



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 20/2017

Auglýsingar Tölvuteks

I.

Erindið

Með bréfi Tölvulistans ehf., dags. 30. nóvember 2016, barst Neytendastofu kvörtun yfir auglýsingum og fullyrðingum Tölvuteks ehf. Í bréfinu er þess krafist að Tölvutek verði bannað að auglýsa verslun sína sem stærstu tölvuverslun landsins, með eða án skýringa á fullyrðingunni. Þess er einnig krafist að Tölvutek verði bannað að birta auglýsingar með fullyrðingunum: „Stútfullar verslanir með öllum nýjustu græjunum“, „Nýjustu græjurnar“, „Allar heitustu græjurnar“, „Allar heitustu fartölvurnar fyrir skólann“, „Snjöll tæki og betra verð“ og „Gæðamerki á betra verði“. Þá er þess krafist að Tölvutek verði bannað að auglýsa árgerðir af fartölvum og með orðalaginu „Acer 2017, Ný og betri kynslóð af Acer fartölvum“. Tölvulistinn krefst þess jafnframt að lögð verði stjórnvaldssekt á Tölvutek fyrir brotin. Að lokum var þess krafist að málið hlyti flýtimeðferð hjá Neytendastofu.

Um málavexti segir í bréfinu að með erindi, dags. 28. september 2015, hafi Tölvulistinn kvartað yfir auglýsingum Tölvuteks við Neytendastofu þar sem fram kæmi að verslun Tölvuteks væri stærsta tölvuverslun landsins.

Með ákvörðun Neytendastofu, dags. 10. maí 2016, hafi stofnunin komist að þeirri niðurstöðu að auglýsingarnar brytu í bága við ákvæði laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Með vísan til 21. gr. b. sömu laga, var Tölvutek bönnuð frekari birting fullyrðingarinnar án frekari skýringa eða án þess að aflað yrði fullnægjandi gagna til sönnunar hennar áður en til birtingar kæmi.

Í forsendum Neytendastofu hafi verið sérstaklega tekið á fullyrðingum Tölvuteks um að félagið hefði átt við stærð verslunarrýmis en ekki vöruúrval. Í forsendunum segi: „Þegar skoðuð eru gögn málsins sem snúa að stærð verslunarrýmis Tölvuteks annars vegar og Tölvulistans hins vegar telur Neytendastofa að færðar hafi verið fullnægjandi sönnur fyrir því að verslunarrými Tölvuteks sé stærra en verslunarrými Tölvulistans.“ Í niðurstöðu Neytendastofu segi ennfremur: „Þrátt fyrir ofangreint telur Neytendastofa að ekki verði framhjá því litið að í fullyrðingar Tölvuteks megi einnig leggja þann skilning að vísað sé til stærðar tölvuverslunar



í formi vöruúrvals. Þannig telur Neytendastofa fullyrðingar um stærstu verslunina til þess fallna að veita neytendum þau hughrif að vöruúrvalið sé mest hjá Tölvutek. Við meðferð málsins hafa engin gögn verið lögð fram um fjölda vörutegunda eða vöruúrval Tölvuteks og keppinauta þess og því hafa ekki verið færðar sönnur á fullyrðingar í þeim skilningi þeirra.“

Á ofangreindum forsendum hafi Tölvutek verið bönnuð frekari birting fullyrðinga um stærstu tölvuverslun landsins án frekari skýringa eða að aflað væri frekari gagna þeim til stuðnings.

Þegar í kjölfar ofangreindrar niðurstöðu Neytendastofu hafi Tölvutek birt auglýsingar í auglýsingabæklingum sínum, í fjölmiðlum og á heimasíðu sinni þar sem áfram hafi verið fullyrt: „Úrvalið er í stærstu tölvuverslun landsins!“ Aftan við fullyrðinguna hafi verið stjarna og hægra megin lóðrétt á spássú, í litlu letri, hafi komið fram: „Tölvutek er stærsta sérhæfða tölvuverslun landsins í fermetrum talið, samkvæmt niðurstöðu Neytendastofu þann 10.5.2016.“ Í ágúst 2016 hafi aftur birst auglýsingar í fjölmiðlum og á heimasíðu Tölvuteks með sambærilegum fullyrðingum.

Frá því í september 2016 og nú sérstaklega í aðdraganda jólavertíðarinnar, hafi Tölvutek hins vegar látið af því að setja fyrirvara við auglýsingar sínar og auglýst sig sem stærstu tölvuverslun landsins. Meðal þessara auglýsinga sé auglýsing sem birst hafi í fylgiblaði með Fréttablaðinu þann 2. september 2016 og skólabæklingi í ágúst 2016. Hafi Tölvutek síðan upp á síðkastið auglýst ítrekað með þessum hætti í blöðum, Facebook, Google ads og í útvarpi.

Tölvutek hafi í auglýsingum sínum markaðssett sig sem sérhæfða tölvuverslun. Hafi þetta bæði komið ítrekað fram í auglýsingum Tölvuteks og bæklingum og jafnframt í athugasemdum vegna fyrri kvörtunar Tölvulistans til Neytendastofu vegna stærðrauglýsinga Tölvuteks. Af auglýsingum og netverslun Tölvuteks megi hins vegar ráða að Tölvutek selji einnig ýmis önnur raftæki svo sem sjónvörp.

Tölvulistinn geti ekki fallist á fyrrnefndar fullyrðingar Tölvuteks um að verslunin sé stærsta sérhæfða tölvuverslun landsins og telji þær brjóta gegn ákvæðum laga nr. 57/2005.

Þá hafi Tölvutek einnig auglýst með eftirfarandi fullyrðingum í efsta stigi lýsingarorðs: „Stútfullar verslanir með öllum nýjustu græjunum“. Þá hafi Tölvutek einnig auglýst með fullyrðingunni „Nýjustu græjurnar“, sbr. bækling og heilsíðuauglýsingu í Fréttablaðinu þann 12. febrúar 2016. Jafnframt hafi Tölvutek auglýst með fullyrðingunum „Allar heitustu græjurnar“ og „Allar heitustu fartölvurnar fyrir skólann“. Í skólabæklingi Tölvuteks frá ágúst 2016 sé einnig að finna eftirfarandi fullyrðingar: „Snjöll tæki og betra verð“ og „Gæðamerki á betra verði“. Tölvulistinn telji þessar fullyrðingar einnig villandi og brjóta í bága við ákvæði laga nr. 57/2005.

Að lokum hafi Tölvutek í auglýsingum sínum auglýst að félagið hafi tekið til sölu nýja árgerð af fartölvum. Dæmi um þetta sé eftirfarandi fyrirsögn í bæklingum Tölvuteks: „Acer 2017, ný



og betri kynslóð af Acer fartölvum“. Tölvulistinn telji þessar fullyrðingar rangar en ekki séu markaðssettar sérstaklega árgerðir af fartölvum og umræddar fullyrðingar því bæði rangar og villandi gagnvart neytendum.

Í bréfinu eru rakin ákvæði 6., 8., 9. og 14. gr. laga nr. 57/2005 sem Tölvulistinn telur koma til álita í málinu.

Hvað auglýsingar um stærð verslunar varðar er í bréfinu tekið fram að Tölvulistinn telji að með auglýsingunum hafi Tölvutek brotið gegn fyrrnefndum ákvæðum laga nr. 57/2005. Þá telji Tölvulistinn að umræddar fullyrðingar séu ósannaðar.

Tölvulistinn telji í fyrsta lagi að skilja megi fullyrðingar Tölvuteks á þann veg að þar sé mesta vöruúrvalið, stærsta verslunarrýmið og mest umfang viðskipta (veltu) af öllum tölvuverslunum landsins. Þessar fullyrðingar séu því til þess fallnar að hafa áhrif á fjárhagslega hegðun neytenda, sbr. 8. gr. laga nr. 57/2005, og ákvörðun neytenda um viðskipti. Jafnframt, í ljósi þess að um rangar og villandi fullyrðingar sé að ræða, sem ætlað sé að hafa áhrif á hegðun neytenda, telji Tölvulistinn fullyrðingar Tölvuteks einnig brjóta í bága við 14. gr. sömu laga.

Tölvutek bendi á að Neytendastofa hafi þegar komist að ofangreindri niðurstöðu varðandi fullyrðingar Tölvuteks í auglýsingum sínum. Því sé sérstaklega ámælisvert að Tölvutek hafi haldið áfram birtingu auglýsinga með tilvitnaðri fullyrðingu sem brjóti í bága við ákvæði laga nr. 57/2005. Tölvutek hafi upp á síðkastið auglýst ítrekað með þessum hætti í blöðum, Facebook, Google ads og í útvarpi og hafi því með öllu virt að vettugi bann Neytendastofu samkvæmt ákvörðun stofnunarinnar þann 10. maí 2016.

Fyrir liggir að Tölvutek hafi í sumum tilvikum, í minnkandi mæli þó, gert fyrirvara í auglýsingabæklingum sínum og blaðaauglýsingum, á þann hátt að setja eftirfarandi skýringu í litlu letri á spássú: „Tölvutek er stærsta sérhæfða tölvuverslun landsins í fermetrum talið, samkvæmt niðurstöðu Neytendastofu þann 10.5.2016“. Þessi fullyrðing Tölvuteks fái hins vegar engan vegin staðist. Tölvulistinn telji Tölvutek með öllu óheimilt að auglýsa með þessum hætti.

Tölvulistinn fái í fyrsta lagi ekki með nokkru móti séð af áður tilvitnuðum texta niðurstöðu Neytendastofu að fallist sé á að Tölvutek reki stærstu tölvuverslun landsins í fermetrum talið. Jafnframt liggir fyrir að Tölvutek reki tvær tölvuverslanir, eina í Reykjavík og eina á Akureyri, og ekki sé gerður greinarmunur á þeim verslunum í auglýsingunni.

Þá bendi Tölvulistinn á að undir merkjum Tölvulistans starfi samtals sjö verslanir út um allt land og sé Tölvulistinn því stærsta tölvuverslun landsins í fjölda verslana talið. Sömuleiðis sé ljóst að ef lagðir séu saman allir fermetrar tölvuverslana Tölvulistans séu þeir langt um fleiri heldur en fermetrar tölvuverslana Tölvuteks.



Hvað varði frekari forsendur ofangreindra útreikninga vísist til teikninga sem fylgi bréfinu. Af framangreindu og framlögðum gögnum frá Tölvulistanum sé ljóst að Tölvulistinn reki stærstu tölvuverslun landsins í fermetrum talið. Fullyrðingar Tölvuteks um annað séu því beinlínis rangar.

Tölvulistinn bendi einnig á að Tölvutek hafi ekki lagt fram gögn um aðrar sérhæfðar tölvuverslanir á markaðnum, en fyrir liggi að fjölmargar tölvuverslanir séu starfandi á Íslandi. Sem dæmi af handahófi megi nefna verslanir Nýherja, Advania, Opin kerfi, Start tölvuverslun, Att tölvuverslun og Tölvutækni auk fleiri verslana. Eins og áður hafi verið rakið beri Tölvutek sönnunarbyrði fyrir öllum fullyrðingum sínum í auglýsingum á vegum félagsins og beri því að leggja fram óyggjandi sannanir hvað varði aðrar tölvuverslanir einnig.

Þá geri Tölvulistinn alvarlegar athugasemdir við framsetningu Tölvuteks um að verslunin sé „*sérhæfð tölvuverslun*“. Ef vöruúrval Tölvuteks sé skoðað sé ljóst að þar sé að finna ýmis önnur raftæki sem ekki teljist tölvuvörur sem svo sjónvörp. Verði því að telja verslunina raftækjaverslun í hefðbundnum skilningi og séu þá fullyrðingar Tölvuteks um annað beinlínis rangar.

Að framangreindu virtu telji Tölvulistinn tilvitnaðar skýringar eða fyrirvara Tölvuteks því beinlínis rangar og þar af leiðandi í andstöðu við 9. gr. laga nr. 57/2005.

Í öðru lagi telji Tölvulistinn tilvitnaðar skýringar eða fyrirvara Tölvuteks, þ.e. að birta hina ólögmetu fullyrðingu í stóru letri í auglýsingunni og síðan frekari skýringar í smáu og í sumum tilvikum örmáu letri, annars staðar í auglýsingunni, séu verulega villandi og til þess fallin að blekkja neytendur. Tölvulistinn telji allar líkur á því að neytendur taki ekki eftir umræddum skýringum og þær missi því algerlega marks. Brjóti framsetning Tölvuteks því einnig gegn ákvæðum 9. gr. laga nr. 57/2005.

Í því sambandi bendi Tölvulistinn á að við skýringu og túlkun ákvæða laga nr. 57/2005 hafi almennt verið litið svo á að varhugavert sé að setja fram fullyrðingar í efsta stigi í auglýsingum. Af þeim sökum hafi sönnunarbyrði verið lögð á auglýsendur að sýna fram á það með afgerandi hætti að fullyrðingar þeirra séu réttmætar og sanngjarnar gagnvart neytendum og öðrum keppinautum. Tölvulistinn telji að sú háttsemi Tölvuteks að reyna að komast framhjá banni Neytendastofu á birtingu fullyrðinga félagsins og ákvæðum laga nr. 57/2005, með því að birta auglýsingar með illsjáanlegum óljósum skýringum, sé ámælisvert. Sérstaklega í ljósi þess að félagið hafi ekki sýnt fram á fullyrðingar sínar eins og að ofan hafi verið rakið.

Tölvulistinn telji því að banna verði auglýsingar Tölvuteks um stærstu tölvuverslun landsins með eða án skýringa og telji Tölvulistinn að félagið og aðrir keppinautar aðila málsins, að ógleymdum neytendum, verði að njóta vafans hvað varði lögmæti auglýsinga Tölvuteks.



Hvað varði auglýsingar með fullyrðingum í efsta stigi lýsingarorðs segir í bréfinu að Tölvulistinn bendi á að umræddar tilvitnanir séu allar í efsta stigi og vísi til þess að verslanir Tölvuteks selji nýjustu græjurnar, heitustu græjurnar, heitustu fartölvurnar, væntanlega á markaðnum. Með öðrum orðum megi skilja þessa fullyrðingu þannig að Tölvutek selji nýrri og betri tölvubúnað en samkeppnisaðilar. Það sé beinlínis rangt því Tölvulistinn selji sama tölvubúnað og Tölvutek og í flestum tilvikum frá sömu framleiðendum.

Tölvulistinn telji því umræddar fullyrðingar ósannaðar og jafnframt orka verulegs tvímælis um það hvað átt sé við. Sérstaklega sé mótmælt fullyrðingum Tölvuteks um að tölvur félagsins og búnaður sé á betra verði en hjá keppinautum. Tölvulistinn mótmæli því harðlega að svo sé og telji útilokað að Tölvutek geti staðið við þessar fullyrðingar. Tölvutek telji því allar tilvitnaðar fullyrðingar Tölvuteks villandi og ósanngjarnar gagnvart neytendum og keppinautum. Þær séu einnig til þess fallnar að hafa óeðlileg áhrif á neytendur og ákvarðanir þeirra um viðskipti. Umræddar fullyrðingar brjóti því í bága við 8., 9. og 14. gr. laga nr. 57/2005 og beri að banna Tölvutek að birta auglýsingar með umræddum hætti.

