



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 43/2019

Brot Skanva gegn ákvörðun Neytendastofu

I.

Málsmeðferð

1.

Í bréfi Neytendastofu til Skanva ehf., dags. 15. apríl 2019, var vísað til ákvörðunar Neytendastofu nr. 4/2019, *Fyrra verð á vefsíðunni skanva.is*, dags. 22. janúar 2019. Ákvörðunarorð hennar voru svofellid:

„Skanva ehf., Fiskislóð 31, Reykjavík, hefur með kynningu um lækkað verð án þess að hafa sýnt fram á að um raunverulega verðlækkun hafi verið að ræða, brotið gegn ákvæðum d. liðar 1. mgr. 9. gr., 11. gr. og 1. mgr. 8. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, ásamt 3. gr. og 5. 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, er Skanva ehf. bannað að viðhafa ofangreinda viðskiptahætti. Bannið tekur gildi tveimur vikum frá dagsetningu ákvörðunar þessarar. Verði ekki farið að banninu má búast við að tekin verði ákvörðun um sektir á grundvelli IX. kafla laga nr. 57/2005.“

Í bréfinu kom fram að Neytendastofa hafi orðið vör við kynningu Skanva um lækkað verð þann 5. og 15. apríl 2019.

2.

Svar Skanva barst Neytendastofu með tölvubrési, dags. 6. maí 2019. Í svarinu kom fram að meðfylgjandi væri kvittun, dags. 6. mars 2019, þar sem viðskiptavinur hafi keypt vörur frá félaginu á fullu verði.

3.

Í bréfi Neytendastofu til Skanva, dags. 5. júlí 2019, segir að í kynningu á verðhagræði á vefsíðunni skanva.is sé sérstaklega vísað til þess að um netverð sé að ræða sem sé 35% lægra en búðarverð. Í svari Skanva, dags. 27. ágúst 2018, í máli sem endaði með ákvörðun



Neytendastofu nr. 4/2019 komi fram að afsláttur standi aðeins til boða á vefsíðu félagsins en ekki í verslun Skanva. Frá upphafi hafi allir viðskiptavinir Skanva kosið að versla í gegnum netverslun og sé þeim sem mæta í verslun bent á að betri kjör bjóðist ef viðskiptavinir pantí sjálfir í gegnum netverslun. Á vefsíðu Skanva sé einnig vísað til heimilisfangs félagsins sem sýningarsals. Í ljósi ofangreinds óski Neytendastofa eftir upplýsingum frá félaginu um það hvort til staðar sé verslun þar sem hægt sé að kaupa vörur félagsins á staðnum og ef svo sé hvort einhver aðili hafi kosið að gera það í stað þess að kaupa vörurnar á vefsíðu félagsins?

Þá bendi Neytendastofa einnig á að í ljósi þess að kynning Skanva á afslætti vísi til allra vara félagsins og sé alltaf til staðar sé kvittun fyrir sölu tveggja vara ekki fullnægjandi sönnun fyrir því að vörur verslunarinnar séu almennt seldar á tilgreindu fyrri verði.

Við skoðun Neytendastofu á vefsíðu félagsins hafi einnig komið í ljós að klukkan sem telji niður tímann þar til verðlækkun lýkur hafi gefið misvísandi upplýsingar um það hvenær verðlækkun lýkur í raun. Á vefsíðunni hafi eftirfarandi texti komið fram þann 5. apríl 2019: „*Fá 35% af öllum kaupum innan 05 daga[...]*“. Þann 15. apríl sagði eftirfarandi: „*Fá 35% afslátt af öllum kaupum innan 07 daga[...]*“. Neytendastofa telji að ákvæði 2. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr. og d. liðar 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005 ásamt 7. tölul. 1. gr. reglugerðar nr. 160/2009, um viðskiptahætti sem teljast undir öllum kringumstæðum óréttmætir, komi til skoðunar í málinu hvað þetta varði. Þá telji stofnunin einnig að ákveðið misræmi væri í því að kynna 35% afslátt sem netverð og setja síðan fram niðurtalningu á afslættinum.

4.

Svar Skanva barst Neytendastofu með tölvubréfi, dags. 13. ágúst 2019. Í svari félagsins kom fram að félagið hefði kíkt á þau ráð og leiðbeiningar sem stofnunin hafi sent því og að það liti út fyrir að félagið væri búíð að aðlaga sig að óskum stofnunarinnar.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 20. ágúst 2019, var Skanva tilkynnt um lok gagnaöflunar og að málið yrði tekið til ákvörðunar stofnunarinnar.

II.

Niðurstaða

1.

Mál þetta snýr í fyrsta lagi að því hvort Skanva ehf. hafi brotið gegn ákvörðun Neytendastofu nr. 4/2019. Ákvörðunarorð voru svofelld:

„Skanva ehf., Fiskislóð 31, Reykjavík, hefur með kynningu um lækkað verð án þess að hafa sýnt fram á að um raunverulega verðlækkun hafi verið að ræða, brotið gegn ákvæðum d. liðar 1. mgr. 9. gr., 11. gr. og 1. mgr. 8. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með



viðskiptaháttum og markaðssetningu, ásamt 3. gr. og 5. gr. reglna nr. 366/2008, um útsölu 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, er Skanva ehf. bannað að viðhafa ofangreinda viðskiptahætti. Bannið tekur gildi tveimur vikum frá dagsetningu ákvörðunar þessarar. Verði ekki farið að banninu má búast við að tekin verði ákvörðun um sektir á grundvelli IX. kafla laga nr. 57/2005.“

Í öðru lagi snýr málið að klukkum á vefsíðu Skanva sem telja niður tímann þar til verðlækkun lýkur sem gefi misvísandi upplýsingar um það hvenær verðlækkun lýkur í raun. Þá teldi stofnunin einnig að ákveðið misræmi sé í því að kynna 35% afslátt sem netverð og setja síðan fram niðurtalningu á afslættinum. Neytendastofa teldi að ákvæði 2. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr. og d. liðar 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005 ásamt 7. tölul. 1. gr. reglugerðar nr. 160/2009 kæmu til skoðunar í málinu hvað þessa háttsemi varði.

Skanva hefur við meðferð málsins sent kvittun, dags. 6. mars 2019, sem að sögn félagsins sýni fram á kaup á vörum frá félaginu á fullu verði. Skanva hafi kíkt á þau ráð og leiðbeiningar sem stofnunin hafi sent og að það líti út fyrir að félagið væri búíð að aðlaga sig að óskum stofnunarinnar.

2.

Í lögum nr. 57/2005 er fjallað um það hvaða viðskiptahætti skuli viðurkenna og hverja ekki. 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, skv. ákvæðinu, nánar tilgreint í III. – V. kafla laganna.

Í 2. mgr. 6. gr. laganna 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 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 eru 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. Í bréfum Neytendastofu var vísað til d. liðar 1. mgr. 9. gr. þar sem segir að átt sé við rangar upplýsingar um :

„d. verð vöru eða þjónustu eða aðferð við útreikning á verði og hvort um sértílbod eða annað verðhagræði sé að ræða og hvort það sé háð skilyrðum,“

Ákvæði 11. gr. laganna, sem er í III. kafla þeirra, er svohljóðandi:

„Útsölu eða aðra sölu, þar sem selt er á lækkuðu verði, má því aðeins auglýsa eða tilkynna að um raunverulega verðlækkun sé að ræða. Þess skal gætt að greinilegt sé með verðmerkingum hvert hið upprunalega verð vörunnar var.“

Tilgangur ákvæðisins er sá að koma í veg fyrir að neytendur séu blekkir í auglýsingum eða upplýsingum um útsölu. Verðlækkun verður að felast í því að seljandi bjóði vöru á lægra verði en samskonar vörur eru venjulega seldar á. Seljendum er því samkvæmt ákvæðinu ekki heimilt að auglýsa verðlækkun nema raunveruleg verðlækkun hafi átt sér stað.

Með heimild í lögnum hefur Neytendastofa sett reglur nr. 366/2008, um útsölu og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði. Ákvæði 3. gr., þar sem fjallað er um fyrra verð, er svohljóðandi:

„Þegar auglýst er lækkað verð á vöru eða þjónustu skal fyrra verð vera það verð sem varan var seld á áður en til lækkunar kom. Seljandi skal geta sannað að vara eða þjónusta hafi verið seld á því verði sem tilgreint er sem fyrra verð.“

Í 7. tölul. 1. gr. reglugerðar nr. 160/2009 segir að eftirfarandi viðskiptahættir teljist undir öllum kringumstæðum óréttmætir :

„Að halda því ranglega fram að varan verði aðeins fáanleg í mjög stuttan tíma eða að hún verði aðeins fáanleg með tilteknum skilmálum í mjög stuttan tíma, í því skyni að fá neytandann til að taka skyndiákvörðun svo að hann hafi hvorki tíma né tækifæri til að taka upplýsta ákvörðun.“

3.

Í upphafi verður fjallað um hvort Skanva hafi brotið gegn ákvörðun Neytendastofu nr. 4/2019 með áframhaldandi kynningu á verðhagræði. Við meðferð málsins lagði Skanva fram kvittun,



dags. 6. mars 2019, sem að sögn félagsins sýnir fram á kaup á vörum frá félaginu á fullu verði. Að mati Neytendastofu ber að líta til þess að á vefsíðu félagsins er sérstaklega vísað til þess að um netverð sé að ræða sem sé 35% lægra en búðarverð. Í svari Skanva, dags. 27. ágúst 2018, í máli sem endaði með ákvörðun nr. 4/2019, kom þó fram að enginn viðskiptavinur hafi verslað í verslun félagsins, heldur hafi allir viðskiptavinir kosið að versla í netverslun þess. Á vefsíðunni er einnig vísað til heimilisfangs félagsins sem sýningarsals. Skanva hefur ekki svarað fyrirspurn Neytendastofu um það hvort þar sé í raun til staðar verslun þar sem hægt sé að kaupa vörur félagsins á staðnum og hvort einhver viðskiptavinur hafi kosið að gera það. Ennfremur ber að líta til þess að kynning Skanva á afslætti vísar til allra vara félagsins og virðist alltaf vera til staðar og því er kvittun fyrir sölu tveggja vara ekki fullnægjandi sönnun fyrir því að vörur verslunarinnar séu almennt seldar á tilgreindu fyrra verði. Auk þess er ekki að sjá af kvittuninni né gögnum málsins að umræddar vörur hafi síðan eða samtímis verið til sölu með 35% afslætti. Í ljósi framangreinds telur Neytendastofa að Skanva hafi brotið gegn ákvörðun Neytendastofu nr. 4/2019 með kynningu um lækkað verð án þess að hafa sýnt fram á að um raunverulega verðlækkun hafi verið að ræða.

Næst verður fjallað um klukkur á vefsíðu Skanva sem gáfu misvísandi upplýsingar um það hvenær afslætti lauk. Á vefsíðunni kom eftirfarandi texti fram þann 5. apríl 2019: „*Fá 35% af öllum kaupum innan 05 daga[...]*“. Þann 15. apríl sagði síðan: „*Fá 35% afslátt af öllum kaupum innan 07 daga[...]*“. Það er því ljóst að Skanva gaf villandi upplýsingar um það hvenær afslætti lyki. Við skoðun Neytendastofu á vefsíðunni þann 26. september kom í ljós að enn er kynntur 35% afsláttur á vefsíðunni, þar sem segir: „*NETVERÐ 35% LÆGRA EN BÚÐARVERÐ*“. Að mati Neytendastofu voru umræddar klukkur því einungis til þess fallnar að telja neytendum ranglega trú um að þeir yrðu að nýta sér tilboð innan ákveðinna tímamarka til þess að njóta verðhagræðis. Neytendastofa telur að Skanva hafi með þessari háttsemi gefið neytendum rangar upplýsingar um skilyrði fyrir verðhagræði og að hún sé ósanngjörn gagnvart neytendum. Skanva hefur brotið gegn ákvæðum 2. mgr. 6. gr., d. liðar 1. mgr. 9. gr. og 1. mgr. 8. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, ásamt 7. tölul. 1. gr. reglugerðar nr. 160/2009 með þessari háttsemi. Neytendastofa telur rétt með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005 að banna Skanva ehf. að gefa rangar upplýsingar um skilyrði fyrir verðhagræði með klukku í netverslun.

4.

Samkvæmt a. lið 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005 getur Neytendastofa lagt stjórnvaldssektir á fyrirtæki sem brjóta gegn ákvæðum laganna og reglum settum samkvæmt þeim, sbr. II. – V. kafla laganna. Samkvæmt b. lið 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005 getur Neytendastofa lagt stjórnvaldssektir á fyrirtæki sem brjóta gegn stjórnvaldsreglum og ákvörðunum Neytendastofu gegn viðskiptaháttum sem brjóta í bága við ákvæði II.–VIII. kafla og fyrirmælum Neytendastofu, sbr. 21. gr. b.

Með vísan til alls framangreinds og að teknu tilliti til umfangs brotanna, fyrri ákvarðana stofnunarinnar og jafnræðis- og meðalhófsreglu stjórnsýslulaga telur Neytendastofa hæfilegt að leggja á Skanva ehf. stjórnvaldssekt að fjárhæð 500.000 kr. (fimm hundruð þúsund krónur).



III.

Ákvörðunarorð:

„Skanva ehf., Fiskislóð 31, Reykjavík, hefur brotið gegn ákvörðun Neytendastofu nr. 4/2019, *Fyrri verð á vefsíðunni skanva.is*, með kynningu um lækkað verð án þess að hafa sýnt fram á að um raunverulega verðlækkun hafi verið að ræða.

Skanva ehf. hefur með því að veita rangar upplýsingar um skilyrði fyrir verðhagræði með klukku í netverslun brotið gegn ákvæðum 2. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr. og d. liðar 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, ásamt 7. tölul. 1. gr. reglugerðar nr. 160/2009, um viðskiptahætti sem teljast undir öllum kringumstæðum óréttmætir.

Með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, er Skanva ehf. bannað að veita rangar upplýsingar um skilyrði fyrir verðhagræði með klukku í netverslun.

Með heimild í a. og b. lið 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, er Skanva ehf. gert að greiða stjórnvaldssekt að fjárhæð 500.000 kr. (fimm hundruð þúsund krónur) vegna brotanna. Sektina skal greiða í ríkissjóð innan þriggja mánaða frá dagsetningu ákvörðunarinnar.“

Neytendastofa, 2. október 2019.

Tryggvi Axelsson
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir