



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 51/2015

Fyrri verð á tilboðsvörum Heimkaupa

I.

Málmeðferð

1.

Mál þetta hófst með bréfi Neytendastofu til Heimkaupa ehf., dags. 6. maí 2015, í tilefni ábendinga frá neytendum vegna fyrri verðs á grillum og barnareiðhjólum. Í bréfinu var með vísan til ákvæða 5. gr., d. liðar 1. mgr. 9. gr. og 11. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, og 3. gr. reglna nr. 366/2008, um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði, farið fram á að Heimkaup færði sönnur á að 14 grill og 10 barnareiðhjól hafi verið selt á tilgreindu fyrri verði áður en til verðlækkunar kom.

2.

Svar barst stofnuninni með bréfi, dags. 20. maí 2015. Í upphafi bréfsins er athygli stofnunarinnar vakin á því að Heimkaup séu rekin af félaginu Magna Verslanir ehf.

Í bréfinu segir að langsamlega algengasti gildistími tilboða sé 1-2 vikur eða næstu sunnudagur þar á eftir. Í einstaka tilfellum haldi tilboð áfram og stýrist það einna helst af viðbrögðum markaðarins, t.d. ef mikil samkeppni skapist sem geti kallað á áframhaldandi lægra verð.

Bréf Neytendastofu verði til þess að hert verði á verklagi vörustjóra við verðlagningu og uppsetningu afsláttarherferða í tölvukerfi Heimkaupa þannig að ef tilboð gildi lengur þá sé tilboðsverði breytt í venjulegt verð.

Um tilboð á Kross barnareiðhjólum segir að Heimkaup hafi tekið þessi hjól í sölu í lok apríl og boðið þau á kynningarverði frá 27. apríl til miðnættis 9. maí og að þeim tíma loknum hækkað verðið aftur upp í venjulegt verð og hafi það verð verið í boði frá þeim tíma og slatti af hjólum selst á venjulegu verði. Í bréfinu var birt tafla yfir þau 10 hjól sem tekin voru upp í bréfi Neytendastofu og tilgreint kynningarverð og núverandi verð.

Um tilboð á Weber grillum segir að Heimkaup hafi selt Weber grillin á auglýstum fyrri verðum að undanskildum Summit grillum sem sett hafi verið á kynningarverð. Með bréfinu



fylgi afrit af reikningum kaupenda. Fyrr í þessum mánuði hafi tilboðið staðið það lengi að ný venjuleg verð hafi verið tekin við og séu nú í gildi. Í bréfinu var birt tafla yfir þau nýu Weber grill sem tekin voru upp í bréfi Neytendastofu og tilgreint þáverandi tilboðsverð og núverandi verð þeirra.

Um tilboð á Landmann grillum segir að Heimkaup hafi tekið nýju Landmann grillin til sölu þann 1. apríl. Grillin hafi farið á kynningartilboð í vikunni á eftir. Salan á dýrasta grillinu hafi ekki gengið nógu vel og samkeppni sé mikil og sé tilboðsverðið nú orðið venjulegt verð í einhverjum tilfellum. Í bréfinu var birt tafla yfir þau fimm Landmann grill sem tekin voru upp í bréfi Neytendastofu tilgreind tilboðsverð og núverandi verð.

Með tölvubréfi, dags. 20. maí 2015, voru Neytendastofu jafnframt sendir sölureikningar fyrir sölu á þremur barnareiðhjólum til staðfestingar á því að vörurnar hafi verið seldar á fyrra verði áður en til verðlækkunar kom.

3.

Neytendastofa sendi Heimkaup á ný bréf, dags. 6. júlí 2015, þar sem segir að í ljósi skýringa Heimkaupa vilji Neytendastofa vekja sérstaka athygli á ákvæði 5. gr. reglna nr. 366/2008. Ákvæðið snúi að kynningar- eða opunarverði og kveði á um það að þegar auglýst sé kynningar- eða opunartilboð skuli afslátturinn vera raunverulegur, þ.e. að eftir nánar tilgreindan tíma hækki verð. Þá skuli samkvæmt ákvæðinu gefa upp venjulegt verð ásamt kynningar- eða opunarverði.

Samkvæmt ákvæðinu þurfi seljendur að gæta þess þegar vörur séu boðnar til sölu á kynningar- eða opunarverði að fram komi að um kynningar- eða opunarverð sé að ræða. Tilgreina þurfi þann tíma sem verðlækkunin gildi og sjá til þess að verð vörunnar hækki upp í tilgreint venjulegt verð að þeim tíma liðnum. Af skoðun Neytendastofu á heimasíðu Heimkaupa sé ekki að sjá að gefnar séu upplýsingar um að um kynningarverð sé að ræða eða hversu langan gildistíma verðlækkunin hafi. Þá hafi skoðun Neytendastofu á vefsíðunni leitt í ljós að venjulegt verð Weber Summit og Landmann grilla virðist vera hið sama í dag og auglýst kynningarverð skv. svari Heimkaupa.

Með svarbréfi Heimkaupa hafi fylgt afrit af sölureikningum fyrir fimm að þeim Weber grillum sem farið hafi verið fram á að færðar yrðu sönnur á að hafi verið seld á tilgreindu fyrra verði. Í öllum tilvikum sé um að ræða sölureikninga frá miðju ári 2014. Við skoðun Neytendastofu á vefsíðu Heimkaupa frá því tímabili og þar til dagsins í dag sé ljóst að vörurnar hafi verið á fleiri tilboðum. Neytendastofa fari því fram á frekari upplýsinga rum það hvenær umrædd Weber grill hafi síðast verið seld á tilgreindu fyrra verði. Neytendastofa fari jafnframt fram á upplýsingar um hversu oft vörurnar hafi verið boðnar á lækkuðu verði og í hve langan tíma hvert sinn frá tímabili sölureikninganna og þar til dagsins í dag.



4.

Ekkert svar barst og var krafa um frekari skýringar ítrekuð með bréfi Neytendastofu, dags. 18. ágúst 2015. Í bréfinu kom jafnframt fram að bærust stofnuninni ekki frekari skýringar mætti búast við því að tekin yrði ákvörðun á grundvelli fyrirliggjandi gagna.

Ekkert svar barst.

5.

Þann 20. október 2015 barst Neytendastofu tölvubréf frá Heimkaup þar sem fram kom að tæknilega ómögulegt hafi verið að nálgast þær upplýsingar sem óskaði hafi verið eftir. Nú hafi verið tekið í notkun nýtt kerfi sem geymi „verðsögu“ á öllum vörum. Í framtíðinni muni félagið geta svarað fyrirspurnum af þessu tagi skilmerkilega.

Tilboð standi yfirleitt stutt yfir en passað verði uppá tímamörkin og kerfið sjái sjálft um að hækka verð vörunnar eftir að tilboði lýkur.

Í tölvubréfi Neytendastofu til Heimkaupa, dags. 21. október 2015, kom fram að unnið væri að ákvörðun í málinu og tekið yrði tillit til þess sem fram kæmi í tölvubréfi Heimkaupa en þar væri þó ekki svarað öllum athugasemdum stofnunarinnar. Búast mætti við því að birt yrði ákvörðun í málinu innan tveggja vikna. Hafi Heimkaup í hyggju að koma að frekari skýringum eða athugasemdum verði þær að berast stofnuninni innan þess tíma.

II.

Niðurstaða

1.

Í máli þessu hefur Neytendastofa farið fram á að Magna Verslanir ehf., rekstraraðli Heimkaup færi sönnur á að 24 vörur hafi verið seldar á tilgreindu fyrra verði. Kemur því til álita hvort Heimkaup hafi brotið gegn ákvæðum 5. gr., 1. mgr. 8. gr., d. liðar 1. mgr. 9. gr. og 11. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, sem og 3. og 5. gr. reglna nr. 366/2008, um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði.

Í svörum Heimkaup kom fram vegna Kross barnareidhjóna að hjólin hafi verið tekin í sölu í lok apríl og boðin á kynningarverði frá 27. apríl til miðnættis 9. maí. Töluvert hafi selst af vörunum á venjulegu verði. Vegna tilboða á Weber grillum kom fram í svari Heimkaupa að grillin hafi öll, að undanskildum Summit grillum, verið seld á auglýstum fyrri verðum. Summit grillin hafi verið á kynningarverði. Fyrr í mánuðinum hafi tilboðið staðið það lengi að ný venjulegt verð hafi tekið við og þau séu nú í gildi. Vegna tilboða á Landmann grillum segir að grillin hafi öll verið boðin á kynningarverði í viku eftir að þau voru fyrst boðin til sölu. Sala á dýrasta grillinu hafi ekki gengið nægilega vel og sé tilboðsverð þess nú orðið venjulegt



verð. Með bréfinu fylgdu jafnframt sölunótur af fimm tegundum af Weber grillum auk þess sem stofnuninni voru sendar sölunótur af þremur tegundum af Kross barnareiðhjólum.

2.

Eins og áður segir er í bréfum Neytendastofu vísað til ákvæða 5. gr., 8. gr., d liðar 1. mgr. 9. gr. og 11. gr. laga nr. 57/2005 auk 3. gr. reglna nr. 366/2008.

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.

Í 1. mgr. 8. gr. laganna 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.“

Í d. lið 1. mgr. 9. gr. laganna, sem er í III. kafla þeirra, er um það fjallað að viðskiptahættir séu villandi ef þeir eru líklegir til að blekkja neytendur eða eru með þeim hætti að neytendum eru veittar rangar upplýsingar í þeim tilgangi að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um að eiga viðskipti. Í a.-g. liðum 1. mgr. 9. gr. eru tilgreindar þær upplýsingar sem ákvæðið tekur til og segir þar í d. lið að átt sé við 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“

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.“

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. Þar segir í 3. gr.:

*„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.“*

Þá er ákvæði 5. gr. reglnanna svohljóðandi:



„Þegar auglýst er kynningar- eða opnunartilboð skal afslátturinn vera raunverulegur þ.e. að eftir nánar tilgreindan tíma hækki verð vörunnar eða þjónustunnar. Gefa skal upp venjulegt verð ásamt kynningar- eða opunarverði.“

3.

Í máli þessu liggur fyrir að Heimkaup bauð a.m.k. fimm Landmann og tvö Weber grill auk tíu Kross barnareiðhjóla á kynningarverði án þess að geta þess að um kynningarverð væri að ræða. Þá kom ekki fram í hve langan tíma kynningarverð væru gild. Stofnuninni hafa ekki verið afhentar staðfestingar þess efnis að vörur á kynningarverði hafi verið seldar á tilgreindu venjulegu verði að þeim tíma liðnum. Við skoðun Neytendastofa á vefsíðu Heimkaupa í kjölfar bréfs stofnunarinnar, dags. 6. júlí 2015, kom þá í ljós að af þeim Kross barnareiðhjólum sem enn voru til sölu á vefsíðunni voru verð þeirra hin sömu og tilgreind venjulegt verð á meðan á kynningarverði stóð. Við sömu skoðun kom hins vegar í ljós að verð á þeim Landmann grillum og Weber Summit grillum sem enn voru boðin til sölu á síðunni var í engu tilfelli hið sama og tilgreint venjulegt verð.

Eins og að framan hefur verið greint skulu seljendur sem bjóða vörur á kynningar- eða opnunartilboð tilgreina hversu lengi tilboðið gildir auk þess sem afdráttarlaus skylda er að verð vörunnar hækki upp í tilgreint venjulegt verð að þeim tíma liðnum. Í málinu hefur ekki verið sýnt fram á að þau fimm Landmann grill og tvö Weber Summit grill sem mál þetta snýr að hafi hækkað í verði þegar kynningarverði lauk en Neytendastofa aflaði upplýsinga um það að Kross barnareiðhjólin hækkuðu í verði. Þá var í engum tilvikum tilgreint hvenær kynningarverði lyki og venjulegt verð tæki við.

Neytendastofa gerði einnig athugasemdir við að sölunótur þær sem stofnuninni voru afhentar fyrir fimm tegundir af Weber grillum voru allar frá tímabilinu apríl – ágúst 2014. Stofnuninni hafa ekki verið afhentar upplýsingar um það hvenær vörunnar hafi síðast verið seldar á tilgreindum fyrri verðum. Í skýringum Heimkaupa hefur komið fram að kerfi félagsins bjóði ekki upp á að teknar séu út þær upplýsingar sem farið hefur verið fram á af hálfu stofnunarinnar en úr því hafi nú verið bætt.

Við skoðun Neytendastofa á vefsíðu Heimkaupa fyrir ólík tímabil kom í ljós að Weber grill hafi verið boðin á öðrum tilboðum frá því tímabili sem sölunótur er og þar til þau voru boðin á tilboði því sem mál þetta varðar. Af þeirri ástæðu telur Neytendastofa mikilvægt að sýnt sé fram á að tilgreind fyrri verð séu síðustu verð sem vörunnar voru seldar á áður en til verðlækkunar kom.

Með vísan til ofangreinds hefur Heimkaup brotið gegn ákvæðum 5. gr., 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr. og 11. gr. laga nr. 57/20015 og 5. gr. reglna nr. 366/2008 með því að tilgreina ekki gildistíma kynningarverða á Kross barnareiðhjólum, Landmann grillum og Weber Summit grillum, auk þess sem félagið hefur brotið gegn framangreindum ákvæðum með því að hækka ekki verð Landmann grilla og Weber Summit grilla að kynningarverði loknu. Þá hefur



Heimkaup brotið gegn ákvæðum 5. gr., 8. gr., d. liðar 1. mgr. 9. gr. og 11. gr. laga nr. 57/2005 og 3. gr. reglna nr. 366/2008 með því að færa ekki með fullnægjandi hætti sönnur á að Weber grill hafi síðast verið til sölu á tilgreindu fyrra verði.

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. Með vísan til alls þess sem fram hefur komið telur Neytendastofa að leggja verði á sekt í samræmi við heimildir laga.

Með vísan til alls framangreinds og að teknu tilliti til samstarfsvilja fyrirtækisins, umfangs brotsins, fyrri sektarákvarðana stofnunarinnar og að teknu tilliti til meðalhófs- og jafnræðisreglu stjórnarsýslulaga telur Neytendastofa rétt að leggja á Magna verslanir ehf., stjórnvaldssekt að fjárhæð 150.000 kr. (hundraðogfimmtíuþúsundkrónur). Sektina skal greiða í ríkissjóð eigi síðar en þremur mánuðum frá dagsetningu ákvörðunar þessarar.

III.

Ákvörðunarorð:

„Magna Verslanir ehf., rekstararaðili Heimkaup, Smáratorgi 3, Kópavogi hefur brotið gegn gegn ákvæðum 5. gr., 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr. og 11. gr. laga nr. 57/2005 og 5. gr. reglna nr. 366/2008 með því að tilgreina ekki gildistíma kynningarverða á Kross barnareihjólum, Landmann grillum og Weber Summit grillum.

Magna Verslanir ehf., rekstraraðili Heimkaup, hefur brotið gegn ákvæðum 5. gr., 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr. og 11. gr. laga nr. 57/2005 og 5. gr. reglna nr. 366/2008 með því að hækka ekki verð Landmann grilla og Weber Summit grilla að kynningarverði loknu.

Magna Verslanir ehf., rekstararaðili Heimkaup, hefur brotið gegn ákvæðum 5. gr., 8. gr., d. liðar 1. mgr. 9. gr. og 11. gr. laga nr. 57/2005 og 3. gr. reglna nr. 366/2008 með því að færa ekki með fullnægjandi hætti sönnur á að Weber grill hafi síðast verið til sölu á tilgreindu fyrra verði.

Með heimild í b. lið 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, leggur Neytendastofa stjórnvaldssekt á Magna Verslanir ehf. að fjárhæð 150.000 kr. (hundraðogfimmtíuþúsundkrónur).



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

Neytendastofa, 13. nóvember 2015

Tryggvi Axelsson
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir