



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 12/2017

Markaðssetning Alvöru flugelda

I.

Málsmeðferð

1.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 29. desember 2016, til E-þjónustunnar ehf., rekstraraðila Alvöru flugelda, óskaði Neytendastofa eftir athugasemdum og skýringum vegna markaðssetningar fyrirtækisins á skoteldum á vefsíðunni flugeldar.com.

Í bréfinu kom fram að stofnunin hafi gert könnun á markaðssetningu á skoteldamarkaðnum. Á vefsíðu E-þjónustunnar komi fram slagorðin „50% afmælisafsláttur af öllum vörum“ og „Allar vörur - helmingi ódýrari en í fyrra.“ Þá sé auglýstur 50% afsláttur í útvarpsauglýsingum og netborðum fyrirtækisins án þess að fram komi nánar í hverju verðhagræðið felist. Einnig sé verðframsetning á einstökum vöruliðum með þeim hætti að verð sé tilgreint sem yfirstrikað fyrra verð án fyrirvara eða útskýringar á því í hverju verðhagræðið felist.

Af því tilefni væri athygli E-þjónustunnar vakin á ákvæðum 5. gr., 4. mgr. 6. gr., 8. gr., 9. gr., 11. gr., 17. gr. og 18. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, auk ákvæða 3. gr. reglna nr. 366/2008, um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði.

Athygli E-þjónustunnar var jafnframt vakin á því að samkvæmt 1. og 2. mgr. 20. gr. laga nr. 57/2005 getur Neytendastofa krafist þá sem lögin taka til um allar upplýsingar og gögn sem nauðsynleg þykja við athugun einstakra mála. Upplýsinga sé hægt að krefjast munnlega eða skriflega og skuli þær gefnar innan hæfilegs frests sem stofnunin setji.

Í bréfinu fór Neytendastofa fram á að E-þjónustan færði sönnur á að tiltekna tilboðsvörur á vefsíðunni flugeldar.com hefðu verið seldar á tilgreindu fyrra verði áður en til afsláttar kom. Sérstaklega var vísað til þess að sölutímabil skotelda væri frá 28. desember til 6. janúar ár hvert,



sbr. 24. gr. reglugerðar nr. 952/2003, um skotelda. Um var að ræða eftirfarandi vörur með þar tilgreindum lýsingum:

Blooming Chrysanthemum 49s: Yfirstrikað verð 14.900 kr. Verð 7.900 kr.

Miðnæturbomba: Yfirstrikað verð 3.900 kr. Verð 1.900 kr.

180IMW: Yfirstrikað verð 39.900 kr. Verð 11.970 kr.

2.

Að beiðni E-þjónustunnar fundaði Neytendastofa með fulltrúa fyrirtækisins þann 6. janúar 2017. Á fundinum voru lögð fram af hálfu E-þjónustunnar sölubæklingar og önnur gögn um fyrri verðlagningu fyrirtækisins. Á fundinum kom fram af hálfu E-þjónustunnar að unnt sé að finna vörurnar sem nefndar hafi verið í bréfi Neytendastofu aftur í tímann á facebook síðu Alvöru flugelda. Blooming Chrysanthemum hafi ekki verið til sölu síðan 2013 og vefsíðan ekki verið uppfærð til samræmis. Verð á 180IMW kökunni hafi verið innsláttarvilla. Afsláttarverðið hafi átt að vera 19.900 kr. Kakan hafi ekki verið auglýst með beinum auglýsingum heldur einungis á vefsíðunni. Á fundinum kom fram af hálfu E-þjónustunnar að afmælisafsláttur hafi verið hugmynd Neytendastofu á fundi fyrirtækisins með stofnuninni árið 2015. Af hálfu Neytendastofu var þess farið á leit við fulltrúa E-þjónustunnar að fundinum yrði fylgt eftir með skriflegu svari frá fyrirtækinu.

Skriflegt svar barst Neytendastofu með tölvubréfi fyrirtækisins, dags. 7. janúar 2017. Í bréfinu segir að eins og fram komi á fundi fyrirtækisins með Neytendastofu séu bæði til gögn á facebook síðu Alvöru Flugelda auk þess sem glögglega megi sjá í þeim gögnum sem lögð hafi verið fram að um raunverulegan afslátt sé að ræða frá fyrri vel auglýstum verðum. Gögn sem lögð hafi verið fram séu sölubæklingur sem sendur hafi verið inn á 70.000 heimili árið 2014 auk fjölda afrita af blaðaauglýsingum sem birtar hafi verið í DV og Fréttablaðinu árin 2014 og 2015. Fyrir mestanpart hafi verið sömu verð 2014 og 2015 hjá Alvöru flugeldum. Hafandi mætt kröfu Neytendastofu um að færa sönnur á að auglýst afsláttar verð nú um áramótin 2016/2017 séu raunverulegir afslættir af fyrra söluverði framangreindra vara þá vilji fyrirtækið bæta við að ef skoðað sé af sanngirni hvernig markaðssetning E-þjónustunnar hafi farið fram þá sé fyrirtækið þess vitandi að komist verði að þeirri niðurstöðu að ekki hafi verið haft rangt við.



II.

Niðurstaða

1.

Í máli þessu kemur til álita markaðssetning E-þjónustunnar ehf. á skoteldum á vefsíðu félagsins flugeldar.com undir merkinu Alvöru flugeldar. Vörur félagsins voru kynntar á vefsíðunni líkt og um lækkað verð á vöru sé að ræða og eru vörunar kynntar undir formerkjum afsláttar frá fyrra verði. Var fyrirtækið beðið um að færa sönnur á að þrjár tiltekna vörur hefðu verið seldar á tilgreindu fyrra verði. Þá er víða í öðru markaðssetningarefni fyrirtækisins að finna slagorðið „50% afmælisafsláttur af öllum vörum“. Á vefsíðu Alvöru flugelda kemur fram: „Allar vörur - helmingi ódýrari en í fyrra“.

2.

Ákvæði 5. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, leggur 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 8. gr. 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.

Í 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.“

3.

Á vefsíðu Alvöru flugelda var fjöldi vara kynntur með afsláttarverði. Í máli þessu er um að ræða úrtak þriggja vörutegunda sem kynntar voru á lækkuðu verði á vefsíðunni og Neytendastofa fór fram á að færðar væru sönnur á að hafi verið seldar á tilgreindu fyrra verði, Blooming Chrysanthemum 49s, Miðnæturbomba og 180IMW.

Í svörum E-þjónustunnar kemur fram að Chrysanthemum 49s hafi ekki verið til sölu þrátt fyrir að vörunnar sé getið á vefsíðunni. Þá kemur fram í markaðssetningarefni E-þjónustunnar frá 2015 að Miðnæturbomban hafi verið boðin til sölu á tilgreindu fyrra verði. Að því er varðar 180IMW þá liggja ekki gögn fyrir um sölu á fyrra verði hvorki á facebook síðu eða í framlögðum gögnum í málinu.

Fyrirtæki verða að geta sannað að allar vörur sem eru á lækkuðu verði hafi verið seldar á því verði sem tilgreint er sem fyrra verð. Að mati Neytendastofu hefur E-þjónustan ekki lagt fram gögn til staðfestingar því að varan 180IMW hafi sannanlega verið seld á tilgreindu fyrra verði á sölutímabilinu 2015/2016. Af hálfu E-þjónustunnar hafa því ekki verið færðar sönnur á að um raunverulega verðlækkun sé að ræða að því er varðar þá vöru. Viðskiptahættirnir eru að mati Neytendastofu líklegir til að raska verulega fjárhagslegri hegðun þess hóps neytenda sem markaðssetningin beinist að. Verður að telja að viðskiptahættirnir séu til þess fallnir að hafa áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti á grundvelli rangrar upplýsingagjafar um verð og verðhagræði tilboðsins.

Með vísan til alls ofangreinds telur Neytendastofa að E-þjónustan hafi brotið gegn 5. gr., sbr. 1. mgr. 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr. og 11. gr. laga nr. 57/2005 auk 3. gr. reglna nr. 366/2008 með því að auglýsa vöruna á lækkuðu verði.

4.

Í máli þessu er til þess að líta að E-þjónustan hefur kynnt allar vörur fyrirtækisins á 50% afslætti. Á facebook síðu Alvöru flugelda var að finna tilkynningu um að tilboðið gildi frá 28. desember til 31. desember 2016. Þá var afslátturinn framlengdur með tilkynningu á facebook síðu Alvöru flugelda að minnsta kosti til 2. janúar 2017. Afslátturinn var aftur á móti samfelldur auglýstur í



gegnum allt sölutímabil flugelda inn á vefsíðunni flugeldar.com. Um fyrri verð hefur E-þjónustan skírskotað til söluverða á sölutímabili skotelda árið áður, þ.e. áramótin 2015/2016. Gögn málsins gefa til kynna að skírskotun til fyrra sölutímabils var ekki alltaf að finna samhliða kynningu á 50% afslætti.

Neytendastofa hefur lagt til grundvallar í fyrri framkvæmd að fyrra verð á skoteldum verði óhjákvæmilega að miðast við hvert sölutímabil fyrir sig. Við mat á lögmæti verðframsetningar sem gefur neytendum til kynna tiltekið verðhagræði telur Neytendastofa að hafa verði hliðsjón af því hve lengi vara hefur verið á venjulegu verði og hve lengi hún hefur verið á lækkuðu verði, sbr. m.a. úrskurð áfrýjunarnefndar neytendamála nr. 2/2012. Nauðsynlegt er einnig að hafa hliðsjón af því að sölutímabil flugelda er stutt, þ.e. tíu dagar og nær frá 28. desember til 6. janúar hver áramót, sbr. 2. gr. reglugerðar um skotelda, nr. 952/2003.

Neytendastofa hefur áður talið að hinn almenni neytandi sem markaðssetningin beinist að líti svo á að sú tegund verðhagræðis sem hér um ræðir, þ.e. prósentuafsláttur frá fyrra verði, styðjist við verð sem stafi frá sölutímabili skotelda hverju sinni. Neytendastofa telur jafnframt að líta verði til þess að ýmsar breytingar, til að mynda gengisbreytingar, kunna að verða á markaðnum milli ára. Neytendastofa hefur því talið brýnt að yfirstrikað verð sem notað sé til viðmiðunar til að gefa til kynna verðhagræði sé raunverulegt verð frá sama sölutímabili skotelda.

Ætli fyrirtæki á annað borð að bera saman afslátt af verði skotelda milli ára verður slíkur verðsamanburður hins vegar að koma skýrt fram í hvert skipti sem verðhagræðið er kynnt. Þar sem slíka skýringu var til að mynda ekki að finna í netborðum fyrirtækisins telur Neytendastofa að E-þjónustan hafi brotið gegn d. lið 1. og 2. mgr. 9. gr., sbr. og gegn 5. og 8. gr. og 11. gr. laga nr. 57/2005 auk 3. gr. reglna nr. 366/2008.

5.

Með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005 telur Neytendastofa tilefni til þess að beita banni og fyrirmælum til þess að koma markaðssetningu E-þjónustunnar á skoteldum í lögmætt horf.

III.

Ákvörðunarorð:

„E-þjónustan ehf., Laugalind 3, 201 Kópavogi, rekstraraðili vefsíðunnar Alvöru flugelda og vefsíðunnar flugeldar.com, hefur með kynningu um lækkað verð á vörunni 180IMW, án þess að hafa sýnt fram á að um raunverulega verðlækkun hafi verið að ræða, 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, og 3. gr. reglna nr. 366/2008, um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði.

E-þjónustan ehf., hefur með því að birta auglýsingar þar sem skoteldar eru boðnir með 50% afslætti án þess að tilgreint sé að um sé að ræða verð frá öðru sölutímabili 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, og 3. 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 E-þjónustunni ehf. bannað að viðhafa ofangreinda viðskiptahætti. Bannið tekur gildi við móttöku ákvörðunarinnar.

Með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, er þeim fyrirmælum beint til E-þjónustunnar ehf. að koma upplýsingum á vefsíðum sem fyrirtækið notar til þess að selja skotelda í lögmaett horf fyrir næsta sölutímabil skotelda, hyggist E-þjónustan nota þær til þess að selja skotelda.

Verði ekki farið að fyrirmælunum og banninu eða sýnt fram á að um raunverulega verðlækkun hafi verið að ræða má búast við að tekin verði ákvörðun um sektir á grundvelli IX. kafla laga nr. 57/2005.“

Neytendastofa, 28. mars 2017

Tryggvi Axelsson
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir