



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 17/2022

Viðskiptahættir Costco Wholesale Iceland ehf.

I.

Málsmeðferð

1.

Með bréfi Neytendastofu til Costco Wholesale Iceland ehf. (hér eftir Costco), dags. 9. desember 2021, greindi stofnunin frá ábendingum sem höfðu borist stofnuninni í tengslum við viðskiptahætti félagsins. Ábendingar þessar lutu annars vegar að skorti á birtingu fyrra verðs fyrir ýmsar vörur sem seldar voru á lækkuðu verði á svörtum föstudegi samkvæmt auglýsingu sem barst viðskiptavinum með tölvupósti, og hins vegar að villandi framsetningu tilboðs á nautahakki í verslun félagsins. Í bréfinu vísaði stofnunin til þess að ákvæði 1. mgr. 8. gr., d. liður 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, kæmu til skoðunar við mat á lögmæti viðskiptahátta félagsins.

Óskaði stofnunin eftir skýringum og athugasemdum frá félaginu vegna erindisins.

2.

Ekkert svar barst og ítrekaði stofnunin því erindi sitt formlega með bréfi, dags. 13. janúar 2022, og óskaði að nýju eftir athugasemdum eða skýringum félagsins við upprunalegt erindi stofnunarinnar.

3.

Með tölvubréfi Costco, mótt. 19. janúar 2022, tilkynnti félagið að upprunalegt erindi stofnunarinnar hafi ekki borist félaginu og þess óskað að fyrsta bréf stofnunarinnar væri sent þeim að nýju. Með tölvubréfi, dags. 20. janúar 2022, var afrit af upprunalegu bréfi stofnunarinnar ásamt fylgigögnum sent til félagsins.

Engin svör bárust í tengslum við erindið.



4.

Með bréfi stofnunarinnar, dags. 28. febrúar 2022, ítrekaði stofnunin erindi sitt að nýju og var félaginu tilkynnt að ef svör bærust ekki innan sjö daga frá dagsetningu bréfsins myndi stofnunin taka málið til ákvörðunar á grundvelli fyrirbyggjandi gagna.

5.

Eftir að málið var tekið til ákvörðunar barst stofnuninni önnur ábending um viðskiptahætti félagsins. Laut ábendingin að framsetningu tilboða í auglýsingu félagsins sem bar yfirskriftina „*Nýjar vörur & tilboð*“ og barst viðskiptavinum með tölvupósti. Í auglýsingunni tilgreindi félagið hvergi það fyrra verð sem auglýstar tilboðsvörur hefðu áður verið seldar á áður en til verðlækkunar kom. Þá var aðeins við einstaka vörur vísað til þess verðs sem auglýst væri sem tilboðsverð og í þeim tilvikum aðeins vísað til verðlækkunar í krónum. Við ákveðnar vörur var hins vegar aðeins vísað til gildistíma tilboðsins án frekari upplýsinga.

Með hliðsjón af ábendingunni sendi stofnunin Costco viðbót við upprunalegt erindi stofnunarinnar með bréfi, dags. 9. mars 2022, þar sem félaginu var tilkynnt um að þeir viðskiptahættir sem fram komu í umræddri ábendingu kæmu jafnframt til skoðunar við mat á mögulegum brotum félagsins í máli þessu.

Óskaði stofnunin eftir skýringum og/eða athugasemdum félagsins við ábendinguna. Þá var félaginu tilkynnt að ef svar bærisk ekki innan gefins frests myndi stofnunin taka málið til meðferðar á grundvelli fyrirbyggjandi gagna.

Engin svör bárust stofnuninni.

II.

Niðurstaða

1.

Mál þetta lýtur að framsetningu upplýsinga í auglýsingum Costco Wholesale Iceland ehf. (hér eftir Costco), bæði í auglýsingum á sölustað og í auglýsingum sem bárust neytendum með tölvupósti. Í auglýsingum fyrir svartan föstudag, sem bárust neytendum með tölvupósti, var aðeins birt verð eftir verðlækkun við fjórar vörur og verðlækkunin tilgreind í krónum. Á öðrum vörum kom aðeins fram eitt verð og gildistími tilboðs. Í seinni tölvupósti félagsins til neytenda var við ákveðnar vörur aðeins vísað til tilboðsverðsins og verðlækkunin tilgreind í krónum. Í hvorugri auglýsingunni var upprunalegt verð varanna fyrir verðlækkun tilgreint. Þá lýtur mál þetta jafnframt að villandi framsetningu upplýsinga í verslun félagsins í tengslum við verðlækkun á nautahakki. Á verðmiða í verslun var tilgreint „*Nautahakk – 1500 kr. – Costco verð 1.899 kr./kg. – Afsláttur af 1 pakka – Afsláttur reiknast við kassa*“. Samkvæmt ábendingu neytanda var í raun um að ræða 1.500 kr. verðlækkun á hverja selda pakkningu.



Þrátt fyrir ítrekaðar beiðnir Neytendastofu um skýringar og athugasemdir við erindi stofnunarinnar bárust stofnuninni engin svör frá félaginu.

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, 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 sértílbod 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.

3.

Í auglýsingu Costco fyrir svartan föstudag var aðeins tilgreint tilboðsverð fyrir ákveðnar vörur ásamt því að tilgreindur var afsláttur í krónum. Fyrir aðrar vörur í sama bæklingi var aðeins tilgreint tilboðsverðið ásamt gildistíma tilboðsins. Í seinni auglýsingunni með yfirskriftinni „Nýjar vörur & tilboð“ auglýsti félagið bæði tilboðsvörur og vörur á almennu verði. Fyrir þær tilboðsvörur sem þar voru auglýstar tilgreindi félagið aðeins tilboðsverð, afslátt í krónum og gildistíma tilboðsins. Í hvorugri auglýsingunni birti félagið fyrra verð fyrir þær vörur sem auglýstar voru á tilboði.

Þrátt fyrir að neytendur gætu lagt saman tilgreint tilboðsverð og afslátt hvernar vöru er skýr skylda á fyrirtækjum að birta upprunalegt verð vöru þegar vörur eru auglýstar á lækkuðu verði, sbr. 11. gr. laga nr. 57/2005. Costco hefur með því að birta ekki fyrra verð í auglýsingum sem bást viðskiptavinum með tölvupósti brotið gegn ákvæði 11. gr., sbr. 5. gr. og 1. mgr. 8. gr., laga nr. 57/2005.

4.

Í málinu liggur jafnframt fyrir að félagið auglýsti verðlækkun á nautahakki í verslun sinni. Á verðmiða í verslun félagsins, þar sem verðlækkunin var tilgreind, stóð efst á miðanum „nautahakk“ og þar undir var tilgreint með mun stærra letri „1.500. kr.“ Þar fyrir neðan kom eftirfarandi fram, í einni línu, með tölvuvert smærra letri: „Costco verð 1.899 kr./kg. – Afsláttur af einum pakka“ og neðst á miðanum: „Afsláttur reiknast við kassa.“ Fjárhæð afsláttarins og tilgreining á því að sá afsláttur sé reiknaður aðeins af einum pakka er þar af leiðandi ekki birt með samhangandi hætti á afsláttarmiðanum. Fjárhæðin er þannig birt sjálfstætt, eins og að um raunverulegt tilboðsverð vörunnar sé að ræða, og síðar tiltekið án samhengis að afsláttur sé af einum pakka. Af framsetningu verðmiðans mætti þar af leiðandi ætla að tilboðið fæli í sér að hver pakki af nautahakki kosti 1.500 kr. í stað þeirrar 1.500 kr. verðlækkunar á endanlegu verði hvernar pakkningar af nautahakki líkt og tilboðið fól í sér í reynd. Upprunalegt verð vörunnar var 1.899 kr./kg. og endanlegt verð, sem fastur afsláttur reiknaðist af, því ekki það sama fyrir hverja pakkningu enda þær misþungar. Neytendastofa geri ekki athugasemd við að félög hagi afslætti af matvöru sem seld er forpökkuð, en ekki í staðlaðri þyngd, með þessum hætti en gæta þarf að framsetningu slíkra verðlækkana og þarf að vera skýrt hvernig afslátturinn reiknast. Telur stofnunin mikilvægt að framsetningin gefi það skýrlega til kynna á hvaða verði varan hafi áður verið seld og að auglýst verðlækkun sé föst tala í krónum sem reiknuð sé af endanlegu verði vörunnar, óháð þyngd hvernar pakkningar. Þá er mikilvægt að fjárhæð verðlækkunar sé ekki kynnt með þeim hætti að neytendur gætu auðveldlega talið þá fjárhæð vera endanlegt verð vörunnar.



Það er álit Neytendastofu að framsetning miðans hafi verið villandi og erfitt fyrir neytendur að gera sér grein fyrir um hvaða tilboð væri að ræða eða hvert endanlegt verð eða afsláttur vörunar væri.

Að mati Neytendastofu er óljóst af miðanum hvað felst í umræddri verðlækkun og hvert endanlegt verð vörunnar er eða hvernig það er reiknað út. Hefur félagið því með framangreindum viðskiptaháttum veitt villandi upplýsingar um verð á hverja pakkningu af nautahakki. Það er mat stofnunarinnar að viðskiptahættir þessir séu líklegir til að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda.

Með vísan til framangreinds hefur Costco Wholesale Iceland ehf. með framsetningu upplýsinga í tengslum við auglýsta verðlækkun á nautahakki í verslun sinni brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr. og 11. gr. laga nr. 57/2005.

Neytendastofa telur rétt með vísan til 2. mgr. 21. gr. c. laga nr. 57/2005 að banna Costco Wholesale Iceland ehf. að viðhafa framangreinda viðskiptahætti.

III.

Ákvörðunarorð:

„Costco Wholesale Iceland ehf., Borgartúni 26, 105 Reykjavík, hefur með því að birta ekki fyrra verð á ýmsum vörum í tveimur auglýsingum sem sendar voru viðskiptavinum með tölvupósti brotið gegn ákvæði 11. gr., sbr. 5. gr. og 1. mgr. 8. gr., laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Costco Wholesale Iceland ehf. hefur með framsetningu verðlækkunar á verðmiða í verslun félagsins brotið gegn 1. mgr. 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr. og 11. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

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

Neytendastofa, 4. júlí 2022

Pórunn Anna Árnadóttir
forstjóri

Matthildur Sveinsdóttir