



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 52/2019

Útsala og rýmingarsala Hirzlunnar

I.

Erindið

Neytendastofu barst kvörtun Pennans ehf., dags. 25. mars 2019, vegna viðskiptahátta Hirzlunnar ehf. Fram kemur í erindinu að Penninn telji Hirzluna hafi ítrekað brotið með grófum hætti gegn lögum nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, og reglum nr. 366/2008, um útsölu og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði. Penninn sem stundi m.a. viðskipti með skrifstofuhúsgögn í samkeppni við Hirzluna hafi orðið var við það síðastliðið rúmt ár hvernig Hirzlan hafi ítrekað og reglulega allt árið um kring auglýst vörur sínar ýmist á útsölu, tilboði, lækkuðu verði, rýmingarsölu e.þ.u.l.

Penninn hafi í maí 2018 beðið Fjölmiðlavakt Creditinfo um að afla gagna um allar auglýsingar Hirzlunnar sem birst hefðu í prentmiðlum á tímabilinu febrúar 2018 til maí 2018. Þau gögn beri með sér að ítrekað hafi verið brotið gegn fyrrnefndum lögum og reglum og sambærileg athugun á fyrstu mánuðum þessa árs, 2019, staðfesti að fyrirtækið haldi háttseminni áfram sleitulaust.

Penninn tiltaki að í byrjun árs 2018 hafi Hirzlan auglýst í fjölmiðlum og víðar verðlækkun, þar sem allar vörur hafi verið auglýstar með miklum afslætti. Penninn hafi ekki talið það athugasvert en auglýstir afslættir hafi þó verið mjög miklir eða 30% til 60% af svokölluðu upphaflegu verði. Eftir útsölulok, eða hinn 7. febrúar 2018, hafi Hirzlan birt auglýsingu um rýmingarsölu á „*völdum litum úr Prima vörulínunni*“. Boðinn hafi verið 35% afsáttur af öllu „*Prima hlyn, beyki, grárri eik, kirsuberja og kaffibrúnum*“. Samkvæmt 6. gr. reglna nr. 366/2008, skuli aðeins auglýsa rýmingarsölu sé hún tengd því að verslun hætti, eða verslun hætti sölu tiltekins vörflokks og skuli hún ekki standa yfir í lengri tíma. Þá skuli ekki selja vöru, sem hafi verið á rýmingarsölu, síðar á fullu verði. Verslunin hafi hins vegar hvorki verið að hætta né hafi staðið til að hætta sölu Prima vörulínunnar, hvorki alfarið né í þeim litum sem hin svokallaða rýmingarsala hafi náð til. Það hafi fengist staðfest síðar en Prima skrifborð sem auglýst hefðu verið á rýmingarsölu árið 2018, hafi enn verið til sölu þann 23. mars 2019. Borðin fáist enn í sömu stærðum, í kirsuberjalit, kaffibrúnum lit, beyki og fleiri litum, þrátt fyrir umrædda rýmingarsölu á þeim árið 2018. Svo virðist þvert á móti að um staðlaða söluvöru sé að ræða



hjá þeim og varan hafi því sannarlega verið seld síðar á fullu verði þrátt fyrir rýmingarsölu sem sé óheimilt.

Þá hafi afslættir af sömu vörunum náð yfir a.m.k. fimm mánaða skeið, þessa fyrstu fimm mánuði ársins sem athugun Pennans tók til. Útsala hafi verið auglýst í janúar 2018, síðan hafi svokallaðir stóladaga tekið við, þá afmælisdagar Hirzslunnar þar sem allar vörur hafi verið með 25% afslætti vegna 25 ára afmælis Hirzslunnar. Penninn tiltaki að umrædd athugun félagsins hafi einungis náð fram til maí 2018. Þegar skoðaðar séu auglýsingar fyrirtækisins fyrir fyrstu mánuði ársins 2019, sjáist að það hafi haldið áfram uppteknum hætti en útsala hafi verið auglýst í fréttablaðinu þann 9. janúar 2019 þar sem fram hefði komið að 30% til 60% afsláttur væri á öllum vörum en 40% til 60% afsláttur af allri Prima vörulínunni. Þá væru allir stólar sagðir á 35% afslætti.

Þann 22. janúar 2019 hafi birst auglýsing um að útsalan væri í fullum gangi hjá Hirzslunni og allir stólar auglýstir með 30% til 60% afslætti. Með auglýsingu hinn 29. janúar 2019 hefði verið tilkynnt að útsölunni færi senn að ljúka og um leið á það bent að hægt væri að kaupa rafmagnsborð á frábæru verði. Þau hafi þó ekki verið sögð á tilboði þótt auglýst hefði verið að allar vörur væru á minnst 30% afslætti. Borðin hafi hafi síðan sérstaklega verið auglýst komin á tilboð með auglýsingu sem birtist viku síðar eða þann 4. febrúar 2019. Samskonar auglýsing hafi birst þann 11. febrúar 2019 þar sem tiltekið væri að öll rafmagnsskrifborð væru á tilboði í Hirzslunni.

Hinn 19. febrúar hafi birst auglýsing í Fréttablaðinu um svokallaða „stóladaga“ þar sem auglýstur var 25% afsláttur af öllum stólum í versluninni. Þarna hafi ekki verið liðnar þrjár vikur frá útsölulokum í Hirzslunni en sem fyrr segi þá hafi allir stólar verið á 35% afslætti. Með sömu auglýsingunni, þann 19. febrúar, væri áréttað að tilboð væri á rafmagnsskrifborðum í versluninni.

Stóladagarnir hafi verið auglýstir með auglýsingum í Fréttablaðinu næstu vikurnar og samskonar auglýsingar hafi birst hinn 25. febrúar 2019 og 5. mars 2019. Þá hafi hinn 11. mars 2019, verið auglýstir stóladagar auk þess sem svokallaður „Headpoint“ skrifstofustóll hafi verið auglýstur með 25% afslætti. Það sé sami stóll og birst hafi ítrekað í auglýsingum Hirzslunnar þegar fyrirtækið auglýsi útsölu sína og ítrekað verið auglýstur á 35% afslætti. Ljóst sé því að þann 11. mars 2019 hafi stóllinn verið til sölu í Hirzslunni á 25% til 35% afslætti í 10 vikur hið minnsta, ef miðað sé við að útsalan hafi hafist um áramótin.

Þá virðist hið sama gilda um öll skrifborð í versluninni en þegar farið sé inn á heimasíðu Hirzslunnar og smellt á tengilinn „Rafmagnsborð“ á forsíðu vefsíðunnar þá komi upp öll rafmagnsskrifborð sem séu til sölu og þau séu öll merkt á tilboði. Ekkert borð sé þar án slíkrar tilboðsmerkingar. Líkt og áður hafi komið fram þá hafi Hirzlan hafið að auglýsa rafmagnsborð sérstaklega á tilboði þann 4. febrúar 2019 og því ljóst að öll rafmagnsborð hafi verið á tilboði og afsláttum samfelld í sjö vikur frá þeim tíma. Borðin hafi raunar verið mun lengur á tilboði



og afsláttum þegar haft sé í huga að í auglýsingum Hirzlunnar í janúar 2019 hafi allar vörur verið sagðar með minnst 30% afslætti og hafi því verið á „tilboði“ í um þrjá mánuði hið minnsta. Miðað við það að allir skrifstofustólar og skrifborð verslunarinnar hafi verið á „tilboði“ í minnst þrjá mánuði þá megi segja að það gildi um langstærstan hluta alls þess sem selt sé yfir höfuð í versluninni.

Penninn telji framangreinda háttsemi Hirzlunnar brjóta gegn 11. gr. laga nr. 57/2005 þar sem segi að útsölu eða aðra sölu, þar sem selt sé á lækkuðu verði, megi aðeins auglýsa eða tilkynna ef að um raunverulega verðlækkun sé að ræða. Ljóst sé af hálfu Pennans að vörur í Hirzlunni séu meira eða minna á útsölu, tilboðum eða lækkuðu verði samfelld allan ársins hring. Í raun virðist ekki um nein upprunaleg verð að ræða, heldur sé aðeins um viðmiðunarverð að ræða sem skilgreini hvort afslátturinn frá því verði sé sagður 25%, 35% eða jafnvel hærri. Það skýri að mati Pennans að vörur fyrirtækisins á útsölu séu auglýstar með allt að 60% afslætti, þ.e.a.s. raunafslátturinn sé miklu lægri.

Eins og rakið hafi verið þá hafi margar vörur Hirzlunnar verið mánuðum saman á tilboðum, mun lengur en sex vikur. Í 2. gr. reglna nr. 366/2008 komi fram að þegar vara eða þjónusta hafi verið seld á lækkuðu verði í sex vikur skuli lækkað verð teljast venjulegt verð. Þrátt fyrir framangreint auglýsi Hirzlan áfram upprunalegt verð sem mun hærri.

Penninn ítreki að Hirzlan hafi auglýst árið 2018 tiltekna vörur á rýmingarsölu, m.a. Prima skrifborð að stærð 120x80 og annað í stærðinni 150x80. Þau skrifborð séu enn til sölu í Hirzlunni þótt óheimilt sé að auglýsa rýmingarsölu öðruvísi en svo að hún tengist því að verslun hætti eða sala á tilteknum vöruflokki sé að hætta sbr. 6. gr. reglna nr. 366/2008. Ekki liggi annað fyrir en að allar umræddar vörutegundir sem hafi verið auglýstar á rýmingarsölu árið 2018, séu enn til sölu í Hirzlunni þrátt fyrir fyrrgreinda auglýsingu um rýmingarsölu.

Penninn telji viðskiptahætti Hirzlunnar blekkja neytendur og vera ósanngjarna gagnvart keppinautum. Þá telji Penninn háttsemina að auki brjóta gegn d. lið 1. mgr. 9. gr., 8. gr. og 11. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005. Fer Penninn fram á að Hirzlunni verði bannað að auglýsa vörur sínar samkvæmt framangreindu og þess krafist að fyrirtækinu verði gerð sekt enda líkur á að Hirzlan hafi hagnast á hinum óréttmætu auglýsingum sem nái yfir langt tímabil. Ótækt sé að fyrirtækið komist upp með slík ítrekuð og umfangsmikil brot án viðurlaga. Ljóst sé að fyrirtækið muni einfaldlega halda áfram uppteknum hætti og hagnast á þessum óheiðarlegu viðskiptum ef ekki komi til sektarálagningar á fyrirtækið.



II. Málsmeðferð

1.

Erindi Pennans var sent Hirzlunni til umsagnar með bréfi, dags. 11. apríl 2019. Þann 15. apríl 2019, bárust Neytendastofu viðbótarupplýsingar frá Pennanum vegna málsins með bréfi, dags. 10. apríl. Í því erindi var athygli Neytendastofu vakin á því að þann 10. apríl hefði birst auglýsing í Fréttablaðinu um svonefndan „*afmælisafslátt*“ sem gilda ætti út apríl mánuð en samkvæmt auglýsingunni væri veittur 30% afsláttur af öllum vörum og meira af sumum. Áðurnefndur Headpoint stóll væri sérstaklega auglýstur með 40% afslætti. Umræddur stóll verði þannig í lok apríl þegar útsölunni ljúki, búinn að vera á um 25%-40% afslætti frá áramótum eða í um fjóra mánuði hið minnsta en sennilega lengur. Hið auglýsta listaverð sé augljóslega ekki til og sé blekking. Sama gildi raunar um allar aðrar vörur verslunarinnar sem hafi verið kynntar á tilboði frá áramótum hið minnsta. Um umfangsmikil, vísvitandi og alvarleg brot Hirzlunnar sé að ræða þar sem neytendur séu blekktir og samkeppnisaðilar fyrirtækisins hafi orðið fyrir miklu tjóni. Neytendastofa sendi umræddar viðbótarupplýsingar Pennans til Hirzlunnar með bréfi, dags. 24. apríl 2019.

2.

Svar Hirzlunnar barst með bréfi, dags. 17. maí 2019, þar sem tiltekið var að fyrirtækið teldi sig stunda heiðarlega starfsemi og leitast við því að haga starfsemi sinni með hag neytenda að leiðarljósi. Samkeppni á markaði með skrifstofuhúsgögn sé hörð þar sem Penninn sé með yfirburðastöðu og markaðsráðandi ásamt tveimur öðrum félögum. Hirzlan hafi komið inn á markaðinn fyrir þremur árum síðan og byrjað að bjóða skrifstofuhúsgögn til sölu í samkeppni við þessa aðila. Til þess að ná einhverri markaðshlutdeild og til þess að kynna þær vörur sem fyrirtækið hefði að bjóða hafi verið ákveðið að kynna vörurnar bæði með auglýsingum í blöðum og ljósvakamiðlum. Rétt sé því eins og fram komi í bréfi Pennans að vörur hafi verið kynntar með afslætti. Það sé hins vegar ekki rétt að það eigi við um allar vörur í langan tíma heldur sé það ákveðin vara eða vörulína sem auglýst sé á tilboði og síðan sé önnur tegund vöru auglýst með afslætti. Í framhaldi almennrar útsölu í byrjun árs hafi fylgt einstök tilboð á völdum vörum, síðan hafi verið auglýst afmælistilboð auk þess sem rýmingarsala hafi í eitt skipti verið auglýst en hún hafi tekið til ákveðinnar vörulínu frá ákveðnum framleiðanda.

Hirzlan geti ekki útilokað að einstakar auglýsingar og tilboð kunni að orka tvímælis en það hafi hins vegar ekki verið ætlunin að haga markaðsstarfinu með öðrum hætti en að lög og reglur væru virtar í hvívetna. Hjá því verði hins vegar ekki litið að þeim aðilum sem þegar séu á markaðnum finnist sé ógnað ef nýir aðilar reyni að hasla sér völl. Í því ljósi verði að skoða kvörtun Pennans og velta upp þeirri spurningu hvort ástæða hennar sé hagsmunagæsla fyrir neytendur eða tilraun til að brjóta niður samkeppni.

Rétt sé það sem fram komi af hálfu Pennans að Hirzlan hafi auglýst með reglulegu millibili vörur til sölu með afslætti á árinu 2018 og 2019. Yfirleitt hafi verið um ákveðna tegund af vöru



að ræða með afslætti, t.d. skrifstofustóla. Í næsta skipti sé önnur tegund vöru auglýst með afslætti, t.d. rafmagnsborð. Þá hafi það komið fyrir að útsölur hafi verið framlengdar um nokkrar vikur eins og átt hafi sér stað á þessu ári og réttilega bent á í bréfi Pennans. Í umræddu bréfi hafi verið staðhæft að ákveðin tegund af stól, svonefndur Headpoint stóll, hafi verið á útsölu í fjóra mánuði og hið auglýsta verð í raun listaverð en ekki afsláttarverð. Það sé röng staðhæfing og vísast í því sambandi til reiknings nr. 5194 þar sem umræddur stóll sé seldur á listaverði.

Þá sé aðal umkvörtunarefni Pennans sala Hirzlunnar á vörum í Prima vörulínunni í byrjun árs 2018 en í vörulínunni séu aðallega hillur, skápar og annar varningur frá umræddum framleiðanda sem Hirzlan hafi verið með í alllangan tíma. Í byrjun árs 2018 hafi framleiðsla varanna verið yfirtekin af öðrum framleiðanda sem hafi tekið ákvörðun um að hætta framþróun vörulínunnar undir merkjum Prima. Hirzlan hafi þá ákveðið að eiga ekki í frekari viðskiptum með þessa vöru og boðið hana fyrst til sölu með afslætti með auglýsingu í byrjun árs 2018 og síðan á rýmingarsölu sbr. auglýsingar dags. 7. og 12. febrúar 2018. Þrátt fyrir bæði afsláttartilboðin og svo rýmingarsölu hafi töluvert verið eftir að Prima vörum á lager fyrirtækisins. Hirzlan hafi ekki átt þess kost að skila vörunum og taldi sér heldur ekki skylt að farga þeim og því hafi þær verið til á heimasíðu fyrirtækisins en engin sérstök áhersla hafi verið lögð á að auglýsa þær ef frá eru talin rafmagnsborðin auk þess sem fyrirtækið hafi ekki pantað inn nýjar vörur af umræddri tegund.

Rafmagnsborðin frá Prima hafi hvorki verið á útsölunni né rýmingarsölunni og það hafi sérstaklega verið tekið fram í auglýsingunum í febrúar 2018. Þau borð hafi Hirzlan verið með til sölu í verslun sinni og auglýst sérstaklega í apríl 2018 sbr. auglýsingar þann 6., 10., 13. og 17. apríl 2018. Líkt og fram hafi komið í bréfi Pennans hafi Hirzlan auglýst bæði í upphafi árs 2018 og upphafi árs 2019 útsölur á stólum sem hafi tekið bæði til skrifborðsstóla og annarra stóla sem voru til sölu í versluninni. Útsalan í upphafi árs 2018 hafi verið í ákveðinn tíma og náði til fleiri vara en bara stóla. Í mars 2018 hafi verið ákveðið að hafa stóladaga þann mánuð og bjóða 20% afslátt af öllum stólum og heilsukollum sbr. auglýsingar dags. 6., 12., 13., 15., 19., 21. og 23. mars 2018. Fyrirtækið hafi svo átt 25 ára afmæli í apríl 2018 þá verið ákveðið að veita 30% afslátt af öllum vörum, þ.m.t. af stólum sbr. auglýsingar 10. og 14. apríl 2018. Afmælistilboðin hafi svo verið framlengd fram í maí sbr. auglýsingar dags. 3. og 7. maí 2018.

Hirzlan hafi talið sér heimilt að halda upp á merkan áfanga í sögu verslunarinnar með því að bjóða viðskiptavinum vörur með afslætti. Óheppilegt hefði verið að afmælistilboðið skyldi vera í mars, strax eftir stóladagana og réttara hefði verið að láta lengri tíma líða frá „stóladögum“ fram að afmælistilboðinu.

Sama fyrirkomulag hefði verið haft á árinu 2019 en í upphafi árs hafi Hirzlan verið með útsölu eins og flestar aðrar verslanir í janúar og við hafi tekið stóladagar í mars 2019. Afmælisafsláttur hafi síðan verið veittur í apríl 2019.



Hirzlan tiltaki að þær auglýsingar sem lagðar hafi verið fram með kvörtun Pennans gefi ekki rétta mynd af tilboðum Hirzlunnar fyrir allt árið heldur einungis fyrri hluta árs enda hafi Penninn ekki séð ástæðu til að gera athugasemdir við auglýsingar fyrirtækisins á öðrum tímum.

Penninn tiltaki að háttsemi Hirzlunnar sé til þess fallin að blekkja neytendur og ósanngjörn gagnvart samkeppnisaðilum sbr. 1. mgr. 8. gr., d. liður 1. mgr. 9. gr. og 11. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005 og 2. gr. og 6. gr. reglna nr. 366/2008. Þá sé þess krafist að Hirzlunni verði bannað að auglýsa með þessum hætti og fyrirtækið verði sektað. Hirzlan tiltaki að í ljósi kvörtunarinnar og bréfs stofnunarinnar hafi markaðsmál Hirzlunnar verið tekin til endurskoðunar en það taki athugasemdunum alvarlega og lýsi sig reiðubúið til að haga því, þ.m.t. auglýsingum, með þeim hætti að rúmist innan tilvitnaðra laga og reglna. Þá heiti fyrirtækið að eiga samstarf við Neytendastofu og fara að leiðbeiningum hennar um veitingu afsláttar. Hirzlunni sé í mun að geta boðið neytendum góðar vörur á sanngjörnu verði í heiðarlegri samkeppni við aðila á þessum harða markaði með skrifstofuhúsgögn og telur að hagur neytenda felist fyrst og fremst í því að samkeppni ríki og markaðsráðandi aðilar fái ekki að ráða verðinu.

Hirzlan tiltaki að komist Neytendastofa að þeirri niðurstöðu að Hirzlan hafi ekki hagað markaðsstarfi sínu að öllu leyti í samræmi við lög og reglur verði það að reiknast sem mistök Hirzlunnar en fyrirtækið telji hugsanlegt brot ekki alvarlegt og mælist til þess að málinu verði lokað með tilmælum eða áminningu en hvorki banni á markaðsstarfi né sektum.

3.

Bréf Hirzlunnar var sent Pennanum til umsagnar með bréfi, dags. 27. maí 2019. Svar Pennans barst þann 11. júní 2019 þar sem fram kom af hálfu fyrirtækisins að svar Hirzlunnar yrði ekki skilið á annan veg en sem viðurkenningu á því að hafa brotið gegn lögum nr. 57/2005, með margvíslegum hætti og að brotin hafi staðið yfir lengi. Penninn telji það ótrúverðugt sem fram komi í bréfi fyrirtækisins að þau brot hafi verið einhvers konar yfirsjón.

Penninn telji bréf Hirzlunnar tala að mestu leyti fyrir sig enda viðurkenning á ólögmati háttsemi. Penninn telji þó rétt að áréttu nokkur atriði en í fyrsta lagi sé þýðingarlaust fyrir Hirzluna að mótmæla því að Headpoint stóllinn hafi verið seldur á lækkuðu verði í minnst fjóra mánuði þar sem lögð hafi verið fram gögn sem sanni það sbr. fyrirbyggjandi auglýsingar. Engu breyti þótt Hirzlan leggi fram einn vörureikning, fyrir einum stól, sem seldur var þann 14. febrúar 2019. Penninn telji það þó ekki standast. Í bréfi Hirzlunnar til Neytendastofu sé útsala verslunarinnar sögð hafa hafist 9. janúar 2019. Ekki liggi þó annað fyrir en að hún hafi staðið yfir í um sex vikur eins og heimilt sé eða fram í miðjan febrúar 2019. Þá komi fram í bréfi Hirzlunnar að stóladagar hafi hafist í mars 2019, sem sé hins vegar ekki rétt því auglýsing hafi birst í Fréttablaðinu þann 18. febrúar 2019, um stóladaga þar sem allir stólar séu sagðir á 25% afslætti. Hinn títtnefndi Headpoint stóll sem hafi verið á lækkuðu verði alla útsöluna, hafi verið birtur í stóladagauglýsingunni og sagður á 56.900 kr. með afslætti. Ljóst megi því vera að fyrirtækið hafi selt einn stól til óheppins viðskiptavinar á því verði sem fram komi á vörureikningi þeim sem Hirzlan bendi á. Það breyti þó engu um mat Pennans á broti Hirzlunnar.



Hirzlan hljóti að hafa sönnunarbyrði um hve lengi stólinn hafi ekki verið á tilboði en engin gögn um slíkt hafi verið lögð fram.

Útskýringar fyrirtækisins á sölu á Prima vörulínunni á lækkuðu verði, þ.á.m. rýmingarsölu, verði að teljast sérstaklega athyglisverðar. Þær megi skilja sem svo að Hirzlan hafi hafi ætlað að losa sig við vörulínuna og hætta með hana og því hafi hún verið auglýst á rýmingarsölu og afsláttum í byrjun árs 2018. Enn sé þó til lager af vörunum þar sem ekki hafi verið hægt að skila þeim til framleiðanda og ekki kostur að farga þeim. Því séu þær enn á tilboði, 1 og ½ ári eftir að rýmingarsala hófst. Þessa skýringu verði að telja sérstaklega ótrúverðuga af ýmsum ástæðum, m.a. þeirri að verslanir með skrifstofuhúsgögn liggi yfirleitt ekki með stóran lager. Að auki skipti það engu máli að ekki hafi tekist að selja lager fyrirtækisins á sex vikum en slíkt réttlæti ekki að sama útsalan gangi árum saman. Í öllu falli hefði Hirzlan átt að hætta að auglýsa verðin sem tilboð og birta hin lækkuðu verð sem fullt verð, en fyrir því hefði ekki verið haft. Þá sé áréttað að engar sannanir hafi verið færðar fyrir þessum fullyrðingum Hirzlunnar, þ.á.m. fullyrðingum um óvenju mikla lagerstöðu, að fyrirtækið hafi ákveðið að hætta að selja vörurnar og ekki pantað meira af umræddum vörum til að selja á tilboði. Allt séu þetta ósannaðar fullyrðingar.

Penninn hafni þeim röksemdum Hirzlunnar að fyrirtækið stundi sérstaka hagsmunagæslu fyrir neytendur en í bréfi þess sé því velt upp hvort kvörtun Pennans sé hagsmunagæsla fyrir neytendur eða tilraun til að brjóta niður samkeppni. Penninn hafi ekki gefið sig út fyrir að standa sérstaklega í hagsmunagæslu fyrir neytendur en hafi hins vegar kappkostað að bjóða neytendum sem lægst verð og ávallt gætt þess að auglýsingar og annað markaðsefni þess rúmist innan marka laga. Auglýsingar Hirzlunnar um afslætti og tilboð séu hins vegar blekkingar einar. Með þeim séu neytendur blekktir til að halda að þeir séu að fá kostakjör, þegar staðreyndin sé sú að þau verð sem auglýst séu sem afsláttar- og tilboðsverð séu raunverð. Upprunaleg verð séu hreinn tilbúningur til að fá neytendur til að kaupa vörur í Hirzlunni. Það séu ákaflega mikil öfugmæli að halda því fram að slík háttsemi þjóni hagsmunum neytenda. Kvörtun Pennans sé ekki tilraun til að brjóta niður samkeppni heldur krafa um heiðarlega samkeppni sem komi neytendum ávallt til góða.

Penninn hafni alfarið fullyrðingum í bréfi Hirzlunnar um að Penninn sé í yfirburðastöðu eða markaðsráðandi aðili með skrifstofuhúsgögn. Þótt staða aðila á markaði sé ekki til umfjöllunar í máli þessu og hafi enga þýðingu fyrir úrlausn þess þá sé engu að síður ástæða til að mótmæla slíkum fullyrðingum sem röngum. Það eina sem hægt sé að taka undir í bréfi Hirzlunnar hvað varði stöðu aðila á markaði sé að samkeppnin sé mjög erfið, ekki síst þegar samkeppnisaðilar brjóti ítrekað gegn lagafyrirmælum og blekki neytendur með röngum upplýsingum um verð.

Penninn telji að ekki eigi að loka máli þessu með tilmælum til Hirzlunnar en brot fyrirtækisins séu fullframin og ljóst að það hafi hagnast á háttsemi sinni, enda sé um að ræða gróf og umfangsmikil brot yfir langan tíma. Verði fyrirtækið ekki beitt sektum fælist í því yfirlýsing um að háttsemi sem þessi sé minniháttar brot gegn hagsmunum sem verndaðir séu með lögum



nr. 57/2005, sem hafi engar afleiðingar. Slíkt myndi einungis hvetja umrætt fyrirtæki og aðra til sambærilegrar háttsemi.

4.

Erindi Pennans var sent Hirzlunni til umsagnar með bréfi, dags. 19. júní 2019. Í svari Hirzlunnar, dags. 2. júlí 2019, tiltók Hirzlan að finna mætti staðhæfingar í bréfi Pennans um að fyrirtækið hefði viðurkennt að hafa brotið gegn lögum nr. 57/2005 með margvíslegum hætti og þau brot hefðu staðið lengi. Hvað það varði vísi Hirzlan til bréfs fyrirtækisins til Neytendastofu þar sem einungis komi fram að ekki sé útilokað að einstaka auglýsingar og tilboð kunni að orka tvímælis auk þess sem þar sé tekið fram að félagið hafi endurskoðað markaðsstarf sitt m.t.t. reglna nr. 366/2008 og laga nr. 57/2005. Líkt og Hirzlan hafi tiltekið í bréfi sínu dags. 17. maí 2019, þá kunni að vera að of stuttur frestur hafi liðið á milli janúar útsölu, stóladaga og svo afmælistilboðs. Fullyrðingar Pennans um að ein útsala hafi tekið við af annari sé einfaldlega röng staðhæfing enda hafi verið lagður fram reikningur með bréfi fyrirtækisins sem sýnt hafi svart á hvítu að vörur hafi verið seldar á fullu verði á milli tilboða. Stóladagarnir hafi einungis náð til stóla líkt og nafnið gefi til kynna en ekki til allra vara í versluninni.

Þá hafi engin fjöður verið dregin yfir það að vörur sem auglýstar voru á rýmingarsölu voru eftir hana auglýstar á heimasíðu félagsins á sama verði og á rýmingarsölnunni vegna mistaka og það sé viðurkennt af hálfu Hirzlunnar að hafa auglýst vörurnar á heimasíðunni með afslætti. Rétt hefði verið að auglýsa þær þar á því verði sem var á rýmingarsölnunni án þess að tilgreina afsláttinn. Rétt sé þó að framleiðandi vörunnar Prima hafi hætt framleiðslu hennar og fyrirtækið því setið uppi með vörulínuna. Því sé algerlega hafnað að Hirzlan stundi óréttmæta viðskiptahætti og sé vísvitandi að blekkja neytendur með því að bjóða vörur með afslætti. Þvert á móti hafi fyrirtækið reynt eftir fremsta megni að bjóða góða vöru á góðu verði til hagsbóta fyrir neytendur.

Fyrirtækið hafi tekið kvörtun Pennans alvarlega og í tilefni hennar yfirfarið markaðsstarf sitt m.t.t. gildandi laga og reglna og sé tilbúið að eiga samstarf við Neytendastofu og fara að leiðbeiningum stofnunarinnar. Penninn leggi mikla áherslu á alvarleika brots Hirzlunnar og þau séu gróf, umfangsmikil og hafi staðið yfir í langan tíma og fari fram á að fyrirtækinu verði gert að greiða sekt. Þegar málið sé skoðað í réttu ljósi sé staðreyndin alls ekki þessi en um sé að ræða einstök tilvik þar sem líta megi svo á að Hirzlan hafi ekki farið að öllum reglum. Tilvikin séu ekki þess eðlis að hægt sé að segja að neytendur hafi verið blekkir. Staðreyndin sé sú að vörur fyrirtækisins séu skrifstofuhúsgögn og kaupendur upp til hópa félög þar sem eigendur þeirra séu mjög meðvitaðir um markaðsverð og beri saman verð og gæði alls óháð því hvort þau hafi verið boðin með afslætti eða ekki. Þá vísar Hirzlan til ákvarðana Neytendastofu þ.m.t. ákvörðun í máli nr. 21/2019, sem sé líkt tilvik, fyrsta brot og yfirlýsingar fyrirtækisins um samstarf við Neytendastofu og breytta markaðssetningu.



5.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 10. júlí var aðilum máls tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og málið yrði tekið til ákvörðunar stofnunarinnar. Þann 8. október 2019, var aðilum máls tilkynnt um fyrirsjáanlegar tafir á afgreiðslu málsins.

III.

Niðurstaða

1.

Mál þetta varðar kvörtun Pennans ehf. yfir óréttmætum viðskiptaháttum og útsölu Hirzlunnar ehf. Penninn telur Hirzluna hafa brotið gegn lögum nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, og reglum nr. 366/2008, um útsölu og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði, með margvíslegum hætti yfir langan tíma. Fyrirtækið hafi auglýst ítrekað og reglulega allt árið um kring vörur sínar ýmist á útsölu, tilboði, lækkuðu verði eða rýmingarsölu. Afslættir og tilboð fyrirtækisins séu hins vegar blekkingar einar þar sem neytendur séu blekkir til að halda að þeir séu að fá kostakjör en hin auglýstu afsláttar og tilboðsverð séu raunverð.

Hirzlan hafnar því að stunda óréttmæta viðskiptahætti eða að neytendur séu vísitandi blekkir með því að bjóða vörur með afslætti. Fyrirtækið gengst við því að hafa vegna mistaka eftir rýmingarsölu auglýst vörurnar á afslætti á heimasíðu félagsins á sama verði og á rýmingarsölnni. Þá sé einungis um einstök tilvik að ræða þar sem líta megi svo á að fyrirtækið hafi ekki farið að öllum reglum en þó ekki með þeim hætti að neytendur hafi verið blekkir. Fyrirtækið reyni eftir fremsta megni að bjóða góða vöru á góðu verði til hagsbóta fyrir neytendur.

2.

Í lögum nr. 57/2005 er fjallað um það hvaða viðskiptahætti skuli viðurkenna og hverja ekki. 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, 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. 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 sértílbod 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 blekktir í auglýsingum eða upplýsingum um útsölur.

Með heimild í 17. og 18. gr. laga nr. 57/2005 hefur Neytendastofa sett reglur nr. 366/2008. Í 2. gr. reglnanna segir:

„Í auglýsingum sem og á sölustað, þ.m.t. netverslun, skal tekið skýrt fram hvaða vörur eða þjónusta er seld á lækkuðu verði. Þegar vara eða þjónusta hefur verið seld á lækkuðu verði í sex vikur skal lækkað verð vera venjulegt verð.“

Þá er kveðið á um rýmingarsölu í 6. gr. reglnanna en þar segir:

„Rýmingarsölu skal aðeins auglýsa sé hún tengd því að verslun hætti eða verslun hætti sölu tiltekins vöruflokks. Rýmingarsala skal ekki standa yfir í lengri tíma og eigi hún einungis við um takmarkað vöruúrval skal það tekið skýrt fram í auglýsingum og varan höfð aðgreind frá öðrum vörum. Vara sem seld hefur verið í rýmingarsölu skal ekki selja síðar á fullu verði.

Um verðmerkingar á rýmingarsölu gilda sömu reglur og um lækkað verð.

Árstíðarbundnar vörur falla ekki undir ákvæði 1. mgr.“

3.

Tilgangur ofangreindra ákvæða er að koma í veg fyrir að neytendum séu veittar rangar eða villandi upplýsingar um verðlækkningar.



Þegar litið er til þess er fram hefur komið í svörum Hirzlunnar sem og meðfylgjandi gagna um auglýsingar fyrirtækisins á afsláttum og tilboðum liggur fyrir að vörur voru ítrekað kynntar á lækkuðu verði án þess að sýnt hefur verið fram á með fullnægjandi hætti að um raunverulega verðlækkun hafi verið að ræða. Þannig er í gögnum málsins aðeins lögð fram ein kvittun fyrir sölu á stólum Headpoint á tilgreindu fyrra verði sem samkvæmt framlögðum gögnum var boðinn á lækkuðu verði í mars-, apríl- og maímánuði árið 2018. Að öðru leyti hafa ekki verið lögð fram gögn sem sýna fram á að stólar, rafmagnsborð eða aðrar vörur sem ítrekað voru kynntar á lækkuðu verði væru seldar á tilgreindu fyrra verði þess á milli. Því telur Neytendastofa liggja fyrir að margvíslegar vörur fyrirtækisins voru auglýstar með afslætti og seldar á lækkuðu verði í meira en sex vikur, bæði á árinu 2018 og árinu 2019, sem er ekki í samræmi við fyrrgreinda 2. gr. reglna nr. 366/2008, um lækkað verð. Slíkir viðskiptahættir eru jafnframt villandi gagnvart neytendum og til þess fallnir að hafa áhrif á fjárhagslega hagsmuni þeirra og brjóta því gegn 1. mgr. 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr. og 11. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005.

Líkt og fram hefur komið þá er 6. gr. reglna nr. 366/2008 skýr hvað varðar þær kröfur sem gerðar eru til rýmingarsölu en þar segir að hana skuli aðeins auglýsa sé hún tengd t.a.m. því að verslun hætti sölu tiltekins vörflokks, hún skuli ekki standa yfir í lengri tíma og að vara sem seld hafi verið í rýmingarsölu skuli ekki selja síðar á fullu verði. Eins og fram kom í gögnum málsins tók umrædd rýmingarsala til valinna lita úr vörulínunni og var það sérstaklega tiltekið að tilboðið gildi ekki um rafmagnsskrifborð. Er framangreint í samræmi við inntak 6. gr. reglnanna. Samkvæmt gögnum málsins voru umræddar vörur seldar aftur á fyrra verði að rýmingarsölu lokinni sem felur í sér brot gegn 6. gr. reglna nr. 366/2008 auk þess að vera villandi gagnvart neytendum og til þess fallnir að hafa áhrif á fjárhagslega hagsmuni þeirra og brjóta því gegn 1. mgr. 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr. og 11. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005.

Með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005 bannar Neytendastofa Hirzlunni að viðhafa ofangreinda viðskiptahætti.

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.

Í máli þessu er um að ræða umfangsmikið brot á skýrum ákvæðum laga nr. 57/2005 og reglna nr. 366/2008. Því telur Neytendastofa nauðsynlegt að nýta framangreinda sektarheimild.

Að teknu tilliti til umfangs brotsins, samstarfsvilja Hirzlunnar, fyrri sektarákvarðana í sambærilegum málum og að teknu tilliti til meðalhófs- og jafnræðisreglu stjórnvísulaga, telur Neytendastofa rétt að leggja á Hirzluna stjórnvaldssekt að fjárhæð 200.000 kr. (tvö hundruð þúsund krónur). Sektina skal greiða í ríkissjóð eigi síðar en þremur mánuðum frá dagsetningu ákvörðunar þessarar.



IV.

Ákvörðunarorð:

„Hirzlan ehf., Síðumúla 37, Reykjavík, hefur með því að auglýsa útsölu í meira en sex vikur brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr. og 11. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, sem og ákvæði 2. gr. reglna nr. 366/2008, um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði.

Hirzlan ehf. hefur með því að selja vöru á fullu verði sem seld hefur verið áður á rýmingarsölu, brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr. og 11. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, sem og ákvæði 6. 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 Hirzlunni 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, er Hirzlunni ehf. gert að greiða stjórnvaldssekt að fjárhæð 200.000 kr. (tvö hundruð þúsund krónur) vegna brotanna. Sectina skal greiða í ríkissjóð innan þriggja mánaða frá dagsetningu ákvörðunarinnar.“

Neytendastofa, 10. desember 2019

Tryggvi Axelsson
Forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir