



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 31/2016

Villandi merkingar á verslun og í kynningarefni Sports Direct á Íslandi

I.

Málsmeðferð

1.

Mál þetta hófst með bréfi Neytendastofu til NDS ehf. rekstraraðila Sports Direct í Kópavogi, dags. 30. mars 2015, í tilefni af fjölda ábendinga og kvartana frá neytendum vegna vefsíðu Sports Direct. Ábendingarnar lutu meðal annars að ruglingshættu sem vefsíðan veldur því að þegar valin sé verslun í næsta nágreppi á vefsíðunni komi upp verslun Sports Direct í Kópavogi. Þegar í verslunina sé komið þá sé aðeins brot af þeim vörum sem auglýstar séu á vefsíðunni til sölu í versluninni og auk þess sé verð hærra en fram komi á heimasíðu verslunarinnar.

Neytendastofa hafði áður sent NDS erindi vegna framangreinds og fengið þau svör að vefsíðan væri ekki rekin af félaginu á Íslandi og vísað á rekstraraðila á Bretlandi. Stofnunin hafi nú ákveðið að taka málið til meðferðar að nýju þar sem vísað sé til vefsíðunnar á húsvegg verslunarinnar á Íslandi auk þess sem vísað sé til hennar í öllum auglýsingum verslunarinnar. Með því að tengja rekstur verslunarinnar á Íslandi með svo afgerandi hætti við vefsíðuna teldi Neytendastofa að NDS gæti ekki komist undan ábyrgð á þeim upplýsingum sem fram kæmu á vefsíðunni.

Þá kom fram að ættu ábendingarnar við rök að styðjast teldi Neytendastofa viðskiptahættina til þess fallna að brjóta gegn ákvæðum 5. gr., 8. gr., a. og d. lið 1. mgr. og 2. mgr. 9. gr. og f. lið 10. gr. laga 57/2005, 5. tl. 1. mgr. 5. gr. laga nr. 46/2000 og 1. og 3. mgr. 3. gr. reglna nr. 536/2011.

2.

Svar NDS ehf. barst stofnuninni með bréfi, dags. 10. apríl 2015. Í bréfinu er vísað til þess að líkt og fram hafi komið í fyrri samskiptum við Neytendastofu sé vefsíðan rekin af Sports Direct í Bretlandi og hafi rekstrarfélagið á Íslandi enga aðkomu að rekstri síðunnar og njóti ekki ábata af



sölu vara frá henni. Ennfremur sé íslenska rekstraraðilanum meinað að selja vörur á netinu samkvæmt sérleyfissamningi við Sports Direct keðjuna.

NDS hafi beitt ýmsum úrræðum til að upplýsa neytendur um þessa tilhögun. M.a. séu upplýsingar um vefsíðuna á Facebook síðu Sports Direct á Íslandi undir flípanum „Spurt og svarað“, einnig þegar hringt sé í aðalnúmer verslunarinnar og valmöguleikinn „upplýsingar um vefverslun“ sé valinn sem og í fjölmörgum fyrirspurnum á Facebook vegg fyrirtækisins. Starfsfólk verslunarinnar sé einnig mjög meðvitað um tilhögunina og upplýsi viðskiptavinum sína um hana þegar eftir því sé leitað.

NDS vilji þó vekja athygli á að vefsíðan sportsdirect.com taki skýrt fram að ekki sé um sama rekstraraðila að ræða og er í bréfinu tekin upp skilmáli úr „Terms & Conditions“ neðst á forsíðu þar sem framangreint sé tekið fram. Ennfremur sé það skýrt tekið fram að verðin á vefsíðunni þurfi ekki að endurspegla verð í verslunum og er í bréfinu jafnframt tekið upp úr skilmálunum sömu skilmálum undir liðnum „goods“ varðandi framangreint. Þá er tekinn upp texti úr liðnum „Overseas deliveries“ þar sem tekið er fram að það geti þurft að greiða skatta og gjöld og sé það ekki á ábyrgð Barlin Delivery að segja til um þær fjárhæðir.

Í bréfinu kemur ennfremur fram að NDS hafi ítrekað reynt að fá Sports Direct keðjuna til að breyta fyrirkomulagi vefsíðunnar. Það sé ekki hagur NDS að upplýsingar á vefsíðunni geti reynt villandi fyrir neytendur og traust neytenda til vörumerkisins sé ein verðmætasta eign NDS og vilji félagið ekki stofna því í hættu.

NDS muni áframsenda erindi Neytendastofu til Sports Direct keðjunnar og halda áfram að koma upplýsingum á framfæri við neytendur en geti að öðru leyti ekki brugðist við erindi Neytendastofu þar sem það sé ekki rekstraraðili vefsíðunnar og hafi engin forræði yfir henni.

3.

Neytendastofa sendi NDS á ný bréf, dags. 1. október 2015, þar sem fram kom að engar breytingar hefðu verið gerðar á vefsíðunni og að stofnunin væri enn að fá ábendingar og kvartanir vegna verðmunar á vefsíðunni og í verslun Sports Direct á Íslandi. Af ábendingum væri ljóst að neytendur ættu í erfiðleikum með að átta sig á því að vefverslunin væri rekin af öðrum aðila. Þá var ítrekað að merkingar utan á verslun félagsins að Skógarlind 2 auk alls kynningarefnis væri auðkennt með vefsíðunni sportsdirect.com. Þrátt fyrir að Neytendastofa rengdi ekki að NDS kæmi ekki að rekstri vefsíðunnar og taki fram fyrirvara á Facebook síðu sinni þá bæri fyrirtækið ábyrgð á því að merkingar á verslun félagsins og kynningarefni séu ekki villandi gagnvart neytendum.



Með vísan til framangreinds ítrekaði Neytendastofa fyrri bréf sín og óskaði eftir nánari skýringum og athugasemdum.

4.

NDS óskaði eftir fresti til 1. nóvember 2015 til að senda athugasemdir þar sem fyrirhugaður væri fundur með forsvarsmönnum Sports Direct í Bretlandi í lok október mánaðar. Neytendastofa samþykkti umbeðinn frest.

Þar sem engin frekari svör bárust Neytendastofu var send ítrekun með bréfi dags. 19. janúar 2016 þar sem fram kom að búast mætti við að tekin yrði ákvörðun í málinu kæmu ekki fram frekari athugasemdir innan tilgreinds frests.

III.

Niðurstaða

1.

Í máli þessu hefur Neytendastofa gert athugasemdir við það að verð í versluninni Sports Direct að Skógarlind 2 í Kópavogi væru hærri en á vefsíðunni sportsdirect.com. Auk þess voru gerðar athugasemdir við að ekki kæmi fram endanlegt verð á vefsíðunni. Komi því til álita hvort NDS ehf., rekstraraðili Sports Direct á Íslandi, hafi brotið gegn ákvæðum 5. gr., 8. gr., a. og d. lið 1. mgr. og 2. mgr. 9. gr. og f. lið 10. gr. laga 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, 5. tl. 1. mgr. 5. gr. laga nr. 46/2000, um húsgöngu- og fjarsölusamninga, og 1. og 3. mgr. 3. gr. reglna nr. 536/2011, um verðmerkingar og einingaverð við sölu á vörum.

Í svörum NDS kom fram að félagið kæmi ekki að rekstri vefsíðunnar og njóti ekki ábata af sölu vara af henni. NDS hafi reynt að koma á framfæri við Sports Direct í Bretlandi að breyta þurfi fyrirkomulagi vefsíðunnar auk þess sem NDS hafi leitað margra leiða til að upplýsa neytendur um að vefsíðan sé ekki tengd versluninni.

Þar sem Neytendastofa hefur fallist á þær skýringar NDS að félagið komi ekki að vefsíðunni verður félagið ekki talið bera ábyrgð á verðupplýsingum á vefsíðunni. Ákvæði þar að lútandi koma því ekki til frekari álita í þessu máli.

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 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 a. og d. lið 1. mgr. 9. gr. laganna sem er í III. kafla þeirra segir:

„Viðskiptahættir eru villandi ef þeir eru líklegir til að blekkja neytendur eða eru með þeim hætti að neytendum eru veittar rangar upplýsingar í þeim tilgangi að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um að eiga viðskipti. Hér er átt við rangar upplýsingar um:

a. eðli vöru eða þjónustu og hvort varan sé til eða þjónustan fyrir hendi,

[...]

d. 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“

3.

Í máli þessu liggur fyrir að að verslunin Sports Direct í Kópavogi og vefsíðan sportsdirect.com eru ekki í eigu eða reknar af sama aðila. Einnig er óumdeilt að ekki eru sömu verð í versluninni og á vefsíðunni auk þess sem mun meira vöruval er á vefsíðunni. Engu að síður er ber verslunin að Skógarlind, stórt skilti á framhliðinni með heitinu sportsdirect.com og allt kynningarefni hennar merkt með heiti vefsíðunnar, sportsdirect.com. Sem dæmi má nefna að í Fréttablaðinu þann 10. maí 2016 birtist heilsíðu auglýsing þar sem 12 vörur voru auglýstar með verði. Efst í auglýsingunni kemur fram sportsdirect.com en sett er stjarna yfir com þar sem segir: „*ný sending í hverri viku*“. Þá eru neðst í auglýsingunni tilgreindir opnunartímar sportsdirect.com og einnig er kynnt gjafakort sportsdirect.com.

Neytendastofa telur upplýsingar á Facebook síðu Sports Direct á Íslandi, undir liðnum „spurt og svarað“, um að ekki sé um sama fyrirtæki að ræða ekki vera fullnægjandi ráðstafanir til þess að koma í veg fyrir að neytendum séu veittar villandi upplýsingar. Verslunin og kynningarefni er merkt vefsíðunni með svo afgerandi hætti að telja mætti heiti hennar vera sportsdirect.com.



Neytendastofa telur þessa framsetningu á merkingu utan á versluninni og í kynningarefni hennar fela í sér hvatningu fyrir neytendur til þess að kynna sér vefsíðuna. Neytendastofa telur að hinn almenni neytandi gangi út frá því að tilvísun til vefsíðu í merkingum og kynningarefni Sports Direct á Íslandi feli í sér að verslunin sé tengd vefsíðunni enda er óþekkt að verslanir vísi neytendum með merkingum og kynningarefni sínum inn á vefsíður annarra fyrirtækja. Eins og merkingu á verslun Sports Direct á Íslandi og upplýsingum í kynningarefni er háttað hefur hinn almenni neytandi því ekki forsendur til annars en að ganga út frá því að um sama aðila sé að ræða og að vöruúrval og verð séu hin sömu. Þá verður ekki framhjá því litið að þrátt fyrir þá fyrirvara sem fram koma í skilmálum vefsíðunnar þá er boðið upp á að skoða vefsíðuna á íslensku og að fá verð gefin upp í íslenskum krónum. Þessu til viðbótar yrði sá neytandi sem myndi slá inn vefsíðunni sportsdirect.is fluttur á íslenskan hluta vefsíðunnar sportsdirect.com.

Með vísan til framangreinds telur Neytendastofa að með því að merkja verslun sína í Kópavogi og með því að auðkenna verslunina í kynningarefni hennar með heiti vefsíðunnar án þess að sama vöruval eða verð sé í versluninni og á vefsíðunni séu neytendum veittar villandi upplýsingar sem hefur áhrif á fjárhagslega hagsmuni þeirra. Hefur félagið þannig brotið gegn ákvæðum 8. gr., a. og d. liðar 1. mgr. 9. gr. og 5. gr. laga nr. 57/2005.

IV.

Ákvörðunarorð:

„NDS ehf., rekstraraðili Sports Direct á Íslandi, Skógarlind 2, Kópavogi, hefur brotið gegn ákvæðum 8. gr., a. og d. liðar 1. mgr. 9. gr. og 5. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, með villandi upplýsingum um tengsl fyrirtækisins við vefsíðuna sportsdirect.com.

Með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, er NDS ehf. bannað að viðhafa framangreinda viðskiptahætti. Bannið tekur gildi fjórum vikum frá dagsetningu ákvörðunarinnar. Verði ekki farið að banninu má búast við að tekin verði ákvörðun um sektir á grundvelli IX. kafla laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.“

Neytendastofa, 7. júní 2016

Tryggvi Axelsson
Forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir