



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 7/2018

Fullyrðingar Tölvulistans „Aldrei aftur blekhyllki!“

I.

Málsmeðferð

1.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 28. febrúar 2018, fór stofnunin fram á skýringar Tölvulistans ehf. í tilefni auglýsinga félagsins. Í bréfinu voru gerðar athugasemdir við auglýsingu Tölvulistans ehf. á svonefndum Epson prentara þar sem fram kom fullyrðingin „Aldrei aftur blekhyllki“. Í ábendingu til Neytendastofu var á það bent að prentarinn notist við blekhyllki.

Í bréfinu var athygli vakin á ákvæðum 5. gr., 4. mgr. 6. gr., 8. gr., b. lið 1. mgr. og 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Í bréfinu vísaði Neytendastofa til þess að umrædd markaðssetning fyrirtækisins kynni að teljast í andstöðu við framangreind ákvæði laga nr. 57/2005. Fór Neytendastofa fram á að fá skýringar og athugasemdir fyrirtækisins vegna málsins auk þess sem sérstaklega var kallað eftir upplýsingum um hvaða Epson prentari væri auglýstur, hvort prentarinn þyrfti blekhyllki til notkunar og hvers vegna prentarinn væri auglýstur með fullyrðingunni „Aldrei aftur blekhyllki“.

2.

Með bréfi, dags. 8. mars 2018, bárust Neytendastofu athugasemdir og skýringar af hálfu Tölvulistans. Í bréfi fyrirtækisins kom fram að umrædd ábending byggðist á grundvallar misskilningi viðskiptavinar sem sjálfsagt væri að leiðrétta og útskýra. Hin auglýsta vara væri Epson Ecotank ET -2650 prentari og hlekkur á hann væri að finna í viðkomandi vefauglýsingum.

Þá kom fram í svari Tölvulistans að ástæðan fyrir fullyrðingunni „Aldrei aftur blekhyllki“ væri einföld. Umræddur prentari notaðist ekki við lokuð útskiptanleg blekhyllki úr plasti með föstu magni af bleki og flögu sem ætti samskipti við hugbúnað og annan vélbúnað prentarans. Hinn auglýsti prentari væri af nýlegri gerð prentara frá Epson með prenttækni sem byggði á því að prenthausinn sækir blek í stóra blektanka, sem fyllt sé á eftir þörfum úr blekflöskum, í stað hins fyrrgreinda. Þá vísaði Tölvulistinn til afrits af skjáskoti úr netverslun fyrirtækisins og benti á að munurinn á blekhyllki og blekflöskum sæist þar mjög skýrt. Líkt og fram kæmi á skjáskotinu



Þá væru fyrstu tvær vörurnar blekhylki fyrir hefðbundinn prentara með föstu blekmagni (6,4 ml) og flögu. Næstu vörur væru hinsvegar blekflöskur með miklu blekmagni (70 ml) þar sem neytandi gæti stjórnað hversu mikið magn af bleki hann setti á prentarann og þannig fækkað verslunarferðum vegna kaupa á blekhylkjum. Sá valmöguleiki væri enn fremur fyrir hendi fyrir þá sem ættu fleiri en einn EcoTank prentara að nýta eina áfyllingarflösku til þess að setja blek á fleiri prentara eftir þörfum, sem væri ekki mögulegt í prenturum með útskiptanlegum blekhylkjum.

Tölvulistinn vísaði til þess að því væri aldrei haldið fram í umræddum auglýsingum að prentarinn þyrfti ekki blek og að það geti ekki þurft að fylla á það, heldur einungis að prentarinn þurfi ekki blekhylki. Þá sé tekið fram í þeim litla texta sem komist fyrir í auglýsingunni að prentaranum fylgi mikið blek sem dugi lengi en ekki gefið í skyn að hann þurfi ekki áfyllingu þegar það klárast. Af orðalagi textans sé augljóst að prentarinn ónýtist ekki þegar blekið klárast þótt hann notist ekki við blekhylki.

Þá vísaði Tölvulistinn til útprentunar af upplýsingasíðu Epson um viðkomandi prentara þar sem merkt hefur verið sérstaklega inn af fyrirtækinu til að undirstrika þennan mun sem sé á blekhylkjum og blekflöskum. Þar sé notast við orðalagið „*No ink cartridges – easy refill tank system*“ sem á íslensku þýði „*Engin blekhylki – auðvelt blektankakerfi*“ og „*Cartridge-free printing*“ eða á íslensku „*Prentun án blekhylkja*“.

Tiltekur Tölvulistinn að þær vefauglýsingar sem ábendingin taki til hafi verið með hlekk á vörusíðu þess prentara sem var auglýstur sbr. meðfylgjandi fylgiskjal og að í nánari tæknilyngu sé skýrt talað um blekflöskur en ekki blekhylki í liðnum „*Hvað er í kassanum?*“ þar sem tilgreindar hafi verið 4 x 70 ml. stakar blekflöskur sbr. Bk, C, Y, M). Þá sé til samanburðar útprentun á vörusíðu á blekhylkjaprentara sem notast við blekhylkin tvö í fylgiskjali með erindinu en þar sé vísað til þess að prentarinn sé „*4ra hylkja*“, í nánari tæknilyngu nefnt „*hylki*“ og hvaða hylki það séu sem gangi í hann n.t.t. „*29 og 29XL*“

II. Niðurstaða

1.

Mál þetta snýr að auglýsingu Tölvulistans ehf. á prentara af gerðinni Epson. Af hálfu Neytendastofu var, í tilefni ábendinga sem stofnuninni bárust frá neytendum, farið fram á að færðar yrðu sönnur á fullyrðinguna „*Aldrei aftur blekhylki!*“. Þá var af hálfu stofnunarinnar óskað eftir upplýsingum um hvaða tegund Epson prentara væri að ræða og hvort hann notaðist við blekhylki eður ei. Til álita kæmi hvort auglýsingarnar teldust villandi samkvæmt ákvæðum laga nr. 57/2005.



Af hálfu Tölvulistans kom fram að hinn auglýsti prentari notaðist ekki við lokuð útskiptanleg blekhylki úr plasti með föstu magni af bleki og flögu sem ætti samskipti við hugbúnað og annan vélbúnað prentarans. Um væri að ræða nýlegri gerð prentara frá Epson með prenttækni sem byggði á því að prenthausinn sæki blek í stóra blektanka, sem fyllt sé á eftir þörfum úr blekflöskum. Hvergi væri því haldið fram að prentarinn þyrfti ekki blek heldur komi fram að prentaranum fylgi mikið blek sem dugi lengi en ekki gefið í skyn að hann þurfi ekki áfyllingu þegar það klárast. Af orðalagi textans sé augljóst að prentarinn ónýtist ekki þegar blekið klárast þótt hann notist ekki við blekhylki. Benti Tölvulistinn á að þær vefauglýsingar sem ábendingin taki til hafi verið með hlekk á vörusíðu þess prentara sem var auglýstur og að í nánari tæknilýsingu sé skýrt talað um blekflöskur en ekki blekhylki.

2.

Við meðferð málsins hefur athygli Tölvulistans verið vakin á ákvæðum laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

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 9. gr., sem er í III. kafla, 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 a.–g. liðum málsgreinarinnar eru tilgreindar þær röngu upplýsingar sem átt er við. Í bréfi Neytendastofu var til þess vísað að b. liður kæmi til álita í málinu. Þar segir að átt sé við rangar upplýsingar um:

„b. helstu einkenni vöru eða þjónustu, t.d. notkun, samsetningu eða árangur sem vænta má af notkun hennar, [...]“



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.

3.

Í skýringum Tölvulistans hafa komið fram skýringar á þeirri fullyrðingu sem erindið lítur að. Neytendastofa telur að unnt sé að fallast á að fullyrðingin „*Aldrei aftur blekhyllki!*“ sé sönnuð að því marki að ekki er um eiginleg blekhyllki að ræða með flögu, heldur blek í flöskum sem neytendur fylli á í prentaranum.

Neytendastofa telur aftur á móti að líta verði til fleiri þátta við mat á því hvort fullyrðingin teljist villandi og að um óréttmæta viðskiptahætti sé að ræða. Fullyrðingin „*Aldrei aftur blekhyllki!*“ er nokkuð afdráttarlaus. Fullyrðingin kann að gefa hinum almenna neytanda til kynna að ekki þurfi að skipta um blek í prentaranum eða að einhvers konar hagræði tengt bleknotkun prentarans sé fyrir hendi. Þannig er tekið fram í auglýsingunni, auk fullyrðingarinnar, að um byltingu sé að ræða í prentkostnaði og að blek sem dugi flestum í sjö ár fylgi með kaupunum. Þrátt fyrir að nánari skýringar séu veittar á vefsíðu Tölvulistans er hvergi í auglýsingunni að finna nánari útskýringu eða upplýsingar til handa neytandanum um hvað átt er við með fullyrðingunni. Framsetning auglýsingarinnar er með þeim hætti að ekki er hægt að skilja fullyrðinguna með öðrum hætti en að viðkomandi prentari notist ekki við blek, sé einnota eða að fullyrðingin sé einfaldlega röng.

Með hliðsjón af framangreindu telur Neytendastofa fullyrðingu Tölvulistans fela í sér villandi viðskiptahætti gagnvart neytendum, sbr. b. lið 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005, þar sem villandi upplýsingar eru veittar um helstu einkenni vörunnar. Er þá jafnframt um að ræða óréttmæta viðskiptahætti samkvæmt 1. mgr. 8. gr. og 5. gr. sömu laga. Er því um að ræða brot gegn 5. gr. 1. mgr. 8. gr. og b. lið 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005.



III.

Ákvörðunarorð:

„Tölvulistinn ehf., Suðurlandsbraut 26, 108 Reykjavík, hefur með birtingu fullyrðingarinnar „*Aldrei aftur blekhyli*“, brotið gegn ákvæði b. liðar 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. og 1. mgr. 8. gr., laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, er Tölvuistanum ehf. bönnuð birting fullyrðingarinnar, að viðlögum sektum skv. IX kafla laganna.

Bannið tekur gildi við dagsetningu ákvörðunar þessarar.“

Neytendastofa, 20. júní 2018

Tryggvi Axelsson
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir