



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 36/2025

Villandi auglýsingar ILVA um afsláttarkjör og raunveruleg verðlækkun

I.

Málsmeðferð

1.

Með bréfi Neytendastofu til ILVA ehf., dags. 15. janúar 2025, greindi stofnunin frá ábendingum sem borist höfðu vegna viðskiptahátta og markaðssetningar ILVA er lýtur að tíðum afsláttarkjörum og auglýsingum um afslætti sem gætu verið villandi eða óréttmætt gagnvart neytendum.

Í fyrstu vilji Neytendastofa vekja athygli ILVA á eftirliti stofnunarinnar með lögum nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Í lögunum sé fjallað um það hvaða viðskiptahætti skuli viðurkenna og hverja ekki. Í 5. gr. sé lagt almennt bann við óréttmætum viðskiptaháttum, áður en, á meðan og eftir að viðskipti með vöru fari fram eða þjónusta sé veitt. Hvað teljist til óréttmætra viðskiptahátta sé nánar tilgreint í III. – V. kafla laganna. Í 1. mgr. 8. gr. sé um það fjallað að viðskiptahættir séu óréttmætir ef þeir brjóti í bága við góða viðskiptahætti og raski verulega, eða séu líklegir til að raska verulega, fjárhagslegri hegðun neytenda. Í 9. gr. sé 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 séu veittar rangar upplýsingar í þeim tilgangi að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um að eiga viðskipti. Í d. lið 1. mgr. 9. gr. komi fram að viðskiptahættir séu villandi ef neytendum séu veittar rangar upplýsingar um verð vöru eða þjónustu eða aðferð við útreikning á verði og hvort um sértílbod eða annað verðhagræði sé að ræða.

Þá segi í 11. gr. laganna: „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.“

Tilgangurinn með lagagreininni sé að koma í veg fyrir að neytendur séu blekkir og að þeir geti áttað sig á verðmuninum. Verðlækkun verði þannig að felast í því að seljandi bjóði vöru á lægra verði en hann selji sams konar vöru venjulega á og þannig sé um raunverulega verðlækkun að ræða.



Að sama skapi sé kveðið á um í 7. tl. 1. gr. reglugerðar nr. 160/2009, um viðskiptahætti sem teljast undir öllum kringumstæðum óréttmætir, að það að halda því ranglega fram að vara verði aðeins fáanleg í mjög stuttan tíma eða að hún verði aðeins fáanleg með tilteknum skilmálum í mjög stuttan tíma, í því skyni að fá neytandann til að taka skyndiákvörðun svo að hann hafi hvorki tíma né tækifæri til að taka upplýsta ákvörðun, teljist viðskiptahættir sem séu undir öllum kringumstæðum óréttmætir.

Neytendastofa hafi sett reglur nr. 366/2008, um útsölur og aðra sölu þar sem selt sé á lækkuðu verði. Reglurnar séu ákvæðum laga nr. 57/2005 til fyllingar og þar komi fram ítarlegri ákvæði um útsölur. Í 3. gr. regnanna segi: „*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.*”

Af framangreindu tilefni hafi Neytendastofa ákveðið að gera úttekt á markaðssetningu ILVA sem hafi tekið til tímabilsins frá 1. ágúst 2024 til 6. janúar 2025. Á því tímabili sem úttekt Neytendastofu tók til hafi félagið sent tæplega 100 markpósta með upplýsingum um hin ýmsu afsláttarkjör ásamt því að birta fjölda auglýsinga í Morgunblaðinu og á vefmiðlum. Á tímabilinu hafi félagið sent að lágmarki 46 markpósta þar sem auglýstur var 20-25% afsláttur af öllum vörum að sérpöntunum og vörum á föstu lágu verði frátöldum. Í desember 2024 hafi verslunin auglýst að lágmarki 12 sinnum 20-25% afslátt af öllum vörum, þ.e. 12 daga hafi verið sendir markpóstar með umræddum auglýsingum og/eða auglýsingar hafi birst í Morgunblaðinu og sé þar frátalið auglýsingar sem birtar séu á vefmiðlum. Það sé álit Neytendastofu að vafi sé á að um raunverulega verðlækkun sé að ræða þegar svo tíð afsláttarkjör séu í boði.

Það sé álit Neytendastofu að ákvæði 1. mgr. 8. gr., d. liðar 1. mgr. 9. gr. og 11. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, kunni að eiga við um ofangreinda viðskiptahætti.

ILVA hafi ítrekað auglýst afsláttarkjör sem einvörðungu eigi að gilda í ákveðinn tíma en hafi svo annað hvort framlengt afsláttarkjörin í tiltekinn viðbótartíma eða auglýst strax aftur önnur afsláttarkjör sem taka til sömu vara (iðulega auglýst 20-25% afsláttur af öllum vörum að sérpöntunum og vörum á föstu lágu verði frátöldum). Hér megi t.d. nefna auglýsingar um „*Helgarsprengju*“ sem auglýst var 16. ágúst 2024 með orðalaginu „*ALLAR vörur eru á 20% afslætti aðeins um helgina!*“. Þann 20. ágúst (þriðjudagur) auglýsi félagið hins vegar aftur „*Afsláttur af öllum vörum til miðnættis*“ og „*Helgarsprengja 20% afsláttur af öllum vörum til miðnættis*“ og því ljóst að tilboðin giltu ekki einvörðungu um þáverandi helgi líkt og fyrri auglýsingin bar með sér. Það sama eigi við þegar „*Helgarsprengja*“ var auglýst 19. september 2024 með orðalaginu „*HELGARSPRENGJA – þú vilt ekki missa af þessari*“ og „*20% afsláttur af borðstofuhúsgögnum*“ en félagið auglýsi svo aftur mánudaginn 23. september með eftirfarandi hætti: „*Tilboð gildir til miðnættis!*“ og „*Helgartilboð gildir til miðnættis í vefverslun!*“. Þann 26. október 2024 auglýsi félagið „*Tax Free af ÖLLUM vörum*“ og „*TAX*



FREE AF ÖLLUM VÖRUM ÚT MÁNUDAGINN!“ og ítreki auglýsingar sínar þann 27. og 28. sama mánaðar m.a. með orðalaginu „*Tax Free lýkur í dag! Ekki missa af*“ og „*LOKADAGUR TAXFREE!*“. Næsta dag, 29. október, auglýsi félagið hins vegar „*Takk fyrir að vera ILVA vinur*“ og býður „*25% AF ÖLLUM VÖRUM! GILDIR Í 24 TÍMA.*“. Í auglýsingunni sé tekið fram að „*Kóðinn gefur 25% afslátt af öllum vörum og hann gildir til miðnættis 30. október*“. Aftur á móti auglýsi félagið þann 31. október „*Go Crazy! 25% afsláttur af ÖLLUM vörum í dag*“ og „*25% AFSLÁTTUR AF ÖLLUM VÖRUM. NÚ ER HELDUR BETUR TÆKIFÆRIÐ TIL AÐ GERA FRÁBÆR KAUP.*“. Í framhaldinu auglýsi félagið þann 4. nóvember „*LOKADAGUR Í DAG*“ og „*GO CRAZY 25% AF ÖLLUM VÖRUM*“ en félagið auglýsi einnig þann 5. nóvember „*LOKADAGUR Í DAG*“ og „*GO CRAZY 25% AF ÖLLUM VÖRUM*“. Í rauninni var í gildi að lágmarki 20% afsláttur af öllum vörum samfleytt alveg til 7. nóvember m.a. með heitunum „*OPEN BY MIDNIGHT*“ og „*Jólaþvöld*“. 10. nóvember auglýsi félagið „*SINGLES DAY HEFST NÚNA*“ og „*SINGLES DAY 25% AFSLÁTTUR AF ÖLLUM VÖRUM, EKKI MISSA AF ÞESSU EINSTAKA TILBOÐI.*“. Framangreint tilboð sé svo framlengt í tvígang til 12. nóvember. Að endingu auglýsi félagið þann 3. janúar 2025 „*ÚTSÖLUBOMBA um helgina*“. 20% *AFSLÁTTUR AF ÖLLUM VÖRUM AÐEINS UM HELINGA*“. Auglýsingin sé ítrekuð með sama texta 4. janúar en mánudaginn 5. janúar auglýsi félagið „*ÚTSÖLUBOMBA – lokadagur*“, „*LOKADAGUR Í DAG*“ og „*20% AFSLÁTTUR AF ÖLLUM VÖRUM AÐEINS ÚT DAGINN Í DAG*“ og því ljóst að tilboðið gildi ekki einvörðungu auglýsta helgi.

Það sé álit Neytendastofu að ákvæði 1. mgr. 8. gr., d. liðar 1. mgr. 9. gr. og 11. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, auk 7. tl. 1. gr. reglugerðar nr. 160/2009 kunni að eiga við um ofangreinda viðskiptahætti.

Líkt og að framan greini sé kveðið á um í 3. gr. reglna nr. 366/2008 að þegar auglýst sé lækkað verð á vöru eða þjónustu skuli fyrri verð vera það verð sem varan var seld á áður en til lækkunar kom. ILVA hafi ítrekað auglýst lækkað verð í tiltekinn tíma en strax á eftir auglýst frekari tilboðsdaga með t.d. orðalaginu „*25% afsláttur af öllum vörum*“. Við skoðun Neytendastofu hafi hins vegar komið í ljós að það verð sem miðað sé við sé ekki síðasta verð sem vara var seld á eða auglýst til sölu á heldur upphaflega verðið sem fyrri afsláttarverð tók til.

Það sé álit Neytendastofu að ákvæði 1. mgr. 8. gr., d. liðar 1. mgr. 9. gr. og 11. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, auk 3. gr. reglna nr. 366/2008 kunni að eiga við um ofangreinda viðskiptahætti.

Meðan vísan til framangreinds óski stofnunarinnar eftir skýringum og/eða athugasemdum ILVA vegna málsins.



2.

Svar ILVA barst með bréfi, dags. 7. febrúar 2025. Þar kemur fram að ILVA sé stórt fyrirtæki sem taki hlutverk sitt og skyldur gagnvart neytendum alvarlega. Innan fyrirtækisins sé lögð mikil áhersla á að viðskiptahættir séu ávallt vandaðir og hagsmunum viðskiptavina sé gætt í hvívetna. Ábendingum Neytendastofu sé því tekið alvarlega og af þeim dreginn mikilvægur lærdómur. Hins vegar sé mál þetta þannig vaxið að þau tilfelli sem rakin séu í erindi Neytendastofu eigi sér eðlilegar skýringar.

Í erindi Neytendastofu séu rakin ákveðin tilboð sem neytendum hafi staðið til boða á rannsóknartímabilinu. Félagið vilji byrja á að útskýra stuttlega hvað valdi þessum óvenjulega tíðum tilboðum, því tímabilið sam um ræðir sé mjög sérstakt í sögu félagsins. ILVA hafi undanfarin ár deilt vöruhúsi með JYSK á Korputorgi. Á seinni hluta ársins 2024 hafi ILVA hins vegar tekið í notkun sitt eigið vöruhús, staðsett í Kaupþúni, sambyggt verslun félagsins. Flutningar á vörum frá Korputorgi yfir í Kaupþún hafi hafist síðsumars, en hafi reynst mun umfangsmeiri en áætlað hafi verið. Þetta hafi leitt til þess að fyrirtækið gat ekki afgreitt stóran hluta af vöruúrvali sínu til viðskiptavina í ágúst og fram á haust, þar sem félagið gat ekki tekið við nýjum vörum í vöruhúsið. Af þessum sökum hafi safnast upp um fjöldi gáma með vörum, sem biðu löngum stundum niðri á höfn, sumir þeirra í marga mánuði, með tilheyrandi geymslugjöldum.

Þetta hafi haft veruleg áhrif á vörusölu félagsins, sem var mjög takmörkuð fram í lok október. Þegar vöruhúsið hafi verið orðið nægilega tilbúið til að taka við þeim vörum sem höfðu tafist, hóf félagið umfangsmikið söluáttak í byrjun nóvember, sem staðið hafi nánast út desember. Á þessu tímabili hafi verið fjölmörg tilboð í gangi, enda séu nóvember og desember mikilvægustu mánuðir ársins fyrir verslunarrekstur. Þessir mánuðir einkennist almennt af miklum tilboðum í verslunargeiranum.

Með þessu átaki hafi félagið getað komið vöruflæðinu aftur í eðlilegt horf og tryggt að viðskiptavinir hefðu aðgang að fjölbreyttu vöruvali fyrir jólin. Það sé því í raun svo að neytendur hafi notið ábata af þeim erfiðleikum sem leiddu af innleiðingu á nýju vöruhúsi félagsins. Þessum tímabundnu erfiðleikum sé hins vegar lokið og muni tilboð og afsláttarkjör verða með öðrum hætti í framtíðinni. Með vísan til þess að um hafi verið að ræða stutt tímabil og afslætti og tilboð sem áttu sér eðlilegar skýringar og með vísan til þess að neytendur höfðu mikinn ábata af umræddum viðskiptaháttum, og að engin blekking hafi átt sér stað, leiði það af meðalhófsreglu að ekki sé rétt að aðhafast frekar í máli þessu.

Ítreka verði, með vísan til ofangreinds, að um raunverulega verðlækkun hafi verið að ræða á verði vörunnar og því hafi umræddir viðskiptahættir ekki verið í andstöðu við 11. gr. laga nr. 57/2005, né önnur ákvæði sömu laga.



Félagið harmi að Neytendastofa telji þá viðskiptahætti sem lýst sé í erindi stofnunarinnar í ósamræmi við ákvæði 1. mgr. 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr. og 11. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, auk 7. tl. reglugerðar nr. 160/2009 og 3. gr. reglna nr. 366/2008.

Til að byrja með sé rétt að halda því til haga að félagið telji sér fyllilega heimilt að framlengja tilboðsdaga, eins og helgartilboð til hagsbóta fyrir neytendur. Ýmis lögmæt rök geti staðið að baki slíkri ákvörðun og á engum tímapunkti hafi það verið ætlun félagsins að blekkja neytendur og það var ekki gert. Tilboð séu oft framlengd vegna veðurs, vinsælda, áskorunar frá viðskiptavinum eða af öðrum eðlilegum ástæðum. Það sé fráleitt og rangt að halda því fram að félagið hafi ætlað sér að blekkja neytendur með því að bjóða þeim ívilnandi framlengingu á vildarkjörum.

Hvað aðrar ábendingar varði vilji félagið benda á þær skýringar sem fram komi að ofan, sem valdi því að ekkert brot á 11. gr. laga nr. 57/2005 geti hafa átt sér stað. Þá sé ljóst, með vísan til dóms Hæstaréttar í máli nr. 19/2024, að reglugerð nr. 160/2009 og reglur nr. 366/2008 geti ekki haft sjálfstæða þýðingu umfram það sem leiði af ákvæðum laga nr. 57/2005, auk þess sem að engin heimild sé fyrir hendi að taka íþyngjandi stjórnvaldsákvörðun vegna brota á reglum nr. 366/2008, sem stjórnvaldið sjálft hafi samið.

Engu að síður muni félagið gæta þess í framtíðinni að huga að þeim ábendingum sem fram komi í erindi Neytendastofu og draga af þeim lærdóm.

Til ábendingar vilji félagið góðfúslega einnig benda á mögulega formannmarka sem séu á umræddu erindi. Í fyrsta lagi hafi láðst að tilkynna félaginu um meðferð umrædds máls með lögbundnum hætti. Og í öðru lagi hafi Neytendastofa með ummælum sínum gert sig vanhæfa til frekari meðferðar málsins.

Samkvæmt 14. gr. laga nr. 37/1993 beri stjórnvaldi að tilkynna aðila um að mál sé til meðferðar hjá því, svo fljótt sem að því verður komið við. Almennt sé það svo að stjórnvald taki til skoðunar atvik eftir að þau hafa átt sér stað. Í máli þessu liggi hins vegar fyrir að stjórnvaldið hafi tekið ákvörðun um að opna mál vegna félagsins og fylgjast í framhaldi þess með háttsemi þess. Það mál hafi falist í því að vakta félagið og markaðssetningu þess, án þess að láta það vita að slík vöktun færi fram eða að mál er það varðar væri til meðferðar hjá stjórnvaldinu. Með þessu hafi Neytendastofa brotið gegn 14. gr. laga nr. 37/1993.

Af réttarframkvæmd verði ráðið að markmið tilkynningarreglunnar sé víðtækara en aðeins að njóta annarra málsmeðferðarréttinda, einkum andmælaréttarins. Þannig sé markmið reglunnar stundum orðað með almennum hætti og tekið fram að henni sé ætlað að tryggja að aðili geti brugðist rétt við og gætt hagsmuna sinna. Meðal markmiða tilkynningarreglunnar sé að aðili geti gætt annarra hagsmuna sinna en að fá notið málsmeðferðarréttinda. Vitneskja um að mál sé til meðferðar sé forsenda þess að aðili geti gert nauðsynlegar ráðstafanir í tilefni af því að mál sé til meðferðar. Geti slíkar athafnir falið í sér öflun gagna en einnig að grípa til annarra



ráðstafana, s.s. að greiða gjöld til að firra sig fjártjóni. Af þessu leiði að tilkynningarreglan sé ekki aðeins til þess fallin að tryggja áhrif aðila á meðferð máls og réttaröryggi heldur einnig möguleika hans til að laga sig að fyrirhugaðri ákvörðun fyrirfram í ljósi vitneskju sinnar um hana.

Rétt sé að hafa í huga að við þær aðstæður sem uppi hafi verið í máli þessu, hafi stjórnvaldinu borið, í samræmi við leiðbeiningarskyldur sínar, auk þess að upplýsa félagið um mögulega meinbugi á markaðssetningu þess, teldi stjórnvaldið þá yfirhöfuð fyrir hendi. Ef uppi sé sú staða að stjórnvaldið telji háttsemi félagsins mögulega orka tvímælis sé það einlægur vilji félagsins að vera upplýst um þá stöðu svo fljótt sem verða megir, svo því sé kleift að bregðast við henni.

Í umræddu erindi Neytendastofu segi: „*Það er álit Neytendastofu að vafi sé á að um raunverulega verðlækkun sé að ræða þegar svo tíð afsláttarkjör eru í boði.*“ Hér sé fullyrt að stofnunin hafi ákveðið álit á viðfangsefninu, í stað þess að halda því fram að verið sé að skoða mögulegt brot, eins og hefðbundið sé. Í þessum ummælum felist því tiltekin neikvæð afstaða til þess viðfangsefnis sem sé til skoðunar og til félagsins. Orðalagið sé því óheppilegt.

Af þessum ummælum megir nefnilega ráða að stjórnvaldið hafi látið uppi neikvæða afstöðu til sakarefnis málsins áður en að félagið hafi haft tækifæri til að koma að skýringum, andmælum og gögnum af sinni hálfu. Með þessum ummælum hafi stjórnvaldið gert sig vanhæft til frekari meðferðar málsins, sbr. 6. tl. 1. mgr. 3. gr. laga nr. 37/1993. Fjallað hafi verið um þýðingu ummæla sem þessara, sem látin séu uppi áður en aðili hafi fengið tækifæri til að andmæla eða koma að gögnum af sinni hálfu, í fræðiskrifum. Þá megir einnig vísa til umfjöllunar í dómum Hæstaréttar í málum 280/2003, 626/2010 og 558/2007. Af umræddum heimildum megir ráða að stjórnvald verði vanhæft ef það hafi fyrirfram tekið neikvæða afstöðu til úrlausnarefnis málsins. Slíkt eigi líklega við í máli þessu.

Þessir formannmarkar hafi þó takmarkaða þýðingu í ljósi þeirra efnislegu skýringa sem fram komi að framan. Í ljósi framangreinds og þeirra skýringa sem fram komi hér að ofan vilji félagið óska eftir því að mál þetta verði látið niður falla. Vöruhús og vörustýring félagsins séu nú komin í samt lag og tímabundnir erfiðleikar í birgðahaldi á enda. Að því sögðu skuli þess getið að félagið hafi í hyggju að draga lærdóm af þeim ábendingum sem fram kom í erindi Neytendastofu og hafa þær til hliðsjónar við frekari markaðssetningu félagsins.

3.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 30. maí 2025, var vísað til þess að í fyrra bréfi Neytendastofu hafi verið tekið fram að stofnuninni hafi borist ábendingar vegna viðskiptahátta og markaðssetningar ILVA ehf. er lúti að tíðum afsláttarkjörum og auglýsingum um afslætti sem gæti verið villandi eða óréttmætt gagnvart neytendum. Í bréfi stofnunarinnar hafi jafnframt verið vakin athygli á þeim laga- og reglugerðarákvæðum sem stofnunin hefur eftirlit með og kynnu að eiga við um málið að mati stofnunarinnar. Í svarbréfi félagsins sé tekið fram að það



tímabil sem sé til rannsóknar hafi verið sérstakt í sögu félagsins af þeim sökum að félagið hafi nýverið tekið í notkun nýtt vöruhús og hafi flutningar á vörum milli vöruhúsa verið umfangsmeiri en búist hafi verið við. Af þeim sökum hafi safnast upp gámar með vörum sem hafi haft áhrif á vörusölu félagsins og því hafi verið ráðist í söluáttak í byrjun nóvember sem staðið hafi nánast út desember. Þá telji félagið sér heimilt að framlengja tilboðsdaga til hagsbóta fyrir neytendur og það sé rangt að með því hafi félagið blekkt neytendur enda um ívilnandi framlengingu á vildarkjörum að ræða. Hvað aðrar ábendingar varði telji félagið að reglugerð nr. 160/2009 og reglur nr. 366/2008 geti ekki haft sjálfstæða þýðingu umfram það sem leiðir af ákvæðum laga nr. 57/2005 og vísar í þeim efnunum til Hæstaréttardóms í máli nr. 19/2024. Óljóst sé þó hvernig reglugerð sem sett er af ráðherra og er sett til innleiðingar á I. viðauka tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins nr. 2005/29/EB frá 11. maí 2005, um óréttmæta viðskiptahætti gagnvart neytendum, geti ekki talist nægjanleg lagaheimild til töku stjórnvaldsákvörðunar. Þá séu reglur nr. 366/2008 settar með stoð í lögum nr. 57/2005 og séu ákvæðum þeirra laga til fyllingar en í framkvæmd hafi að öllu jöfnu ekki verið talið að um sjálfstætt brot gegn ákvæðum reglnanna sé að ræða án þess að teljast samhliða brot gegn ákvæðum laga nr. 57/2005.

Enn fremur telji félagið að „*mögulega*“ sé málið haldið formannmarka og bendir í þeim efnunum á að láðst hafi að tilkynna félaginu um meðferð málsins ásamt því að Neytendastofa hafi „*með ummælum sínum gert sig vanhæfa til frekari meðferðar málsins.*“ Neytendastofa telji óþarft á þessu stigi málsins að færa ítarleg rök fyrir hinu gagnstæða en vísi til þess að málsmeðferðin hafi í engu farið í bága við ákvæði stjórnsýslulaga ásamt því að stofnunin hafni því að vísun til þess að ákveðinn „*vafi*“ sé fyrir hendi er viðkemur viðskiptaháttum félagsins valdi vanhæfi enda hafi stofnunin hvorki tekið ákvörðun í málinu né tekið endanlega afstöðu til efnis þess.

Er lúti að þeirri mótbáru félagsins að hin tíðu tilboð og þá væntanlega viðskiptahætti félagsins megi skýra með vísan til þess að umfangsmikið söluáttak hafi hafist í byrjun nóvember og staðið út desember 2024, m.a. vegna vandræða í sölukerfinu félagsins, að þá megi af gögnum málsins ráða að hinir umdeildu viðskiptahættir hafi hafist mun fyrr en í byrjun nóvember og staðið lengur en út desember 2024. Þá gildi ákvæði laga nr. 57/2005, reglna nr. 366/2008 og reglugerðar 160/2009 um starfsemi félagsins óháð rekstrarvanda eða aðfangaerfiðleika í rekstri félagsins.

Líkt og að ofan greini þá telji félagið sér heimilt að framlengja tilboðsdaga til hagsbóta fyrir neytendur og hafnar því að með því hafi félagið blekkt neytendur enda um ívilnandi framlengingu á vildarkjörum að ræða. Í þeim efnunum vísi Neytendastofa til skýrt orðaðs ákvæðis 7. tl. 1. gr. reglugerðar nr. 160/2009. Þá hafi félagið ítrekað auglýst lokadag tilboðs sem síðan sé framlengt eða jafnvel hafi verið boðið upp á frekari og meiri afslátt á nýjum tilboðsdögum um leið og fyrri tilboðsdagar hafi liðið undir lok.



Líkt og fram komi í fyrra bréfi stofnunarinnar telji stofnunin að umræddir viðskiptahættir ILVA kunni að fara gegn ákvæði 1. mgr. 8. gr., d. liðar 1. mgr. 9. gr. og 11. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005, auk 7. tl. 1. gr. reglugerðar nr. 160/2009 og 3. gr. reglna nr. 366/2008.

Óski ILVA eftir að koma að frekari skýringum eða athugasemdum áður en málið verði tekið til ákvörðunar Neytendastofu þurfi þær að berast stofnuninni innan þriggja vikna frá dagsetningu bréfsins.

4.

Með tölvupósti, móttæknum 10. júní 2025, tilkynnti félagið að það ítreki það sem áður hafi komið fram og endurtaki þann vilja sinn að starfa í samræmi við þær reglur sem um starfsemi þess gildi.

Með tölvupósti, sendur 18. júní sama ár, tilkynnti Neytendastofa að með hliðsjón af svari félagsins telji stofnunin að gagnaöflun málsins sé lokið og muni málið verða tekið til ákvörðunar stofnunarinnar.

5.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 19. júní 2025, vísaði stofnunin í fyrri samskipti og tölvupóst stofnunarinnar frá 18. júní þar sem tilkynnt hafði verið um að stofnunin teldi að gagnaöflun málsins væri lokið og að málið yrði tekið til ákvörðunar stofnunarinnar. Nú hafi stofnuninni borist ábending um viðskiptahætti félagsins sem stofnunin telji nauðsynlegt að fá fram afstöðu félagsins til, m.a. með hliðsjón af 10. gr. og 13. gr. stjórnsýslulaga nr. 37/1993.

Umrædd ábending lúti að auglýsingum ILVA um sófadaga en á vefsíðu félagsins komi eftirfarandi fram: „20-40% afsláttur af öllum sófum“. Þegar sölusíða félagsins sé skoðuð komi hins vegar í ljós að ekki eru í boði afsláttarkjör af fjölda sófa sem til sölu séu hjá félaginu.

Telji Neytendastofa að ofangreindir viðskiptahættir ILVA kunni að fara gegn 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, auk 2. gr. reglna nr. 366/2008.

Var ILVA gefinn kostur á koma að frekari skýringum eða athugasemdum áður en málið verði tekið til ákvörðunar Neytendastofu.

6.

Svar félagsins barst með tölvupósti, móttæknum 25. júní 2025. Þar kom fram að afsláttur gildi á öllum sófum á sófadögum nema um sé að ræða sófa sem séu með fast lágt verð eða sérþöntunarsófa. Þeir séu því ekki merktir með afslætti. Þetta komi skýrt fram í markaðsefni félagsins. Félagið bendi á að í einu tilfelli vildi svo illa til að textinn sjáist ekki jafn vel og til hafi staðið þar sem að hann falli inn í myndefnið í auglýsingunni, úr því hafi strax verið bætt. Þetta sé staðlaður texti í þessu markaðsefni og sé hann mjög skýr.



Með tölvupósti Neytendastofu, sendur 25. júní, var tekið fram að svo virðist vera sem að umræddur texti sem vísað var til í tölvupósti félagsins hafi ekki verið til staðar á vefsíðu félagsins eða í öðru markaðsefni þegar umræddir sófadagar og afmælishátíð hafi verið auglýst þar sem annars vegar var auglýstur afsláttur af öllum sófum og hins vegar afsláttur af öllum vörum. Ef félagið hyggist koma að frekari athugasemdum þurfi þær að berast fyrir lok vikunnar. Að öðru leyti telji stofnunin að gagnaöflun málsins sé lokið og muni málið verða tekið til ákvörðunar stofnunarinnar.

Með tölvupósti félagsins, móttæknum 26. júní, var staðfest að smáa letrið hafi vantað á þennan tiltekna borða. Ástæða þess sé mannleg mistök og auðvitað hafi ekki verið reynt að blekkja neytandann. Bent sé á að þegar smellt hafi verið á þennan borða þá var lendingarsíðan með skýrar upplýsingar um að afsláttur gildi ekki af sérpöntunum né vörum á föstu lágu verði.

Með tölvupósti, sendur 26. júní, tilkynnti Neytendastofa félaginu um að stofnunin líti svo á að gagnaöflun málsins væri lokið og verði málið tekið til ákvörðunar stofnunarinnar.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 11. september 2025, tilkynnti stofnunin að vegna fjölda fyrirbyggjandi mála væru fyrirséðar tafir á afgreiðslu málsins en vonast væri til að erindið verði afgreitt innan tveggja mánaða.

II.

Niðurstaða

1.

Mál þetta lýtur að viðskiptaháttum og markaðssetningu ILVA ehf. er viðkemur tíðum afsláttarkjörum og auglýsingum um afslætti. Neytendastofa gerði úttekt á markaðssetningu ILVA sem tók til tímabilsins frá 1. ágúst 2024 til 6. janúar 2025. Á því tímabili sem úttekt stofnunarinnar tók til hafi félagið sent að lágmarki 46 markpósta þar sem auglýstur var 20-25% afsláttur af öllum vörum að sérpöntunum og vörum á föstu lágu verði frátöldum. Í desember 2024 hafi verslunin auglýst að lágmarki 12 sinnum 20-25% afslátt af öllum vörum, þ.e. 12 daga hafi verið sendir markpóstar með umræddum auglýsingum og/eða auglýsingar hafi birst í Morgunblaðinu og sé þar frátalið auglýsingar sem birtar séu á vefmiðlum. Það sé álit Neytendastofu að vafi sé á að um raunverulega verðlækkun sé að ræða þegar svo tíð afsláttarkjör séu í boði.

Þá hafi félagið ítrekað auglýst afsláttarkjör sem einvörðungu eigi að gilda í ákveðinn tíma en hafi svo annað hvort framlengt afsláttarkjörin í tiltekinn viðbótartíma eða auglýst strax aftur önnur afsláttarkjör sem taka til sömu vara (iðulega auglýst 20-25% afsláttur af öllum vörum að sérpöntunum og vörum á föstu lágu verði frátöldum). Í 3. gr. reglna nr. 366/2008 sé kveðið á um 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. ILVA hafi ítrekað auglýst lækkað verð í tiltekinn tíma en strax á eftir auglýst frekari tilboðsdaga með t.d. orðalaginu „25% afsláttur af öllum vörum“. Við skoðun Neytendastofu hafi komið í ljós að það verð sem miðað hafi verið við sé ekki síðasta verð sem vara var seld á eða auglýst til sölu á heldur upphaflega verðið sem fyrra afsláttarverð tók til.

Að lokum hafi stofnunin fengið upplýsingar um auglýsingu ILVA um sófadaga en á vefsíðu félagsins komi eftirfarandi fram: „20-40% afsláttur af öllum sófum“. Þegar sölusíða félagsins hafi verið skoðuð kom hins vegar í ljós að ekki voru í boði afsláttarkjör af fjölda sófa sem til sölu séu hjá félaginu.

Að öllu ofangreindu virtu er það álit Neytendastofu 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, auk 2. og 3. gr. reglna nr. 366/2008, um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði, og 7. tl. 1. gr. reglugerðar nr. 160/2009, um viðskiptahætti sem teljast undir öllum kringumstæðum óréttmætir, komi til skoðunar í málinu.

Í svörum félagsins kom fram að á úttektartímabili Neytendastofu hafi félagið staðið í flutningum á vöruhúsi sínu og hafi vöruflutningar á milli vöruhúsa verið umfangsmeiri en áætlað var sem hafi leitt til þess að fyrirtækið hafi ekki getað afgreitt stóran hluta af vöruvali sínu til viðskiptavina í ágúst og fram á haust og það útskýri hin tíðu tilboð. Félagið telji að um raunverulega verðlækkun hafi verið að ræða og því sé fyllilega heimilt að framlengja tilboðsdaga til hagsbóta fyrir neytendur. Þá bendi félagið á að reglugerð nr. 160/2009 og reglur nr. 366/2008 geti ekki haft sjálfstæða þýðingu umfram ákvæði laga nr. 57/2005 auk þess sem ekki sé heimilt að taka íþyngjandi stjórnvaldsákvörðun vegna brota á reglum nr. 366/2008.

Þá vísar félagið til þess að málið sé haldið formannmarka þar sem Neytendastofa hafi ekki tilkynnt félaginu um meðferð málsins ásamt því að stofnunin hafi gert sig vanhæfa til meðferðar málsins með orðalagi í bréfi sínu þar sem vísað var til þess að stofnunin teldi að vafi sé á að um raunverulega verðlækkun sé að ræða.

Félagið telji því að viðskiptahættir félagsins hafi ekki verið í andstöðu við ákvæði laga nr. 57/2005.

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 Neftendastofu 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 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 megi þau atriði til hliðsjónar sem tilgreind eru í 1. mgr.

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.



Í máli þessu koma einnig til álita ákvæði reglna nr. 366/2008, um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði, n.tt. 2. og 3. gr. reglnanna. Í 2. gr. reglnanna segir:

„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.“

Þá segir í 3. gr. reglnanna:

„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.“

Samkvæmt 7. tl. 1. gr. reglugerðar nr. 160/2009, um viðskiptahætti sem teljast undir öllum kringumstæðum óréttmætir, teljast eftirfarandi villandi viðskiptahættir undir öllum kringumstæðum óréttmætir :

„Að halda því ranglega fram að varan verði aðeins fáanleg í mjög stuttan tíma eða að hún verði aðeins fáanleg með tilteknum skilmálum í mjög stuttan tíma, í því skyni að fá neytandann til að taka skyndiákvörðun svo að hann hafi hvorki tíma né tækifæri til að taka upplýsta ákvörðun.“

3.

Í fyrstu er rétt að fjalla um þá formannmarka sem félagið telur vera á málsmeðferð Neytendastofu. Félagið vísar annars vegar til þess að því hafi ekki verið tilkynnt um meðferð málsins með lögbundnum hætti og þar með brotið gegn 14. gr. stjórnsýslulaga og hins vegar að stofnunin sé vanhæf til að taka ákvörðun í málinu þar sem stofnunin hafi látið uppi neikvæða afstöðu til sakarefnis málsins áður en félagið hafi haft tækifæri til að koma að skýringum og andmælum. Er varðar hið fyrra að þá virðist félagið ganga út frá því að þar sem stofnunin hafi tiltekið að hún hafi gert úttekt á viðskiptaháttum félagsins sem tekið hafi til tímabilsins 1. ágúst 2024 til 6. janúar 2025 að rannsókn málsins hafi hafist við eða um fyrra tímamarkið. Hið rétt er að málið er stofnað í kerfum Neytendastofu þann 18. desember 2024 og fyrsta bréf stofnunarinnar til félagsins er sent þann 15. janúar 2025. Þau gögn sem stuðst er við í málinu taka aftur á móti til framangreinds tímabils. Óháð framangreindu getur það ekki talist óvanalegt eða haft íþyngjandi áhrif á andmælarétt aðila þó rannsókn máls hefjist einhverjum mánuðum áður en málsaðila er tilkynnt um meðferð máls og veittur kostur á að koma að skýringum eða andmælum. Rannsóknarhagsmunir geta beinlínis valdið því að nauðsynlegt er fyrir eftirlitsaðila að rannsaka mál um skeið áður en málsaðila er formlega tilkynnt um rannsókn.



Er varðar hið síðarnefnda er tekur til hugsanlegs vanhæfis stofnunarinnar þá verður að líta til orðalags í bréfi stofnunarinnar, dags. 15. janúar 2025, þar sem fram er tekið að það sé álit stofnunarinnar „...að vafi sé á um að raunveruleg verðlækkun sé að ræða þegar svo tíð afsláttarkjör eru í boði.“ Beint á eftir þeirri setningu segir að það sé „...álit Neytendastofu að ákvæði 1. mgr. 8. gr., d. liðar 1. mgr. 9. gr. og 11. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, kunni að eiga við um ofangreinda viðskiptahætti.“ Með engu móti er hægt að skilja framangreindar setningar á þann veg að stofnunin hafi lýst yfir neikvæðri afstöðu sinni til sakarefnis málsins svo hugsanlegt sé að þær aðstæður hafi skapast að draga megi óhlutdrægni stofnunarinnar í efa. Einvörðungu var verið að upplýsa félagið um hvaða atriði væru til skoðunar í fyrirbyggjandi máli og vísa til viðeigandi lagaákvæða svo félagið geti neytt lögbundins andmælaréttar síns.

Þá vísar félagið til þess að reglugerð nr. 160/2009 og reglur nr. 366/2008 geti ekki haft sjálfstæða þýðingu umfram það sem leiðir af ákvæðum laga nr. 57/2005 og vísar í þeim efnum til Hæstaréttardóms í máli nr. 19/2024. Að mati Neytendastofu er engum vafa undirorpið að reglugerð nr. 160/2009 hefur viðhlítandi lagastoð enda er reglugerðin sett af ráðherra og er sett til innleiðingar á I. viðauka tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins 2005/29/EB frá 11. maí 2005, um óréttmæta viðskiptahætti gagnvart neytendum. Þá vísast til þess að reglur nr. 366/2008 eru settar með stoð í lögum nr. 57/2005 og eru ákvæðum þeirra laga til fyllingar en í framkvæmd hefur að öllu jöfnu ekki verið talið að um sjálfstætt brot gegn ákvæðum reglnanna sé að ræða án þess að teljast samhliða brot gegn ákvæðum laga nr. 57/2005.

Að ofangreindu virtu er ljóst að efnisleg meðferð málsins hjá Neytendastofu var í öllu í samræmi við ákvæði stjórnsýslulaga nr. 37/1993.

4.

Á umræddu úttektartímabili, sem telur frá 1. ágúst 2024 til 6. janúar 2025 eða í rúma fimm mánuði, sendi félagið yfir 100 markpósta á viðskiptavini sína, þar sem afsláttarkjör voru auglýst, ásamt því að auglýsa reglulega afsláttarkjör í Morgunblaðinu. Í að lágmarki 46 þessara markpósta var auglýstur 20-25% afsláttur af öllum vörum að sérpöntunum og vörum á föstu lágu verði frátöldum. Í ágúst, september og október 2024 auglýsti félagið eftirfarandi tilboð sem iðulega giltu í þrjá til 15 daga:

- Sófadagar, 20-40% afsláttur af sófum í gildi frá 1. ágúst til 14. ágúst og 6. september til allavega 22. september
- Netbomba, 25% afsláttur af öllum vörum í gildi frá 4. ágúst og 5. ágúst
- Helgarsprengja, 20% afsláttur af öllum smávörum í gildi frá 9. ágúst til 11. ágúst
- Helgarsprengja, 20% afsláttur af öllum vörum frá 16. ágúst til 20. ágúst
- Sumarútsala, 30-70% afsláttur af öllum sumarvörum í gildi frá 15. ágúst, lokadagur ekki tilgreindur
- Borðstofudagar, 20-40% afsláttur í gildi frá 25. ágúst, lokadagur ekki tilgreindur



- Smávörudagar, 20-30% afsláttur af öllum smávörum, í gildi frá 29. ágúst, lokadagur ekki tilgreindur
- Afsláttur af sérpöntunum, 20% afsláttur af sérpöntunum, í gildi frá 4. september, lokadagur ekki tilgreindur
- Helgarsprengja, 20% afsláttur af borðstofuhúsgögnum, í gildi frá 19. september til 23. september
- Go Cracy dagar, 25% afsláttur af öllum vörum að sérpöntunum og vörum á föstu lágu verði frátöldum, í gildi frá 25. september til allavega 29. september (lokadagur ekki tilgreindur en tilboð aftur auglýst 29. september)
- Afmæli ILVA, 20% afsláttur af öllum vörum að sérpöntunum og vörum á föstu lágu verði frátöldum, í gildi frá 2. október til 14. október
- Tax free dagar, 19,36% afsláttur af öllum vörum að sérpöntunum og vörum á föstu lágu verði frátöldum, í gildi frá 26. október til 28. október.
- Vinadagar, 25% afsláttur af öllum vörum að sérpöntunum og vörum á föstu lágu verði frátöldum, í gildi frá 29. október til 30. október.
- Go Cracy dagar, 25% afsláttur af öllum vörum að sérpöntunum og vörum á föstu lágu verði frátöldum, í gildi frá 31. október til 5. nóvember

Í svörum félagsins kom fram að vandamál hafi verið með vöruhús, vörustýringu og vörusölu félagsins á seinni hluta ársins 2024. Félagið hafi af þeim sökum ráðist í umfangsmikið söluáttak í byrjun nóvember sem staðið hafi nánast út desember 2024. Er lýtur að þeirri mótbáru félagsins að hin tíðu tilboð og þá væntanlega viðskiptahætti félagsins megi skýra með vísun til þess að umfangsmikið söluáttak hafi hafist í byrjun nóvember og staðið út desember 2024, þá má af gögnum málsins ráða að hinir umdeildu viðskiptahættir hafi hafist mun fyrr en í byrjun nóvember og staðið lengur en út desember 2024. Þá gilda ákvæði laga nr. 57/2005, reglna nr. 366/2008 og reglugerðar 160/2009 um starfsemi félagsins óháð rekstrarvanda eða aðfangaerfiðleika í rekstri félagsins.

Í 11. gr. laga nr. 57/2005 er skýrt kveðið á um að útsölu eða aðra sölu, þar sem selt er á lækkuðu verði, megi því aðeins auglýsa eða tilkynna að um raunverulega verðlækkun sé að ræða. Það er álit Neytendastofu að þegar afsláttardagar eru eins umfangsmiklir og algengir líkt og í fyrirbyggjandi máli, sé ekki um raunverulega verðlækkun að ræða enda felist í verðlækkun að seljandi bjóði vöru á lægra verði en hann selji sams konar vöru venjulega á og þannig sé um raunverulega verðlækkun að ræða. Þá verður að líta til þess að allalengst var í markaðssetningu félagsins að nýir afsláttardagar tækju við strax að öðrum loknum. Stofnunin telur framangreinda viðskiptahætti til þess fallna að villa um fyrir neytendum og raska verulega fjárhagslegri hegðun þeirra. ILVA hefur því með framangreindum viðskiptaháttum brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr., d. liðar 1. mgr. 9. gr. og 11. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005.



5.

Að mati Neytendastofu bera gögn málsins það með sér að félagið hafi ítrekað auglýst afsláttardaga eða ákveðin afsláttarkjör sem einvörðungu áttu að gilda í ákveðinn tíma en hafi svo annaðhvort framlengt afsláttarkjörin í tiltekinn viðbótartíma eða auglýst strax aftur önnur afsláttarkjör sem tóku til sömu vara. Í svörum félagsins hefur því verið haldið fram að ýmis lögmæt rök geti staðið að baki þeirri ákvörðun að framlengja tilboðsdaga og vísað til þess að sér sé slíkt heimilt til hagsbóta fyrir neytendur. Ekki hafa verið færð rök fyrir hvaða lögmætu rök þurfi að vera til staðar svo heimilt sé að framlengja gildistíma tilboðsdaga en Neytendastofa getur fallist á að slíkt geti verið eðlilegt og heimilt í undantekingar tilfellum. Aftur á móti verður að líta heildstætt á málsatvik í fyrirliggjandi máli og taka inn í það mat m.a. framsetningu auglýsinga félagsins. Félagið auglýsir ítrekað lokadag tilboðs en framlengir svo tilboð daginn eftir eða auglýsir nýja tilboðsdaga eða afsláttarkjör sem taka til sömu vara og vísast nánar til umfjöllunar í kafla I.1 að framan. Þá verður einnig að líta til skýrt orðaðs ákvæðis 7. tl. 1. gr. reglugerðar nr. 160/2009. Telur Neytendastofa framangreint til þess fallið að fá neytendur til að taka skyndiákvörðun með því að hafa áhrif á tíma og tækifæri þeirra til að taka upplýsta ákvörðun. Hefur félagið með háttsemi sinni brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr. og d. liðar 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005, ásamt 7. tölul. 1. gr. reglugerðar nr. 160/2009.

6.

Í 3. gr. reglna nr. 366/2008 er kveðið á um að þegar auglýst er lækkað verð á vöru eða þjónustu skuli fyrri verð vera það verð sem varan var seld á áður en til lækkunar kom. Er framangreint ákvæði sett til fyllingar 11. gr. laga nr. 57/2005, sem kveður á um raunverulega verðlækkun. Líkt og að framan greinir auglýsti félagið ítrekað á úttektartímabilinu lækkað verð í tiltekinn tíma en auglýsti strax á eftir frekari tilboðsdaga eða afsláttarkjör sem tóku til sömu vara. Gögn málsins bera það með sér að það verð sem miðað var við var ekki síðasta verð sem varan var auglýst eða seld á, heldur upphaflega verðið sem fyrri afsláttarverð tók til. Telur Neytendastofa framangreinda viðskiptahætti til þess fallna að villa um fyrir neytendum og raska verulega fjárhagslegri hegðun þeirra. ILVA hefur með framangreindum viðskiptaháttum brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr., d. liðar 1. mgr. 9. gr. og 11. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005 og 3. gr. reglna nr. 366/2008.

7.

Undir rekstri málsins fékk Neytendastofa upplýsingar um að félagið hafi auglýst svokallaða „sófadaga“ með eftirfarandi texta: „20-40% afsláttur af öllum sófum“. Þegar sölusíða félagsins var hins vegar skoðuð kom í ljós að ekki voru í boði afsláttarkjör af fjölda sófa sem til sölu voru hjá félaginu. Í samskiptum við félagið kom fram að um mannleg mistök hafi verið að ræða sem komið yrði í veg fyrir í framtíðinni. Óháð útskýringum félagsins var um viðskiptahætti að ræða sem brutu gegn ákvæði 1. mgr. 8. gr., og 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005, auk 2. gr. reglna nr. 366/2008.



8.

Neytendastofa telur rétt með vísan til 2. mgr. 21. gr. c. laga nr. 57/2005 að banna ILVA 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 um bann við óréttmætum viðskiptaháttum, sbr. II.-VIII. kafla laganna. Með vísan til alls þess sem fram hefur komið, umfang brota félagsins, fjölda þeirra lagaákvæða sem brotið er gegn og með vísan til brots gegn ákvæðum reglugerðar nr. 160/2009, um viðskiptahætti sem teljast undir öllum kringumstæðum óréttmætir, telur Neytendastofa rétt að leggja á sekt í samræmi við heimildir laganna.

Með vísan til framangreindra sjónarmiða telur Neytendastofa brot ILVA alvarlegt og til þess fallið að raska verulega fjárhagslegum hagsmunum neytenda auk þess að stríða gegn góðum viðskiptaháttum. Að teknu tilliti til þessa, umfangs brotsins og jafnræðis- og meðalhöfsreglu stjórnsýslulaga nr. 37/1993 telur Neytendastofa hæfilegt að leggja á ILVA ehf. stjórnvaldssekt að fjárhæð kr. 1.000.000,- (ein milljón króna).

III.

Ákvörðunarorð:

„ILVA ehf., Höfðabakka 9, 110 Reykjavík, hefur með auglýsingum og kynningu um lækkað verð án þess 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.

ILVA ehf. hefur með því að halda því ranglega fram að afsláttartímabili sé um það bil að verða lokið í því skyni að fá neytandann til að taka skyndiákvörðun svo hann hafi hvorki tíma né tækifæri til að taka upplýsta ákvörðun, brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr. og d. liðar 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, ásamt 7. tölul. 1. gr. reglugerðar nr. 160/2009, um viðskiptahætti sem teljast undir öllum kringumstæðum óréttmætir.

ILVA ehf. hefur með því að auglýsa lækkað verð á vöru þar sem fyrra verð var ekki það verð sem varan var seld á áður en til lækkunar kom 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, ásamt 3. gr. reglna nr. 366/2008, um útsölur eða aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði.

ILVA ehf. hefur með því að auglýsa „20-40% afsláttur af öllum sófum“ án þess að tiltaka að afslátturinn gildi ekki á öllum sófum 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, ásamt 2. gr. reglna nr. 366/2008, um útsölur eða 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 ILVA 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 ILVA ehf. gert að greiða stjórnvaldssekt að fjárhæð 1.000.000 kr. (ein milljón króna) vegna brotsins. Sektina skal greiða í ríkisjóð innan þriggja mánaða frá dagsetningu ákvörðunarinnar.“

Neytendastofa, 3. desember 2025

Þórunn Anna Árnadóttir
forstjóri

Matthildur Sveinsdóttir