Hvað auglýsingar um árgerðir af fartölvum varði segir í bréfinu að Tölvutek hafi einnig í auglýsingum sínum og auglýsingabæklingum auglýst fartölvur frá Acer undir þeim formerkjum að um nýja árgerð fartölva eða kynslóð sé að ræða og þá betri en fyrri árgerðir sama tölvuframleiðanda. Nánar tiltekið hafi Tölvutek auglýst með eftirfarandi fullyrðingu: „*Acer 2017, ný og betri kynslóð af Acer fartölvum*“. Tölvulistinn mótmæli þessari framsetningu Tölvuteks, en slík aðgreining í árgerðir tíðkist ekki hjá tölvuframleiðendum og nýjar útgáfur eða „módel“ af tölvum séu þróuð og markaðssett með öðrum hætti. Í auglýsingum Tölvuteks sé því þó ítrekað haldið ranglega fram í stóru letri að fyrirtækið hafi til sölu 2017 árgerðir af fartölvum um mitt sumar 2016 eins og um árgerðir af bílum væri að ræða. Sömmuleiðis sé því haldið fram að um nýja kynslóð tölva sé að ræða, án þess að slíkar fullyrðingar eigi sér nokkra stoð í raunveruleikanum. Tölvulistinn telji þessa framsetningu villandi þar sem þær tölvur sem þeir bjóði séu ekki af neinni annarri árgerð en sömu tölvur keppinauta. Tölvulistinn telji að Tölvutek beri sönnunarbyrði gegn mótmælum Tölvulistans á fullyrðingum sínum um að til séu 2017 módel af fartölvum og hallan af sönnunarskorti.

Tölvulistinn telji þessa framsetningu Tölvuteks því beinlínis ranga og til þess fallna að afvegaleiða neytendur og þar með raska fjárhagslegri hegðun þeirra sbr. 8. gr. laga nr. 57/2005. Sömmuleiðis teljist þetta einnig blekking sem sé til þess fallin að hafa áhrif á ákvarðanir neytenda um viðskipti, sbr. 9. gr. sömu laga. Því hafi Tölvutek með háttsemi sinni brotið gegn ákvæðum laga nr. 57/2005.

Í tengslum við stjórnvaldssektarkröfu er bent á að brot Tölvuteks gegn lögum nr. 57/2005 feli í sér ítrekun á fyrra broti sem staðfest hafi verið með ákvörðun Neytendastofu frá 10. maí 2016 auk þess að öll brotin verði að teljast alvarleg og ganga gróflega gegn hagsmunum neytenda og keppnautum Tölvuteks. Þá beri að hafa í huga að ekki sé um eina auglýsingu að ræða heldur fjölmargar auglýsingar í ýmsum miðlun. Því sé einbeittur brotavilji Tölvuteks augljós.



Tölvulistinn telji því ólíðandi að Tölvutek komist upp með ítrekuð brot gegn ákvæðum laga nr. 57/2005 án frekari afleiðinga. Þá vísi Tölvulistinn til þess að álagning slíkra stjórnvaldssekta hafi tíðkast í sambærilegum málum hjá Neytendastofu. Tölvulistinn telji hæfilega stjórnvaldssekt vera að lágmarki 2.000.000 kr.

Tölvulistinn byggir kröfu sína um flýtimeðferð á að verulegir hagsmunir séu í húfi fyrir félagið og neytendur að leyst verði úr máli þessu eins fljótt og mögulegt sé. Í hönd fari sá tími ársins þar sem verslun sé í hámarki og markaðsaðilar auglýsi hvað mest. Tölvulistinn telji því gríðar mikilvægt að tekið sé á ítrekuðum brotum Tölvuteks þegar í stað þannig að því verði ekki leyft, með ólögætum hætti, að hafa áhrif á viðskipti á jólavertíðinni. Bendi Tölvulistinn á að Neytendastofa hafi þegar komist að niðurstöðu varðandi hluta kæruefnisins og því hægt að taka á þeim þætti þegar í stað.

II.

Málsmeðferð

1.

Erindi Tölvulistans var sent Tölvutek til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 24. janúar 2017. Í bréfinu kom fram að Neytendastofu væri ekki unnt að verða við kröfu Tölvulistans um flýtimeðferð en meðferð málsins yrði hraðað eftir föngum.

Svar Tölvuteks barst með tölvubréfi, dags. 4. febrúar 2017. Í bréfinu segir að hvað varði setningarnar „Stútfullar verslanir með öllum nýjustu græjunum“, „Nýjustu græjurnar“, „Allar heitustu græjurnar“ og „Allar heitustu fartölvurnar fyrir skólann“ þá sé ekki hægt að líkja þeim við fullyrðingar um besta verð, bestu græju, hröðustu tölvu í heimi eða álíka sem gætu haft afgerandi áhrif á kauphegðun neytenda. Þarna séu öllu almennari setningar sem notaðar séu í flestum geirum á Íslandi af fyrirtækjum sem séu leiðandi í sínum flokki.

Sem dæmi þá geti margar verslanir verið með „nýjustu græjurnar“ en aðeins ein verslun geti haft „besta verðið“. Því geti fyrirtæki sem séu leiðandi á sínu sviði auglýst ef rétt reynist að verslanir þeirra séu „stútfullar með öllum nýjustu græjunum“ og sé þá verið að vitna í þá staðreynd að hjá viðkomandi verslun sé að finna nýjustu tæknina. Sama verslun geti hins vegar ekki auglýst „besta verðið á þessari græju“ nema þá að færa sannanir fyrir því enda um allt öðruvísi setningu að ræða.

Tölvutek sé leiðandi í innflutningi og sölu á tölvubúnaði á Íslandi og hafi verið í fremsta flokki þegar komi að því að kynna nýjungar á Íslandi en Tölvutek sé í samstarfi við mörg þekktustu merki heims þegar komi að því að kynna nýjustu tæknina. Sem dæmi um þetta þá sé Tölvutek ávallt tilbúið að kynna nýjustu tækni og nýjasta dæmið um það sé að Intel hafi gefið út nýtt kubbasett fyrir móðurborð sem hafi heitið Z270 og sé „Launch Date“ á þeim á fyrsta ársfjórðung 2017 og hefja hafi mátt sölu á móðurborðum með þessu kubbasetti 5. janúar 2017,



Þann dag hafi Tölvutæk verið með tilbúið á lager heila línu af móðurborðum með þessum kubbasettum, tölvutilboð höfðu verið uppfærð í þessi móðurborð og í fjöggra blaðsíðna bæklingi frá Tölvutæk þennan sama dag hafi þessi nýja kynslóð verið kynnt. En þetta sé bara dæmi um hvernig Tölvutæk hafi verið leiðandi í kynningu á nýjustu tækninni á Íslandi frá stofnun félagsins. Tölvutæk flytji jafnframt inn vörur beint frá framleiðendum og þá beint úr verksmiðju í Kína án milliliða til að koma viðkomandi tækninýjung sem allra fyrst til Íslands og sé félagið mjög framarlega í Evrópu og einna fremst á Íslandi með nýjustu útgáfur af fartölvum, móðurborðum, skjákortum, lyklaborðum, músum, flökkurum, tölvuskjám og svo miklu meira. En Tölvutæk flytji inn án milliliða beint frá framleiðendum eins og Acer, A-Data, AG Neovo, BenQ, Ducky Channel, GIGABYTE, LaCie, Lite-On, Noctua, Plextor, Seagate, Silicon Power, Thermaltake, Thonet & Vander, TRENDnet, Tt eSPORTS og Zowie Gear og þá ýmist úr vöruhúsi framleiðanda í Evrópu eða beint úr verksmiðju í Kína.

Hvað varði auglýsinguna „*Acer 2017, ný og betri kynslóð af Acer fartölvum*“ segir í bréfinu að til að tryggja það að Tölvutæk bjóði upp á nýjustu módelin og heitust vörurnar flytji Tölvutæk inn beint frá framleiðendum og taki þá nýjustu tæknina beint úr verksmiðju í Kína til að ná henni inn sem fyrst og þá helst á undan öllum öðrum. Sem dæmi um þetta þá hafi Tölvutæk kynnt nýja 2017 kynslóð af fartölvum frá Acer fyrst á Íslandi og náð að gera það haustið 2016. Þetta sama haust árið 2016 hafi Tölvulistinn farið þá leið að kynna ársgamalt fartölvumódel sem tölvu úr nýju E5 línu Acer, þannig að Tölvutæk, sem sannanlega hafði nýjustu kynslóð fartölva frá Acer, kynnti nýja 2017 kynslóð, annars vegar til að skilgreina fartölvumódelið frá eldra módeli Tölvulistans og hins vegar vegna þess að það sé sannarlega rétt þar sem Acer komi með nýja kynslóð af þessum vinsælustu fartölvum einu sinni á ári og sé þessi kynslóð því nýjasta kynslóð Acer þar til næsta haust ári seinna, en þær séu framleiddar í Kína árlega í júlí og séu þá að lenda eftir langa sjóferð hjá flestum birgjum í Evrópu í ágúst og september, þar sem þær séu þá kynntar til leiks sem næsta kynslóð fartölva, en Tölvutæk hafi tekið hluta af sendingum sínum með flugi og nái því að kynna þessa nýju kynslóð fyrr og jafnvel í lok júlí árlega. Þess megi einnig geta að þrátt fyrir að Tölvulistinn hafi haustið 2016 kynnt þetta ársgamla módel með eldri tækni hafi Neytendastofa í ákvörðun sinni nr. 60/2016 talið að ekki væri um villandi fullyrðingar að ræða gagnvart neytendum. Um væri að ræða fullyrðingu sem vísaði til eiginleika vöru umfram aðrar vörur frá Tölvulistanum og séu helstu eiginleikar fartölvunnar tilgreindir samhliða fullyrðingunum í auglýsingunni. Því sé varla hægt að halda fram að þegar Tölvutæk kynni sannarlega nýjasta mögulega módel sem til sé frá Acer og verði ekki skipt út fyrr en haustið 2017 sem „*Acer 2017, ný og betri kynslóð af Acer fartölvum*“ sé um villandi fullyrðingu að ræða enda um að ræða fullyrðingu sem vísi til eiginleika vöru umfram aðrar vörur frá Tölvutæk og að auki séu helstu eiginleikar fartölvunnar tilgreindar samhliða fullyrðingunum í auglýsingum Tölvutæks.

Hvað varði orðatiltækið „*Snjöll tæki og betra verð*“ og „*Gæðamerki á betra verði*“ þá sé með „*snjöll tæki*“ og „*gæðamerki*“ einfaldlega vísað til þess að Tölvutæk selji snjallar tölvuvörur og sé með gæðavörur. Tölvutæk hafi verið leiðandi í lágum verðum og leiti allra leiða til að bjóða lágsta mögulega verð hverju sinni. Til að tryggja þann árangur þá hafi Tölvutæk árum saman



verið með verðvörn handa viðskiptavinum sínum þannig að ef viðskiptavinur sjái tölvuna auglýsta ódýrari en hjá Tölvutek þá sé verðið lækkað á staðnum. Tölvutek minni reglulega á þetta í auglýsingum sínum og þar á meðal á forsíðu þess bæklinga sem Tölvulistinn kvarti nú yfir.

Þess megi einnig geta að það sé ekki óalgengt að fyrirtæki auglýsi betra verð með einhverjum hætti. T.d. hafi Tölvulistinn auglýst árum saman „*Alltaf betra verð*“, „*Skólatölvur á lægra verði*“ og „*Meira úrval á lægra verði*“, Rúmfatalagerinn auglýsi: „*aðeins betra verð*“ og ELKO „*einfaldlega lægra verð*“. Þá auglýsi Bónus „*Lágt verð alla daga*“ auk þess sem Sjónvarpsmiðstöðin hafi auglýst „*Frábært verð*“ og „*Á ótrúlegu verði*“.

Varðandi umræðu um stærstu tölvuverslun landsins þá hafi Neytendastofa komist að þeirri niðurstöðu að lagðar hafi verið fram fullnægjandi sannanir fyrir því að verslunarrými Tölvuteks sé stærra en verslunarrými Tölvulistans með þeim orðum að Tölvutek sé bönnuð frekari birting fullyrðinganna án skýringa sem Tölvutek hafi og gert frá og með 10. maí 2016. Skýringarnar komi fram í öllum bæklingum þar sem talað sé um stærstu tölvuverslun landsins. Tölvulistinn haldi því einnig fram að félagið hafi fundið bæklinga þar sem skýringin komi ekki fram en það sé rangt því í þessum bæklingum komi skýringin fram skýrum stöfum á forsíðu í öðrum þeirra og bls. 2 í hinum. Þar að auki hafi þetta ekki verið auglýst í Fréttablaðinu heldur Fréttatímanum.

Í öllum öðrum prentuðum auglýsingum sé án undantekninga að finna skýringu samhliða fullyrðingunni í samræmi við kröfur Neytendastofu en það geti verið erfiðara að koma því að í útvarpsauglýsingum eða einstaka netauglýsingum en frávik séu í lögum nr. 57/2005 þar sem fram komi að taka skuli tillit til þess auglýsingamiðils sem nýttur sé og við hvað sé átt ef fyrirtæki hyggist auglýsa.

Að reyna að draga umræðu um stærstu tölvuverslun landsins á eitthvað annað plan eins og að telja að Tölvutek sé ekki sérhæfð tölvuverslun og að seld séu önnur raftæki sé ekki rétt. Tölvutek selji ekki ísskápa, brauðristar, hárbلاسara eða álíka raftæki. Þetta eina sjónvarp sem Tölvulistinn vitni til og reyni að láta hljóma eins og sé hluti af einhverju raftækjaúrvali sé sérhæft snjallsjónvarp sem hafi innbyggða Android tölvu og tengist við PS4 og XBOX leikjatölvur sem seldar séu í Tölvutek. Seldar séu yfir 2.000 sérhæfðar tölvuvörur og eitt sjónvarp.

Að auki reyni Tölvulistinn að draga allar litlu raftækjaverslanir sínar um landið inn í umræðuna og segi að það séu sérhæfðar tölvuverslanir en eins og sjá megi á myndum sem fylgi bréfinu af t.d. Tölvulistinum Akureyri, Húsavík og Selfossi þá séu þetta í raun raftækjaverslanir þar sem seldir séu tölvuþlutar við hliðina á þvottavélum, brauðristum og samlokugrillum. Einnig séu þetta allt saman verslanir með sama inngang og Heimilistæki með sameiginlegt verslunarrými og sömu starfsmennina merкта Heimilistæki/Tölvulistinn. Þá vísi Tölvulistinn ítrekað til þess að vöruúrval sé meira í verslun þeirra en það sé rangt. Ef skoðuð sé t.d. heimasíðan arius.is, sem sé sérhæfð verðsamanburðarsíða sem taki afrit af vöruframboði á heimasíðum fyrirtækja, megi sjá að Tölvutek hafi 2.206 vörur til sölu á heimasíðu sinni en Tölvulistinn aðeins 2.059



sem þýði að Tölvutæk hafi mun meira vöruframboð en Tölvulistinn, en þetta skipti svo sem ekki máli í þessu samhengi.

2.

Bréf Tölvuteks var sent Tölvulistinum til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 8. febrúar 2017. Svar barst með bréfi, dags. 13. mars 2017. Í bréfinu segir að Tölvulistinn vilji í fyrsta lagi benda á að í athugasemdum Tölvuteks komi fram að félagið hafi án undantekninga sett fram skýringar við auglýsingu sína um stærstu tölvuverslun landsins. Það sé beinlínis rangt eins og sjá megi af framlögðum gögnum. Hið rétta sé að Tölvutæk hafi ítrekað auglýst, einkum fyrir jólin 2016, án fyrirvara í blöðum, á vefsíðum og í útvarpi. Framlögð gögn tali sínu máli. Þá telji Tölvulistinn þá afsökun Tölvuteks að ekki verði komið við fyrirvara í útvarpsauglýsingum, fráleitar en form auglýsingarinnar leysi félagið ekki undan skyldum sínum gagnvart neytendum og samkeppnisaðilum samkvæmt ákvæðum laga nr. 57/2005. Tölvulistinn telji því sannað að Tölvutæk hafi ítrekað brotið gegn fyrra banni Neytendastofu um fyrirvaralausar auglýsingar um stærstu tölvuverslun landsins.

Eins og rakið hafi verið í fyrra bréfi Tölvulistans telji félagið að Tölvutæk sé óheimilt að auglýsa sig sem stærstu tölvuverslun landsins í fermetrum talið. Hvað varði andmæli Tölvuteks um það séu þau haldlaus. Eins og fram komi í framlögðum teikningum sé skýrt greint milli vara Tölvulistans og Heimilistækja, þar sem verslunarrýmið sé undir hatti þessara tveggja verslana. Sömuleiðis komi skýrt fram á framlögðum teikningum og útreikningum að við útreikninga á fermetrum sé eingöngu tekið tillit til þess svæðis þar sem vörur Tölvulistans séu eingöngu.

Þá bendi Tölvulistinn einnig á að Tölvutæk reki tvær tölvuverslanir, eina í Reykjavík og eina á Akureyri. Ekkert sé upplýst í málinu um stærð hennar, en Tölvulistinn telji fullvíst að hún sé minni en verslanir Tölvulistans í Reykjavík og á Akureyri. Því geti verslun Tölvuteks á Akureyri ekki talist stærsta tölvuverslun landsins. Því séu umræddar fullyrðingar Tölvuteks af þessari ástæðu einnig, rangar og villandi og þar af leiðandi í andstöðu við ákvæði laga nr. 57/2005.

Tölvulistinn telji ljóst að verslanir sínar séu í heildina stærri en verslanir Tölvuteks auk þess sem Tölvutæk hafi ekki sýnt fram á að verslun félagsins í Reykjavík sé stærri en verslun Tölvulistans. Eins og rakið sé í fyrra bréfi hafi Tölvutæk ekki lagt fram nein gögn varðandi aðrar tölvuverslanir. Því séu fullyrðingar Tölvuteks um stærð tölvuverslunar sinnar ósannaðar og þar af leiðandi ólögmatar skv. skýrum laga nr. 57/2005.

Að lokum telji Tölvulistinn það fráleitan málatilbúnað af hálfu Tölvuteks að Tölvulistinn sé bundinn af forsendum fyrri úrskurðar Neytendastofu um þennan þátt málsins. Fyrir liggir að í málinu hafi verið fallist á kröfur Tölvulistans að öllu leyti og Tölvutæk þannig bannað að fullyrða um stærstu tölvuverslun landsins. Því sé vandséð hvernig Tölvulistinn hafi getað kært úrskurð í máli sem hann hafi unnið að öllu leyti, enda hefði slíkri kæru verið vísað frá áfrýjunarnefnd. Sömuleiðis séu engin „res judicata“ áhrif af stjórnvaldsúrskurðum, þannig að



Tölvulistinn sé ekki bundinn af forsendum eldri úrskurðar. Sérstaklega eigi þetta við þegar komið hafi fram ný gögn eins og í þessu máli.

Í öðru lagi ítreki Tölvulistinn að Tölvutek beri skv. reglum laga nr. 57/2005 sönnunarbyrði fyrir þeim fullyrðingum sem félagið velji að setja í auglýsingar sínar. Með öðrum orðum verði Tölvutek að geta sýnt fram á að þær fullyrðingar sem fram komi í auglýsingum félagsins séu réttar. Sömuleiðis verði fullyrðingar í auglýsingum að vera þannig að þær séu ekki villandi fyrir neytendur eða ósanngjarnar gagnvart keppinautum.

Varðandi fullyrðingar Tölvuteks um árgerðir þeirra fartölva sem félagið selji þá hafi Tölvutek, gegn mótmælum Tölvulistans, hvorki getað sýnt fram á að umræddar fartölvur séu markaðssettar í árgerðum né að um nýjustu tölvur sinnar gerðar sé að ræða. Með athugasemdum Tölvuteks hafi ekki fylgt nein gögn þessum fullyrðingum til stuðnings og hafi Tölvutek því ekki sýnt fram á réttmæti fullyrðinga sinna. Tölvutek beri allan halla af sönnunarskortum og beri því að banna félaginu að auglýsa fartölvur sínar með þessum hætti.

Þá bendi Tölvulistinn á að ljóst sé að þær fartölvur sem Tölvutek auglýsi sem nýja kynslóð og árgerð 2017 séu í nær öllum tilvikum eldri vélar með gömlum búnaði. Í því sambandi hafi Tölvulistinn tekið saman yfirlit yfir þær tölvur og tölvufluti sem um ræði og fylgi bréfinu. Eins og fram komi í yfirlitinu sé um eins til þriggja ára gamlar vörur að ræða. Af þessu sé því ljóst að fullyrðingar Tölvuteks um að félagið hafi til sölu nýjar árgerðir beinlínis rangar og villandi fyrir neytendur.

Í þriðja lagi mótmæli Tölvulistinn fullyrðingum Tölvuteks um merkingu fullyrðinganna „*nýjustu græjurnar*“, „*allar heitustu græjurnar*“ og „*allar heitustu fartölvurnar fyrir skólann*“. Tölvutek hafi haldið því fram að um sé að ræða almennar yfirlýsingar sem hafi ekki þýðingu. Þessu sé mótmælt af hálfu Tölvulistans enda ljóst að fullyrðingarnar feli það þvert á móti í sér að Tölvutek sé með nýrri og betri vörur en keppinautarnir. Tölvutek hafi hins vegar ekki gert neina tilraun til að sýna fram á réttmæti þessara fullyrðinga sinna. Í ljósi sönnunarbyrði Tölvuteks og þeirra krafna sem gerðar séu til auglýsinga um sannleiksgildi og skýrleika sé því ljóst að umræddar fullyrðingar séu andstæðar ákvæðum laga nr. 57/2005 og beri því að fallast á kröfur Tölvulistans um að þær verði bannaðar.

Að öðru leyti sé vísað til fyrri athugasemda samkvæmt bréfi, dags. 30. nóvember 2016.

Með tölvubréfi, dags. 3. apríl 2017, var Neytendastofu sent skjáskot af sjónvarpsauglýsingu Tölvuteks þar sem fram kom fullyrðing um stærstu tölvuverslun landsins án frekari fyrirvara.

3.

Bréf og tölvubréf Tölvulistans voru send Tölvutek til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 6. apríl 2017. Svar barst með tölvubréfi, dags. 21. apríl 2017, þar sem ítrekaðar eru fyrri skýringar og sjónarmið. Þá er einnig vísað til ákvörðunar Neytendastofu frá 10. maí 2016 og



Þess að Tölvulistinn hafi haft fjögurra vikna málskotsfrest til áfrýjunarnefndar neytendamála frá dagsetningu ákvörðunarinnar, eins og fram komi í lok ákvörðunarinnar. Tölvulistinn hafi ekki nýtt þá heimild og þar af leiðandi sætt sig við niðurstöðu Neytendastofu.

Tölvulistinn fari einnig með rangt mál þar sem segi að Tölvutek auglýsi ítrekað án fyrirvara en í fyrra svari Tölvuteks hafi komið fram hvar í þessum bæklingur fyrirvarar og útskýringar séu í bæklingnum. Í öllum prentuðum auglýsingum sé án undantekninga að finna skýringu. Þá eru ítrekuð fyrri sjónarmið um að samkvæmt ákvæðum laga nr. 57/2005 séu gerðar undantekningar vegna einstaka auglýsinga að teknu tilliti til þess auglýsingamiðils sem nýttur sé.

Varðandi árgerðir á fartölvum sé vísað til fyrra svars og minni Tölvutek á að þrátt fyrir að Tölvulistinn hafi haustið 2016 kynnt ársgamalt mótel sem fartölvu úr nýrri línu Acer hafi Neytendastofa ekki talið um villandi fullyrðingu að ræða eða brot gegn ákvæðum laga nr. 57/2005. Um hafi verið að ræða fullyrðingu sem vísi til eiginleika vöru umfram aðrar vörur frá Tölvulistanum og séu helstu eiginleikar fartölvunnar tilgreindir samhliða fullyrðingunni í auglýsingunni. Því sé varla hægt að halda fram að þegar Tölvutek kynni sannarlega nýjasta mögulega módel sem til sé frá Acer og verði ekki skipt út fyrr en haustið 2017 sem „*Acer 2017, Ný og betri kynslóð af Acer fartölvum*“ að það sé villandi fullyrðingin enda sé um að ræða fullyrðingu sem vísi til eiginleika vöru umfram aðrar vörur frá Tölvutek og séu að auki helstu eiginleikar fartölvunnar tilgreindir samhliða fullyrðingum í auglýsingum Tölvuteks.

Það sé ljóst að Tölvulistinn sé ekki alveg með á nótunum hvað séu ný módel og hvað ekki en fartölvunnar séu greinilega merktar í auglýsingu þessari hvað sé í nýjustu 2017 kynslóðinni svo hér verði farið nánar út í það. Í „*Næsta kynslóð*“ bæklingi frá 10. ágúst 2016 sé á bls. 2-3 farið ítarlega yfir nýju 2017 kynslóðina frá Acer. Allar fartölvur sem falli undir það að vera ný kynslóð séu merktar með áberandi rauðri stjörnu þar sem það komi fram auk þess sem farið sé sérstaklega yfir þær nýjungar sem séu í nýjustu kynslóð E5 fartölvanna frá Acer og megi þar sjá vinstra megin á bls. 2 í rauðum bakgrunni ítarlegar upplýsingar um hvað sé í 2017 módelum af E5 línunni sem sé ný lúxus kynslóð fartölva frá Acer með öflugra þráðlausu neti, öflugra hljóðkerfi, öflugri kynslóð SSD diska ásamt plássi fyrir auka disk, betri vefmyndavél og nýjasta USB Type-C 3.1 tengi.

Tölvulistinn reyni að villa um fyrir Neytendastofu með rangfærslum um aldur fartölva í auglýsingum Tölvuteks og láti 30 bls. af flóknum data upplýsingum fylgja með, bendi á fjórar fartölvur og segi að þær séu ekki ný módel. Um þetta megi nefna:

V3-372: Þarna segi Tölvulistinn að þessi fartölva sé greinilega eldra módel og því til sönnunar fullyrði félagið að um eldri kynslóð af örgjörva sé að ræða og nefni þar að örgjörvinn sem beri heitið Skylake hafi verið „*kynntur árið 2015*“ sem sé rétt en Tölvulistinn sleppi því að nefna að ekki hafi komið arftaki á Skylake örgjörva fyrr en Intel hafi kynnt til sögunnar Kaby Lake þann 30. ágúst 2016 sem hafi svo farið að sjást í fartölvum hjá framleiðendum á seinni part árs 2016. Skylake hafi því sannanlega og án vafa verið í auglýsingu Tölvuteks um nýjustu kynslóð



örgjörva frá Intel, þar sem ekki hafi verið kominn arftaki en þar fyrir utan sé örgjörvi aðeins lítill hluti af þeim tækninýjungum sem nýja kynslóðin hafi umfram eldri módel. Jafnframt vitni Tölvulistinn í eldri grein um eldri V3-372 almenn módel sem innihaldi þó margt af þeim nýjungum sem séu í nýjustu kynslóðinni eins og USB Type-C en Tölvutek hafi hins vegar auglýst módel sem framleitt sé af Acer í júlí 2016 og hafi allar þær nýjungar sem Tölvutek kynnti í nýju kynslóðinni, en þegar bréfið sé skrifað hafi ekki komið nýrra módel af þessu módeli og sé þetta því enn nýjasta kynslóð Acer af V3-327 fartölvum.

E5-721: Þarna segi Tölvulistinn að þessi tölva hafi komið til sögunnar árið 2014 og vísi í data gögn yfir fartölvu sem heiti E5-721-69FX sem sé ekki þessi fartölva en fartölvann sem Tölvutek hafi auglýst heiti E5-721-62X4 og sé ekki hluti af nýju kynslóð Acer enda ekki merkt sem slík í bæklingi.

VN7-572G: Þarna reyni Tölvulistinn aftur að halda því fram að þetta sé ekki nýtt módel því í tölvunni sé Skylake örgjörvi en eins og áður hafi komið fram sé Skylake á þessum tíma nýjasta kynslóð örgjörva frá Intel.

E5-473: Hér segi Tölvulistinn að þetta geti ekki verið nýtt módel því í tölvunni sé örgjörvi sem kynntur hafi verið haustið 2013. Þessi fartölva sé framleidd síðla árs 2015 og sé ekki merkt né kynnt sem ný kynslóð heldur með afslætti frá fyrra verði þar sem verið sé að rýma þetta sannarlega eldra módel.

Hvað varði nýjustu græjurnar, allar heitustu græjurnar og allar heitustu fartölvurnar fyrir skólann þá vísi Tölvutek ásökunum Tölvulistans alfarið á bug og það sé greinilegt að Tölvulistinn viti lítið sem ekkert um hvað sé nýtt og hvað ekki miðað við hverju sé haldið fram, enda hafi Acer valið Tölvutek sem viðurkenndan sölu- og þjónustuaðila fyrir vörur sínar.

4.

Tölvubréf Tölvuteks var sent Tölvulistanum til upplýsingar með bréfi Neytendastofu, dags. 26. apríl 2017. Samhliða því var aðilum málsins tilkynnt um lok gagnaöflunar. Með bréfinu fylgdi listi yfir gögn málsins.

III.

Niðurstaða

1.

Mál þetta snýr að þrjúþættu kvörtun Tölvulistans ehf. yfir markaðssetningu Tölvuteks ehf. Kvörtunin snýr í fyrsta lagi að fullyrðingum í auglýsingum Tölvuteks um að félagið reki stærstu sérhæfðu tölvuverslun landsins og telur Tölvulistinn að með fullyrðingunum hafi Tölvutek brotið gegn fyrri ákvörðun Neytendastofu, frá 10. maí 2016. Í öðru lagi er kvartað yfir fullyrðingum í auglýsingum Tölvuteks um nýjustu og heitustu tækin auk fullyrðinga um betra



verð. Þá er í þriðja lagi kvartað yfir því að í auglýsingum Tölvuteks sé ranglega látið í veðri vaka að fartölvur séu af tilteknum árgerðum. Í erindi Tölvulistans er til þess vísað að Tölvutek hafi með auglýsingum sínum brotið gegn ákvæðum 6., 8., 9. og 14. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Af hálfu Tölvuteks hefur verið á það bent að hvað varði fullyrðingar um stærð verslunarinnar hafi í öllum auglýsingum, þar sem því sé við komið, verið sett skýring á því til hvers fullyrðingin vísi. Þá bendir Tölvutek á að samkvæmt ákvæðum laga nr. 57/2005 séu gerðar minni kröfur til upplýsinga í auglýsingum að teknu tilliti til auglýsingamiðilsins. Því hafi skýringin ekki komið fram í sjónvarps eða útvarpsauglýsingum. Hvað varði fullyrðingar um nýjustu og heitustu tækin og betri verð þá sé ekki hægt að líkja þeim fullyrðingum við fullyrðingar í efsta stigi lýsingarorðs. Margir seljendur geti boðið nýjustu eða heitustu tækin. Þá var á það bent að Tölvutek sé leiðandi í innflutningi og sölu á tölvubúnaði á Íslandi og hafi verið í fremsta flokki þegar komi að því að kynna nýjungar. Hvað varði tilgreiningu árgerðar tölvu í auglýsingum bendir Tölvutek á að með nýtingu hraðari flutningsleiða nái félagið að hefja fyrir sölu á vörum en aðrir seljendur á Íslandi og í Evrópu. Því hafni Tölvutek því að félagið hafi með auglýsingum sínum brotið gegn ákvæðum laga nr. 57/2005.

2.

Í 5. gr. laga nr. 57/2005 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. 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 greinargerð með ákvæðinu, þar sem það kemur fyrst fram, segir að upplýsingar sem fram komi í auglýsingum eða með öðrum viðskiptaaðferðum geti talist brot á ákvæðinu enda þótt þær séu efnislega réttar og sannar.

Í 4. mgr. 6. gr. laganna segir:

„Fullyrðingar sem fram koma í auglýsingum eða með öðrum hætti þarf fyrirtæki að geta fært sönnur á.“

Ákvæði 1. mgr. 8. gr. laga nr. 57/2005 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, 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 málgreinarinnar eru tilgreindar þær röngu upplýsingar sem átt er við. Í erindi Tölvulistans er sérstaklega vísað til a. og f. liða 1. mgr. auk 2. mgr. 9. gr. Samkvæmt a. og f. liðum 1. mgr. er átt við rangar upplýsingar um :

„a. eðli vöru eða þjónustu og hvort varan sé til eða þjónustan fyrir hendi,

[...]

f. réttindi, hæfni eða annað sem varðar aðstæður söluaðila eða fulltrúa hans, stöðu hans á markaði, skyldur, vörumerki og önnur hugverkaréttindi,“

Þá segir í 2. mgr. 9. gr. laganna:

„Viðskiptahættir eru villandi ef ekki er greint frá upplýsingum sem telja má að almennt skipti máli fyrir neytendur eða þeim er leynt og þær eru til þess fallnar að hafa áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti.“

Skv. ákvæðinu teljast viðskiptahættir villandi ef fyrirtæki leynir upplýsingum sem skipta máli við ákvörðun um að eiga viðskipti eða þær eru veittar á óljósan eða margræðan hátt. Í greinargerð með ákvæðinu kemur fram að hafa megi þau atriði til hliðsjónar sem tilgreind eru í 1. mgr. 9. gr. laganna.

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 skv. ákvæðinu ekki veita misvísandi, rangar eða villandi upplýsingar gagnvart keppinaut auglýsanda eða stöðu auglýsanda, vöru eða þjónustu hans, gagnvart keppinautum.

3.

Fyrst verður litið til fyrsta kvörtunarefnis Tölvulistans, þ.e. fullyrðinga Tölvuteks um stærð verslunar. Eins og fram hefur komið í gögnum málsins tók Neytendastofa efnislega afstöðu til sömu fullyrðingar með ákvörðun stofnunarinnar frá 10. maí 2016. Niðurstaða Neytendastofu var sú að Tölvutek hafi tekist að sanna réttmæti fullyrðingar hvað stærð verslunarrýmis varðaði en var Tölvutek bönnuð frekari birting fullyrðingarinnar án skýringa um til hvers væri vísað eða án þess að aflaði yrði fullnægjandi gagna til sönnunar fullyrðingarinnar í þeim skilningi að átt væri við mesta vöruúrvalið.

Fullyrðingar fyrirtækja skulu vera viðeigandi á hverjum tíma og byggja á fullnægjandi gögnum. Þó tekin hafi verið efnisleg afstaða til fullyrðingarinnar þann 10. maí 2016 er því í raun ekkert sem kemur í veg fyrir að gerð sé krafa um að færðar séu sönnur fyrir henni að nýju nú, telji Neytendastofa ástæðu til að ætla að forsendur henni að baki hafi tekið breytingum eða hún eigi ekki lengur við. Taldi Tölvulistinn hins vegar að ákvörðun hafi byggt á ófullnægjandi gögnum bar félaginu að óska endurupptöku málsins á þeim grundvelli og hafi félagið verið ósamála niðurstöðu Neytendastofu á grundvelli þeirra gagna sem ákvörðun var tekin á gat félagið kært ákvörðunina til áfrýjunarnefndar neytendamála.

Ákvörðun Neytendastofu frá 10. maí 2016 var ekki kærð til áfrýjunarnefndar og ekki var farið fram á endurupptöku málsins. Stendur fyrri ákvörðun stofnunarinnar því óhögguð.

Í prentuðum auglýsingum Tölvuteks þar sem fullyrðing um stærstu tölvuverslun kemur fram er sett stjórnúmerki aftan við fullyrðinguna sem vísar til þess að á öðrum stað í auglýsingunni segir: „*Tölvutek er stærsta sérhæfða tölvuverslun landsins í fermetrum talið, samkvæmt niðurstöðu Neytendastofu þann 10.5.2016*“. Í skýringum Tölvuteks hefur verið til þess vísað að litið sé til þess auglýsingamiðils sem nýttur er við mat á því hversu ítarlegar upplýsingar skuli koma fram í auglýsingum og því hafi skýringin ekki verið birt í auglýsingum t.d. í útvarpi. Hvað þetta varðar eru athugasemdir Neytendastofu tvíþættar. Annars vegar er með skýringunni gefið til kynna að Neytendastofa hafa framkvæmt könnun á stærð tölvuverslana, sem er alrangt. Stofnunin telur því framsetningu fullyrðingarinnar með tilvísun til Neytendastofu, eins og gert er í auglýsingum Tölvutek, fela í sér að skírskotað er til óviðkomandi mála, sbr. 2. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005. Hins vegar snúa athugasemdir Neytendastofu að tilvísun til fyrirvara 1. mgr. 10. gr. laga nr. 57/2005. Í umræddu ákvæði er fjallað um þær upplýsingar sem fram skulu koma í auglýsingum og kveður ákvæðið vissulega á um þann fyrirvara að þær upplýsingar sem tilgreindar eru í a.-f. staflinu 1. mgr. skuli veittar „*eftir því sem við á og að teknu tilliti til auglýsingamiðilsins sem nýttur er*“. Þrátt fyrir að gerðar kunni að vera takmarkaðri kröfur til þeirra upplýsinga sem krafist er að komi fram í auglýsingum að teknu tilliti til auglýsingamiðilsins mega auglýsingar aldrei vera villandi gagnvart neytendum vegna skorts á



viðeigandi upplýsingum. Með ákvörðun Neytendastofu frá 10. maí 2016 komst stofnunin að þeirri niðurstöðu að auglýsingar Tölvuteks með fullyrðingu um stærstu tölvuverslun án þess að fram kæmu nánari skýringar, væru villandi gagnvart neytendum og brytu gegn 2. mgr. 9. gr. og 14. gr., sbr. 5. og 8. gr., laga nr. 57/2005. Þá var með ákvörðuninni lagt bann við birtingu fullyrðingarinnar án nánari skýringar. Á því banni voru engin takmörk að teknu tilliti til þess miðils sem nýttur er í hvert skipti. Með birtingu fullyrðingar um stærstu tölvuverslunina án nánari skýringar hefur Tölvutek því brotið gegn ákvörðun Neytendastofu frá 10. maí 2016.

4.

Verður þá litið til athugasemda við fullyrðingar í auglýsingum Tölvuteks. Athugasemdir Tölvulistans snúa að eftirfarandi fullyrðingum Tölvuteks: „*Stútfullar verslanir með öllum nýjustu græjunum*“, „*Nýjustu græjurnar*“, „*Allar heitustu græjurnar*“, „*Allar heitustu fartölvurnar fyrir skólann*“, „*Snjöll tæki og betra verð*“ og „*Gæðamerki á betra verði*“. Tölvutek telur fullyrðingarnar ekki fela í sér að haldið sé fram yfirburðum Tölvutek yfir vörur eða þjónustu keppinauta enda geti fleiri en einn, samtímis boðið heitustu og nýjustu græjurnar.

Eins og fram hefur komið ber fyrirtækjum að geta sannað allar fullyrðingar sem fram koma í auglýsingum þeirra. Engin takmörk eru á þeirri skyldu en geti fyrirtæki ekki fært sönnur á fullyrðingar sínar er metið hvort þær séu villandi og til þess fallnar að hafa raska fjárhagslegri hegðun neytenda eða hafa áhrif á ákvörðun þeirra um viðskipti skv. ákvæðum 8. og 9. gr. laga nr. 57/2005. Í skýringum Tölvutek hafa ekki verið færðar beinar sönnur fyrir fullyrðingum um nýjustu og heitustu græjurnar heldur á það bent að ekki sé um að ræða fullyrðingar um yfirburði yfir keppinauta enda geti nýjustu og heitustu græjurnar verið boðnar til sölu í fleiri en einni verslun. Þrátt fyrir að ekki hafa verið færðar sönnur fyrir fullyrðingum um nýjustu og heitustu græjurnar er það mat Neytendastofu að þær fullyrðingar séu ekki til þess fallnar að raska fjárhagslegri hegðun neytenda eða hafa áhrif á ákvörðun þeirra um viðskipti. Því telur stofnunin ekki um að ræða brot gegn 8. eða 9. gr. laganna og þar með ekki ástæða til frekari aðgerða af hálfu stofnunarinnar.

Hvað varðar fullyrðingar um betra verð kemur í svörum Tölvuteks fram að félagið hafi verið leiðandi í lágum verðum og leiti allra leiða til að bjóða lágsta mögulega verð hverju sinni. Þá kemur einnig fram að til að tryggja þann árangur hafi Tölvutek boðið verðvernd árum saman. Auk þess vísar félagið til þess að ekki sé óalgennt að fyrirtæki auglýsi betra verð með einhverjum hætti. Neytendastofa bendir á að sömu kröfur eru gerðar til fullyrðinga fyrirtækja óháð því hvort um er að ræða mið- eða efsta stig lýsingarorðs þó til þess geti komið að gerðar séu strangari kröfur til sönnunar fullyrðinga í efsta stigi lýsingarorðs. Þannig þurfa fyrirtæki í öllum tilvikum að geta fært sönnur á fullyrðingar sínar og sjá til þess að þær séu ekki settar fram með villandi hætti.

Hvað fullyrðingar um betra verð varðar hefur í ákvörðun Neytendastofu nr. 32/2012 og ákvörðun samkeppnisráðs nr. 7/2000 verið á því tekið að verðvernd getur, ein og sér, ekki staðið slíkum fullyrðingum til sönnunar heldur verður seljandi að færa sönnur á fullyrðinguna t.d. með



framlagningu viðeigandi gagna. Þá hefur Neytendastofa t.d. í ákvörðun stofnunarinnar nr. 34/2009 einnig tekið á því að þrátt fyrir að fyrirtæki hafi yfirlýst markmið um tiltekna yfirburði nægir slíkt ekki til sönnunar fullyrðingum um yfirburðina heldur þarf að sýna fram á að þau markmið hafi staðist. Eins og áður segir hefur Tölvutek ekki lagt fram gögn til staðfestingu fullyrðingum sínum og því eru þær ósannaðar. Neytendastofa telur ósannaðar fullyrðingar um betra verðið vera til þess fallnar að raska fjárhagslegum hagsmunum neytenda og hafa áhrif um ákvörðun þeirra um að eiga viðskipti. Því fela fullyrðingar Tölvuteks í sér brot gegn 4. mgr. 6. gr., 8. gr. og d. lið 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005.

Með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005 er Tölvutek bönnuð birting fullyrðinga um betra verði án þess að félagið hafi aflað gagna því til stuðnings áður.

5.

Hvað tilgreiningu árgerða fartölva í auglýsingum Tölvuteks varðar ber til þess að líta að ákvæði laga nr. 57/2005 fela í sér innleiðingu tilskipunar Evrópusambandsins um óréttmæta viðskiptahætti. Í viðauka við tilskipunina eru tiltaldir viðskiptahættir sem undir öllum kringumstæðum teljast óréttmætir og eru þeir teknir upp í reglugerð nr. 160/2009. Tilskipunin kveður á um allsherjar samræmingu og verður þeirri upptalningu viðskiptahátta sem teljast undir öllum kringumstæðum óréttmætir því ekki breytt, hvorki með viðbótum né þeim fækkað. Þeir viðskiptahættir sem kvörtun Tölvulistans snúa að eru ekki tilgreindir á umræddum lista og því mun Neytendastofa ekki geta tekið slíka afstöðu að það að láta í veðri vaka að fartölvur hafi tiltekna árgerð séu villandi viðskiptahættir. Þvert á móti verður stofnunin að meta hvert tilvik út frá ákvæðum laganna þess efnis hvort um villandi viðskiptahætti sé að ræða í hverju tilviki.

Neytendastofa telur Tölvutek hafa sýnt fram á að þær tölvur sem auglýstar voru að hausti 2016 undir þeim formerkjum að um nýja 2017 kynslóð væri að ræða, voru ný tæki. Þá telur stofnunin engin gögn hafa verið lögð fram sem gefa tilefni til að dregnar séu í efa þær skýringar Tölvuteks að ný framleiðsla eigi sér stað hjá Acer að hausti hvers árs. Neytendastofa telur því ekkert hafa komið fram í gögnum málsins sem bendir til þess að neytendum séu með auglýsingunum veittar rangar eða villandi upplýsingar sem áhrif hafa á fjárhagslega hagsmuni þeirra eða ákvörðun þeirra um að eiga viðskipti.

6.

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. Í ljósi þess að Tölvutek hefur brotið gegn ákvörðun Neytendastofu frá 10. maí 2016 með birtingu fullyrðinga um stærstu tölvuverslunina án fullnægjandi skýringa telur Neytendastofa að leggja verði á sekt í samræmi við heimildir laga.

Að teknu tilliti til umfangs brotsins sem og að teknu tilliti til jafnræðis- og meðalhófsreglu stjórnsýslulaga telur Neytendastofa rétt að leggja á Tölvutek ehf., stjórnvaldssekt að fjárhæð kr.



1.000.000- (ein milljón króna). Sektina skal greiða í ríkissjóð innan þriggja mánaða frá dagsetningu ákvörðunar þessarar.

IV. Ákvörðunarorð:

„Tölvutek ehf., Hallarmúla 2, Reykjavík, hefur með birtingu fullyrðinga um stærstu tölvuverslun án viðeigandi skýringa brotið gegn ákvörðun Neytendastofu frá 10. maí 2016.

Tölvutek ehf. hefur með fullyrðingum um betra verð án þess að fullnægjandi sönnur liggi að baki, brotið gegn ákvæðum 4. mgr. 6. gr., 8. gr. og d. lið 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, er Tölvutek bönnuð birting fullyrðinga um betra verð án þess að fyrir liggi fullnægjandi sönnur.

Með heimild í a. lið 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, leggur Neytendastofa stjórnvaldssekt á Tölvutek ehf., að fjárhæð 1.000.000- (ein milljón króna) fyrir brot gegn ákvörðun stofnunarinnar frá 10. maí 2016.

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

Neytendastofa, 5. júlí 2017

Tryggvi Axelsson
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir