



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 36/2014

## Ákvörðun um sekt vegna tilboðs Nettó á bókum

### I.

#### Málsmeðferð

##### 1.

Með bréfi Neytendastofu til Samkaupa hf., rekstraraðila Nettó, dags. 9. desember 2013, fór Neytendastofa fram á að fyrirtækið færði sönnur á að bækur sem boðnar voru til sölu á tilboði í verslunum Nettó þann 22. nóvember 2013 hafi verið seldar á tilgreindu fyrra verði. Í bréfi Neytendastofu var vísað til 60 bókatitla. Bréfið var sent í kjölfar ábendingar þar sem fram kom að fyrra verð margra bóka hafi hækkað þann 22. nóvember 2013 frá því verði sem tilgreint var sem fyrra verð í verslunum Nettó dagana 11. og 17. nóvember 2013.

Vísað var til bréfa Neytendastofu, dags. 8. nóvember 2010, sem send höfðu verið til seljenda jólabóka. Í bréfinu til Nettó kom fram að í aðdraganda jóla væru mjög áberandi auglýsingar á nýútkomnum bókum og iðulega væru boðnir afslættir og tilboð á bókunum. Vakin var athygli á þeim lögum og reglum sem um afslætti, tilboð og útsölur gilda, gefnar leiðbeiningar og hvatt til þess að farið væri að þeim. Vakin var athygli á ákvæðum 1. mgr. 8. gr., d. liðar 1. mgr. 9. gr. og 11. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, auk ákvæða 3. gr. reglna nr. 366/2008 um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði. Gerð var grein fyrir því að með hliðsjón af framangreindum ákvæðum teldi Neytendastofa að seljendur geti ekki boðið bækur með prósentuafslætti frá leiðbeinandi verði bókaútgefenda, nema bókin hafi verið seld á því verði hjá viðkomandi seljanda áður. Þá kom fram í bréfinu að brot á framangreindum lögum og reglum gætu varðað sektum.

Auk þess var vísað til ákvörðunar Neytendastofu nr. 7/2012 þar sem Nettó var sektað fyrir að hafa ekki selt bækur sem auglýstar voru á tilboði á tilgreindu fyrra verði.

##### 2.

Neytendastofu barst bréf Nettó, dags. 3. janúar 2014, þar sem fram kom að Nettó óski eftir skjölum og öðrum gögnum sem málið varði. Eins og erindið væri upplagt geti Nettó ekki áttað



sí á efni þess fyllilega enda óljóst til hvers sé vísað í erindinu. Nettó telji sig ekki geta nýtt sér andmælarétt sinn fyrr en félaginu sé veitt færi á að kynna sér þau gögn sem búi að baki erindi Neytendastofu.

Neytendastofa sendi Nettó bréf dags. 9. janúar 2014, í bréfinu kom fram að samkvæmt 15. gr. stjórnarsýslulaga nr. 37/1993 eigi aðili máls rétt á því að kynna sér skjöl og önnur gögn er málið varði. Með vísan í ákvæðið fallist Neytendastofa á að afhenda Nettó afrit af gögnum stofnunarinnar. Óskað var skýringa eða athugasemda Nettó við erindið innan tíu daga frá dagsetningu bréfsins.

### 3.

Svar Nettó barst Neytendastofu með bréfi, dags. 14. janúar 2014. Þar kemur fram að Neytendastofa fari fram á skýringar á fyrra verði jólabóka í verðlista sem lá frammi í verslun Nettó í Mjódd, en fyrra verð hafi hækkað í verðlista frá 22. nóvember, samanborið við tilgreind fyrri verð í verðlista vegna sömu bóka frá 11. og 17. nóvember 2013.

Í erindi Neytendastofu sé vísað til tiltekinna verðlista á bókum sem lágu frammi í verslun Nettó á Granda og í Mjódd, sem yfirlit yfir þær bækur sem voru boðnar til sölu í viðkomandi verslunum. Í verðlistunum hafi verið tilgreint „útsöluverð“ og „verð m/afslætti“. Það verð sem vísað sé til sem útsöluverð sé það verð sem verslanirnar taki bækurnar inn í verslanirnar á og voru bækurnar boðnar til sölu á því verði þó aðeins örfá eintök hafi selst á því verði. Þar sem bækurnar seldust illa á útsöluverði auglýsti Nettó í blöðum nýtt verð bókana og var þar hvergi getið um tilgreint fyrra verð. Til upplýsinga fyrir viðskiptavinum var verðlistinn þó látinn liggja frammi í verslun Nettó í Mjódd sem sýndi verðið sem bækurnar voru teknar inn í verslunina á og þar við hliðina á var sýnt hið nýja verð sem Nettó bauð bækurnar til sölu á. Virðist Neytendastofa ekki gera athugasemdir við að sá háttur sé hafður á heldur geri Neytendastofa athugasemdir við breytt verð í verðlistunum frá 22. nóvember 2013.

Ástæður þess að verð bókana hækkaði sé sú að villa læddist í verðlista verslananna sem leiddi til hækkunar hvort tveggja á „útsöluverði“ og „verð[i] m/afslætti“. Ástæða þess sé fyrst og fremst sú að við innkaup á bókunum hafi Nettó fengið rangar stofnupplýsingar á heildsöluverði bóka sem verslunin kaupir inn af útgáfufélaginu BF-útgáfa ehf. Þannig hafi sá afsláttur sem Nettó fékk við innkaup bókana frá Bókafélaginu frá svokölluðu „útsöluverði“ reiknast inn í „Heildsöluverð án vsk“. Um leið hafi fyrir mistök verið getið um afsláttarþrósentu í dálki við hliðina á stofnverðsdálknum. Því taldi Nettó að það ætti eftir að reikna afsláttinn inn í heildsöluverð án vsk.

Í kjölfar blaðaauglýsingar þann 17. nóvember 2013 hafi mistökin uppgötvast, þá hafi starfsmaður Bókafélagsins haft samband við Nettó og bent á að auglýst verð bókana væri undir



innkaupsverði bókanna til Nettó. Nettó óskaði eftir því að Bókafélagið sendi verðin eins og þau ættu að vera þ.e. heildsöluverð án vsk. og afslátt. Í kjölfar hringdi starfsmaður Bókafélagsins í Nettó og leiðrétti mistökin. Á sama hátt yfirfór Nettó hið svokallaða „útsöluverð“ bóka frá öðrum birgjum og komu í ljós skekkjur á tilgreiningu þess.

Nettó leiðrétti þá þegar mistökin í verslunum sínum í Mjódd og á Granda með nýjum verðlistum og auglýsti bækur til sölu í blöðum á nýjan leik. Þannig hafi „útsöluverð“ og „verð m/afslætti“ verið leiðrétt. Röng tilgreining verðs í verðlistum 11. og 17. nóvember hafi þannig verið án alls vilja og vitundar Nettó sem brást skjótt við og leiðrétti villuna, í samræmi við 9. gr. reglna nr. 366/2008. Ljóst sé að um mannleg mistök hafi verið um að ræða. Sjáist það best á því að Nettó hafi tapað á sölu bókanna á nýju verði enda voru bækurnar seldar, fyrir mistök, undir innkaupsverði. Nettó telji sig hvorki hafa brotið gegn lögum nr. 57/2005 né reglum nr. 366/2008.

Verði Nettó engu að síður talið hafa brotið gegn 3. gr. reglna nr. 366/2008 telji Nettó ljóst að 3. greinin geri aðrar og meiri kröfur en lög nr. 57/2005 heimili og því eigi ákvæðið ekki lagastoð. Auk þess gangi 3. gr. reglnanna lengra en heimilað er samkvæmt tilskipun 2005/29/EB um óréttmæta viðskiptahætti gagnvart neytendum á innri markaðnum, en tilskipuninni hafi verið ætlað að samræma löggjöf ríkja innan Evrópska efnahagssvæðisins um vernd fjárhagslegra hagsmuna neytenda gagnvart óréttmætum viðskiptaháttum fyrirtækja. Tilskipunin mæli fyrir um allsherjarsamræmingu á ákvæðum hennar á Evrópska efnahagssvæðinu. Það feli í sér að lög aðildarríkjanna megi hvorki ganga lengra né skemur en ákvæði tilskipunarinnar.

## II.

### Niðurstaða

#### 1.

Í máli þessu hefur Neytendastofa farið fram á að Nettó færi sönnur á að 60 bókatitlar sem boðnir voru til sölu á tilboði hafi verið seldir á tilgreindu fyrra verði.

Í svari Nettó kom fram að ástæður þess að verð bókanna hækkaði sé sú að villa læddist í verðlista verslananna sem leiddi til hækkunar hvort tveggja á „útsöluverði“ og „verði m/afslætti“. Við innkaup á bókunum fékk Nettó rangar stofnupplýsingar á heildsöluverðri bóka sem verslunin kaupir inn af útgáfufélaginu BF-útgáfa ehf. þannig hafi sá afsláttur sem Nettó fékk við innkaup bókanna frá Bókafélaginu frá svokölluðu „útsöluverði“ reiknast inn í „Heildsöluverð án vsk.“. Þegar mistökin uppgötvuðust þá hafi Nettó leiðrétt mistökin í verslunum sínum í Mjódd og á Granda með nýjum verðlistum og auglýsti bækur til sölu í blöðum á nýjan leik. Þannig hafi „útsöluverð“ og „verð m/afslætti“ verið leiðrétt



Nettó telji ljóst að 3. gr. reglna nr. 366/2008 geri aðrar og meiri kröfur en lög nr. 57/2005 heimili og því eigi ákvæðið ekki lagastoð. Auk þess gangi 3. gr. reglnanna lengra en heimilað er samkvæmt tilskipun 2005/29/EB um óréttmæta viðskiptahætti gagnvart neytendum á innri markaðnum, en tilskipuninni hafi verið ætlað að samræma löggjöf ríkja innan Evrópska efnahagssvæðisins um vernd fjárhagslegra hagsmuna neytenda gagnvart óréttmætum viðskiptaháttum fyrirtækja. Tilskipunin mæli fyrir um allsherjarsamræmingu á ákvæðum hennar á Evrópska efnahagssvæðinu. Það feli í sér að lög aðildarríkjanna megi hvorki ganga lengra né skemur en ákvæði tilskipunarinnar.

## 2

Í bréfi Neytendastofu til Nettó var vísað til ákvæða 1. mgr. 8. gr., d. liðar 1. mgr. 9. gr. og 11. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, sem og reglna nr. 366/2008, um útsölu og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði.

Ákvæði 1. mgr. 8. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu 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, 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. laganna 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 málsgreinarinnar eru tilgreindar þær röngu upplýsingar sem átt er við og í d. lið segir:

*„verð vöru eða þjónustu eða aðferð við útreikning á verði og hvort um sértíloð eða annað verðhagræði sé að ræða og hvort það sé háð skilyrðum.“*

Ákvæði 11. gr. laganna 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 að koma í veg fyrir að neytendur séu blekkir í auglýsingum eða upplýsingum um útsölur.

Með heimild í 17. og 18. gr. laganna hefur Neytendastofa sett reglur nr. 366/2008 um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði. Í 3. gr. reglnanna segir:

*„Þegar auglýst er lækkað verð á vöru eða þjónustu skal fyrra verð vera það verð sem varan var seld á áður en til lækkunar kom.*

*Seljandi skal geta sannað að vara eða þjónusta hafi verið seld á því verði sem tilgreint er sem fyrra verð.“*

Ákvæðið er til fyllingar ákvæði 11. gr. laga nr. 57/2005 þar sem kveðið er á um að um raunverulega verðlækkun skuli vera að ræða. Skv. ákvæðinu verður seljandi að geta fært sönnur á að varan hafi raunverulega verið seld á því verði sem tilgreint er sem fyrra verð.

### 3.

Í 2. mgr. 3. gr. reglna nr. 366/2008 er lögð afdráttarlaus skylda á seljendur að geta fært sönnur á að auglýst vara eða þjónusta hafi verið seld á tilgreindu fyrra verði. Leiðbeinandi verð, verð annarra söluaðila eða tillaga heildsala að smásöluverði getur samkvæmt ákvæðinu ekki verið viðmið um fyrra verð vöru eða þjónustu nema seljandi hafi selt vöruna á því verði. Í reglunum er ekki fjallað um í hve langan tíma vara eða þjónusta þurfi að hafa verið til sölu á fyrra verði áður en til lækkunar kemur eða hve margar einingar skuli hafa verið seldar á fyrra verði áður en til lækkunar kemur. Í bréfi Neytendastofu til Nettó, sem og annarra seljenda jólabóka, dags. 8. nóvember 2010, var gerð grein fyrir ákvæðunum. Stofnunin gerði einnig grein fyrir framangreindum ákvæðum í ákvörðun Neytendastofu nr. 7/2012.

Vegna athugasemda í bréfi Nettó um að 3. gr. reglna nr. 366/2008 gangi lengra en 11. gr. laga nr. 57/2005, vill Neytendastofa benda á að af hálfu áfrýjunarnefndar neytendamála hefur þegar verið tekið á því að með orðalagi 11. gr. laga nr. 57/2005 sé átt við að tilgreint fyrra verð skuli vera verð viðkomandi vöru áður en það var lækkað, þ.e. síðasta verð vörunnar. Þannig segir m.a. í úrskurði áfrýjunarnefndar í máli nr. 2/2012:

*„Áfrýjunarnefnd neytendamála telur hins vegar rétt að taka fram að hún telur að túlka verði hugtakið upprunalegt verð í 11. gr. laga nr. 57/2005 með þeim hætti að þar sé átt við verðið sem var á viðkomandi vöru áður en verðið var lækkað, þ.e. síðasta verð*



*vörunnar. Annað færi illa saman við texta 1. másl. 11. gr. um raunverulega verðlækkun og það markmið 11. gr. samkvæmt lögskýringargögnum að koma í veg fyrir að neytendur séu blekkir með auglýsingum og að tryggja að tilboð sé ekki auglýst nema um raunverulega verðlækkun sé að ræða. Í því sambandi athugast að hinn dæmigerði neytandi hlýtur almennt að gera ráð fyrir því að hið eldra verð sem birt er og afsláttur reiknast af sé síðasta verð fyrir lækkun. Auglýsing um að verðlækkun sé meiri en í reynd er veitt frá hinu síðasta verði verður því að teljast villandi gagnvart neytendum auk þess sem hún getur ekki talist raunveruleg í skilningi ákvæðisins, þar sem lækkunin er í raun og veru minni en auglýsingin ber með sér. Annar skilningur myndi enda leiða til þess að söluaðilar gætu ákveðið hátt verð í stuttan tíma í upphafi en síðan auglýst um alla framtíð mun hærri afslátt en í reynd er verið að veita frá því verði sem verið hefur á vörunni í kjölfarið.“*

Neytendastofa getur ekki fallist á þær athugasemdir Nettó að ákvæði 3. gr. reglna nr. 366/2008 gangi lengra en tilskipun Evrópuþingsins- og ráðsins nr. 2005/29, sem innleidd var í lög nr. 57/2005 með breytingarlögum nr. 50/2008. Bendir Neytendastofa í því sambandi á að samkvæmt 1. mgr. 6. gr. tilskipunarinnar, sem innleidd er í 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005, teljast viðskiptahættir villandi ef þeir fela í sér rangar upplýsingar eða ef þeir blekkja, eða eru líklegir til að blekkja, meðalneytandann og valda eða eru líklegar til að valda því að hann taki viðskiptaákvörðun sem hann hefði annars ekki gert. Í a. – g. liðum eru taldar upp þær upplýsingar sem ákvæðið tekur til og er í d. lið fjallað um verð eða aðferð sem notuð er við útreikning á verði og hvort um sérstakt verðhagræði sé að ræða.

Óumdeilt er að þeir bókatitlar sem stofnunin fór fram á sönnur um að hefðu verið seldir á tilgreindu fyrri verði hafi ekki verið seldir á auglýstu „útsöluverði“ sem stofnunin fór fram á sönnur á. Fram kemur að vegna mistaka hafi umræddar bækur verið seldar á röngu verði og hafi „útsöluverð“ og „verð m/afslætti“ verið breytt eftir að mistökin uppgötvuðust. Nettó hefur þó ekki lagt fram nein gögn til stuðnings því að bækurnar hafi verið seldar á tilgreindu „útsöluverði“ hvorki fyrir, né eftir að mistökin voru leiðrétt. Slíkt felur í sér brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr. og 11. gr. laga nr. 57/2005 auk ákvæða 3. gr. reglna nr. 366/2008. Neytendastofa bendir einnig á að stofnunin hefur litið svo á að seljandi beri ávallt ábyrgð á auglýsingum og verðmerkingum sínum. Þannig geti seljandi ekki skorast undan ábyrgð þó um mistök sé að ræða og geta því alla jafna ekki firrt sig ábyrgð vegna mistaka.

#### 4.

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. kafli laganna. Eins og fram hefur komið sendi Neytendastofa Nettó og öðrum söluaðilum jólabóka bréf, þann 8. nóvember 2010, þar sem gerð var grein fyrir þeim lögum og reglum sem um tilboð



og útsölur gilda. Með ákvörðun nr. 7/2012 var Nettó sektað fyrir að fara ekki að framagreindum reglum. Vegna þessa telur Neytendastofa að Nettó hafi mátt vera fullljóst að með því að kynna bækurnar á afslætti frá „útsöluverði“ sem þær höfðu ekki verið seldar á, væri um að ræða brot gegn ákvæðum laga nr. 57/2005 sem og reglna nr. 366/2008. Að teknu tilliti til þess að Nettó hefur með auglýsingunni brotið gegn framangreindum lagagreinum og að Nettó var áður sektað með ákvörðun Neytendastofu nr. 7/2012, fyrir að geta ekki fært fullnægjandi sönnur á að bækur hafi verið seldar á auglýstu fyrra verði, telur Neytendastofa að leggja verði á sekt í samræmi við heimild laga.

Með tilliti til umfangs brotsins og fyrri sektarákvörðunar stofnunarinnar vegna sambærilegra brota sem og að teknu tilliti til jafnræðis og meðalhófsreglu stjórnslulaga telur Neytendastofa hæfilegt að leggja á Samkaup hf., rekstraraðila Nettó, stjórnvaldssekt að fjárhæð kr. 750.000 (sjöhundruðogfimm tíu þúsundkrónur).

### III.

#### Ákvörðunarorð:

„Samkaup hf., rekstraraðili Nettó, Krossmóum 4, Reykjanesbæ, hefur, með því að hafa ekki selt bækur á tilgreindu fyrra verði brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr. og 11. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, auk ákvæða 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. b. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, er Samkaup hf. bannað að bjóða vörur á lækkuðu verði hafi þær ekki verið seldar á tilgreindu fyrra verði.

Með heimild í a. lið 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, leggur Neytendastofa stjórnvaldssekt á Samkaup hf., að fjárhæð kr. 750.000 (sjöhundruðogfimm tíu þúsundkrónur).“

Neytendastofa, 29. júlí 2014

Tryggvi Axelsson  
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir