



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 38/2012

Ákvörðun um stjórnvaldssekt vegna Tax Free auglýsinga Hagkaups

I.

Málsmeðferð

1.

Með bréfi Neytendastofu til Hagkaups, dags. 15. maí 2012, var Hagkaup gefinn kostur á að koma að skýringum eða athugasemdum áður en tekin yrði ákvörðun um sekt vegna meintra brota félagsins á ákvörðun Neytendastofu nr. 47/2011.

Í bréfinu var til þess vísað að með ákvörðun nr. 47/2011 hafi Neytendastofa komist að þeirri niðurstöðu að Hagkaup hafi brotið gegn ákvæðum 5. gr., 2. mgr. 6. gr., 8. gr. og d. lið 1. mgr. 9. 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 auglýsingum um Tax Free afslátt án þess að afsláttarprósenta hafi verið tilgreind.

Hagkaup hafi verið bannað að viðhafa viðskiptahættina og í ákvörðuninni um það fjallað að í öllu kynningarefni, þar með talið á sölustað, skyldi samhliða kynningu á Tax Free koma fram hvert prósentuhlutfall afsláttarins væri. Ákvörðunin hafi ekki verið kærð til áfrýjunarnefndar neytendamála.

Í bréfinu segir að með bréfi Neytendastofu, dags. 29. ágúst 2011, hafi stofnunin óskað eftir upplýsingum um það á hvaða hátt Hagkaup hafi brugðist við ákvörðuninni. Í svari Hagkaups hafi Neytendastofu verið gerð grein fyrir ráðstöfunum Hagkaups.

Þann 26. mars 2012, hafi Neytendastofa sent Hagkaup bréf vegna auglýsinga verslunarinnar sem birtust á vef Morgunblaðsins, mbl.is, í tilefni af Tax Free dögum þar sem afsláttarprósenta hafi ekki verið getið. Málið hafi verið látið niður falla án frekari aðgerða enda myndi Hagkaup breyta öllum netborðum sínum og tiltaka sérstaklega þá verðlækkun sem veitt væri. Hagkaup myndi einnig ítreka við allar verslanir sínar að skilti sem notuð væru í verslunum skuli sýna neytendum sambærileg skilaboð.



Þá segir í bréfi Neytendastofu að Hagkaup hafi boðið neytendum Tax Free afslátt af ýmsum vörum dagana 10. – 14. maí 2012, skv. auglýsingum. Starfsmaður Neytendastofu hafi komið í verslun Hagskaups í Skeifunni að kvöldi 11. maí og tekið eftir því að mjög víða í versluninni væru kynningarmiðar með upplýsingum um Tax Free helgi en á fæstum þeirra væri afsláttarprósentan tilgreind. Þá væru í glugga verslunarinnar stórir auglýsingaborðar þar sem ekki komi fram afsláttarprósentan. Starfsmaðurinn hafi einnig gengið hjá verslun Hagkaups í Smáralind þann 12. maí og sami háttur hafi verið á auglýsingum.

Þar sem ljóst væri að Hagkaup hafi brotið gegn ákvörðun stofnunarinnar nr. 47/2011 og í ljósi þess að ekki væri um fyrsta brot að ræða teldi Neytendastofa nauðsynlegt að leggja stjórnvaldssekt á félagið.

2.

Svar Hagkaups barst með bréfi, dags. 25. maí 2012. Í bréfinu segir að Hagkaup sé ósammála því mati Neytendastofu að nauðsynlegt sé að leggja stjórnvaldssekt á fyrirtækið vegna þeirra merkinga sem vísað sé til í bréfi Neytendastofu. Þær myndir sem fylgt hafi bréfi Neytendastofu séu fremur óskýrar, en merkingar á myndunum liggi til grundvallar í málinu. Til að mynda sé ómögulegt að greina af myndunum hvort rétt sé að merkingar í Smáralind hafi verið án umræddrar áprentunar. Af myndunum að dæma megi þó að minnsta kosti ráða, að í gluggum verslunar Hagkaups í Skeifunni (og mögulega Smáralind) hafi verið um að ræða bæði merkingar með og án upplýsinga um 20,32% afslátt og þær verið hlið við hlið. Hafi því a.m.k. hvergi verið stakar merkingar þar sem afsláttarprósentunnar væri ekki getið. Hagkaup fullyrði að í öllum prentuðum auglýsingum í fjölmiðlum sem birst hafi umrædda helgi hafi verið getið um 20,32% afslátt.

Munurinn á þeim merkingum í gluggum verslananna sem höfðu áprentaða afsláttarprósentu og höfðu hana ekki sé sá, að þær merkingar sem ekki höfðu afsláttarprósentuna áprentaða séu almennar tilkynningar um að í gangi sé Tax Free helgi í verslunum. Hinar merkingarnar, þar sem sannanlega hafi verið tilgreind afsláttarprósentan, hafi að geyma nánari upplýsingar um það til hvaða vara afslátturinn nái og um að vara lækki um sem nemur álögðum virðisaukaskatti. Hagkaup telji að almennar merkingar um „Tax Free helgi“, þar sem ekki komi fram afsláttarprósentan, brjóti ekki gegn ákvörðun nr. 47/2011. Þær merkingar hafi ekki haft að geyma fullyrðingar um verðlækkun um sem nemi álögðum virðisaukaskatti eða annað slíkt, heldur aðeins tilkynninguna „Tax Free helgi“. Vandséð sé að taka þurfi fram á tilkynningum um Tax Free helgi, sem ekki innihaldi fullyrðingu um að varan sé seld á verði sem jafngildi afnámi virðisaukaskatts, að afsláttur sá sem sé veittur, sé 20,32%. Almenn tilkynning um Tax Free helgi jafngildi aðeins almennri tilkynningu um útsölu. Ekki sé óheimilt að auglýsa með almennum hætti að í gangi sé útsala í verslun.

Hagkaup fái ekki séð hvaða munur sé á almennri tilkynningu um Tax Free helgi og til dæmis venjulegri útsölumerkingu, þar sem einfaldlega komi fram orðið „útsala“, sem gefi til kynna að almenn verðlækkun sé í gangi í viðkomandi verslun. Óhætt sé að fullyrða að allar verslanir



sem á annað borð auglýsi útsölur, geri það bæði með því að auglýsa veittan afslátt og einnig með almennum tilkynningum um að í gangi sé útsala, án þess að einhver ákveðin afsláttarprósenta sé tilgreind. Slíkar merkingar hafi ekki verið taldar brjóta gegn ákvæðum laga nr. 57/2005.

Hagkaup bendi á að auk hinna almennu tilkynningar hafi rækilega verið tekið fram í öllum auglýsingum fyrirtækisins, sem og á merkingum inni í versluninni og á gluggum þeim sem starfsmaður Neytendastofu ljósmyndaði, að afnám virðisaukaskatts jafngilti 20,32% verðlækkun. Hagkaup árétti að á þeim stöðum, sem vísað sé til í bréfi Neytendastofu, hafi verið fjölmargar merkingar þar sem afsláttarprósenta hafi verið tilgreind. Að mati Hagkaups sé afar ólíklegt að merkingar um 20,32% afslátt hafi farið framhjá neytendum.

Hagkaup telji að ef almennar merkingar og tilkynningar um Tax Free daga eða Tax Free helgi, sem ekki hafi að geyma fullyrðingar um „afnám virðisaukaskatts“ o.þ.u.l., brjóti í bága við ákvæði laga nr. 57/2005, sé um afdrifaríka stefnumörkun Neytendastofu að ræða. Þá verði ekki lengur heimilt að koma þeim almennu skilaboðum til neytenda að útsala sé í gangi í verslun, nema tilgreina alltaf allar afsláttarprósentur. Það hlyti einnig að gilda um auglýsingar sem birtar séu í ljósvakamiðlum. Hagkaup telji þá takmörkun ganga of langt og vera hvorki í samræmi við ákvæði laga nr. 57/2005 né niðurstöður ákvörðunar Neytendastofu nr. 47/2011.

Allra síst telji Hagkaup „nauðsynlegt“ að leggja stjórnvaldssekt á fyrirtækið í máli þessu. Augljóst sé að Hagkaup hafi lagt sig mjög fram um að fylgja fyrirmælum ákvörðunar nr. 47/2011. Í öllum prentuðum auglýsingum í fjölmiðlum sé að finna upplýsingar um að veittur afsláttur sé 20,32%. Þessar merkingar sé einnig að finna um alla verslunina. Þær sé einnig að finna á merkingum utan á versluninni, sem myndir Neytendastofu beri með sér. Jafnvel þótt inn á milli hafi verið almennar tilkynningar sem ekki hafi að geyma umrædda afsláttarprósentu fái Hagkaup ekki séð að rök standi til þess að nauðsynlegt sé að beita stjórnvaldssektarheimild laganna. Í þessu sambandi árétti Hagkaup að gæta beri hófs við meðferð stjórnvalds, sbr. 12. gr. stjórnsýslulaga nr. 37/1993.

3.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 11. júní 2012, tilkynnti stofnunin Hagkaup að gagnaöflun málsins væri lokið.

II.

Niðurstaða

1.

Í máli þessu kemur til álita hvort Hagkaup hafi brotið gegn ákvörðun Neytendastofu nr. 47/2011 með auglýsingum í verslunum sínum um Tax Free helgi án þess að fram kæmi afsláttarprósenta. Þá kemur til álita hvort lögð skuli stjórnvaldssekt á félagið. Af hálfu



Hagkaups er því hafnað að brotið hafi verið gegn ákvörðuninni eða að lögð skuli sekt á félagið. Það sé hvorki í samræmi við ákvæði laga nr. 57/2005 né ákvörðun nr. 47/2011 að almennar merkingar og tilkynningar um Tax Free helgi skuli innihalda upplýsingar um afsláttarprósentu. Þá hafi hvergi staðið einar og sér auglýsingar um afsláttinn án þess að afsláttarprósenta kæmi fram. Í öllum auglýsingum Hagkaups hafi þess verið gætt að rækilega kæmi fram hvert hlutfall afsláttarprósuntunnar væri.

Í niðurstöðum ákvörðunar nr. 47/2011 segir að í ljósi þess að Neytendastofu berast reglulega ábendingar og fyrirspurnir frá neytendum þar sem þeir telji að Tax Free afsláttur eigi að nema 25,5% og þeirrar afdráttarlausu og skýru skyldu til að tilgreina prósentuhlutfall lækkunar, skv. 4. gr. reglna nr. 366/2008 telji:

„Neytendastofa nauðsynlegt að þess sé getið bæði á sölustað sem og í auglýsingum fyrir Tax Free að prósentuafslátturinn nemi 20,32%. Stofnunin telur í því sambandi ekki fullnægjandi að vísa til þess að um sé að ræða afslátt sem samsvari virðisaukaskatti.“

Taldi stofnunin auglýsingar og kynningu Hagkaups á Tax Free brjóta gegn ákvæðum 5. gr., 2. mgr. 6. gr., 8. gr. og d. lið 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 sem og ákvæði 4. gr. reglna nr. 366/2008. Neytendastofa hefur því þegar tekið afstöðu til þess að Hagkaup skuli ávallt tilgreina afsláttarprósentu samhliða upplýsingum um Tax Free og kemur það ekki til frekari skoðunar í máli þessu. Vegna athugasemda Hagkaups skal þó tekið fram að Neytendastofa telur ekki hægt að jafna auglýsingu eða almennri kynningu um „Tax Free daga“ eða „Tax Free helgi“ við auglýsingu um að verslun bjóði vörur á útsölu eða tilboði án þess að afsláttarprósenta sé tilgreind. Hugtakið „Tax Free“ felur í sér ákveðna prósentu og eins og fjallað var um í ákvörðun nr. 47/2011 telur Neytendastofa vísun til hennar án þess að afsláttarprósenta sé einnig tilgreind ósanngjarna og villandi gagnvart neytendum.

Á sölustöðum Hagkaups, a.m.k. í Skeifunni og Smáralind, voru auglýsingar í gluggum og inni í verslun þar sem ekki var af finna upplýsingar um afsláttarprósentu. Neytendastofa vill einkum vísa til auglýsinga sem komið var fyrir í glugga verslunarinnar í Skeifunni. Um var að ræða stóran auglýsingaborða án upplýsinga um afsláttarprósentu. Auglýsingar í stærð A4 þar sem í mjög smáu lettri kemur fram afsláttarprósenta 20,32% eru ekki sýnilegar af bílastæði verslunarinnar í sama mæli og stór auglýsingaborði.

Neytendastofa telur því ótvírætt að Hagkaup hafi brotið gegn ákvörðun stofnunarinnar nr. 47/2011.

2.

Í b. lið 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005 segir að Neytendastofa geti lagt stjórnvaldssektir á fyrirtæki sem brjóti gegn stjórnvaldsreglum og ákvörðunum Neytendastofu.



Fyrir liggur að Hagkaup braut gegn ákvörðun Neytendastofu nr. 47/2011 með birtingu auglýsingaborða á vefsíðu Morgunblaðsins, mbl.is., þann 15. mars 2012. Neytendastofa tók þó ákvörðun um að leggja ekki stjórnvaldssektir á félagið fyrir brotið enda kom til álita hvort undantekning í 1. mgr. 10. gr. laga nr. 57/2005 þar sem segir að taka skuli tillit til þess auglýsingamiðils sem nýttur er, við mat á því hvaða upplýsingar skuli koma fram í auglýsingum. Þá var auglýsingunum breytt um leið og athugasemdir Neytendastofu bárust Hagkaup.

Nú hefur Hagkaup á ný brotið gegn ákvörðun stofnunarinnar með auglýsingum í gluggum á sölustöðum sínum, a.m.k. í Skeifunni og Smáralind. Því telur Neytendastofa nauðsynlegt vegna hins ítrekaða brots að nýta heimild til álagningu stjórnvaldssektar.

Við mat á sektarfjárhæð skal litið til þess að stofnunin hefur lagt áherslu á að upplýsingar um afsláttarprósentu komi fram í öllum auglýsingum og öllu kynningarefni Hagkaups, bæði í fjölmiðlum og á sölustöðum. Þrátt fyrir það hefur Hagkaup nú í annað sinn brotið gegn ákvörðun Neytendastofu. Þess skal þó einnig getið að við fyrra brot á ákvörðuninni var auglýsingum breytt um leið og Neytendastofa gerði athugasemdir þar um.

Að teknu tilliti til ofangreinds, stjórnvaldssekta í öðrum málum stofnunarinnar, sem og meðalhófsreglu stjórnsýslulaga telur Neytendastofa hæfilegt að leggja stjórnvaldssekt á Hagkaup að fjárhæð 500.000 kr. (fimmhundruðþúsundkrónur).

III.

Ákvörðunarorð:

„Hagkaup, Holtagörðum, Reykjavík, hefur með birtingu auglýsinga um Tax Free helgi án þess að fram komi afsláttarprósentu, brotið gegn ákvörðun Neytendastofu nr. 47/2011.

Með heimild í b. lið 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, leggur Neytendastofa stjórnvaldssekt á Hagkaup að fjárhæð 500.000 kr. (fimmhundruðþúsundkrónur).

Sektina skal greiða í ríkissjóð innan þriggja mánaða frá dagsetningu ákvörðunarinnar.“

Neytendastofa, 21. september 2012

Tryggvi Axelsson
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir