



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 15/2016

Tilboðsauglýsingar Betra Baks

I.

Málsmeðferð

1.

Með bréfi Neytendastofu til Radix ehf., dags. 8. júlí 2015 var greint frá því að Neytendastofu hefðu borist ábendingar vegna tíðra auglýsinga Betra Baks um verðlækkanir. Af þessu tilefni hafi stofnunin skoðað auglýsingar Betra Baks sem birtist reglulega á baksíðu Fréttablaðsins, vefsíðu Betra Baks og Facebook síðu. Skoðun Neytendastofu hafi náð frá tímabilinu 28. nóvember 2014, þegar Betra Bak bauð allar vörur í versluninni með 25% afslætti í tilefni Black Friday, til 8. júlí 2015.

Í bréfi Neytendastofu var athygli Radix vakin á ákvæðum 5. gr., 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr. og 11. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, og 2. mgr. 2. gr., 3. gr., 4. gr. og 5. gr. reglna nr. 366/2008, um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði. Með vísan til ákvæðanna fór Neytendastofa fram á að Betra Bak veitti nánar tilgreindar upplýsingar um fyrra verð, tilboðsverð og tímabil tilboðsverða á vörunum C&J GOLD heilsurúm, C&J stillanleg rúm með Tempur, Serta Reynir heilsurúm, Quatro svefnsofi, Tempur dýnur og koddar og Sealy Hybrid heilsudýnur. Þá fór Neytendastofa fram á að veittar yrðu upplýsingar um hve lengi Tax Free dagar hefðu staðið samkvæmt auglýsingum á baksíðu Fréttablaðsins, dagana 20. og 27. mars 2015.

2.

Svar Radix barst með bréfi, dags. 1. september 2015. Í bréfinu kemur fram að Neytendastofa hafi spurt hve lengi jólatilboð nokkurra vöruliða hafi verið í gildi og hafi þau verið í gildi til jóladags. Eins hafi verið spurt um hve lengi Tax Free dagar hafi staðið yfir en þeir hafi staðið yfir á tímabilinu 20. – 29. mars 2015. Hvað varði fyrirspurn Neytendastofu varðandi gildistíma á fermingartilboði á C&J Gold heilsurúmi þá hafi tilboðið staðið fram í aprílbyrjun. Hvað varði C&J stillanleg rúm með Tempur þá hafi varan ekki verið á 25% fermingarafslætti eins og haldið hafi verið fram í fyrirspurn Neytendastofu. Þá sé því haldið fram í fyrirspurn Neytendastofu að Serta Reynir heilsurúm hafi verið auglýst á útsölu á baksíðu Fréttablaðsins 3. júlí sem sé ekki rétt. Þá spyrji Neytendastofa hversu lengi Quatro svefnsofi hafi verið á 20% máí afslætti sem auglýstur hafi verið í Fréttablaðinu og hafi



tilboðið eðli málsins samkvæmt verið í maímánuði. Þá sé því haldið fram í fyrirspurn Neytendastofu að Quatro svefnsófinn hafi verið auglýstur á útsölu á baksíðu Fréttablaðsins 3. júlí 2015 sem sé ekki rétt. Sealy Hybrid heilsudýnur hafi verið á kynningarafslætti í júní og júlí en engin vara hafi verið seld frá því kynningarafslætti lauk. Þá sé því haldið fram í fyrirspurn Neytendastofu að Sealy Hybrid heilsudýnurnar hafi verið auglýstar á útsölu á baksíðu Fréttablaðsins 3. júlí 2015 sem sé ekki rétt. Að öðru leyti vísi Betra Bak í heimasíðu félagsins og gildandi verðlista Betra Bak en þeir séu hjálagðir með svarinu.

3.

Með bréfi Neytendastofu til Radix, dags. 30. september 2015. Í bréfinu var bent á að í upphaflegu bréfi Neytendastofu, dags. 8. júlí 2015, hefði stofnunin farið fram á að Radix veiti upplýsingar um sex tiltekna vörur sem auglýstar hefðu verið á tilboðsverðum. Þar á meðal hefði verið farið fram á að Radix færði sönnur á að vörur hefðu verið seldar á fyrra verði áður en til afsláttar kom. Í bréfi Neytendastofu var ítrekað að fyrirtæki bera sönnunarbyrði fyrir því að að vara hafi sannanlega verið seld á fyrra verði, sbr. 3. gr. nr. 366/2008.

Neytendastofa telji að með bréfi Radix, dags. 1. september 2015, hafi upplýsingabeidni stofnunarinnar ekki verið svarað með fullnægjandi hætti. Með bréfi Radix ehf. hafi fylgt verðlistar og skjáskot af vefsíðu Betra baks. Að mati Neytendastofu sé tilvísun til verðlista eða skjáskota af heimasíðu ekki fullnægjandi sönnun þess að vara hafi verið seld á tilgreindu fyrra verði áður en hún fór á tilboðsverð. Með vísan til 1. mgr. 7. gr. stjórnisýslulaga var Radix bent á að aðilar í sambærilegum málum fyrir Neytendastofu leggi að jafnaði fram yfirlit úr sölukerfum eða annarskonar skjálleg sönnunargögn sem sýni með óyggjandi hætti að umræddar vörur hafi sannanlega verið seldar á fyrra verði tilboða. Í bréfinu var erindi stofnunarinnar, dags. 8. júlí 2015, ítrekað og farið fram á að Radix færði sönnur á að þær vörur sem tilgreindar voru í erindinu hafi sannanlega verið seldar á fyrra verði áður en til lækkaðs verðs kom og að öllum spurningum bréfsins verði svarað með skýrum hætti.

Ekkert svar barst og var bréf Neytendastofu, dags. 30. september 2015, endursent með bréfi Neytendastofu, dags. 18. nóvember 2015, til réttis fyrirvarsmanns.

4.

Svar Radix barst með tölvubréfi, dags. 25. nóvember 2015. Í bréfinu kemur fram að í fyrirspurn Neytendastofu sé spurt um fyrri verð nokkurra vara. Þrátt fyrir að fyrirvarsmenn félagsins séu allir af vilja gerðir við að aðstoða yfirvöld með því að leggja fram þau gögn sem óskað sé eftir sé því miður tæknilega ómögulegt að nálgast þær upplýsingar sem óskað hafi verið eftir þar sem umbeðnar vöruupplýsingar hafi verið í gömlu ófullkomnu kerfi sem nú hafi verið lagt niður. Nú í sumar hafi hins vegar verið tekið í notkun nýtt kerfi sem geymi öll fyrri verð frá og með þeim tíma sem kerfið hafi verið tekið í notkun. Í framtíðinni muni félagið því geta svarað fyrirspurnum af þessu tagi skilmerkilega. Félagið hafi einnig notað tækifærið og farið yfir verkferla í sambandi við tilboð og hverskyns afslætti og sett skýrari



verklagsreglur til að tryggja að reglum um neytendavernd sé ávallt fylgt eins og reynt hafi verið að gera fram til þessa. Að öðru leyti sé vísað til fyrra svars eftir því sem við eigi.

5.

Með bréfi Neytendastofu til Radix, dags. 2. desember 2015, var tilkynnt um að gagnaöflun málsins væri lokið og að það yrði tekið til ákvörðunar hjá Neytendastofu.

III.

Niðurstaða

1.

Í máli þessu koma til álita tilboðsverð verslunarinnar Betra Baks sem rekin er af Radix ehf. Neytendastofa óskaði eftir að Radix leggði fram nánar tiltekin gögn tengd tilboðsverðum á vörum C&J stillanleg rúm með Tempur, C&J Gold, Tempur, Serta Reynir heilsurúm, Quatro svefnsofi, Tempur dýnur og koddar og Sealy Hybrid heilsudýnur. Svör Radix bárust með bréfum, dags. 1. september og 25. nóvember 2015. Í svörum Radix var greint frá tímabilum umræddra tilboða auk þess sem lagðir voru fram verðlistar umræddra vara.

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.

Samkvæmt 4. mgr. 6. gr. laganna verða fyrirtæki að geta fært sönnur á fullyrðingar sem koma fram í auglýsingum eða með öðrum hætti.

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 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.“

Tilgangur ákvæðisins er að koma í veg fyrir að neytendur séu blekkir í auglýsingum eða upplýsingum um útsölu.

Með heimild í 17. og 18. gr. laga nr. 57/2005 hefur Neytendastofa sett reglur nr. 366/2008, um útsölu 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.

Í 3. gr. reglnanna segir:

„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 4. gr. reglnanna segir:

„Þegar veittur er prósentuafsláttur reiknast hann af fyrra verði. Taka skal fram hvert prósentuhlutfall lækkunarinnar er og skal tilgreina skýrt fyrra verð. Lækki verð vöru eða þjónustu enn frekar á meðan á útsölu eða annarri sölu stendur, sbr. 1. gr., skal koma skýrt fram hvort aukinn afsláttur reiknast frá upphaflegu eða lækkuðu verði. Sé veittur aukinn afsláttur þegar sex vikur eru liðnar af útsölu skal líta á fyrra útsöluverð sem fyrra verð, sbr. 2. og 3. gr.“

Í 5. gr. reglnanna segir:



„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.

Af gögnum málsins verður ráðið að verslunin Betra bak hafi auglýst tilgreindar vörur með eftirfarandi hætti:

C&J GOLD heilsurúm voru auglýst á tilboðsverðum frá 5. desember til 25. desember 2014 (jólatilboð), frá 3. janúar til 6. febrúar 2015 (janúarútsala), frá 6. mars til 1. apríl (fermingartilboð) og frá 3. júlí 2015 (júlíútsala). Neytendastofa fór fram á að (1) færðar yrðu sönnur á að varan í stærðinni 160x200 hafi verið seld á verðinu 152.900 kr. áður en til jólatilboðs kom, (2) veittar yrðu upplýsingar um á hvaða verði varan hafi verið seld áður en til janúarútsölu kom, (3) færðar yrðu sönnur á að varan hafi verið seld á tilgreindum fyrri verðum áður en til fermingartilboðs kom og (4) færðar yrðu sönnur á að varan hafi verið seld á tilgreindu fyrra verði áður en til júlíútsölu kom. Í gögnum frá Radix var að finna verðlista Betra Baks með fullu verði allra stærða og gerða C&J GOLD. Ljóst er að verð verðlistans eru notuð sem fyrri verð í öllum ofangreindum auglýsingum á C&J GOLD dýnum á tímabilinu desember 2014 til júlí 2015. Aftur á móti liggja ekki fyrir nein haldbær gögn um að á milli tilboðanna hafi vörunar verið seldar eða boðnar til sölu á verðum verðlistans. Þá er verðlistinn ódagsettur. Að þessu leyti hefur Radix því ekki fært sönnur á að vörunar hafi sannanlega verið seldar eða boðnar til sölu á tilgreindu fyrra verði.

Serta Reynir heilsurúm voru auglýst á tilboðsverðum frá 5. desember til 25. desember 2014 (jólatilboð) og frá 3. janúar til 6. febrúar 2015 (janúarútsala). Neytendastofa fór fram á að (1) færðar yrðu sönnur á að varan í stærðinni 180x200 hafi verið seld á verðinu 190.900 kr. áður en til jólatilboðs kom, (2) veittar yrðu upplýsingar um á hvaða verði varan var seld áður en til janúarútsölu kom og (3) að færðar yrðu sönnur á að varan hafi verið seld á tilgreindu fyrra verði áður en til júlíútsölu kom. Í gögnum frá Radix var að finna verðlista Betra Baks með fullu verði allra stærða og gerða Serta Reynir heilsurúm. Ljóst er að verð verðlistans eru notuð sem fyrri verð í öllum ofangreindum auglýsingum á Serta Reynir dýnum á tímabilinu desember 2014 til janúar 2015. Aftur á móti liggja ekki fyrir nein haldbær gögn um að á milli tilboðanna hafi vörunar verið seldar eða boðnar til sölu á verðum verðlistans. Þá er verðlistinn ódagsettur. Að þessu leyti hefur Radix því ekki fært sönnur á að vörunar hafi sannanlega verið seldar eða boðnar til sölu á tilgreindu fyrra verði.

C&J stillanleg rúm með Tempur voru auglýst á tilboðsverðum frá 5. desember til 25. desember 2014 (jólatilboð), frá 3. janúar til 6. febrúar 2015 (janúarútsala), frá 6. mars til 1. apríl (fermingartilboð), frá 15. til 29. maí 2015 (maíútsala) og frá 3. júlí 2015 (júlíútsala). Neytendastofa fór meðal annars fram á að (1) færðar yrðu sönnur á að varan í stærðinni 2x80x200 hafi verið seld á verðinu 747.800 kr. áður en til jólatilboðs kom og varan af



gerðinni C&J Platinum í stærðinni 2x90x200 hafi verið seld á verðinu 803.800 áður en til jólatilboðs kom, (2) veittar yrðu upplýsingar um á hvaða verði varan var seld áður en til janúarútsölu kom, (3) að veittar yrðu upplýsingar um hvort varan hafi verið boðin á 25% fermingarafslætti, (4) færðar yrðu sönnur á að varan hafi verið seld á tilgreindu fyrra verði áður en hún var boðin með afslætti í maí 2015 og (5) færðar yrðu sönnur á að varan hafi verið seld á tilgreindu fyrra verði áður en til júlíútsölu kom. Í gögnum frá Radix var að finna verðlista Betra Baks með fullu verði allra stærða og gerða C&J stillanlegra rúma með Tempur. Ljóst er að verð verðlistans eru notuð sem fyrri verð í öllum ofangreindum auglýsingum á C&J á tímabilinu desember 2014 til júlí 2015. Aftur á móti liggja ekki fyrir nein haldbær gögn um að á milli tilboðanna hafi vörurnar verið seldar á verðum verðlistans. Þá er verðlistinn ódagsettur. Að þessu leyti hefur Radix því ekki fært sönnur á að vörurnar hafi sannanlega verið seldar eða boðnar til sölu á tilgreindu fyrra verði.

Quadro svefnsofi var auglýstur á tilboðsverðum frá 3. janúar til 6. febrúar 2015 (janúarútsala), frá 6. mars til 1. apríl (fermingartilboð) og frá 15. til 29. maí 2015 (maíútsala). Neytendastofa fór fram á að veittar yrðu upplýsingar um (1) á hvaða verði varan var seld áður en til janúarútsölu kom, (2) hversu lengi varan hafi verið boðin með 20% afslætti í apríl og í maí 2015, (3) að færðar yrðu sönnur á að varan hafi verið seld á 289.900 kr. áður en til verðlækkunar kom samkvæmt auglýsingu þann 13. mars 2015 og 22. maí 2015. (4) og að færðar yrðu sönnur á að varan hefði verið seld á tilgreindu fyrra verði áður en til júlíútsölu kom. Í gögnum frá Radix var að finna skjáskot af heimasíðu sem sýnir fyrra verð Quadro svefnsofnsófans þann 9. febrúar 2015. Ljóst er að Radix hefur því sýnt fram á að varan hafi sannanlega verið boðin til sölu á verðinu á milli janúarútsölu og fermyngartilboðs. Hins vegar liggja ekki fyrir gögn um fyrra verð sófans frá öðrum tímabilum. Að þessu leyti hefur Radix því ekki fært sönnur á að varan hafi sannanlega verið seld eða boðin til sölu á tilgreindu fyrra verði nema í febrúar 2015.

Tempur dýnur og koddar voru auglýstir á tilboðsverðum frá 3. janúar til 6. febrúar 2015 (janúarútsala), á 20% afslætti „í febrúar“ og frá 3. júlí 2015 (júlíútsala). Neytendastofa fór meðal annars fram á (1) upplýsingar um á hvaða verði varan var seld áður en til janúarútsölu kom (2) færðar yrðu sönnur á að varan hafi verið seld á tilgreindu fyrra verði frá því að janúarútsölu lauk og þar til hún var boðin með 20% afslætti „í febrúar“ allt til 20. febrúar 2015 (3) að færðar yrðu sönnur á að varan hafi verið seld á tilgreindu fyrra verði áður en til júlíútsölu kom. Í gögnum frá Radix var ekki að finna gögn um fyrra verð Tempur dýna og koddar. Hefur Radix því ekki fært sönnur á að vörurnar hafi sannanlega verið seldar eða boðnar til sölu á tilgreindu fyrra verði.

Sealy Hybrid heilsudýnur voru auglýstar á tilboðsverðum með 20% kynningarafslætti þann 12. og 19. júní 2015. Neytendastofa fór fram á upplýsingar um hve lengi varan hefði verið á kynningarafslætti og að færðar yrðu sönnur á að verð vörunnar hefði hækkað að kynningarafslætti loknum. Þá fór Neytendastofa fram á að færðar yrðu sönnur á að varan hafi verið seld á tilgreindu fyrra verði áður en til júlíútsölu kom. Í gögnum frá Radix var ekki að



finna gögn um fyrra verð Sealy Hybrid heilsudýna. Hefur Radix því ekki fært sönnur á að vörurnar hafi sannanlega verið seldar eða boðnar til sölu á tilgreindu fyrra verði.

Að öllu framangreindu virtu er ljóst að Radix hefur ekki fært sönnur á að vörurnar sem hér um ræðir hafi verið seldar eða boðnar til sölu á tilgreindu fyrra verði áður en þær voru kynntar á tilboðsverðum. Neytendastofa telur ódagsetta verðlista ekki næga sönnun þess að vara hafi verið seld eða boðin til sölu á tilgreindu fyrra verði. Fyrirtæki verða að geta fært sönnur á að verðlækkunir séu raunverulegar. Þessu samkvæmt telur Neytendastofa að Radix hafi með því að auglýsa vörurnar á lækkuðu verði án þess að geta fært fullnægjandi sönnur á að um raunverulega verðlækkun væri að ræða, brotið gegn 4. mgr. 6. gr. og 11. gr. laga nr. 57/2005 og 3. og 5. gr. reglna nr. 366/2008. Radix hefur því jafnframt brotið gegn 5. gr., 4. mgr., 6. gr., 8. gr. og d. lið 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005.

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. kafli laganna.

Í máli þessu er um að ræða umfangsmikið brot auk þess Radix hefur áður verið sektað fyrir sambærileg brot á lögum nr. 57/2005 og reglum nr. 366/2008. Því telur Neytendastofa nauðsynlegt að nýta framangreinda sektarheimild til þess að tryggja varnaðaráhrif. Við ákvörðun sektarfjárhæðar telur stofnunin að líta þurfi til samstarfsvilja Radix og fyrirætlaða fyrirtækisins til þess að bregðast við skorti á sönnun á fyrra verði vara á tilboðsverði

Með vísan til framangreinds telur Neytendastofa hæfilegt að leggja á Betra Bak stjórnvaldssekt að fjárhæð kr. 400.000- (fjögurhundruðþúsundkrónur).

III.

Ákvörðunarorð:

„Radix ehf., Faxafeni 5, Reykjavík, rekstraraðili Betra Baks, hefur, með því að hafa auglýst C&J GOLD heilsurúm, Serta Reynir heilsurúm, C&J stillanleg rúm með Tempur, Quadro svefnsófa, Tempur vörur og Sealy Hybrid heilsudýnur án þess að geta fært fullnægjandi sönnur á að um raunverulega verðlækkun hafi verið að ræða brotið gegn ákvæðum 5. gr., 4. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr. og 11. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, sem og ákvæði 3. 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 Radix ehf., bannað að viðhafa ofangreinda viðskiptahætti.



Með heimild í a. lið 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, leggur Neytendastofa stjórnvaldssekt á Radix ehf., að fjárhæð kr. 400.000- (fjögurhundruðþúsundkrónur).

Neytendastofa, 18. maí 2016

Tryggvi Axelsson
Forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir