



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 4/2008

## **Kvörtun Radix ehf. yfir auglýsingum Svefns og heilsu ehf.**

### **I.**

#### **Málsmeðferð**

##### **1.**

Með erindi, dags. 6. júlí 2007, til Neytendastofu kvartar Radix ehf. yfir fullyrðingum sem fram koma í auglýsingum Svefns og heilsu sem birst hafa í blöðum, tímaritum, kynningarbæklingum og á vefsíðu fyrirtækisins. Gerð er sú krafa að Svefn og heilsu verði bannað að birta auglýsingarnar enda brjóti þær í bága við 5., 6. og 7. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með óréttmætum viðskiptaháttum og gagnsæi markaðarins.

Í erindinu eru fullyrðingunum raðað í fjóra liði.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 9. júlí 2007, var erindi Radix sent Svefni og heilsu til umsagnar. Svar barst með bréfi, dags. 18. júlí 2007, þar sem svarað er hverjum lið fyrir sig í sömu röð og í erindinu.

I. Í auglýsingum Svefns og heilsu segir m.a. um Chiropractic heilsudýnur:

- 1) Að þær séu bestar skv. stærstu samtökum kírópraktora í heimi.

Kvartandi bendir á að vissulega njóti dýnan vottunar samtakanna en um sé að ræða gagnkvæman samning sem geri ráð fyrir þóknun fyrir kírópraktora sem koma vörunni á framfæri og geti þeir því ekki verið hlutlausir. Þá feli vottunin á engan hátt í sér að samtökin telji dýnuna þá bestu og verði að leggja það á auglýsanda að færa sönnur á fullyrðinguna.

Í svari Svefns og heilsu segir að American Chiropractic association (ACA) leiti að gæðavörum sem skari fram úr öðrum, hvað varðar gæði, til þess að mæla með. Því telji Svefn og heilsa að réttlæt看legt sé að notast við efsta stig lýsingarorðs um að Chiropractic heilsudýnur séu þær bestu skv. stærstu samtökum kírópraktora í heimi.



- 2) Að dýnurnar séu þær einu sem þróaðar séu og viðurkenndar af amerísku og kanadísku kírópraktorasmötunum (ACA og CCA).

Kvartandi telur fullyrðinguna ranga þar sem dýnurnar séu þróaðar af framleiðendum þeirra, Springwall. Framsetningin sé því ónákvæm, villandi og ófullnægjandi og beri Svefn og heilsu að færa sönnur á fullyrðinguna.

Til stuðnings við fullyrðingunni vísar Svefn og heilsa á vefsíðu Springwall þar sem segir „All doctor Approved Chiropractic Sleep sets are developed in accordance with the following specification of the postural Committees of CCA and the ACA“

- 3) Að yfir 32.000 kírópraktorar mæli með Chiropractic, þar með þeir íslensku.

Kvartandi telur framsetningu fullyrðingarinnar villandi og ófullnægjandi og krefst þess að Svefn og heilsa færi sönnur fyrir henni.

Til stuðnings fullyrðingunni vísar Svefn og heilsa í heimasíðu Springwall þar sem fram kemur að CCA mæli með Chiropractic dýnum. Með bréfinu fylgdi einnig meðmælabréf Egils Þorsteinssonar kírópraktors.

II. Í auglýsingum Svefn og heilsu segir að IQ-Care heilsudýnur og heilsukoddar séu með opnari efniseiginleika en flestar vörur úr skyldum efnum og andi því betur, aðlagist hraðar að líkamanum en flest rúm úr skyldum efnum og að í dýnunum og koddunum sé ein sterkasta efnablanda sem þróuð hafi verið og endist því lengur en skyldar vörur.

Kvartandi telur framsetninguna ósanngjarna bæði gagnvart neytendum og keppinautum, fullyrðingarnar séu rangar og framsetning villandi og ófullnægjandi.

Í svari Svefn og heilsu segir að í auglýsingunni sé ekki notað efsta stig lýsingarorðs. Framleiði framleiðandinn fjöldann allan af öðrum vörum úr skyldum efnum og hafi prófanir sýnt að IQ-Care hafi yfirburði á þessu sviði.

III. Í auglýsingum Svefn og heilsu segir að S-Cape Wallhugger sé mest seldi botn í heimi og mest seldi ameríski botn í heimi og að öll liðamót séu gerð úr flugvélaplasi.

Kvartandi bendir á að auglýsandi hafi ekki fært sönnur fyrir fullyrðingunum og að liðamótin séu úr málmum en ekki flugvélaplasi



Í svari Svefn og heilsu segir að á heimasíðu framleiðanda komi fram að þeir séu þeir stærstu í heimi á stillanlegum rúmum. Þá séu liðamótin úr næloni sem að sögn framleiðanda sé það sama sem notað sé í smíði smærri flugvéla. Fullyrðingunni verði hins vegar breytt svo hún standist þær kröfur sem gerðar séu til auglýsinga.

IV: Þá segir að Proflex sé mest selda stillanlega rúmið á Íslandi og að Biflex sé mest selda stillanlega rúmið í heimi.

Kvartandi bendir á að auglýsanda beri að sanna fullyrðingar sem hafa að geyma lýsingarorð í efsta stigi.

Í svari Svefn og heilsu segir að framleiðandi hafi ákveðið að breyta nafni á rúminu og að fullyrðingin verði leiðrétt til samræmis við lög nr. 57/2005.

## 2.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 7. nóvember 2007, var aðilum málsins send gagnaskrá og gefinn kostur á að koma að frekari athugasemdum óski þeir þess.

Með bréfi, dags. 23. nóvember 2007, ítrekaði Radix kröfur sínar og kvartaði einnig yfir nýjum auglýsingum Svefn og heilsu þar sem notað væri slagorðið „veldu það besta“. Kvartandi telur að það vísi til þess að Svefn og heilsa bjóði það besta en hafi þó ekki sýnt fram á það. Þá komi orðið „besta“ einnig margfalt fram í auglýsingum Svefn og heilsu.

Bréf Radix var sent Svefn og heilsu til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 26. nóvember 2007.

## 3.

Svar við bréfi Neytendastofu, dags. 7. nóvember 2007, barst frá Svefn og heilsu dags. 10. desember 2007.

Í bréfinu komu einnig fram svör við bréfi Radix, dags. 23. nóvember 2007. Þar segir að slagorðin „veldu það besta“ vísi ekki til þess að það besta fái hjá Svefn og heilsu. Þvert á móti sé um að ræða áskorun til neytenda að velja sér það besta. Um IQ-Care heilsudýnur segi í auglýsingu að hún sé ein sú besta í heimi og sé því ekki um afgerandi fullyrðingu að ræða. Þá segir einnig að hún sé með „okkar bestu“ dýnum og sé þar átt við Svefn og heilsu og þær dýnur sem sú verslun bjóði upp á. Um fullyrðinguna „sá nýjasti og besti frá Leggett“ segir í svarinu að það vísi til þessa tiltekna framleiðanda og geti fullyrðingin því ekki verið skilin sem svo að hann sé betri en aðrir botnar frá öðrum framleiðendum. Orðaval Radix sé sambærilegt við slagorðið „Dýpsta



slökun, hvíld og svefn sem völ er á frá Tempur“ sem fram komi í auglýsingum Betra baks sem rekið sé af Radix.

#### 4.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 11. desember 2007, var aðilum málsins tilkynnt að gagnaöflun væri lokið.

### III

#### Niðurstaða

##### 1.

Í máli þessu kvartar Radix ehf. yfir ýmsum fullyrðingum sem fram koma í auglýsingum Svefn og heilsu ehf. Að mati Radix eru fullyrðingarnar ýmist rangar, villandi eða ósanngjarnar og því brot á 5., 6. og 7. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með óréttmætum viðskiptaháttum og gagnsæi markaðarins.

Í 5. gr. laganna er um það fjallað að óheimilt sé að hafast nokkuð það að sem brýtur í bága við góða viðskiptahætti í atvinnustarfsemi eins og þeir eru tíðkaðir eða eitthvað það sem óhæfilegt er gagnvart hagsmunum neytenda. Ákvæðið er almenn vísiregla að því er varðar viðskiptasiðferði og er ætlað að stuðla að góðum siðum í viðskiptum. Ákvæði 6. og 7. gr. laganna setja auglýsendum skilyrði sem auglýsingar verða að uppfylla.

Mál þetta snýr að fullyrðingum í auglýsingum. Þar sem 6. og 7. gr. laga nr. 57/2005 setja auglýsingum sérstakar skorður telur Neytendastofa þær eiga við í málinu. Þar sem löggin hafa að geyma sérstök ákvæði sem beinast eingöngu að auglýsingum telur Neytendastofa almennt ákvæði 5. gr. ekki eiga við í málinu.

##### 2.

Ákvæði 6. gr. laga nr. 57/2005 er svohljóðandi:

*„Óheimilt er að veita rangar, ófullnægjandi eða villandi upplýsingar í auglýsingum eða með öðrum hætti eða beita öðrum slíkum viðskiptaaðferðum sem sama marki eru brenndar, enda séu upplýsingar þessar og viðskiptaaðferðir fallnar til að hafa áhrif á eftirspurn eða framboð vara, fasteigna, þjónustu eða annars þess sem haft er á boðstólum í atvinnustarfsemi sem lög þessi taka til.*

*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 6. gr. er tekið fram að hún taki til upplýsinga í hvaða formi sem er enda séu þær til þess fallnar að hafa áhrif á eftirspurn vara. Upplýsingar sem koma fram á heimasíðum fyrirtækja um eiginleika vöru og þjónustu sem fyrirtækið býður falla undir 6. gr. Þannig má ráða að fyrirtæki verða að gæta þess hvaða upplýsingar koma þar fram og að þær séu ekki ósanngjarnar gagnvart keppinautum eða neytendum. Samkvæmt túlkun Neytendastofu á greininni ber auglýsanda að geta sannað fullyrðingar þær sem fram koma í auglýsingu á auðveldan og hlutlausan hátt. Þannig er það auglýsanda og seljanda vöru að sanna að fullyrðingar og upplýsingar þær sem hann lætur fylgja vöru sinnu séu sannar, enda á hann oftast mun auðveldara með að sanna það atriði en stjórnvöld og er þetta meginreglan um sönnunarbyrði á þessu sviði.

Í 7. gr. er fjallað um samanburðarauglýsingar. Skv. greininni eru samanburðarauglýsingar allar þær auglýsingar sem beint eða óbeint vísa til keppinautar eða vöru eða þjónustu sem keppinautur býður. Samanburðarauglýsingar eru heimilar uppfylli þær nánar tiltekin skilyrði 7. gr. og mega þær því t.d. ekki vera villandi. Þar sem Svefn og heilsa setur fram fullyrðingar um sérstaka eiginleika auglýstu varanna umfram aðrar vörur er fyrirtækið með því óbeint að vísa til keppinauta og á 7. gr. því við í þessu máli.

### 3.

Verður nú fjallað um hvern lið kvörtunarinnar.

#### I.

1. Að Chiropractic heilsudýnur séu bestar skv. stærstu samtökum kírópraktora í heimi.

Svefn og heilsa hefur í gögnum málsins sýnt fram á að þeir kírópraktorar sem fullyrðingarnar vísa til hafi mælt með Chiropractic heilsudýnum og að stefna þeirra sé að mæla aðeins með vörum sem standast kröfur þeirra. Neytendastofa telur hins vegar að viðurkenningin feli ekki í sér að kírópraktorarirnir hafi talið dýnuna þá bestu og hefur Svefn og heilsu ekki tekist að sýna fram á það með öðrum hætti. Fullyrðingin er því brot á 6. gr. laga nr. 57/2005.

2. Að Chiropractic heilsudýnur séu þær einu sem þróaðar séu og viðurkenndar af amerísku og kanadísku kírópraktorasamtökunum.

Svefn og heilsa hefur í gögnum málsins sýnt fram á að Chiropractic heilsudýnan sé þróuð í samvinnu kírópraktora og framleiðanda. Fullyrðingin felur hins vegar í sér að umrædd dýna sé þróuð einungis af kírópraktorum og að hún sé sú eina sem þróuð sé með þeim hætti. Að mati Neytendastofu hefur ekki verið sýnt fram á það með óyggjandi hætti og er fullyrðingin því brot á 6. gr. laga nr. 57/2005.



3) Að yfir 32.000 kiropraktorar mæli með Chiropractic, þar með þeir íslensku.

Með vísan til heimasíðu framleiðanda og meðmælabréfs eins íslensks kiropraktors hefur Svefn og heilsa sýnt fram á að ótiltekinn fjöldi kiropraktora hafi mælt með dýnunni. Að mati Neytendastofu ber staðhæfingin það með sér að flestir íslenskir kiropraktorar mæli með dýnunni. Fyrirtækið hefur ekki sýnt fram á það og heldur ekki að 32.000 kiropraktorar mæli með henni. Er fullyrðingin því brot á 6. gr. laga nr. 57/2005.

II. Að IQ-Care heilsudýnur og heilsukoddar séu með opnari efniseiginleika en flestar vörur úr skyldum efnunum og andi því betur, aðlagist hraðar að líkamanum en flest rúm úr skyldum efnunum og að í dýnunum og koddunum séu ein sterkasta efnablanda sem þróuð hafi verið og endist því lengur en skyldar vörur.

Í gögnum málsins hefur Svefn og heilsa að mati Neytendastofu sýnt fram á að IQ-Care heilsudýnur séu opnar og andi vel, aðlagist líkamanum og séu úr sterku efni. Að mati Neytendastofu hefur hins vegar ekki verið sýnt fram á að þessir eiginleikar séu ekki til staðar í flestum öðrum rúmum úr skyldum efnunum eða að eiginleikarnir séu meiri í IQ-Care heilsudýnu. Er fullyrðingarnar því brot á 6. gr. laga nr. 57/2005.

III. Að S-Cape Wallhugger sé mest seldi botn í heimi, mest seldi ameríski botn í heimi og að öll liðamót séu gerð úr flugvélaplasti.

Svefn og heilsa vísuðu í heimasíðu framleiðanda fullyrðingunni til stuðning. Neytendastofa telur það hins vegar ekki nægilegt til sönnunar fullyrðingunni um mest selda botn í heimi og Ameríku að vísa til heimasíðu framleiðanda. Að mati Neytendastofu eru fullyrðingarnar því brot á 6. gr. laga nr. 57/2005. Í bréfi Svefns og heilsu kemur fram að fullyrðing þess efnis að öll liðamót S-Cape Wallhugger séu úr flugvélaplasti hafi verið leiðrétt. Við skoðun Neytendastofu á vefsíðu Svefns og heilsu kom í ljós að fullyrðingin hafi hins vegar hvorki verið leiðrétt né fjarlægð. Er fullyrðingin því brot á 6. gr. laga nr. 57/2005.

IV. Að Proflex sé mest selda stillanlega rúmið á Íslandi og að Biflex sé mest selda stillanlega rúmið í heimi.

Í gögnum málsins kemur fram að Svefn og heilsa hygðist leiðrétta fullyrðinguna og færði því ekki sönnur fyrir henni. Við skoðun Neytendastofu kom hins vegar í ljós að henni hafi ekki verið breytt eða hún fjarlægð af vefsíðu fyrirtækisins. Er fullyrðing því brot á 6. gr. laga nr. 57/2005, sbr. III. liður.



Kvartandi kvartaði einnig yfir fullyrðingum Svefn og heilsu með lýsingarorði í efsta stigi. Neytendastofa telur langsótt sú skýring að slagorðin „veldu það besta“ séu tilmæli til neytenda um að velja það besta óháð því í hvaða verslun það sé. Neytendastofa telur slagorðin vísa til þess að auglýsandi bjóði það besta og hefur Svefn og heilsa ekki sannað þá fullyrðingu sína. Slagorðið eru því brot á ákvæðum 6. gr. laga nr. 57/2005 sem og a. lið 2. mgr. 7. gr. laganna.

Svefn og heilsa hefur einnig notast við fullyrðingarnar að IQ-Care heilsudýna sé „ein sú besta“, að Proflex sé „Hjónarúm með okkar bestu IQ-Care heilsudýnu“ og að S-Cape wallhugger sé „sá nýjasti og besti frá Leggett“. Þrátt fyrir að í fullyrðingunum sé notað lýsingarorð í efsta stigi er það mat Neytendastofu að eins og þær eru settar fram feli þær ekki í sér samanburð, skv. 7. gr. laga nr. 57/2005, og séu ekki ósanngjarnar eða villandi gagnvart neytendum eða keppinautum, skv. 6. gr. laganna.

#### 4.

Auglýsingar sem innihalda ósannaðar fullyrðingar gefa neytendum rangar og villandi upplýsingar sem settar eru fram til að hafa áhrif á eftirspurn vara. Þá eru slíkar auglýsingar ósanngjarnar gagnvart neytendum og keppinautum þar sem verið er að skírskota til óviðkomandi mála. Neytendastofa tekur fram að fyrirtæki verða að tryggja að allar forsendur fullyrðinga sem birta á í auglýsingum liggi fyrir áður en ráðist er í gerð auglýsinga. Þannig er ekki nægjanlegt að taka til við að afla gagna eftir að athugasemdir berast við auglýsingar.

Í máli þessu hefur Svefn og heilsu ekki tekist að færa sönnur fyrir öllum fullyrðingum sínum og hefur fyrirtækið því brotið gegn ákvæðum 6. og 7. gr. laga nr. 57/2005.



#### IV. Ákvörðunarorð

„Svefn og heilsa ehf., Engjateigi 17-19, Reykjavík, braut gegn ákvæðum 6. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með óréttmætum viðskiptaháttum og gagnsæi markaðarins með fullyrðingunum að „Chiropractic heilsudýnur séu þær bestu skv. stærstu samtökum kiropraktora í heimi“, að „Chiropractic heilsudýnur séu þær einu sem þróaðar séu og viðurkenndar af amerísku og kanadísku kiropraktorasamtökunum“, að „yfir 32.000 kiropraktorar mæli með Chiropractic heilsudýnur þar á meðal þeir íslensku“, að „IQ-Care heilsudýnur og heilsukoddar séu með opnari efniseiginleika en flestar vörur úr skyldum efnunum og andi því betur, aðlagist hraðar líkamanum en flest rúm úr skyldum efnunum og séu ein sterkasta efnablanda sem þróuð hafi verið og endist því lengur en skyldar vörur“, að „S-Cape Wallhugger sé mest seldi botn í heiminum, mest seldi ameríski botn í heiminum og að öll liðamót séu úr flugvélaplasti“ og að „Biflex sé mest selda stillanlega rúmið“. Þá braut Svefn og heilsa ehf. gegn ákvæðum 6. gr. og a. lið. 2. mgr. 7. gr. laga nr. 57/2005 með slagorðinu „veldu það besta“.

Með vísan til 2. mgr. 16. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með óréttmætum viðskiptaháttum og gagnsæi markaðarins bannar Neytendastofa Svefni og heilsu ehf. að nota fullyrðingarnar í auglýsingum og á vefsíðu fyrirtækisins að viðlögðum sektum, skv. heimild í V. kafla laga nr. 57/2005.

**Bannið tekur gildi fjórum vikum eftir birtingu ákvörðunarinnar.“**

Neytendastofa, 19. febrúar 2008