



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 47/2011

## **Auglýsingar Hagkaups um Tax Free afslátt**

### **I.**

#### **Málsmeðferð.**

##### **1.**

Mál þetta hófst með bréfi Neytendastofu, dags. 18. júní 2010, í tilefni ábendinga sem stofnuninni berast reglulega frá neytendum vegna Tax Free auglýsinga Hagkaups. Í bréfinu kom fram að ábendingarnar snúi að því að neytendur telji sig eiga að fá 25,5% afslátt af vörum sem auglýstar séu Tax Free en í raun sé afslátturinn um 20%. Hvorki í auglýsingum Hagkaups um Tax Free né í verslunum sé skýrt frá því hversu háan prósentuafslátt sé um að ræða. Þá hafi stofnuninni einnig borist fyrirspurnir þess efnis hvernig Hagkaup sé stætt á því að notast við orðin Tax Free þar sem eingöngu verslunum í fríhöfn sé leyfilegt að selja vörur án virðisaukaskatts.

Í bréfinu kom fram að Neytendastofa teldi ákvæði 5. gr., 2. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr., d. liðar 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, auk ákvæðis 2. másl. 4. gr. reglna nr. 366/2008, um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði, geta komið til álita í málinu.

##### **2.**

Svar Hagkaups barst Neytendastofu með bréfi, dags. 30. júní 2010. Í bréfinu segir um hugtakið Tax Free að það sé síður en svo uppfinning Hagkaups þó fyrirtækið hafi á sínum tíma átt frumkvæði að notkun þess héraðs til hagsbóta fyrir neytendur. Hugtakið sé nú mjög útbreitt meðal verslana á Íslandi. Byggingavöruverslanir auglýsi til dæmis oft Tax Free daga á byggingarefni og raunar mætti lengi telja dæmi um notkun þess héraðs. En notkun hugtaksins sé heldur ekki bundin við Ísland. Víða erlendis þekkist svokallaðar „Tax Free Weekends“, þar sem verslanir lækki verð á tilteknum vörutegundum, jafnvel öllum vörum í viðkomandi verslun, með þeim hætti að útsöluverð vöru sé lækkað um jafngildi söluskatts eða virðisaukaskatts, eftir því sem við eigi í hverju landi. Þetta fyrirkomulag sé til dæmis ekki óalgengt í risaverslunum



Tesco og ASDA í Bretlandi og Walmart í Bandaríkjunum. Einnig séu gjarnan Tax Free helgar á þekktum verslunargötum í Bretlandi, Danmörku og víðar. Fyrirkomulagið sé allsstaðar það sama, verð vöru sé lækkað um sem nemi álagningu sölu- eða virðisaukaskatts.

Hugsunin að baki Tax Free sé að bjóða neytendum vöru á sama verði og viðkomandi verslun selji vöruna á sjálf. Eins og kunnugt sé leggi hið opinbera hér á landi 25,5% álag ofan á það verð sem verslun sé tilbúin að selja vörur sínar á og taki þannig til sín stóran hluta af viðskiptum aðila með skattlagningu á þau. Hugmyndin með Tax Free sé að skapa umhverfi fyrir neytendur þar sem þeir geti verslað líkt og engin slík afskipti væru til staðar. Að því leytinu til sé þetta sambærilegt við kjör ferðamanna sem komi til landsins og geti fengið virðisaukaskatt á vörum endurgreiddan á leið úr landi, en þetta fyrirkomulag sé einnig auglýst og kynnt sem Tax Free verslun og þekkt um allan heim. Þó sé afslátturinn sem neytendur fái í Hagkaup mun meiri, því Tax Free aðilar sem sjái um endurgreiðslu virðisaukaskatts taki til sín mjög háa þóknun af endurgreiðsluverðinu, en í tilviki Hagkaups fái neytandinn alla fjárhæðina í sinn vasa í formi afsláttar. Fyrirkomulag Hagkaups komist því mun nær því að teljast raunverulegt Tax Free heldur en Tax Free endurgreiðsla til erlendra ferðamanna. Þess megi einnig geta að Hagkaup bjóði einnig upp á svokallaða Fríhafnardaga í verslunum sínum. Þá geti neytendur verslað á sömu kjörum og í fríhöfninni, þeim til hagsbóta.

Um útreikning á virðisaukaskatti segir í bréfinu að um sé að ræða vanþekkingu á eðli virðisaukaskatts og einföldum prósentureikningi þegar neytendur telji að Tax Free afsláttur eigi að vera 25,5%. Hagkaup geti ekki borið ábyrgð á því. Virðisaukaskattur sé lagður ofan á það verð vöru sem verslun hyggist selja hana á. Ef verslun hyggist til dæmis selja vöru fyrir 1.000 krónur sé 25,5% virðisaukaskatti bætt ofan á þá tölu og útsöluverð vörunnar verði því 1.255 krónur. Þegar virðisaukaskatturinn sé numinn af vörunni sé verð vörunnar einfaldlega lækkað um sem nemi virðisaukaskattinum, eða 255 krónur. Þessar 255 krónur séu 25,5% af upphaflegu 1.000 krónunum, en einungis um 20% af útsöluverði með virðisaukaskatti, þ.e. af 1.255 krónum. Þegar virðisaukaskattur sé fundinn út sé rangt að reikna hann af verðinu með virðisaukaskatti. Það eigi í raun að segja sig sjálft. Hagkaup hafi aldrei auglýst 25,5% afslátt í þessum tilvikum, heldur einungis að virðisaukaskattur sé afdnuminn. Misskilningur neytenda eigi því rætur að rekja til vankunnáttu í einföldum prósentureikningi eða vanþekkingu á því hvernig virðisaukaskattur sé lagður á, en ekki til framsetningar Hagkaups og þetta atriði geti því á engan hátt talist villandi fyrir neytendur eða að blekkingar séu viðhafðar, ekki frekar en það teldist villandi að auglýsa skattfrjálsar vörur í fríhöfninni, eingöngu þar sem einhverjir telji það þýða 25,5% afslátt.

Vegna birtingar prósentuafsláttar í auglýsingum og fyrra verðs er í bréfi Hagkaups vísað til bréfs Neftendastofu og þess að þar komi fram að til álita komi ákvæði 2. málsl. 4. gr. reglna nr. 366/2008. Í ákvæðinu segi að taka skuli fram hvert prósentuhlutfall lækkunar sé og tilgreina skuli fyrra verð. Þetta verði ekki skilið öðruvísi en sem svo að Neftendastofa íhugi að kanna



hvort auglýsingar Hagkaups um Tax Free afslátt og verðmerkingar brjóti gegn nefndu ákvæði. Hagkaup sjái hins vegar ekki ástæðu til að það verði skoðað frekar. Fyrir liggir að lækkun vörunnar nemi álagningu virðisaukaskatts á vöru eins og hann sé ákveðinn í lögum nr. 50/1988, um virðisaukaskatt. Þau lög kveði á um 25,5% virðisaukaskatt á flestar vörur og þjónustu en 7% virðisaukaskatt á einstaka aðra vöru og þjónustu. Lög nr. 50/1988 hafi verið birt í stjórnartíðindum og í samræmi við lagasjónarmið og reglur um birtingu laga og stjórnvaldsfyrirmæla hafi efni laganna verið nægjanlega birt svo almenningi eigi að vera efni laganna kunnugt, þar á meðal hlutfall virðisaukaskatts. Vanþekking á réttilega birtum lögum sé aldrei afsakanleg og á því verði ekki byggt, svo lögmætt sé, að auglýsingar um afnám virðisaukaskatts án þess að afsláttarprósenta fylgi með, feli í sér brot á áður nefndum reglum eða sé líkleg til að blekkja neytendur eða feli í sér rangar upplýsingar. Eins og áður hafi komi fram myndi fríhöfnin þá væntanlega brjóta lög með því að tilgreina aðeins að vörur þar séu skattfrjálsar og það teldist villandi fyrir neytendur. Slíkt væri fásinna að mati Hagkaups.

Því sé við að bæta að Tax Free dagar Hagkaups nái alltaf til tiltekinna vöruflokka en ekki einstakra vörutegunda. Sem dæmi sé veittur Tax Free afsláttur af öllum snyrtivörum, öllum skóm, öllum barnafatnaði o.s.frv. Stundum séu haldnir rísa Tax Free dagar og verð þá lækkað á um 30 þúsund vörunúmerum. Því feli auglýsingarnar aðeins í sér þau skilaboð að það séu Tax Free dagar í Hagkaup, en einstaka vörur ekki birtar með og án afsláttarins, enda ekki afsláttur af einstökum vörum, heldur vöruflokkum. Þegar neytandi komi í einhverja verslun Hagkaups geti hann ávallt staðreynt upprunalegt verð vörunnar og þann afslátt af vörunni sem sé í boði. Auglýsingar Hagkaups og fyrirkomulag á Tax Free dögum sé því í fullu samræmi við tilvitnað ákvæði reglna nr. 366/2008.

Í bréfinu er til þess vísað að í bréfi Neytendastofu hafi komið fram að stofnuninni hafi einnig borist fyrirspurnir um það hvernig Hagkaupi sé stætt á því að notast við orðin „Tax Free“ þar sem eingöngu verslunum í fríhöfn sé leyfilegt að selja vörur án virðisaukaskatts. Því sé í fyrsta lagi til að svara að hvergi sé mælt fyrir um að notkun hugtaksins skuli vera einskorðuð við sölu í verslunum fríhafnar. Dæmi um það sé notkun hugtaksins Tax Free í verslunum sem bjóði endurgreiðslu til erlendra ferðamanna. Vörur séu þar seldar með virðisaukaskatti undir formerkjum Tax Free. Það sé síðan ákvörðun ferðamannsins hvort hann sækir um endurgreiðslu á virðisaukaskattinum þegar hann yfirgefi landið. Hugtakið Tax Free sé einnig, líktur og áður hafi verið rakið, alþjóðlegt og þekkt víða um heim og ekki einskorðað þar við fríhafnir. Það vísi einfaldlega til þess að viðkomandi söluaðili slái af vörunni þeirri fjárhæð sem samsvari hlutdeild hins opinbera í söluverði vörunnar. Þrátt fyrir þessa orðnotkun fái hið opinbera hlutdeild sína í söluverði vörunnar og þurfi neytendur ekki að óttast annað. Það sé því einfaldlega röng forsenda að eingöngu verslanir í fríhöfn megi nota hugtakið Tax Free.



Til viðbótar bendi Hagkaup á að fyrirtækinu sé stætt á því að notast við orðin Tax Free vegna þess að í landinu ríki tjáningarfrelsi, sbr. 73. gr. stjórnarskrár Lýðveldisins Íslands nr. 33/1944 og auglýsingar njóti þeirrar verndar. Hvergi í lögum sé bannað að orða auglýsingar, þar sem tilkynntur sé afsláttur sem samsvari álagningu virðisaukaskatts, á þann hátt að varan sé þar með gerð Tax Free, eða skattfrjáls. Það gildi einu fyrir neytendur hvort varan sé í raun skattfrjáls eða ekki. Það eina sem skipti neytendur máli sé að verðið sé það sama og ef varan væri í raun skattfrjáls.

Það hvort Hagkaup hafi sérstaka heimild til að auglýsa með þessum hætti skipti ekki máli hvað neytendasjónarmið varði, en Hagkaup sé fullkomlega stætt á því að auglýsa með þessum hætti í skjóli tjáningarfrelsis. Eins og áður hafi verið rakið séu sambærilegar auglýsingar þekktar víða um heim og notaðar af verslunum í mörgum löndum.

Um tilvísun Neytendastofu til ákvæða laga nr. 57/2005 segir í bréfi Hagkaups að afstaða félagsins til þeirra sé sú að ekki fáiast séð að auglýsingar Hagkaups um Tax Free daga raski verulega fjárhagslegri hegðun neytenda, eins og það hugtak sé skilgreint í skýringargögnum með lögnum. Til þess hljóti háttsemi að þurfa að minnsta kosti að vera skyld þeirri háttsemi sem skilgreind sé í reglugerð nr. 190/2009, um viðskiptahætti sem teljast undir öllum kringumstæðum óréttmætir. Svo sé hins vegar ekki og fari fjarri því. Sömuleiðis fari því fjarri að auglýsingar um Tax Free verð feli í sér blekkingar eða rangar upplýsingar á einhvern hátt.

Grundvallaratriði sé að Hagkaup hafi aldrei og á engan hátt sett fram upplýsingar um Tax Free daga í verslunum sínum, þar sem fram komi upplýsingar sem ekki geti talist réttar að öllu leyti. Þær geti heldur ekki talist villandi nema útreikningur á virðisaukaskatti verði í heild sinni almennt talinn villandi fyrir fólk. Það sjónarmið sé ekki viðurkennt. Því skorti að mati Hagkaups með öllu grundvöll fyrir því að til álita komi tilvitnuð ákvæði laga nr. 57/2005.

### 3.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 11. október 2010, var Hagkaupi tilkynnt að gagnaöflun málsins væri lokið og málið yrði því tekið til ákvörðunar á grundvelli fyrirliggjandi gagna.

## II.

### Niðurstaða.

#### 1.

Í máli þessu hefur Neytendastofa til skoðunar Tax Free auglýsingar Hagkaups. Stofnuninni berast reglulega ábendingar frá neytendum vegna auglýsinganna þar sem neytendur telji afslátt af auglýstum vörum eiga að nema 25,5% en þegar greitt hafi verið fyrir vöruna hafi komið í ljós að



afsláttur var einungis um 20%. Þá snéru einhverjar ábendingar að því hvort Hagkaup væri heimilt að notast við hugtakið Tax Free þar sem einungis verslunum í fríhöfn væri heimilt að selja vörur án virðisaukaskatts. Neytendastofa óskaði eftir skýringum eða athugasemdum Hagkaups við ábendingarnar með vísan til ákvæða 5. gr., 2. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr., d. liðar 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, og ákvæðis 2. másl. 4. gr. reglna nr. 366/2008, um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði.

Af hálfu Hagkaups er því hafnað að auglýsingarnar brjóti gegn ofangreindum ákvæðum. Tax Free dagar eigi sér fyrirmynd um allan heim og notkun þess sé engum bönnuð. Í Tax Free felist að neytendum sé boðinn afsláttur sem svari til afnáms virðisaukaskatts af vörunni. Í því felist ekki nein blekking og engum röngum upplýsingum sé komið á framfæri. Hagkaup geti ekki borið ábyrgð á hugsanlegri vanþekkingu á því hvernig virðisaukaskattur sé reiknaður. Þá geti neytendur staðreynt upprunalegt verð í verslun og þannig með auðveldum hætti fundið út hversu mikill afslátturinn sé í krónum. Því geti neytendur tekið upplýsta ákvörðun um það hvort þeir telji fýsilegt að kaupa vöru sem merkt sé með þessum hætti. Þá bendir Hagkaup á að ákvæði stjórnarskrár Lýðveldisins Íslands um tjáningarfrelsi eigi við um auglýsingar auk þess sem enginn hafi einkarétt á orðunum Tax Free, því sé Hagkaup fullkomlega heimilt að notast við það hugtak.

## 2.

Í lögum nr. 57/2005 er fjallað um það hvaða viðskiptahætti skuli viðurkenna og hverja ekki. Lögin fela fyrst og fremst í sér vernd fjárhagslegra hagsmuna neytenda en einnig vernd fyrirtækja gegn óréttmætum viðskiptaháttum keppinauta vegna auglýsinga eða annarra svipaðra viðskiptaaðferða.

Í 5. gr. 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.

Í 2. mgr. 6. gr. segir:

*„Auglýsingar og aðrar viðskiptaaðferðir skulu ekki vera ósanngjarnar gagnvart keppinautum eða neytendum vegna forms þeirra eða sökum þess að skirskotað er til óviðkomandi mála.“*

Í greinargerð með ákvæðinu þar sem það kom fyrst fram í lögum segir að upplýsingar sem fram komi í auglýsingum eða öðrum viðskiptaaðferðum geti talist brot á ákvæðinu enda þótt þær séu efnislega réttar og sannar.

Í 1. mgr. 8. gr. laga nr. 57/2005 segir:



*„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.

Í 9. gr. 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 er d. liður svohljóðandi:

*„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, [...]“*

Þá segir í 2. mgr. 9. gr. laganna:

*„Viðskiptahættir eru 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 neytenda um að eiga viðskipti.“*

Skv. ákvæðinu teljast viðskiptahættir villandi ef fyrirtæki leynir upplýsingum sem skipta máli við ákvörðun um að eiga viðskipti eða þær eru veittar á óljósan eða margræðan hátt. Í greinargerð með ákvæðinu kemur fram að hafa megi þau atriði til hliðsjónar sem tilgreind eru í 1. mgr.

Með heimild í lögunum hefur Neytendastofa sett reglur um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði nr. 366/2008. Ákvæði 4. gr. reglnanna ber yfirskriftina prósentuafsláttur og er það svohljóðandi:

*„Þegar veittur er prósentuafsláttur reiknast hann af fyrra verði. Taka skal fram hvert prósentuhlutfall lækunarinnar 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. “*

### 3.

Í bréfi Neytendastofu til Hagkaups kom fram að stofnuninni hafi borist ábendingar frá neytendum um það hvernig Hagkaup væri stætt á því að notast við hugtakið Tax Free þar sem ekki væri um fríhafnarverslun að ræða.

Af hálfu Hagkaups hefur verið á það bent að enginn eigi einkarétt á hugtakinu Tax Free auk þess sem það sé vel þekkt um allan heim. Þá eigi ákvæði stjórnarskrár Lýðveldisins Íslands um tjáningarfrelsi við um auglýsingar og því hafi Hagkaup heimild til að notast við hugtakið.

Með vísan til röksemda Hagkaups telur Neytendastofa ekki ástæðu til að aðhafst frekar vegna notkunar hugtaksins.

### 4.

Í 4. gr. reglna nr. 366/2008 er lögð skýr skylda á seljendur til að tilgreina prósentuhlutfall afsláttar auk fyrra verðs þegar veittur er prósentuafsláttur af verði vöru. Neytendastofu berast reglulega fyrirspurnir og ábendingar símleiðis frá neytendum í tengslum við Tax Free auglýsingar Hagkaups og annarra verslana sem boðið hafa slíkan afslátt. Eins og fram kom í bréf stofnunarinnar til Hagkaups, dags. 18. júní 2010, snúa fyrirspurnirnar og ábendingarnar fyrst og fremst að því að neytendur hafi einungis fengið um 20% afslátt af vörum með Tax Free afslætti en ekki 25,5% eins og þeir töldu afsláttinn eiga að vera. Þrátt fyrir að ætla megi að flestir neytendur séu meðvitaðir um prósentuhlutfall virðisaukaskatts virðast neytendur oft ekki gera sér grein fyrir því hvernig reikna skuli virðisaukaskatt af verði vöru.

Í ljósi þess og þeirrar afdráttarlausu og skýru skyldu til að tilgreina prósentuhlutfall lækkunarinnar telur Neytendastofa nauðsynlegt að þess sé getið bæði á sölustað sem og í auglýsingum fyrir Tax Free að prósentuafslátturinn nemi 20,32%. Stofnunin telur í því sambandi ekki fullnægjandi að vísa til þess að um sé að ræða afslátt sem samsvari virðisaukaskatti. Að mati Neytendastofu er framsetning auglýsinganna ósanngjörn gagnvart neytendum, sbr. 2. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005, þar sem ekki kom fram með nægilega skýrum hætti hver prósentuafslátturinn er, þó þess sé vissulega getið að virðisaukaskattur sé afdnuminn. Af sömu ástæðu telur stofnunin auglýsingarnar einnig fela í sér villandi upplýsingar um verð og þann afslátt sem veittur er, sbr. d. liður 1. mgr. 9. gr. laganna og þar með einnig 5. og 8. gr. sömu laga enda til þess fallin að hafa áhrif á fjárhagslega hegðun neytenda.



#### IV.

#### Ákvörðunarorð:

„Hagkaup, Holtagörðum, Reykjavík, hefur með birtingu auglýsinga um Tax Free afslátt, án þess að tilgreina prósentuhlutfall afsláttarins, brotið gegn ákvæðum 5. gr., 2. mgr. 6. gr., 8. gr. og d. liðar 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, auk ákvæða 4. 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 Hagkaupi bannað að viðhafa ofangreinda viðskiptahætti.

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, 15. júlí 2011

Tryggvi Axelsson  
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir