



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 22/2014

## Ákvörðun um sekt vegna tilboðsbæklings Tölvuteks

### I.

#### Málsmeðferð

Með bréfi Neytendastofu til Tölvuteks ehf., dags. 23. janúar 2014, fór Neytendastofa fram á skýringar eða athugasemdir á því hvers vegna fyrra verð vara sem auglýstar væru í bæklingi Tölvuteks, sem bar yfirskriftina „*DESEMBER TILBOÐ*“, væru ekki tilgreind samhliða tilboðsverði þeirra.

Í bréfinu var vísað til ákvæða 5. gr., 8. gr., d. liðar 9. gr. og 11. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, auk 3. gr. reglna nr. 366/2008, um útsölu og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði sem settar eru með heimild í 17 gr. og 18. gr. laga nr. 57/2005.

Svar Tölvuteks barst Neytendastofu með tölvubréfi dags. 2. febrúar 2014. Í bréfinu kemur fram að bæklingurinn sé hvorki útsölubæklingur né stillt upp sem lækkun á vöruverði. Í bæklingnum sé fjöldi nýrra vara enda jólabæklingur fyrirtækisins. Ekkert í bæklingnum gefi til kynna að um útsölu, afslátt eða lækkað verð sé að ræða þó svo að fjöldi vara í bæklingnum séu á lækkuðu verði. Fyrrisögnin „*DESEMBER TILBOÐ*“ sé fyrst og fremst til að skilgreina að þarna séu jólavörur fyrirtækisins samankomnar í einum bæklingi. Þó megi vel færa rök fyrir því að fyrrisögnin „*DESEMBER TILBOÐ*“ eigi við um þá nýjung sem fyrirtækið hafi kynnt í þessum bæklingi og hafi ekki kynnt áður, en það hafi verið „*Sendum frítt, allar vörur til jóla*“, sem hafi verið á forsíðunni ásamt vaxtalausum tilboði á öllum vörum.

Fyrirspurn Neytendastofu snúi að „*útsölu eða aðra sölu, þar sem selt er á lækkuðu verði[...]*“, sem eigi ekki við þar sem ekki sé um það að ræða, en einnig vísi tilvísunin í „*þegar auglýst er lækkað verð[...]*“, sem eigi ekki heldur við þar sem fyrirtækið sé ekki heldur að auglýsa það.

Þegar talað sé um tilboð sé verið að meina tilboð eins til annars, en það sé hægt að tala um hæsta tilboð og lægsta tilboð, okkar besta tilboð eða bara tilboð en tilboð geti í senn verið hæsta verð eða lægsta verð og því sé aldrei sjálfgefið að tilboð sé afsláttur frá einhverju herra



verði og því beri að taka það fram. Einnig séu til kynningartilboð sem gefi til kynna að vara sé kynnt á góðu verði og hafi þó ekki verið til sölu áður.

Þegar fyrirtækið hafi útsölu, þá sé það sérstaklega kynnt sem útsala og Tölvutek sé þá með kynntan afslátt á hverri vöru sem geti verið í prósentum eða upphæðum. Tölvutek sé þó sannarlega með „Tilboð í desember“ þar sem Tölvutek sendir allar vörur frítt og sé með vaxtalaust lán á öllum vörum. Tölvutek þakki fyrir ábendinguna og muni fara yfir hvar og hvernig fyrirtækið noti orðið tilboð.

## 2.

Með bréfi Neytendastofu dags. 24. febrúar 2014, fór Neytendastofa fram á skýringar eða athugasemdir Tölvuteks á fyrirsögninni „Sendum frítt allar vörur til jóla“. Í bréfinu var vísað til 2. mgr. 8. gr. laga nr. 57/2005 og reglugerðar nr. 160/2009 um viðskiptahætti sem teljast undir öllum kringumstæðum óréttmætir.

Neytendastofu bárust athugasemdir Tölvuteks með tölvubrési dags. 4. mars. 2014, þar kemur fram að þarna sé verið að vitna í þá staðreynd að fyrirtækið sendi allar vörur frítt til allra sem pöntuðu hjá þeim vörur, enginn aukakostnaður hafi verið af þessu fyrir viðskiptavinina og ekki hafi þurft að greiða fyrir sendinguna. Tölvutek sendi því allar vörur sannarlega frítt til viðskiptavina og án nokkurra sendingar eða afgreiðslugjalda. Vörur sem pantaðar voru hafi ýmist verið sendar með Landflutningum eða Póstinum og allur kostnaður vegna þessa gjaldfærður á Tölvutek.

## II.

### Niðurstaða

#### 1.

Í máli þessu hefur Neytendastofa farið fram á að Tölvutek ehf., skýri af hverju fyrra verð vara í bæklingi fyrirtækisins sem bar fyrirsögnina „DESEMBER TILBOÐ“ hafi ekki verið tilgreint samhliða tilboðsverði.

Skýringar Tölvuteks voru að bæklingurinn sé hvorki útsölubæklingur né sé honum stillt upp sem lækun á vöruverði. Í honum sé fjöldi nýrra vara enda jólabæklingur fyrirtækisins. Ekkert í bæklingnum gefi til kynna að um útsölu, afslátt eða lækkað verð sé að ræða þó svo að fjöldi vara í þessum bæklingi sé á lækkuðu verði. Fyrirsögnin „DESEMBER TILBOÐ“ sé fyrst og fremst til að skilgreina að þarna séu jólavörur fyrirtækisins samankomnar í einum bæklingi. Það megi þó vel færa rök fyrir því að fyrirsögnin „DESEMBER TILBOÐ“ eigi við um þá nýjung sem fyrirtækið kynnti í þessum bæklingi og hafi ekki kynnt áður en það hafi verið „Sendum frítt allar vörur til jóla“, sem var sett fram á forsíðunni ásamt vaxtalausum tilboði á öllum vörum.



## 2.

Í bréfum Neytendastofu var vísað til ákvæða 5.gr., 8. gr., d liðar 1. mgr. 9. gr. og 11. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, auk 3. gr. reglna nr. 366/2008, um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði.

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. Í 1. mgr. 8. gr. laganna 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.“*

Í 2. mgr. 8. gr. kemur fram að ráðherra kveði í reglugerð á um þá viðskiptahætti sem teljast undir öllum kringumstæðum óréttmætir.

Í d. lið 1. mgr. 9. gr. laganna sem er í III. kafla þeirra segir:

*„Viðskiptahættir eru 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. Hér er átt við rangar upplýsingar um:*

*[...]*

*d. verð vöru eða þjónustu eða aðferð við útreikning á verði og hvort um sértíloð 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.“*

Í 20. tölul. reglugerðar nr. 160/2009, um viðskiptahætti sem teljast undir öllum kringumstæðum óréttmætir, segir að eftirfarandi viðskiptahættir falli undir slíka háttsemi:



„Að lýsa vöru með orðunum „ókeypis“, „frítt“, „án endurgjalds“ eða ámóta orðalagi ef neytandinn þarf að greiða eitthvað annað en óhjákvæmilegan kostnað við að senda svar við viðskiptaháttum þessum og sækja eða greiða fyrir afhendingu hlutarins.“

### 3.

Líkt og að framan greinir kemur fram í 11. gr. laga nr. 57/2005 að aðeins megi auglýsa vöru á útsölu eða annarri sölu, ef um raunverulega verðlækkun sé að ræða og að upprunalegt verð vörunnar skuli koma greinilega fram. Í 17 gr. og 18. gr. laga nr. 57/2005 er Neytendastofu veitt heimild til að setja nánari ákvæði um verðmerkingar og gefa fyrirtækjum fyrirsmáli um að gera ráðstafanir til að auðvelda viðskiptavinum að meta verð og gæði. Í því skyni hefur Neytendastofa gefið út reglur nr. 366/2008, um útsölur eða aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði. Í 1. gr. reglnanna er skilgreint hvað falli undir aðra sölu þar sem selt sé á lækkuðu verði en þar kemur fram að reglur þessar taki til útsölu eða annarrar sölu, s.s. tilboða, afsláttar og annarra slíkra aðferða sem fela í sér að venjulegt verð á vöru eða þjónustu er lækkað í tiltekinn tíma. Skýrt kemur fram í 3. gr. reglnanna að 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. Tilboð merkir því tímabundna verðlækkun vöru og þarf fyrra verð vörunnar að koma fram samkvæmt reglunum.

Í skýringum Tölvuteks kemur fram að bæklingur sem bar heitið „*DESEMBER TILBOÐ*“, sé hvorki útsölubæklingur né sé honum stillt upp sem lækkun á vöruverði. Í honum sé verið að auglýsa fjölda nýrra vara. Ekkert í bæklingnum gefi til kynna að um útsölu, afslátt eða lækkað verð sé að ræða þó svo að fjöldi vara í þessum bæklingi sé á lækkuðu verði. Eins og framan greinir kemur fram í 11. gr. að aðeins megi auglýsa vöru á útsölu eða annarri sölu ef um raunverulega verðlækkun sé að ræða. Með reglum nr. 366/2008 hefur önnur sala verið skilgreind sem m.a. tilboð. Ljóst er að fyrirsögn bæklingss Tölvuteks er „*DESEMBER TILBOÐ*“, í bæklingnum stendur m.a. við einstakar vörur „*Ótrúlegt tilboð til jóla*“, „*Ótrúlegt jólatilboð*“, „*Á tilboði til jóla* :)“ og „*Ótrúlegt tilboð*“. Hvergi var fyrra verði vara getið í bæklingnum enda hefur komið fram í svari Tölvuteks að ekki sé verið að auglýsa vörur á lækkuðu verði. Í svari Tölvuteks kemur fram að það megi þó vel færa rök fyrir því að fyrirsögn bæklingssins eigi við um þá nýjung sem fyrirtækið kynnti í bæklingnum og hafi ekki verið kynnt áður, þ.e. að fyrirtæki sendi allar vörur frítt til jóla. Hafi upplýsingar um það komið fram á forsíðunni ásamt vaxtalausum tilboði á öllum vörum. Í bæklingnum kemur fram „*0% vextir allar vörur vaxtalaust í 12 mánuði*“, „*Nú fást allar vörur með vaxtalausum raðgreiðslum til allt að 12 mánaða með 3,5% lántökugjaldi og 340 kr greiðslugjaldi af hverjum gjalddaga*“ og „*Sendum frítt allar vörur til jóla*“. Bæklingurinn ber nafnið „*DESEMBER TILBOÐ*“ sem að mati Neytendastofu gefur neytendum skýrlega til kynna að allar vörur bæklingssins séu á tilboði auk þess sem sérstaklega er tekið fram við einstaka vörur að þær séu á tilboði. Líkt og að framan greinir er tilboð þegar vara er seld á lækkuðu verði í takmarkaðan tíma. Jafnvel þótt boð um 0% vexti og frían sendingarkostnað sé tilboð þá



nægja þau boð ekki til þess að leyfilegt sé að auglýsa vörur í bæklingi sem ber nafnið „DESEMBER TILBOÐ“ þar sem hvergi kemur skýrlega fram fyrra verð tilboðsvara. Í svari Tölvuteks hefur komið fram að ekkert í bæklingnum gefi til kynna að um útsölu, afslátt eða lækkað verð sé að ræða þó svo að fjöldi vara í honum sé á lækkuðu verði. Engin gögn hafa verið lögð fram sem sýna fram á verðlækkun eða þann fjölda vara sem seldar voru á lækkuðu verði. Tölvuteki ber skylda til þess að birta fyrra verð vara samhliða tilboðsverði svo neytendur geti auðveldlega gert sér grein fyrir þeirri verðlækkun sem er til staðar. Tölvuteki er jafnframt ekki heimilt að birta vörur sem tilboðsvörur sem ekki eru seldar á lækkuðu verði.

Að mati Neytendastofu brýtur sú háttsemi að auglýsa vörur á tilboði án þess að birta fyrra verð varanna og að auglýsa vörur sem tilboðsvörur sem ekki eru seldar á lækkuðu verði í bága við góða viðskiptahætti og er til þess fallið að raska fjárhagslegri hegðun neytenda. Þar sem Tölvutek birti vörur í bæklingi sem bar heitið „DESEMBER TILBOÐ“ sem ekki voru á lækkuðu verði og án þess að tilgreina fyrra verð vara sem voru á lækkuðu verði, hefur Tölvutek brotið gegn ákvæðum 5. gr., 1. mgr. 8. gr., d. liðar 9. gr. og 11. gr. laga nr. 57/2005 auk 3. gr. reglna nr. 366/2008.

#### 4.

Af hálfu Neytendastofu voru einnig gerðar athugasemdir við notkun orðsins „frítt“ í bæklingnum. Í 20. tölulið reglugerðar nr. 160/2009 kemur m.a. fram að það teljist undir öllum kringumstæðir óréttmætir viðskiptahætti að lýsa vöru með orðinu frítt ef neytandi þarf að greiða eitthvað annað en óhjákvæmilegan kostnað við að senda svar við viðskiptaháttum og sækja eða greiða fyrir afhendingu hlutarins. Óumdeilt er að neytendur þurfa að festa kaup á vöru hjá Tölvutek svo hægt sé að fá „fríann“ sendingarkostnað. Að mati Neytendastofa brýtur fullyrðingin „Sendum frítt allar vörur til jóla“ gegn 20. tölul. reglugerðar nr. 160/2009, sbr. 5. gr. og 1. mgr. 8. gr. laga nr. 57/2005.

#### 5.

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. kafla laganna. Með vísan til alls þess sem fram hefur komið telur Neytendastofa að leggja verði á sekt í samræmi við heimildir laga.

Að teknu tilliti til umfangs brotsins sem og að teknu tilliti til jafnræðis- og meðalhófsreglu stjórnvísulaganna telur Neytendastofa rétt að leggja á Tölvutek ehf., stjórnvaldssekt að fjárhæð kr. 500.000- (fimmhundraðþúsundkrónur). Sektina skal greiða í ríkissjóð innan þriggja mánaða frá dagsetningu ákvörðunar þessarar.



### III.

#### Ákvörðunarorð:

„Tölvutek ehf., Hallarmúla 2, Reykjavík, hefur brotið gegn ákvæðum 5. gr., 1. mgr. 8. gr., 2. mgr. 8. gr., d lið 1. mgr. 9. gr. og 11. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, 3. gr. reglna nr. 366/2008, um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði, og með því að auglýsa vörur á tilboði sem ekki voru seldar á lækkuðu verði. Tölvutek hefur jafnframt brotið gegn 20. tölul. reglugerðar nr. 160/2009, um viðskiptahætti sem teljast undir öllum kringumstæðum óréttmætir, sbr. 5. gr. og 1. mgr. 8. gr. laga nr. 57/2005 með því að auglýsa frían sendingarkostnað.

Með vísan til 2. Mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, er Tölvuteki ehf., bönnuð birting tilboðsauglýsinga án þess að birta fyrra verð vöru og án þess að um verðlækkun sé að ræða.

Með heimild í a. lið 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, leggur Neytendastofa stjórnvaldssekt á Tölvutek ehf., að fjárhæð kr. 500.000- (fimmhundraðþúsundkrónur).

Sektina skal greiða í ríkissjóð innan þriggja mánaða frá dagsetningu ákvörðunar þessarar.“

Neytendastofa, 14. apríl. 2014.

Tryggvi Axelsson  
Forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir