



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 45/2019

## Fullyrðingar Innnes um virkni Extra tyggjóa

### I.

#### Erindið

Með bréfi Neytendasamtakanna, dags. 8. maí 2019, barst Neytendastofu kvörtun vegna markaðssetningar Innnes ehf. á tyggjóum frá Extra.

Í bréfinu segir að Neytendasamtökunum hafi borist ábending um að tyggjó í pokum frá Extra hafi fækkað úr 25 stykkjum í 21 en verðið haldist óbreytt. Það þýði í raun 19% hækkun hvers tyggjóstykkis. Í kjölfarið hafi Morgunblaðið fjallað um málið og rætt við framkvæmdarstjóra markaðssviðs heildverslunarinnar Innnes. Hann hafi skýrt nær fimmtungshækkunina á þá leið að tyggjóid hefði verið fært upp um gæðaflokk og fengið eiginleika „*professional línunnar og innihaldi núna meðal annars míkrókorn*“. Haft hafi verið eftir honum að eiginleiki vörunnar hafi breyst. Hún sé orðin enn betri fyrir tennurnar og almenna tannheilsu. Í kjölfarið hafi Neytendasamtökin sent Innnesi fyrirspurn um hvort fullyrðingin um að varan sé betri en áður fyrir tennurnar og tannheilsu væri studd gögnum og hvað átt væri við með „*míkrókornum*“. Innnes hafi ekki geta sýnt fram á að varan væri betri en áður fyrir tannheilsuna en svaraði því til að míkrókorn væru úr „*kalsíum fosfat fylliefni*“. Örstutt leit á netinu hafi leitt í ljós að það sé skrauthvörf fyrir það sem í daglegu tali er kallað kalk. Þannig greiði fólk nú 19% meira fyrir hvert Extra tyggjóstykki þar sem einhverjum markaðsnillingnum hafi dottið í hug að drýgja það með kalki.

Neytendasamtökin fari fram á að Neytendastofa taki fullyrðingu framkvæmdarstjóra markaðssviðs Innnes til skoðunar sbr. 6. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, og fari fram á að fullyrðingin verði dregin til baka eða sýnt fram á réttmæti hennar með fullnægjandi hætti. Neytendasamtökin geri ekki athugasemdir við fullyrðingar á borð við að sykurlaust tyggjó sé gott fyrir tannheilsuna, en telja villandi að þetta tyggjó sé betra, sé það ekki stutt rökum. Enda sé verðhækkun tyggjósins meðal annars rökstudd með því að tyggjóid sé betra en áður.



## II.

### Málsmeðferð

#### 1.

Erindi Neytendasamtakanna var sent Innnes til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 15. maí 2019. Í bréfi Neytendastofu kom fram að stofnunin teldi, auk ákvæðis 4. mgr. 6. gr., kæmu ákvæði 1. mgr. 8. gr., b. liðar 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, einnig til skoðunar í málinu. Svar Innnes barst með bréfi dags. 30. maí 2019. Í bréfinu kemur fram að framkvæmdarstjóri markaðssviðs Innnes ehf., dragi formlega til baka yfirlýsingu sína, sem sett hafi verið fram í viðtali við Morgunblaðið, og vísað er til í erindi Neytendasamtakanna. Viðtalið hafi farið fram í gegnum síma og hafi að sinni hálfu verið óundirbúið, þar sem hann hafi ekki fengið upplýsingar um það fyrirfram og hafi þar af leiðandi ekki haft tækifæri til að undirbúa sig fyrir þann fjölda spurninga sem settar hafi verið fram af blaðamanni. Olli þetta því að í svörum undirritaðs hafi hann notað tiltekin orð og yfirlýsingar sem ekki hafi verið algerlega réttar og hafi ekki gefið fyllilega rétta mynd af umræddu Extra tyggjói og eiginleikum þess.

Áhrif þess að tyggja tyggigúmmí á tannheilsu sé flókið viðfangsefni og félagið leggi það ekki í vana sinn að gefa út villandi eða öfgakenndar yfirlýsingar í því sambandi. Því hafi ekki með nokkru móti verið haldið fram á umbúðum, í auglýsingum eins og kvörtun Neytendasamtakanna beinist að, eða í öðru sambandi við Extra tyggjó á íslenskum markaði eða annars staðar, að þær séu „*betri fyrir tennur fólks*“. Aftur á móti sé undirritaður sannfærður um kosti þess að tyggja sykurlaust tyggjó og byggi hann það á gögnum sem honum voru fengnar af Mars Inc. sem sýni fram á ávinning þess að tyggja sykurlaust tyggjó. Þessar upplýsingar séu opinberar og eru meðfylgjandi bréfi þessu. Í framangreindu viðtalið hafi undirritaður lýst yfir þessum persónulegu skoðunum sínum sem hann hefði ekki átt að setja fram sem opinbera yfirlýsingu varðandi eiginleika varanna. Þyki honum miður að hafa valdið þessum misskilningi og óánægju innan Neytendasamtakanna. Hvað varði verðlagningu á Extra tyggjói sé vakin athygli á að Innnes selji vörurnar ekki milliliðalaust til neytenda, heldur selji þær til söluaðila sem hafi frjálssar hendur um verðlagningu. Geti undirritaður þarf að leiðandi ekki tjáð sig um verðlagningu í endursölu, rétt eins og honum sé ómögulegt að hafa áhrif á hana.

#### 2.

Bréf Innnes var sent Neytendasamtökunum til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 12. júní 2019. Svar barst Neytendastofu með tölvupósti þann 18. júní 2019. Í póstinum kemur fram að Neytendasamtökin geri þá kröfu að ummælin verði dregin til baka á sambærilegan hátt og þau voru sett fram, með opinberri birtingu. Þó án þeirra málalenginga sem fram koma í svarbréfinu sem tiltaka kosti sykurlaust tyggjós. Þá vekja Neytendasamtökin athygli á að fyrri svör framkvæmdarstjóra markaðssviðs Innnes til samtakanna séu á allt annan veg en þau sem hann setur fram í svari sínu til Neytendastofu.



### 3.

Tölvupóstur Neytendasamtakanna var sendur Innnes til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 12. ágúst 2019. Svar barst Neytendastofu með bréfi þann 28. ágúst 2019. Í bréfinu kemur fram að líkt og rakið var í svarbréfi Innnes, dags. 29. maí 2019, hafi yfirlýsing framkvæmdarstjóra markaðssviðs félagsins í gegnum síma verið óundirbúin sem olli því að í svörum hans voru tiltekin orð og yfirlýsingar viðhafðar sem ekki hefði átt að túlka sem opinbera yfirlýsingu eða fullyrðingu um Extra tyggjó vörunar eða eiginleika þeirra heldur sem persónulega skoðun undirritaðs og tengist á engan hátt markaðssetningu Innnes á Extra tyggjó í hér á landi. Honum þyki leitt að þær yfirlýsingar sem hafðar voru eftir honum hafi gert það að verkum að Neytendasamtökin hafi talið ástæðu til að vekja athygli Neytendastofu á ummælum þessum með tilheyrandi rannsókn. Innnes sé af öllum vilja gert, og ef Neytendastofa telji þörf á, að draga fullyrðinguna til baka á opinberum vettvangi og þá óski félagið eftir tilmælum Neytendastofu um hvernig sú yfirlýsing skuli fara fram.

### 4.

Bréf Innnes var sent Neytendasamtökunum til upplýsingar með bréfi Neytendastofu, dags. 29. ágúst 2019. Með bréfinu var aðilum málsins tilkynnt um lok gagnaöflunar og að málið yrði tekið til ákvörðunar stofnunarinnar.

## III.

### Niðurstaða

#### 1.

Mál þetta varðar kvörtun Neytendasamtakanna vegna fullyrðinga Innnes ehf. í tengslum við markaðssetningu félagsins á Extra tyggjó. Lýtur kvörtunin að fullyrðingu framkvæmdarstjóra markaðssviðs Innnes um að Extra tyggjó sé orðið betra fyrir tennurnar og almenna tannheilsu. Telja Neytendasamtökin að umræddir viðskiptahættir Innnes brjóti gegn ákvæði 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, og fara fram á að fullyrðingin verði dregin til baka með opinberri birtingu.

Í svörum Innnes hefur komið fram að framkvæmdarstjóri markaðssviðs Innnes hafi lýst persónulegum skoðunum sínum sem hann hefði ekki átt að setja fram sem opinbera yfirlýsingu varðandi eiginleika varanna. Félagið sé reiðubúið að draga fullyrðinguna til baka á opinberum vettvangi ef Neytendastofa telji þörf á.

#### 2.

Í lögum nr. 57/2005 er fjallað um það hvaða viðskiptahætti skuli viðurkenna og hverja ekki. Í 5. gr. er lagt almennt bann við óréttmætum viðskiptaháttum, áður en, á meðan og eftir að viðskipti með vöru fara fram eða þjónusta er veitt. Hvað teljist til óréttmætra viðskiptahátta er nánar tilgreint í III. – V. kafla laganna.



Í 4. mgr. 6. gr. laganna er kveðið á um það að fyrirtæki skuli geta fært sönnur á fullyrðingar sem fram koma í auglýsingum þeirra. Geti fyrirtæki ekki sannað fullyrðingar sínar geta þær verið til þess fallnar að vera villandi gagnvart neytendum og ósanngjarnar gagnvart keppinautum.

Ákvæði 1. mgr. 8. gr., sem er í III. kafla, 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 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 málsgreinarinnar eru tilgreindar þær röngu upplýsingar sem átt er við. Í erindi Neytendastofu var vísað til b. liðar 1. mgr. 9. gr. laganna:

*„b. helstu einkenni vöru eða þjónustu, t.d. notkun, samsetningu eða árangur sem vænta má af notkun hennar,“*

Í 2. mgr. 9. gr. laganna er enn fremur kveðið á um að viðskiptahættir séu 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 neytanda um að eiga viðskipti. Í greinargerð með ákvæðinu kemur fram að hafa megi þau atriði til hliðsjónar sem tilgreind eru í 1. mgr. 9. gr. laganna.

### 3.

Í svörum Innnes kemur fram að umræddar fullyrðingar framkvæmdarstjóra markaðssviðs félagsins hafi ekki verið réttar og hafi ekki gefið fyllilega rétta mynd af eiginleikum umrædds Extra tyggjós. Jafnframt hefur Innnes, við meðferð málsins, ekki lagt fram nein gögn til að færa sönnur á umræddar fullyrðingar og eru því þær ósannaðar, sbr. 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005. Að því virtu telur Neytendastofa að ofangreindar fullyrðingar veiti rangar upplýsingar um helstu einkenni vörunnar. Þá telur Neytendastofa að upplýsingarnar séu líklegar til að valda því að hinn almenni neytandi sem auglýsingarnar beinast að, taki viðskiptaákvörðun sem hann myndi ekki annars hafa tekið. Þá eru fullyrðingarnar líklegar til að raska verulega fjárhagslegri hegðun



neytenda. Innnes hefur því brotið gegn ákvæðum 4. mgr. 6. gr., b. liðar 1. mgr. 9. gr. og 1. mgr. 8. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005 með birtingu þeirra í markaðssetningu félagsins.

Í ljósi þess að umrædd ummæli voru höfð eftir starfsmanni félagsins í viðtali við blaðamann en ekki hluti af formlegri markaðssetningu Innnes, sem og að teknu tilliti til meðalhófs og jafnræðis, telur Neytendastofa ekki ástæðu til að beina þeim tilmælum að umrædd ummæli verði dregin til baka með opinberri birtingu af hálfu Innnes.

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

#### **IV. Ákvörðunarorð:**

**„Innnes ehf., Fossaleyni 21, Reykjavík, hefur með birtingu fullyrðingar um að Extra tyggjó sé nú betra fyrir tennurnar og tannheilsu brotið gegn ákvæðum, 4. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr. og b. liðar 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, bannar Neytendastofa Innnes 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.“**

Neytendastofa, 19. nóvember 2019

Tryggvi Axelsson  
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir