skal greiða í ríkissjóð innan þriggja mánaða frá dagsetningu ákvörðunarinnar“

Neytendastofa, 14. desember 2022

Þórunn Anna Árnadóttir
forstjóri

Matthildur Sveinsdóttir