



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 20/2013

Auglýsingar Griffils og Eymundssonar

I.

Erindið

Erindi Egilsson ehf., barst Neytendastofu með bréfi, dags. 16. ágúst 2013, þar sem kvartað er yfir auglýsingum Griffils og Eymundssonar sem reknar eru af Pennanum ehf. Kvartað er undan auglýsingu á heimasíðu Griffils þar sem fram kemur fullyrðingin „*Lang langflestir titlar á einum stað !!!*“ og lesnum sjónvarpsauglýsingum Griffils þar sem fullyrt er að um stærsta skiptibókamarkað landsins sé að ræða. Einnig er kvartað undan fullyrðingunum „*vinsælustu glósupennarnir*“ og „*vinsælast fyrir skólann*“ sem birtar voru í auglýsingabæklingi Eymundsson. Í erindinu er ekki vísað til lagaákvæða.

Í bréfinu var þess óskað málið fengi sérstaka flýtimeðferð hjá stofnuninni. Framhaldsskólarnir séu að byrja og sala skiptibóka fari að mestu fram á stuttu tímabili. Með erindinu fylgdi skjámynd af heimasíðu Griffils og tvö ljósrit úr auglýsingabæklingi Eymundssonar.

II.

Málsmeðferð

1.

Erindi Egilsson var sent Pennanum til umsagnar með boðsendu bréfi Neytendastofu, dags. 19. ágúst 2013, þar sem fram kom að Neytendastofa telji rétt að nýta heimild í 3. mgr. 4. gr. laga nr. 57/2005 og veita málinu flýtimeðferð. Í bréfinu kom fram að, að mati Neytendastofu geti ákvæði 5. gr., 2. og 4. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr., d lið 1. mgr. 9. gr., og 14. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, komið til álita í málinu.

2.

Svar Pennans barst Neytendastofu með bréfi, dags. 28. ágúst 2013, þar sem fram kemur að Penninn hafi fyrir hönd Griffils tekið út af heimasíðu Griffils þær fullyrðingar sem kvartað er undan og afturkallað umræddar sjónvarpsauglýsingar þar til Neytendastofa hafi tekið ákvörðun í málinu.



Penninn leggi fram útprentun af heimasíðu A4 og Griffils. Um sé að ræða annars vegar lista yfir það skiptibókaúrval sem Griffill bjóði upp á í vefverslun sinni og úrval skiptibóka í vefverslun A4 hinsvegar. Niðurstaðan sé að Griffill bjóði upp á 1.138 vörunúmer undir flokknum skiptibókamarkaður í vefverslun sinni. A4 bjóði upp á 770 vörunúmer þegar orðið „skiptibók“ sé sett í leitarvél í vefverslun A4. Þetta séu að mati Pennans einu raunhæfu gögnin sem neytendur hafi til að meta stærð skiptibókamarkaða. Penninn telji fullyrðingar Griffils sannar. Vegna kvörtunar yfir fullyrðingum í auglýsingarbæklingi Eymundssonar þá hafi Penninn breytt orðalagi í auglýsingabæklingnum, ætlunin hafi verið að kynna hvað væri vinsælast af því breiða úrvali sem fyrirtækið bjóði upp á. Betur hefði verið að nota orðalagið „*Okkar vinsælustu glósupennar*“ sem hefði sömu merkingu fyrir það sem Penninn hafi verið að kynna í breiðu úrvali fyrirtækisins.

3.

Bréf Pennans var sent Egilsson með boðsendu bréfi Neytendastofu dags. 22. ágúst 2013.

Svar barst með bréfi, dags. 23. ágúst 2013. Í bréfinu segir að vörunúmer sem skráð séu á heimasíðu fyrirtækja geti ekki verið mælikvarði á umfang veltu að baki skiptibókamarkaðnum. Á heimasíðu Griffils séu titlar sem séu úreltir og ekki lengur í veltu á skiptibókamarkaði. Titlafjöldi á heimasíðu sé ekki sönnun á því hvaða söluaðili sé stærstur á markaði. Egilsson mótmæli að einu raunhæfu gögnin fyrir neytendur til að meta stærð skiptibókamarkaðar sé vísun á titla skiptibóka á heimasíðu fyrirtækjanna.

4.

Bréf Egilsson var sent Pennanum til umsagnar með boðsendu bréfi Neytendastofu, dags. 26. ágúst 2013.

Í bréfi Pennans segir að auglýsingar sem markaðssettar séu fyrir neytendur verði neytendur sjálfir að geta staðfest, með því að versla við fyrirtækið eða vefverslun. Egilsson verði að leggja fram raunhæf gögn fyrir þeirri staðhæfingu að á heimasíðu Griffils séu bækur sem ekki séu lengur í veltu á skiptibókamarkaðnum. A4 verði að leggja fram gögn sem styðja það að fyrirtækið bjóði fleiri skiptibækur til sölu en komi fram í vefverslun fyrirtækisins. Penninn mótmæli því að fullyrðingin snúist um veltutölur. Penninn telji sig hafa skilað inn gögnum sem staðfesta fullyrðinguna um „*Lang, langflest[a], titla[...]* á einum stað“ og Egilsson hafi ekki skilað inn gögnum sem hreki þá fullyrðingu.

5.

Með bréfi Neytendastofu til málsaðila, dags. 19. ágúst 2013, var tilkynnt að gagnaöflun í málinu væri lokið og að þeim yrði tilkynnt ákvörðun stofnunarinnar um leið og hún lægi fyrir. Bréfinu fylgdi listi yfir gögn málsins.



III. Niðurstaða

1.

Í máli þessu kvartar Egilsson ehf., sem er rekstraraðili A4, yfir auglýsingum Griffils og Eymundssonar sem reknar er af Pennanum ehf. Kvartað er undan auglýsingu á heimasíðu Griffils þar sem fram kemur „Lang, langflestir titlar á einum stað !!!“ og lesnum sjónvarpsauglýsingum Griffils þar sem fullyrt er að um stærsta skiptibókamarkað landsins sé að ræða. Einnig er kvartað undan fullyrðingunum „Vinsælustu glósupennarnir“ og „Vinsælast fyrir skólann“ sem birtar voru í auglýsingabæklingi Eymundsson. Í erindinu var ekki vísað til lagaákvæða. Að mati Neytendastofu geta ákvæði 5. gr., 2. og 4. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr., d lið 1. mgr. 9. gr., og 14. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, komið til álita í málinu.

Af hálfu Pennans var lögð fram útprentun af heimasíðum A4 og Griffils með lista yfir þær skiptibækur sem Griffil býður upp á í vefverslun sinni annars vegar og úrval skiptibóka í vefverslun A4 hinsvegar. Niðurstaðan sé að Griffil bjóði upp á 1.138 vörunúmer undir flokknum skiptibókamarkaður í vefverslun sinni. A4 bjóði upp á 770 vörunúmer þegar orðið „skiptibók“ sé sett í leitarvél í vefverslun A4. Þetta séu að mati Pennans einu raunhæfu gögnin sem neytendur hafi til að meta stærð skiptibókamarkaða. Penninn hafi breytt orðalagi í auglýsingabæklingi Eymundsson, ætlunin hafi verið að kynna hvað væri vinsælast af því úrvali sem fyrirtækið bjóði upp á.

Egilsson telji vörunúmer sem skráð séu á heimasíðu fyrirtækja ekki geta verið mælikvarða á umfang veltu að baki skiptibókamarkaðinum. Á heimasíðu Griffils séu titlar sem séu úreltir og ekki lengur í veltu á skiptibókamarkaði. Titlafjöldi á heimasíðu sé ekki sönnun á því hvaða söluaðili sé stærstur á markaði.

2.

Í lögum nr. 57/2005 er fjallað um það hvaða viðskiptahætti skuli viðurkenna og hverja ekki. Lögin fela fyrst og fremst í sér vernd fjárhagslegra hagsmuna neytenda en einnig vernd fyrirtækja gegn óréttmætum viðskiptaháttum keppinauta vegna auglýsinga eða annarra svipaðra viðskiptaaðferða. Í 5. gr. er lagt almennt bann við óréttmætum viðskiptaháttum, áður en, á meðan og eftir að viðskipti með vöru fer fram eða þjónusta er veitt. Hvað teljist til óréttmætra viðskiptahátta er nánar tilgreint í III. – V. kafla laganna.

Í 2. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005 segir að 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 4. mgr. 6. gr. sömu laga segir að fyrirtæki verði að geta fært sönnur á fullyrðingar sem fram komi í auglýsingum og með öðrum hætti.



Í 1. mgr. 8. gr. laga nr. 57/2005 segir:

„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.“

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. laga nr. 57/2005 er 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 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 d. lið greinarinnar segir að ekki megi veita 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.“

Í V. kafla laga nr. 57/2005 er fjallað um háttsemi milli fyrirtækja. Þar segir í 14. gr.:

„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 gagnvart keppinautum, enda séu upplýsingar þessar og viðskiptaaðferðir til þess fallnar 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.“

Fullyrðingar sem fram koma í auglýsingum mega því ekki veita misvísandi, rangar eða villandi upplýsingar um stöðu auglýsanda, vöru eða þjónustu hans, gagnvart keppinautum.

3.

Af hálfu Pennans hefur fullyrðingum í auglýsingabæklingi Eymundsson þar sem fram kom „vinsælustu glósupennarnir“ og „vinsælasta valið fyrir skólann“ verið breytt í „vinsælustu glósupennarnir í Pennanum Eymundsson“ og „vinsælt val fyrir skólann“. Fullyrðingarnar voru birtar í sölubæklingi Eymundsson þar sem aðeins voru auglýstar vörur sem seldar eru í Pennanum Eymundsson. Fullyrðingin um vinsælustu glósupennana var birt á heilsíðu í bæklingnum þar sem aðeins voru auglýstir glósupennar sem seldir eru í versluninum. Neytendastofa telur framsetningu auglýsingarinnar ekki vera þess eðlis að hún beinist að vöru eða þjónustu sem keppinautar bjóða upp á, heldur sé verið að benda viðskiptavinum á hvaða tegund glósupenna sé sú vinsælasta sem boðið sé upp á í Pennanum Eymundsson.



Fullyrðingin „*vinsælasta valið fyrir skólann*“ er almenn fullyrðing sem vísar að mati stofnunarinnar ekki til vöru, þjónustu eða almennt til keppninautar. Samkvæmt framansögðu brjóta fullyrðingar Pennans „*vinsælustu glósupennarnir*“ og „*vinsælasta valið fyrir skólann*“ ekki gegn ákvæðum laga nr. 57/2005 í því sérstaka og augljósa samhengi sem þessi fullyrðingin er sett fram, þar sem ljóst er að vísað er til vöruúrvals verslunarinnar sjálftrar. Neytendastofa telur hinar breyttu fullyrðingar ekki vísa til vöru, þjónustu eða almennt til keppnauta og því er það mat Neytendastofu að ekki sé tilefni til aðgerða vegna þeirra.

Vegna fullyrðingarinnar „*Lang, langflestir titlar á einum stað*“ sem vísar til fjölda bóka á skiptibókamarkaði og fullyrðingunni um stærsta skiptibókamarkað landsins sem fram hefur komið í lesnum sjónvarpsauglýsingum, hefur af hálfu Pennans var lagður fram listi yfir þær skiptibækur sem eru til sölu í skiptibókamarkaði Griffils í vefverslun fyrirtækisins auk þess sem lagður var fram listi yfir þær bækur sem komu upp í leit í vefverslun A4 þegar leitað var eftir orðinu skiptibók. Samkvæmt þeim gögnum sem lögð hafa verið fram þá býður Griffill upp á 1.138 vörunúmer í vefverslun sinni og A4 upp á 770 vörunúmer. Penninn telji þessi gögn vera einu raunhæfu gögnin fyrir neytendur til að meta hvor skiptibókamarkaðurinn sé stærri. Í svari A4 kemur fram að í vefverslun Griffils séu titlar sem séu úreltir og ekki lengur í „*veltu*“ á skiptibókamarkaði. A4 sé ekki með alla þá titla til sölu sem eru á skiptibókamarkaði í sinni vefverslun og að eina marktæka tækið til að meta stærð á markaði séu veltutölur.

Auglýsingar Pennans um að Griffill sé með stærsta skiptibókamarkað landsins og lang langflesta titla á einum stað hefur að geyma afdráttarlausu fullyrðingu með lýsingarorði í efsta stigi um að skiptibókamarkaður Griffils sé sá stærsti á landinu og með flesta titla. Að mati Neytendastofu er fjöldi titla sem er til sölu í vefverslun fyrirtækja almennt ekki fullnægjandi mælikvarði til að meta fjölda vörunúmera í verslun þeirra. Penninn lagði fram upplýsingar um fjölda vörunúmera í vefverslun Griffils annars vegar og A4 hinsvegar. Í svari Egilsson var því mótmælt að fjöldi vörunúmera skiptibóka í vefverslun sýni réttan fjölda skiptibóka sem eru til sölu í verslunum A4. Egilsson hafði hagsmuni af því að sýna fram á að þau gögn sem Penninn lagði fram sýni ekki fram á réttan fjölda vörunúmera í verslun A4. Egilsson hefur ekki lagt fram nein gögn sem styðja þá staðhæfingu fyrirtækisins að verslunin A4 sé með fleiri titla á skiptibókum til sölu en fram koma í vefverslun fyrirtækisins. Engin gögn hafa verið lög fram af hendi Egilsson sem sýna að verslunin Griffill sé með skiptibækur til sölu sem séu úreltar og ekki lengur í „*veltu*“ á skiptibókamarkaði. Til að meta hvort að fullyrðingin um stærsta skiptibókamarkað landsins og lang langflesta titla er ekki gerð krafa um veltutölur, enda lúta fullyrðingarnar að fjölda titla en ekki að því hversu mikið hefur selst af einstaka titlum. Að mati Neytendastofu hefur Penninn sannað fullyrðingarnar.

Að mati Neytendastofu hefur Penninn f.h. Griffils fært sönnur á fullyrðingar sínar og brýtur framsetning auglýsinganna ekki gegn lögum. Eru fullyrðingarnar því ekki brot á ákvæðum laga nr. 57/2005.



**IV.
Ákvörðunarorð:**

„Ekki er ástæða til aðgerða af hálfu Neytendastofu í máli þessu.“

Neytendastofa, 17. september 2013.

Tryggvi Axelsson
Forstjóri

Matthildur Sveinsdóttir