



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 40/2019

Auglýsingar Ellingsen um Tax Free afslátt

I.

Málsmeðferð

1.

Mál þetta hófst með bréfi Neytendastofu, dags. 11. júní 2019, til S4S ehf., rekstaraðila Ellingsen, í tilefni Tax Free auglýsinga Ellingsen. Í bréfinu kom fram að í auglýsingunum væri ekki tilgreint prósentuhlutfall afsláttarins. Neytendastofa teldi að ákvæði 2. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr., d. liðar 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, auk 4. gr. reglna nr. 366/2008, um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði, kæmu til skoðunar í málinu.

2.

Svar Ellingsen barst Neytendastofu með bréfi, dags. 16. júlí 2019. Í bréfinu kom fram að vegna mannglegra mistaka hafi prósentuhlutfall afsláttarins ekki komið fram á öllu auglýsingarefni Tax Free daga hjá Ellingsen, dagana 6. júní 2019 til 9. júní 2019. S4S ehf. reki 15 verslanir, m.a. Ellingsen, Steinar Waage, Kaupfélagið, Kox, Skechers, Air, Toppskóinn, Toppmarkað og 3 vefmiðla. Félagið hafi á undanförunum árum oft tekið þátt í svonefndum „Tax-free afsláttardögum“ og þar sé ávallt passað upp á að réttur afsláttur sé sýnilegur á tilboðum. Í þessu tilviki hafi það gleymst vegna mannglegra mistaka en félagið voni að stofnunin sýni því skilning. Í kjölfarið hafi verkferlum verið breytt innanhúss til þess að framangreint endurtaki sig ekki.

3.

Í bréfi Neytendastofu til S4S ehf., dags. 23. ágúst 2019, kom fram að stofnunin hefði orðið þess vör að í auglýsingum Ellingsen um svonefnda „Skóladaga“ og birtust á vef mbl.is þann 22. ágúst 2019, hafi Tax Free verið auglýst af öllum barnafatnaði og barnaskóm án þess að prósentuhlutfall afsláttarins hafi verið tilgreint.



4.

Svar Ellingsen barst Neytendastofu með bréfi, dags. 17. september 2019. Í bréfinu kom fram að umræddur vefborði sem birtist á mbl.is hafi verið samandregin. Ef smellt væri á borðann myndi viðkomandi lenda inn á vefverslun Ellingsen þar sem fyrra verð, seinna verð og afslátturinn væri sýnilegur. Það hefði ekki hvarflað að fyrirtækinu að „Tax free jafngildir 19,36% afslætti“ yrði líka að koma fram þegar borði sem þessi væri samandreginn. Í toppborða í farsímum væri plássíð 360 x 50 og í spjaldtölvum 640 x 50 og félagið telji vart pláss til þess að framangreindur texti komi fram þegar um borða er að ræða í farsímum með plássinu 360 x 50. Allar auglýsingar og borðar hafi verið með umræddum texta en félagið telji óraunhæft að mögulegt sé að hafa textann í samandregnum toppborðum.

5.

Með bréfi Neytendastofu til S4S ehf., dags. 20. september 2019, var félaginu tilkynnt um lok gagnaöflunar og að málið yrði tekið til ákvörðunar stofnunarinnar.

II.

Niðurstaða

1.

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. segir:

„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 greinargerð með ákvæðinu þar sem það kom fyrst fram í lögum segir að upplýsingar sem fram komi í auglýsingum eða öðrum viðskiptaaðferðum geti talist brot á ákvæðinu enda þótt þær séu efnislega réttar og sannar.

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.“

Ákvæðinu er, skv. umfjöllun í greinargerð með frumvarpi til laga nr. 50/2008, 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. 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. lið málsgreinarinnar eru tilgreindar þær röngu upplýsingar sem átt er við og er d. liður svohljóðandi:

„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, [...]“

Með heimild í lögunum hefur Neytendastofa sett reglur um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði nr. 366/2008. Ákvæði 4. gr. reglnanna ber yfirskriftina prósentuafsláttur og er það svohljóðandi:

„Þegar veittur er prósentuafsláttur reiknast hann af fyrri verði. Taka skal fram hvert prósentuhlutfall lækunarinnar er og skal tilgreina skýrt fyrri verð. Lækki verð vöru eða þjónustu enn frekar á meðan á útsölu eða annarri sölu stendur, sbr. 1. gr., skal koma skýrt fram hvort aukinn afsláttur reiknast frá upphaflegu eða lækkuðu verði. Sé veittur aukinn afsláttur þegar sex vikur eru liðnar af útsölu skal líta á fyrri útsöluverð sem fyrri verð, sbr. 2. og 3. gr.“

3.

Líkt og að framan greinir er með 4. gr. reglna nr. 366/2008 lögð skýr skylda á seljendur til að tilgreina prósentuhlutfall afsláttar auk fyrri verðs þegar veittur er prósentuafsláttur af verði vöru. Tilgreining þess að afsláttur samsvari afnámi virðisaukaskatts, þ.e. „Tax free“, er að mati Neytendastofu ekki til þess fallið að uppfylla skilyrði ákvæðisins. Þvert á móti telur stofnunin Tax Free tilvísun án tilgreiningu prósentuafsláttar villandi gagnvart neytendum enda bera ekki allar vörur og þjónusta sömu prósentu virðisaukaskatts. Þar að auki geta breytingar orðið á



prósenthlutföllum auk þess sem Neytendastofa telur ekki unnt að gera kröfu um að neytendur veiti sérstaka athygli hver afreikniþrósentu virðisaukaskatts er á hverjum tíma fyrir hvert skattþrep.

Þau sjónarmið Ellingsen að ef smellt hefði verið á umræddan vefborða hefði viðkomandi farið í vefverslun og fengið þar upplýsingar um fyrra verð, afsláttarverð og afsláttarþrósentu og að þrósentuafsláttur hafi verið tilgreindur í öðrum auglýsingum breytir ekki þeirri afstöðu Neytendastofu að fullyrðing um Tax Free í auglýsingum án tilgreiningar þrósentuafsláttar eru villandi gagnvart neytendum skv. 1. mgr. 8. gr. og d. lið 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005. Slík framsetning er að sama skapi ósanngjörn gagnvart neytendum skv. 2. mgr. 6. gr. sömu laga. Fyrirtæki verða að gæta þess að hver og ein auglýsing stendur sjálfstætt og verður ekki bætt úr villandi upplýsingum með tilvísun á vefsíðu eða með öðrum auglýsingum.

Að lokum skal áréttað að til grundvallar ákvörðun þessari liggja auglýsingar Ellingsen þar sem þrósentuafslátt Tax Free skorti. Við meðferð málsins voru stofnuninni send afrit af auglýsingum Ellingsen þar sem tekinn er fram þrósentuafslátturinn með stjörnumerkingu. Neytendastofa bendir á að þrósentuhlutfall afsláttar þarf að koma skýrt fram í auglýsingum þar sem fjallað er um Tax free afslátt og getur stærð og útlit leturs, staðsetning texta o.fl. haft þýðingu við mat á því hvort fullnægjandi grein sé gerð fyrir þrósentuhlutfalli afsláttarins.

IV.

Ákvörðunarorð:

„S4S ehf, Guðríðarstíg 6-8, Reykjavík, rekstraraðili Ellingsen hefur með birtingu auglýsinga um Tax Free afslátt, annars vegar án þess að tilgreina þrósentuhlutfall afsláttarins og hins vegar með birtingu þrósentuhlutfalls afsláttar með óskýrum hætti, brotið gegn ákvæðum 2. mgr. 6. gr., 8. gr. og d. liðar 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. 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 vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, beinir Neytendastofa þeim fyrirmælum til S4S ehf. að birta prósentuhlutfall afsláttar í öllum Tax Free auglýsingum sínum með skýrum hætti.“

Neytendastofa, 1. október 2019

Tryggvi Axelsson
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir