



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 21/2021

Auglýsingar Heimkaups um fría heimsendingu

I.

Málsmeðferð

1.

Með bréfi Neytendastofu til Wedo ehf., rekstraraðila Heimkaups, dags. 1. júní 2021, var greint frá því að stofnuninni hafi borist ábending frá neytanda vegna auglýsinga félagsins um fría heimsendingu. Í bréfinu kom fram að í auglýsingunum Wedo segi m.a.: „*Frítt heim til þín á 2 tímum*“, „*Við erum tilbúin og sendum frítt til þín[...]*“ og „*við sendum frítt!*“ þrátt fyrir að skilyrði fyrir heimsendingunni væri að aðili væri staddur á höfuðborgarsvæðinu og keypti vörur fyrir að lágmarki 14.900 kr. hjá félaginu. Í bréfinu var vakin athygli á ákvæðum 1. mgr. 8. gr. og d. lið 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, auk ákvæðis 20. tölul. 1. gr. reglugerðar nr. 160/2009, um viðskiptahætti sem teljast undir öllum kringumstæðum óréttmætir.

Í bréfinu var tekið fram að Neytendastofa myndi ekki aðhafast frekar vegna ábendingarinnar, að svo stöddu, en minnti á mikilvægi þess að orð á borð við „*frítt*“ kæmi ekki fram í auglýsingum fyrir þjónustu sem þyrfti að greiða fyrir. Þannig þyrfti Wedo að sjá til þess að neytendum dyldist ekki hvert endanlegt verð hveðrar þjónustu væri.

2.

Með bréfi Neytendastofu til Wedo ehf., dags. 19. júlí 2021, sem var sent vegna áframhaldandi auglýsinga Wedo um fría heimsendingu, var vísað til fyrra bréfs stofnunarinnar, dags. 1. júní 2021.

Í bréfinu var farið fram á að skýringar og athugasemdir Wedo vegna auglýsinganna.

3.

Svar Wedo barst Neytendastofu með tölvupósti, dags. 5. ágúst 2021. Í svarinu er tekin afstaða til annars vegar athugasemda Neytendastofu um að kaupandi þurfi að vera staddur á höfuðborgarsvæðinu og hins vegar um að neytandi þurfi að kaupa fyrir ákveðna lágmarksupphæð til að fá heimsendingu, á tíma svars 7.900 kr.



Varðandi fyrra atriðið, þ.e. að kaupandi þurfi að vera staddur á höfuðborgarsvæðinu, tekur Wedo það fram að auglýsingunum hafi verið breytt í kjölfar fyrra bréfs Neytendastofu, dags. 1. júní 2021, svo skýrt væri að frí heimsending gildi aðeins á höfuðborgarsvæðinu. Sú breyting fól í sér að sett var inn stjórnúmerking sem vísaði til texta í neðra hægra horni auglýsinganna þar sem stóð „**Innan höfuðborgarsvæðisins**“.

Varðandi seinna atriðið, þ.e. að kaupa þurfi fyrir ákveðna lágmarksupphæð til að fá heimsendingu, tekur Wedo það fram að ekki sé hægt að fá heimsendingu frá Heimkaup nema keypt sé fyrir 7.900 kr. Sé keypt fyrir lægri upphæð þarf að sækja vörur til Heimkaups. Kæmi því aldrei fyrir að viðskiptavinir á höfuðborgarsvæðinu borguðu fyrir heimsendingu. Í svarinu er þá vísað til neðanmálgreinar þar sem fram kemur að „*stórar og þungar vörur*“ bæru sérstakt heimsendingargjald. Slíkt væri tekið fram í kaupferlinu og á heimasíðu Heimkaups. Hafi slík frí heimsending verið auglýst á slíkum vörur muni gjaldið verða fellt niður tímabundið. Þá er tekið fram að matvara falli ekki undir skilgreininguna „*stórar og þungar vörur*“.

Varðandi þau textabrot sem var vísað til í fyrra bréfi Neytendastofu, dags. 1. júní 2021, tekur Wedo það fram að þeim auglýsingum hafi einungis verið beint að neytendum á höfuðborgarsvæðinu þar sem hægt sé að beina stafrænum auglýsingum að ákveðnum svæðum. Þá er tekið fram að félagið muni framvegis taka fram í slíkum texta að heimsending gildi aðeins innan höfuðborgarsvæðisins.

Wedo tekur það fram að teljist skýringar félagsins ekki fullnægjandi muni félagið uppfylla þau ákvæði sem Neytendastofa hefur vísað til með frekari hætti og taka athugasemdir stofnunarinnar til gagngerrar athugunar.

Að lokum tekur Wedo það fram að Heimkaup hafi ekki auglýst fría heimsendingu frá 26. júlí 2021 með þeim hætti sem athugasemdir Neytendastofu lutu að. Félagið muni ekki gera slíkt fyrr en ákvörðun stofnunarinnar liggur fyrir.

II.

Niðurstaða

1.

Mál þetta varðar auglýsingar Heimkaup, sem rekið af Wedo ehf., um auglýsingar um fría heimsendingu. Í auglýsingunum segir m.a.: „*Frítt heim til þín á 2 tímum*“, „*Við erum tilbúin og sendum frítt til þín[...]*“ og „*við sendum frítt!*“ þrátt fyrir að skilyrðið fyrir því sé að aðili sé staðsettur á höfuðborgarsvæðinu og kaupir fyrir ákveðna lágmarksupphæð. Í bréfum Neytendastofu til Wedo kom fram að stofnunin teldi háttsemina til þess fallna að brjóta gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr. og d. liðar 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með



viðskiptaháttum og markaðssetningu, auk 20. tölul. 1. gr. reglugerðar nr. 160/2009, um viðskiptahætti sem teljast undir öllum kringumstæðum óréttmætir.

Í svari Wedo kom tvennt fram. Annars vegar kom fram að eftir fyrra bréf Neytendastofu, dags. 1. júní 2021, hafi verið tekið fram að heimsending gilti aðeins á höfuðborgarsvæðinu. Hins vegar að ekki sé hægt að fá heimsendingu nema keypt sé fyrir ákveðna lágmarksupphæð. Að öðrum kosti þyrfti að sækja vörur til Heimkaups. Því kæmi það aldrei til að viðskiptavinir á höfuðborgarsvæðinu borgi fyrir heimsendingu.

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.

Ákvæði 1. mgr. 8. gr., sem er í III. kafla laganna, 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 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 samkvæmt 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 kveðið á um að viðskiptahættir séu villandi ef þeir eru líklegir til að blekkja neytendur eða séu með þeim hætti að neytendum eru veittar rangar upplýsingar í þeim tilgangi að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um viðskipti. Í a.-g.lið 1. mgr. ákvæðisins eru taldar upp þær upplýsingar sem undir ákvæðið falla. Í bréfi Neytendastofu var vísað til d. liðar 1. mgr. 9. gr.:

„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,“

Í 2. mgr. 8. gr. laganna segir að ráðherra kveði í reglugerð á um þá viðskiptahætti sem teljast undir öllum kringumstæðum óréttmætir. Á grundvelli þeirrar heimildar hefur verið sett reglugerð nr. 160/2009 um viðskiptahætti sem teljast undir öllum kringumstæðum óréttmætir. Í bréfi Neytendastofu var vísað til ákvæðis 20. tölul. 1. gr. reglugerðarinnar:

„Að lýsa vöru með orðunum „ókeypis“, „fritt“, „án endurgjalds“ eða ámóta orðalagi ef neytandinn þarf að greiða eitthvað annað en óhjákvæmilegan kostnað við að senda svar við viðskiptaháttum þessum og sækja eða greiða fyrir afhendingu hlutarins.“



3.

Í málinu er óumdeilt að Wedo auglýsti fría heimsendingu með þeim orðum en skilyrði þess væri að neytandi væri staðsettur á höfuðborgarsvæðinu og að verslað væri fyrir ákveðna lágmarksupphæð auk þess sem ekki eigi við um heimsendingu á þungum og fyrirferðamiklum vörum. Þrátt fyrir að auglýsingunum hafi verið breytt og þær beri nú stjórnúmerki auk stuttra skýringa á þeim takmörkunum sem þjónustan er háð er að mati Neytendastofu villandi að lýsa þjónustu með orðum eins og ókeypis eða frítt ef neytandi þarf að greiða fyrir aðra þjónustu til þess að fá eitthvað „frítt“. Þrátt fyrir að heimsending sé ekki í boði fyrir pantanir undir 7.500 kr. og neytendur greiði því aldrei fyrir heimsendingu er hin fría þjónusta eingöngu í boði gegn greiðslu að lágmarki 7.500 kr. Notkun orðsins frítt í auglýsingunni felur í sér rangar upplýsingar um verð þjónustu og eru þessar upplýsingar líklegar til að valda því að hinn almenni neytandi sem auglýsingarnar beinast að, taki viðskiptaákvörðun sem hann myndi ekki annars hafa tekið. Þá er fullyrðingin líkleg til að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda. Wedo hefur því brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr. og d. liðar 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005 auk 20. tölul. 1. gr. reglugerðar nr. 160/2009 með því að veita rangar upplýsingar um verð í auglýsingu félagsins.

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

III.

Ákvörðunarorð:

„Wedo ehf., Smáratorgi 3, 201 Kópavogi, rekstraraðili Heimkaups, hefur með því að veita rangar upplýsingar um verð í auglýsingu félagsins brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr. og d. liðar 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, auk 20. 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, bannar Neytendastofa Wedo 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, 30. ágúst 2021

Pórunn Anna Árnadóttir
forstjóri

Matthildur Sveinsdóttir