

ÚRSKURÐUR
ÁFRÝJUNARNEFNDAR NEYTENDAMÁLA

MÁL NR. 6/2016

Kæra Verkfæralagersins ehf. á ákvörðun Neytendastofu nr. 33/2016.

1. Þann 10. janúar 2017 er tekið fyrir mál áfrýjunarnefndar neytendamála nr. 6/2016: Kæra Verkfæralagersins ehf. á ákvörðun Neytendastofu nr. 33/2016 frá 30. júní 2016. Í málinu úrskurða Halldóra Þorsteinsdóttir, Áslaug Árnadóttir og Egill Heiðar Gíslason.
2. Með kæru, dags. 27. júlí 2016, hefur kærandi kært til áfrýjunarnefndar neytendamála ákvörðun Neytendastofu frá 30. júní 2016 um að hann hafi brotið gegn 5. gr., 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr. og a. og f. lið 10. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu með villandi upplýsingum um verð og vörur í auglýsingum fyrirtækisins. Með ákvörðuninni var kæranda bannað að viðhafa slíka viðskiptahætti. Kærandi krefst þess að hin kærða ákvörðun verði felld úr gildi.
3. Kæruheimild er í 2. mgr. 4. gr. laga nr. 62/2005 um Neytendastofu, sbr. 4. mgr. 4. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

MÁLAVEXTIR

4. Með bréfi Neytendastofu, dags. 6. nóvember 2015, var kæranda tilkynnt að Neytendastofu hefðu borist ábendingar um villandi framsetningu verðs og söluvara í auglýsingum fyrirtækisins. Lytu ábendingarnar að því að röng verð fylgdu ljósmyndum af þeim söluhlutum sem auglýstir væru í umræddum auglýsingum. Í tilefni þessa teldi stofnunin rétt að vekja athygli kæranda á ákvæðum laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Í bréfinu var síðan vísað til 5. og 8. gr. laga nr. 57/2005 og tekið fram að viðskiptahættir séu villandi ef þeir brjóti í bága við góða viðskiptahætti gagnvart neytendum og raski eða séu líklegir til að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda.
5. Þá komi í 9. gr. fram að viðskiptahættir séu villandi ef þeir séu líklegir til að blekkja neytendur eða með þeim hætti að neytendum séu veittar rangar upplýsingar í þeim tilgangi að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um viðskipti. Hér sé m.a. átt við verð vöru eða þjónustu eða aðferð við útreikning á verði og hvort um sértíloboð eða annað verðhagræði sé að ræða og hvort það sé háð skilyrðum, sbr. d. lið 1. mgr. 9. gr. laganna. Enn fremur skuli fyrirtæki eftir því sem við á og að teknu tilliti til auglýsingamiðilsins veita upplýsingar um helstu eiginleika vörunnar eða þjónustunnar, sbr. a. lið 1. mgr. 10. gr. laganna, og endanlegt verð, sbr. f. lið sömu greinar. Loks þurfi fyrirtæki samkvæmt 4. mgr. 6. gr. laganna að geta fært sönnur á fullyrðingar sem fram komi í auglýsingum eða með öðrum hætti.

6. Í bréfinu segir síðan að samkvæmt framangreindu verði fyrirtæki að gefa upp rétt verð við þær vörur sem kynntar séu í auglýsingum. Séu verð tilgreind fyrir aðrar vörur en þær sem kynntar séu í auglýsingum kunni það að vera til þess fallið að teljast villandi og brjóta gegn framangreindum ákvæðum. Með vísan til þessa sé farið fram á að kærandi sýni fram á að þær vörur sem auglýstar hafi verið í Fréttatímanum 24. apríl 2015 og 7. júlí 2015 hafi verið seldar á auglýstu verði. Um sé að ræða vörunar reiðhjólalás, sem auglýstur hafi verið á verðinu 245 kr., vegghengdan slönguhaldara, sem auglýstur hafi verið á verðinu 870 kr., ruslatínu, sem auglýst hafi verið á 395 kr., strekkiband, sem auglýst hafi verið á 495 kr., og skóflu á 1.485 kr.
7. Þá sé farið fram á að kærandi sýni fram á að vörur sem fram komu í auglýsingum kæranda í Fréttablaðinu 4. nóvember 2015 og DV 22. október 2015 hafi verið seldar á auglýstu verði og að þær vörur, sem sýndar hafi verið í auglýsingunum, fái á því verði sem tilgreint hafi verið sem „verð frá“. Um sé að ræða ljóskastara, þar sem tilgreint verði hafi verið „verð frá 995 kr.“, vasaljós, þar sem tilgreint verði hafi verið „verð frá 395 kr.“ og ennisljós, þar sem tilgreint verði hafi verið „verð frá 595 kr.“
8. Með tölvubréfi kæranda, dags. 6. nóvember 2015, kom fram að kærandi hefði ávallt kappkostað að hafa verðmerkingar á öllum vörum í verslun sinni og að það væri honum mikilvægt að auglýsingar endurspegluðu þau verð sem í boði væru hverju sinni. Það séu talsverð vonbrigði að heyra ef einhverjum viðskiptavinum hafi fundist misbrestur þar á. Við fyrstu sýn virðist þó vera í einhverjum tilvikum um misskilning að ræða auk þess sem erfitt sé að eiga við það þegar viðskiptavinir finni ekki vörur í verslun kæranda. Það sé kæranda mikið keppikefli að þjónustustig sé mjög hátt og að viðskiptavinir fái alla þá þjónustu og ráðgjöf eins og þeir óski eftir. Það sé því miður ef sú hafi ekki verið raunin. Í framtíðinni muni kærandi gæta vel að því að auglýsingar séu ekki settar fram þannig að misskilningur hljóti af.
9. Með tölvubréfi Neytendastofu til kæranda, dags. 16. nóvember 2015, var óskað eftir því að kærandi útlistaði með nánari hætti með hvaða hætti um misskilning væri að ræða og hvernig kærandi hygðist bregðast við erindi stofnunarinnar með breytingum á auglýsingum. Svar barst með tölvubréfi kæranda, dags. 8. desember 2015. Þar tók kærandi fram að síðasta tölvubréf stofnunarinnar hefði farið fram hjá sér og að hann þyrfti að dusta rykið af málinu til þess að geta svarað með ítarlegri hætti. Óskaði kærandi eftir fresti til þessa. Með tölvubréfi Neytendastofu sama dag kom fram að gott væri að fá athugasemdirnar ekki síðar en 14. desember 2015. Ekkert svar barst frá kæranda.

ÁKVÖRÐUN NEYTENDASTOFU

10. Í niðurstöðukafla hinnar kærðu ákvörðunar eru rakin viðeigandi ákvæði laga nr. 57/2005. Þar er síðan fyrst vísað til auglýsinga kæranda í Fréttatímanum 24. apríl og 7. júlí 2015 og tekið fram að kærandi hafi ekki orðið við beiðni Neytendastofu um að sýna fram á að vörunar hafi verið boðnar til sölu á auglýstu verði. Því telji stofnunin að kærandi hafi ekki fært sönnur á að rétt verð hafi verið gefin upp fyrir þær vörur sem kynntar voru á myndum auglýsinganna. Kynning kæranda á vörunum

hafi því verið villandi og falið í sér brot gegn 5. gr., 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr., sbr. 2. mgr. 9. gr., og a. og f. lið 10. gr. laga nr. 57/2005.

11. Í ákvörðuninni segir síðan að í málinu sé einnig til þess að líta að kærandi hafi ekki sýnt fram á að vörunar sem auglýstar voru í Fréttablaðinu 4. nóvember 2015 og í DV 22. október 2015 hafi verið boðnar til sölu á auglýstu verði eða að viðkomandi vörur hafi fengist á því verði sem tilgreint hafi verið sem „verð frá“. Hafi kynning kæranda að þessu leyti einnig verið villandi og í andstöðu við fyrrgreind ákvæði. Var kæranda því bannað að viðhafa umrædda viðskiptahætti og tekið fram að búast mætti við beitingu sektar í samræmi við ákvæði IX. kafla laga nr. 57/2005 ef ekki yrði farið að banninu.

RÖKSTUÐNINGUR KÆRANDA OG ATHUGASEMDIR NEYTENDASTOFU

12. Í kæru, dags. 27. júlí 2016, kemur fram að kærandi hafi ekki haft fullnægjandi upplýsingar um hvernig málið yrði afgreitt eða framvindu þess, sem hafi orðið til þess að fullnægjandi gögn hafi ekki verið send í tíma. Meðfylgjandi séu gögn sem sýni fram á að verðupplýsingarnar í auglýsingum kæranda séu í samræmi við þau verð sem í boði séu í verslun hans. Í einhverjum tilfellum geti það hugsanlega verið óskýrt fyrir umkvörtunaraðila þegar mjög svipaðar vörur séu á boðstólum á sitthvoru verðinu. Dæmi um vöru sem kvartað hafi verið yfir sé skófla sem kosti 1.395 kr. Mjög svipaðar skóflur, sem erfitt sé að greina mun á án nánari skoðunar, kosti annars vegar 1.995 kr. og hins vegar 2.495 kr. Kærandi krefjist þess að hin kærða ákvörðun verði felld úr gildi.
13. Með bréfi áfrýjunarnefndar neytendamála, dags. 13. ágúst 2016, var Neytendastofu boðið að koma að athugasemdum við kærana. Svar barst með greinargerð stofnunarinnar, dags. 31. ágúst 2016, þar sem þess er krafist að hin kærða ákvörðun verði staðfest. Í greinargerðinni segir að hin kærða ákvörðun hafi fyrst og fremst snúist um það að vörur í auglýsingum beri rétt verð. Neytendastofa telji óheimilt að kynna vöru á verði annarrar ódýrari vöru, þ.e. að auglýsa vörutegund á „verði frá“ og birta mynd af vöru sem sé dýrari en það verð sem birt sé við hlið myndarinnar. Viðskiptahættir sem miði að því að lokka neytendur í verslun með verðum sem ekki gildi um auglýstar vörur séu að mati stofnunarinnar óréttmætir og villandi í skilningi laga nr. 57/2005. Hin kærða ákvörðun hafi bæði lotið að því að ekki hafi verið sýnt fram á að tiltekna vörur hafi verið seldar á auglýstu verði og að ekki hafi verið sýnt fram á að þær vörur sem fram hafi komið í auglýsingum með „verði frá“ væru þær vörur sem fengjust á því verði.
14. Neytendastofa bendi á að í bréfi stofnunarinnar, dags. 6. nóvember 2015, hafi m.a. verið farið fram á að kærandi sýndi fram á að vörurnar „ljóskastarar, verð frá 995 kr.“, „vasaljós, verð frá 395 kr.“, „ennisljós, verð frá 595 kr.“ og „búkkar, verð frá 2.995 kr.“, sem auglýstar hafi verið í Fréttablaðinu 4. nóvember 2015 og DV 22. október sama ár væru vörur sem fengjust á því verði sem tilgreint hafi verið sem „verð frá“. Stofnunin rengi ekki þær upplýsingar sem fram hafi komið í reikningunum sem kærandi hafi lagt fram fyrir áfrýjunarnefndinni en bendi á að engin gögn sýni að það séu vörurnar sem hafi komið fram í auglýsingunni og að þær hafi verið hægt að fá á auglýstu verði. Gögnin sýni aðeins fram á að til hafi verið vörur af þeirri vörutegund, s.s. vasaljós eða ennisljós, á auglýstu verði. Að því leytinu sé ekkert fram komið sem valdi því að fella beri hina kærðu ákvörðun

úr gildi. Þá skuli tekið fram að allar nauðsynlegar upplýsingar og leiðbeiningar um málsmeðferð hafi komið fram í bréfum Neytendastofu til kæranda, sbr. málsmeðferðarreglur III. og IV. kafla stjórnsýslulaga nr. 37/1993 og ákvæði laga nr. 57/2005.

15. Með bréfi áfrýjunarnefndarinnar, dags. 2. september 2016, var kæranda gefinn kostur á að gera athugasemdir við greinargerð Neytendastofu. Svar barst með tölvubréfi, dags. 13. sama mánaðar. Þar kemur fram meðfylgjandi séu myndir með strikamerkjum sem sýni vörur sem vísað hafi verið til í þeim nótum sem sendar hafi verið til áfrýjunarnefndarinnar og komi fram í greinargerð Neytendastofu. Með þessum gögnum vonist kærandi til að hafa sýnt fram á með fullnægjandi hætti um hvaða vörur sé að ræða og samræmi þeirra við auglýsingar kæranda. Kærandi geri sér grein fyrir að hann sé langt frá því að vera fullkominn og geri örugglega mistök eins og aðrir, en því fari fjarri að auglýsingar hafi verið settar fram vísvitandi til að blekkja neytendur. Í tilviki búkkanna vilji svo óheppilega til að þar hafi fallið út mynd af einni gerðinni af búkkunum, sem hafi verið bætt inn í síðari gerðir af auglýsingunni eftir að það uppgötvaðist. Varðandi vasaljósinn sé það svo að kærandi bjóði upp á mjög fjölbreytt úrval vasaljósa og stundum á milli 40 og 50 gerðir. Á umræddum tíma hafi verið til ljós á 295 kr. og önnur á 199 kr. en nokkur á 365 og 395 kr. Auglýst verð hafi verið „verð frá 395 kr.“ því það hafi verið einu tegundirnar sem voru til á þeim tíma og séu alla jafna til á lager.
16. Áherslan í auglýsingum kæranda hafi verið á fjölbreytileikann og breiddina í vöruúrvali og því reyni kærandi að vera með myndir af fleirum en einum vörulið þegar auglýstar séu vörur sem séu til í mörgum gerðum, auk þess sem reynt sé að nýta auglýsingaplássið til fulls með því að hafa mikið efni í auglýsingum. Kærandi hafi ekki heyrt frá viðskiptavinum að þetta valdi ruglingi en svo kunni þó að vera og sé það miður.

NIÐURSTAÐA

17. Í máli þessu leitar kærandi endurskoðunar á þeirri ákvörðun Neytendastofu að hann hafi brotið gegn 1. mgr. 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr. og a. og f. lið 1. mgr. 10. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005 með því annars vegar að hafa ekki sýnt fram á að vörur hafi verið fáanlegar á því verði sem auglýst var í auglýsingum kæranda og hins vegar að hafa ekki sýnt fram á að þær vörur, sem myndir hafi verið birtar af í auglýsingum kæranda, hafi fengist á því verði sem auglýst hafi verið sem „verð frá“. Um fyrrgreinda atriðið er til þess að líta að fyrir áfrýjunarnefndina hefur kærandi lagt fram gögn sem sýna fram á að hann hafi í reynd boðið til sölu vörur á þeim verðum sem auglýst voru í umræddum auglýsingum. Er þetta raunar viðurkennt í greinargerð Neytendastofu, þar sem segir m.a. að af framlögðum gögnum verði ráðið að kærandi hafi í reynd selt vörur á því verði sem auglýst hafi verið í hinum umdeildu auglýsingum. Ágreiningur málsins lýtur þannig einungis að síðarnefnda atriðinu, þ.e. því hvort kæranda hafi verið heimilt að verðmerkja auglýstar vörur með „verð frá“ án þess að þær vörur, sem fram komu á mynd með hverri vörutegund, væru seldar á því verði sem merkt væri sem „verð frá“.
18. Í 1. mgr. 8. gr. laga nr. 57/2005 segir að viðskiptahættir séu óréttmætir ef þeir brjóta í bága við góða viðskiptahætti gagnvart neytendum og raska verulega eða eru líklegir til að raska verulega

fjárhagslegri hegðun neytenda. Þá kemur fram að viðskiptahættir sem brjóti í bága við ákvæði III. kafla laganna séu alltaf óréttmætir. Ákvæði 9. og 10. gr. eru hluti af III. kafla laganna. Samkvæmt 1. mgr. 9. gr. eru viðskiptahættir 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 viðskipti. Samkvæmt d. lið 1. mgr. 9. gr. er hér m.a. átt við rangar upplýsingar um verð vöru eða þjónustu eða aðferð við útreikning á verði og hvort um sértíloboð eða annað verðhagræði sé að ræða og hvort það sé háð skilyrðum. Samkvæmt 1. mgr. 10. gr. skal fyrirtæki sem hyggst auglýsa eða beita öðrum slíkum viðskiptaaðferðum vegna tiltekinnar vöru eða þjónustu síðan, eftir því sem við á og að teknu tilliti til auglýsingamiðilsins sem nýttur er, meðal annars veita upplýsingar um helstu eiginleika vörunnar og endanlegt verð, þ.m.t. virðisaukaskatt og önnur opinber gjöld, sbr. a. og f. liði málgreinarinnar.

19. Vegna athugasemda kæranda um að hann hafi ekki verið upplýstur um framvindu málsins og því ekki getað komið að athugasemdum sínum í tíma skal á það bent að kærandi var upplýstur um að mál hans væri til meðferðar með bréfi Neytendastofu, dags. 6. nóvember 2015, og kom þar fram að um brot á lögum nr. 57/2005 kynni að vera að ræða. Með öðru bréfi, dags. 16. nóvember 2015, óskaði stofnunin síðan eftir frekari upplýsingum um þann misskilning sem kærandi lýsti í svarbréfi sínu við fyrsta bréfi stofnunarinnar. Kærandi svaraði því bréfi með tölvubrési, dags. 8. desember 2015, þar sem hann lýsti því að bréf Neytendastofu hefði farið fram hjá sér og að hann þyrfti að dusta rykið af málinu. Óskaði kærandi eftir fresti í því skyni og var fallist á það af hálfu stofnunarinnar. Engar frekari skýringar eða athugasemdir bárust hins vegar frá kæranda. Samkvæmt þessu gafst kæranda fullt ráðrúm til þess að bregðast við erindi Neytendastofu og verður ekki fallist á það með honum að skortur hafi verið á því að málsmeðferðarreglur stjórnisýsluréttar væru virtar.
20. Af framangreindum ákvæðum laga nr. 57/2005 leiðir að gefi fyrirtæki upp verð á tiltekinni vöru í auglýsingu verður auglýst verð bæði að vera hið rétta og endanlega verð sem viðkomandi vara fæst á. Þá er í auglýsingum óheimilt að veita rangar, ófullnægjandi eða villandi upplýsingar sem eru líklegar til þess að hafa áhrif á eftirspurn eða framboð vara. Ákvæðin girða á hinn bóginn ekki fyrir að sá háttur sé hafður á auglýsingum að birt sé mynd af tilteknum vöruflokki og vísað til söluverðs undir formerkjunum „verð frá“ sé þess á annað borð gætt að orðið „frá“ komi skýrlega fram, þannig að ljóst megi vera að tilgreint verð sé einungis lægsta mögulega verðið, og ekki er á annan hátt gefið til kynna að dýrari vara fái á því verði. Verður enda að ætla að hinn dæmigerði neytandi skilji orðin „verð frá“ sem svo að það verð sem komi fram sé lægsta mögulega verðið, þ.e. það verð sem fái fyrir ódýrustu vöruna í viðkomandi vöruflokki, en að einnig séu fáanlegar dýrari tegundir innan sama vöruflokks. Enda þótt ekki sé útilokað að þess háttar framsetning kunni í vissum tilvikum að vera villandi er það mat nefndarinnar, eins og hér stendur á, þar sem um er að ræða margar litlar myndir af hinum ýmsu vörutegundum og verðið tilgreint sem „verð frá“, að ólíklegt verði að telja að neytendur hafi gert ráð fyrir því að vörunar sem mynd var birt af hafi verið á því verði sem merkt var „verð frá“. Í öllu falli verður að telja ólíklegt að auglýsingarnar hafi valdið slíkum misskilningi að áhrif hafi haft á ákvörðun

neytenda um viðskipti eða raskað verulega fjárhaglegri hegðun þeirra. Verður þannig ekki fallist á að kærandi hafi viðhaft óréttmæta viðskiptahætti sem fari í bága við fyrrgreind ákvæði laga nr. 57/2005. Samkvæmt þessu verður hin kærða ákvörðun felld úr gildi.

ÚRSKURÐARORÐ:

Hin kærða ákvörðun er felld úr gildi.

Halldóra Þorsteinsdóttir

Áslaug Árnadóttir

Egill Heiðar Gíslason