



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 21/2025

Tax Free auglýsingar Húsgagnahallarinnar.

I.

Málsmeðferð

1.

Með bréfi Neytendastofu til Húsgagnahallarinnar, dags. 24. mars 2025, gerði stofnunin grein fyrir því að hún hafi orðið vör við tvær auglýsingar þar sem auglýst var Tax Free afsláttur án þess að prósentuhlutfall verðlækkunar væri tekið fram. Auglýsingarnar birtust annarsvegar á Rúv og hinsvegar sem stöðufærsla á Facebook síðu Húsgagnahallarinnar.

Vakti stofnunin athygli Húsgagnahallarinnar á ákvæðum 5. gr., 2. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. 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. Taldi stofnunin að umrædd ákvæði ættu við í málinu og kæmu til skoðunar við mat á lögmæti viðskiptahátta félagsins.

Tók stofnunin sérstaklega fram að í framkvæmd hafi verið litið svo á að prósentuhlutfall Tax Free verðlækkunar þurfi að birta á hverjum þeim stað sem afslátturinn er auglýstur. Það gildir óháð því hvort um sé að ræða myndir, myndbönd eða samfélagsmiðlafærslur. Því til viðbótar sé það mat stofnunarinnar að birting prósentuhlutfalls Tax Free verðlækkunar verði að vera skýrt fyrir neytendur. Við mat á skýrleika sé m.a. litið til stærðar og útlits leturs, staðsetningu á texta o.s.frv. Þá sé jafnframt litið til sniðmáts auglýsingarinnar hverju sinni til að meta hvort upplýsingar séu sýnilegar m.v. þá birtingaraðferð sem viðkomandi fyrirtæki styðst við í hverju tilviki.

Óskaði stofnunin eftir skýringum og/eða öðrum athugasemdum fyrirtækisins við erindi stofnunarinnar.

2.

Svar Húsgagnahallarinnar barst Neytendastofu með tölvubréfi, dags. 26. mars 2025. Í bréfinu þakkaði félagið fyrir erindi stofnunarinnar og að félagið hafi farið yfir ábendingar stofnunarinnar með fullri alvöru. Húsgagnahöllin leggi ríka áherslu á að fylgja lögum og



reglum um viðskiptahætti og markaðssetningu og vilji tryggja að auglýsingar fyrirtækisins séu í samræmi við gildandi reglur og bestu venjur í neytendaviðskiptum.

Félagið taki til greina ábendingar stofnunarinnar um að prósentuhlutfall afsláttarins í Tax Free tilboðum félagsins hafi ekki verið nægilega skýrt tilgreint í auglýsingum. Félagið muni þegar í stað gera ráðstafanir til að tryggja að allar auglýsingar sem vísa til afslátta, hvort sem þær birtast á samfélagsmiðlum, í sjónvarpi eða á öðrum miðlum, gefi skýrar upplýsingar um afsláttinn í samræmi við ákvæði laga nr. 57/2005 og reglur nr. 366/2008. Húsgagnahöllin leggi sig í hvívetna við að gera þetta ávallt rétt en það hafi því miður misfarist í þessum auglýsingum eins og stofnunin bendi réttilega á.

Húsgagnahöllin muni endurskoða auglýsingaferla félagsins með það að markmiði að bæta framsetningu afslátta og tryggja að neytendur fái ávallt réttar og skýrar upplýsingar. Félagið vilji undirstrika að það sé ekki ætlun þess að veita villandi eða ófullnægjandi upplýsingar og að það muni vinna að því að koma í veg fyrir að slíkt endurtaki sig í framtíðinni.

Ef Neytendastofa hafi frekari ábendingar eða óskir um viðbótarupplýsingar sé félagið reiðubúið að veita þær og vinna að lausn í góðri samvinnu.

3.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 12. maí 2025, var Húsgagnahöllinni tilkynnt um lok gagnaöflunar og að málið yrði tekið til ákvörðunar stofnunarinnar.

II.

Niðurstaða

1.

Mál þetta lýtur að skyldu Húsgagnahallarinnar að birta prósentuhlutfall verðlækkunar með skýrum og greinilegum hætti á hverjum þeim stað sem Tax Free afslættir eru auglýstir. Í sjónvarpsauglýsingu Húsgagnahallarinnar á Rúv var vísað til Tax Free afsláttar á svokölluðum Tax Free dögum félagsins án þess að tekið væri fram prósentuhlutfall verðlækkunarinnar. Þá var einnig að finna stöðufærslu á Facebook síðu félagsins þar sem Tax Free dagar félagsins voru auglýstir án þess að taka fram prósentuhlutfall verðlækkunarinnar. Telur Neytendastofa að ákvæði 2. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr., d. lið 1. mgr. 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, komi til álita við mat á lögmæti viðskiptahátta félagsins.

Í svörum Húsgagnahallarinnar kemur fram að gerðar hafi verið ráðstafanir til að tryggja að allar auglýsingar sem vísa til afsláttar gefi skýrar upplýsingar um afsláttinn í samræmi við ákvæði laga nr. 57/2005 og reglur nr. 366/2008. Þá leggi fyrirtækið sig hvívetna fram við að gera þetta



rétt, en það hafi því miður misfarist í þeim auglýsingum sem stofnunin vísar til. Húsgagnahöllin vilji undirstrika að það er ekki ætlun félagsins að veita villandi eða ófullnægjandi upplýsingar og að það muni vinna að því að koma í veg fyrir að slíkt endurtaki sig í framtíðinni.

2.

Í lögum nr. 57/2005 er fjallað um það hvaða viðskiptahætti skuli viðurkenna og hverja ekki. Í 5. gr. laganna 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. laganna 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. laganna 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 þessu 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 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:

„verð vöru eða þjónustu eða aðferð við útreikning á verði og hvort um sértílboð 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.“

Samkvæmt 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 meg þau atriði til hliðsjónar sem tilgreind eru í 1. mgr.

Með heimild í lögunum hefur Neytendastofa sett reglur um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði nr. 366/2008. Ákvæði 4. gr. regnanna 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.

Líkt og framan greinir er með 4. gr. reglna nr. 366/2008 lögð skýr skylda á seljendur að tilgreina prósentuhlutfall afsláttar auk fyrra verðs þegar veittur er prósentuafsláttur af verði vöru. Þá er það mat stofnunarinnar að upplýsingar um prósentuhlutfall verðlækkunar teljast til upplýsinga sem skipta neytendur almennt máli, sbr. 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005. Það að tilgreina aðeins „Tax free“ er að mati stofnunarinnar ekki nægilegt til að greina frá upplýsingum um prósentuhlutfall afsláttar enda kunna mismunandi vörur og þjónusta að bera mismunandi virðisaukaskatt. Þar að auki geta orðið breytingar á prósentuhlutföllum auk þess sem Neytendastofa telur ekki unnt að gera kröfu um að neytendur veiti sérstaka athygli hver afreikniþrósentu virðisaukaskatts er á hverjum tíma fyrir hvert skattþrep.

Með vísan til framangreinds telur Neytendastofa nauðsynlegt að þess sé getið á sölustað, vefverslun sem og í öllum auglýsingum fyrir Tax Free verðlækkanir, hvar sem þær kunna að birtast, hver hinn raunverulegi prósentuafsláttur er. Neytendastofa telur því framsetningu auglýsinganna ósanngjarna gagnvart neytendum, sbr. 2. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005, þar sem ekki kemur fram hver prósentuafslátturinn er, þó þess sé vissulega getið að um „Tax free“ sé að ræða. Af sömu ástæðu telur stofnunin auglýsingarnar einnig fela í sér villandi viðskiptahætti þar sem að félagið greindi ekki frá upplýsingum sem telja meg að almennt skipti neytendur máli, sbr. 2. mgr. 9. gr. laganna, og þar með einnig 5. og 1. mgr. 8. gr. sömu laga.



Með vísan til framangreinds hefur Húsgagnahöllin 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 með því að tiltaka ekki prósentuhlutfall afsláttar varðandi Tax Free tilboð í auglýsingum sínum.

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. kafla laganna. Samkvæmt b. lið sömu greinar 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, til þess að tryggja varnaðaráhrif og að teknu tilliti til þess að Neytendastofa hefur áður tekið á sömu háttsemi gagnvart Húsgagnahöllinni þrátt fyrir að um mistök hafi verið að ræða telur Neytendastofa rétt að leggja á stjórnvaldssekt í samræmi við sektarheimildir laganna.

Að teknu tilliti til umfangs brotsins, skýringa fyrirtækisins og samstarfsvilja þess, fyrri ákvarðana stofnunarinnar gagnvart Húsgagnahöllinni og að teknu tilliti til meðalhöfs- og jafnræðisreglu stjórnsýslulaga, telur Neytendastofa rétt að leggja á Húsgagnahöllina stjórnvaldssekt að fjárhæð 200.000,- kr. (tvö hundruð þúsund krónur). Sektina skal greiða í ríkissjóð eigi síðar en þremur mánuðum frá dagsetningu ákvörðunar þessarar.



III.

Ákvörðunarorð:

„Húsgagnahöllin ehf., Bildshöfða 20, 110 Reykjavík, hefur með birtingu auglýsinga um Tax Free afslátt, án þess að tilgreina prósenthlutfall afsláttarins, 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, 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, er Húsgagnahöllinni ehf. bannað að viðhafa ofangreinda viðskiptahætti.

Með heimild í a. og b. lið 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, er Húsgagnahöllinni ehf. gert að greiða stjórnvaldssekt að fjárhæð 200.000,- kr. (tvö hundruð þúsund krónur) vegna brotsins. Sectina skal greiða í ríkissjóð innan þriggja mánaða frá dagsetningu ákvörðunarinnar.“

Neytendastofa, 10. júní 2025

Þórunn Anna Árnadóttir
forstjóri

Matthildur Sveinsdóttir