



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 37/2020

Afsláttur Augljós laser augnlækninga ehf.

I.

Málsmeðferð

1.

Með bréfi Neytendastofu til Augljós laser augnlækninga ehf., dags. 22. júní 2020, var greint frá því að stofnuninni hafi borist ábendingar um að fjörutíu þúsund króna afsláttur á laseraðgerð hafi verið kynntur lengur en í sex vikur á Facebook vefsíðu Augljós. Kom fram í umræddu bréfi að skoðun stofnunarinnar á vefsíðunni hafi leitt í ljós að fyrirtækið hefði auglýst verðlækkun þjónustunnar í maí, júní og júlí auk þess sem svo virtist sem ekki kæmi fram hvert upprunalegt verð aðgerðarinnar væri án afsláttarins. Meðfylgjandi erindinu var að finna skjáskot af umræddum Facebook færslum þar sem afslátturinn var kynntur.

Þá gerði Neytendastofa athugasemdir við að svo virtist sem ekki væru að finna fullnægjandi upplýsingar um þjónustuveitanda en svo virtist sem upplýsingar vantaði um kennitölu, virðisaukaskattsnúmer og opinbera skráningu félagsins í samræmi við 3., 5. og 6. tölul. 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002, um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu.

Í bréfinu var vakin athygli á ákvæðum 5. gr., 1. mgr. 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr. og 11. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, og ákvæðum 2. gr. og 3. gr. reglna nr. 366/2008, um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði. Þá vísaði stofnunin enn fremur til 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002. Með vísan til framangreinds óskaði Neytendastofa eftir skýringum og athugasemdum frá fyrirtækinu.

2.

Með bréfi Augljós, dags. 10. júlí 2020, kom fram af hálfu félagsins að ábendingin væri rétt en félagið hafi ekki haft vitneskju um þær reglur er gildi um útsölur eða aðra sölu þar sem selt sé á lækkuðu verði. Tilgangur félagsins með lækkuðu verði hafi verið að koma til móts við neytendur, enda hafi það ákveðið að framlengja auglýstan afslátt vegna viðbragða neytenda. Ætlunin hafi alls kostar ekki verið sú að blekkja og/eða villa um fyrir neytendum með nokkrum hætti. Í framhaldi af ábendingu stofnunarinnar hafi félagið strax brugðist við og tekið



auglýsingu um lækkað verð að Facebook vefsíðu Augljós og muni í framtíðinni taka mið af ákvæðum laga nr. 57/2005 og reglum nr. 366/2008 í starfsemi sinni.

Þá bendi félagið á að hið lækkaða verð sem auglýst hafi verið á Facebook vefsíðu þess hafi sannarlega verið lækkun frá gildandi verði í gjaldskrá, sem hafi verið og sé enn birt á vefsíðunni augljós.is. Þá vísi félagið til þess að inni á Facebook vefsíðunni sé bein tenging inn á vefsíðuna augljós.is þar sem finna megi gildandi gjaldskrá á hverjum tíma. Gjaldskráin hafi því verið birt opinberlega og aðgengileg öllum sem hafi áhuga á. Þá geti félagið veitt upplýsingar þar sem sjá megi að þjónustan hafi verið seld skv. gildandi gjaldskrá. Starfsemi félagsins sé hins vegar með þeim hætti að gæta verði að trúnaðar- og þagnarskyldu sjúklinga skv. III. kafla laga nr. 74/1997, um réttindi sjúklinga. Því verði að taka mið af því komi til þess að félagið veiti upplýsingar um selda þjónustu.

Hvað varði athugasemd stofnunarinnar um skort á upplýsingum um þjónustuveitanda þá hafi félagið strax brugðist við og bætt við upplýsingum um kennitölu og opinbera skráningu á heimasíðu félagsins, augljós.is, sem og á Facebook vefsíðu þess. Félagið bendi á að skortur á framangreindum upplýsingum séu mistök sem séu á ábyrgð félagsins sem búið sé að leiðrétta.

Varðandi athugasemdir um skort á upplýsingum á virðisaukaskattsnúmeri félagsins þá tiltaki félagið að það starfi á sviði lækninga og sé skráð sem slíkt í atvinnugreinaflokki ÍSAT undirskráningarflokk „86.22.0 Sérfræðilækningar.“ Vegna þessa sé þjónusta félagsins undanþegin virðisaukaskatti enda sé um sjálfstætt starfandi aðila að ræða sem teljist til lögverndaðrar heilbrigðisstéttar sem veitt sé á grundvelli starfsréttinda skv. lögum um starfsheiti og starfsréttindi heilbrigðisstétta, sbr. 1. tölul. 3. mgr. 2. gr. laga nr. 50/1998, um virðisaukaskatt.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 7. september 2020, tilkynnti stofnunin að hún teldi gagnaöflun máls lokið og málið yrði tekið til ákvörðunar stofnunarinnar.

II. Niðurstaða

1.

Í máli þessu hefur Neytendastofa farið fram á skýringar Augljós laser augnlækninga ehf., vegna auglýsinga félagsins um afslátt sem kynntur var lengur en sex vikur og án þess að fyrra verð væri tilgreint auk þess sem gerðar voru athugasemdir við ófullnægjandi upplýsingagjöf um þjónustuveitanda á heimasíðu félagsins.

Í svörum Augljós kemur m.a. fram að um mistök hafi verið að ræða og félagið hafi brugðist við og fjarlægt umræddar auglýsingar. Ætlun þess hafi ekki verið að villa um fyrir neytendum og félagið muni í framtíðinni taka mið af gildandi lögum og reglum. Um raunverulega



verðlækkun hafi verið að ræða og Neytendastofu veittar upplýsingar þar um. Þá kom fram að bætt hefði verið úr upplýsingagjöf um þjónustuveitanda í samræmi við lög nr. 30/2002, að undanskildum upplýsingum um virðisaukaskattsnúmer, þar sem félagið sé undanþegið virðisaukaskatti.

2.

Í 5. gr. laga nr. 57/2005 er lagt bann við óréttmætum viðskiptaháttum. Hvað teljist til óréttmætra viðskiptahátta er skv. ákvæðinu nánar tilgreint í III. – V. kafla laganna.

Ákvæði 1. mgr. 8. gr. laganna sem er í III. kafla þeirra er svohljóðandi:

„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. laganna 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 í d. lið segir:

„verð vöru eða þjónustu eða aðferð við útreikning á verði og hvort um sértilboð 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 að koma í veg fyrir að neytendur séu blekkir í auglýsingum eða upplýsingum um útsölur.

Með heimild í 17. og 18. gr. laga nr. 57/2005 hefur Neytendastofa sett reglur nr. 366/2008, um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði.



Í 2. mgr. 2. gr. reglnanna segir:

„Þegar vara eða þjónusta hefur verið seld á lækkuðu verði í sex vikur skal lækkað verð vera venjulegt verð.“

Tilgangur ákvæðisins er að koma í veg fyrir að seljandi auglýsi vöru sína á útsölu eða tilboðsverði í langan tíma enda felur slíkt að mati Neytendastofu ekki í sér raunverulega verðlækkun, sbr. 11. gr. laga nr. 57/2005. Þegar vara hefur verið auglýst á lækkuðu verði í sex vikur er ekki lengur um tilboð að ræða.

3.

Af gögnum málsins er óumdeilt að Augljós hafi auglýst á Facebook vefsíðu sinni fjörutíu þúsund króna afslátt af laseraðgerð í lengri tíma en sex vikur og án þess að tilgreina fyrra verð. Félagið brást við ábendingum stofnunarinnar og fjarlægði umræddar auglýsingar sem ábending laut að. Þrátt fyrir að auglýsingin hafi verið fjarlægð þá breytir það ekki því að afslátturinn var auglýstur lengur en því sem heimilt er skv. reglum nr. 366/2008, eða samfelld frá því í maí 2020 til júlí 2020, u.þ.b. 12 vikur. Þá skal á það bent að þrátt fyrir að neytendur hafi geta nálgast upplýsingar um fyrra verð aðgerðanna í verðlista á vefsíðu Augljós felur 11. gr. laga nr. 57/2005 í sér afdráttarlausu skyldu til þess að fyrra verð sé tilgreint samhliða afslætti eða afsláttarverði.

Með vísan til framangreinds, hefur Augljós brotið gegn ákvæðum 8. gr., d. lið 9. gr. og 11. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005 auk 2. mgr. 2. gr. og 3. gr. reglna nr. 366/2008, með því að hafa auglýst laseraðgerð á afslætti í meira en sex vikur og án þess að tilgreina fyrra verð.

Neytendastofa telur rétt með vísan til 2. mgr. 21. gr. c. laga nr. 57/2005 að banna Augljós að viðhafa ofangreinda viðskiptahætti.

III.

Ákvörðunarorð:

„Augljós laser augnlækningar ehf., Álfheimum 74, Reykjavík, hefur með því að auglýsa laseraðgerð á afslætti í meira en sex vikur og án þess að tilgreina upprunalegt verð, brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr. og 11. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, sem og ákvæði 2. mgr. 2. 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, bannar Neytendastofa Augljós laser augnlækningar ehf. að viðhafa ofangreinda viðskiptahætti. Bannið tekur gildi 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, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.“

Neytendastofa, 12. október 2020

Þórunn Anna Árnadóttir
Forstjóri

Matthildur Sveinsdóttir