



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 13/2018

## **Auglýsingar Heimkaupa um Tax Free afslátt**

### **I.**

#### **Málsmeðferð.**

##### **1.**

Mál þetta hófst með bréfi Neytendastofu, dags. 5. júní 2018, til Wedo ehf., rekstaraðila Heimkaup, í tilefni ábendinga sem stofnuninni berast reglulega frá neytendum vegna Tax Free auglýsinga Heimkaupa. Í bréfinu kom fram að ábendingarnar snúi að því að í auglýsingum Heimkaupa um Tax Free risadaga, bæði á vefmiðlum sem og auglýsingum á fésbókarsíðu Heimkaupa sé ekki tilgreint hversu háan prósentuafslátt sé um að ræða. Þá hafi jafnframt komið fram ábending um að þrátt fyrir að Heimkaup kynnti að á risadögum þessum væru allar vörur Tax free, væri slíkt ekki raunin. Kom fram að svo virtist sem allar mest seldu vörur fyrirtækisins hefðu verið fjarlægðar af vef Heimkaupa við upphaf Tax Free risadaganna. Því til stuðnings var tekið sem dæmi að grill sem skoðað hefði verið deginum áður hefði skyndilega verið uppselt þrátt fyrir að nóg hefði verið til deginum áður og einnig hjá birgja. Þá hefði vefslóðin enn fremur orðið óvirk. Undarlegt væri hins vegar að vefhlekkur fyrir annað grill sem jafnframt hefði verið uppselt hefði hins vegar enn verið virkur.

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 4. gr. reglna nr. 366/2008, um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði, geti komið til álita í málinu.

##### **2.**

Svar Heimkaupa barst Neytendastofu með bréfi, dags. 20. júní 2018. Í bréfinu kom fram að vegna mistaka hefði gleymst að setja staðlaða setningu, sem notuð væri á öllum Tax Free tilboðsdögum, á hluta af auglýsinga frá Heimkaup. Um vefauglýsingar væri að ræða. Hjóðaði umrædd setning



með eftirfarandi hætti: „*Tax Free jafngildir 19% afslætti. Heimkaup.is stendur að sjálfsgöðu skil á virðisaukanum*“.

Tiltók Heimkaup að rekja mætti ástæðu þess, að setningin hefði ekki ratað inn á vefauglýsingar, til handvammur hjá fyrirtækinu í tengslum við afleysingar. Setningin hefði þó verið inni á auglýsingum í stóru miðlum, tölvupósti sem hefði verið sendur á allan póstlista Heimkaupa ásamt sjónvarpsauglýsingum.

Þá tiltók Heimkaup að ábending um að ekki allar vörur hafi verið á Tax Free sé röng. Benti Heimkaup á að fjöldinn allur af grillum hafi selst á Tax Free risadögunum, þ.m.t. margar tegundir Weber grilla og umrætt Weber Q3200 grill. Meðfylgjandi til upplýsinga fylgdi listi yfir seld grill á umræddu tímabili. Heimkaup benti á að sala vefverslana eins og Amazon og Heimkaup væru svonefnd long-tail sala en í því fælist mikil breidd og frekar lítið magn af hverri vöru. Benti Heimkaup á að líkt og meðfylgjandi listi gæfi til kynna þá hafi 77 mismunandi vörur selst úr grillflokknum og 154 stykki. Það séu um tvo stykki að meðaltali af hverri vöru. Þá benti Heimkaup á að um fjörutíu þúsund vörunúmer væru á lager og því gæti Heimkaup ekki verið með mikið magn á bak við nema hlutfallslega mjög fáar vörur.

## **II.**

### **Niðurstaða.**

#### **1.**

Í máli þessu hefur Neytendastofa til skoðunar Tax Free auglýsingar Heimkaupa, sem rekið er af Wedo ehf. Stofnuninni bærust ábendingar frá neytendum vegna auglýsinganna þar sem kvartað var yfir því að ekki væri tilgreind hver afsláttarprósentan sé. Þá komu einnig fram ábendingar um að þótt Heimkaup auglýsti að allar vörur væru á afslætti, virtist sem sú væri ekki raunin heldur hefðu mest seldu vörur þess verið fjarlægðar af vefversluninni áður en afsláttur tók gildi. Neytendastofa óskaði eftir skýringum eða athugasemdum Heimkaupa vegna ábendinganna 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 4. gr. reglna nr. 366/2008, um útsölu og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði.

Af hálfu Heimkaupa hefur verið viðurkennt að vegna mistaka hafi láðst að tilgreina hver afsláttarprósentan var á hluta þeirra auglýsinga sem birtar voru. Mistökin hafi náð til vefauglýsinga Heimkaupa en ekki annarra. Þá er því hafnað af hálfu Heimkaupa ekki hafi allar vörur verið á afslætti eins og auglýst var sem og að mest seldu vörurnar hafi verið fjarlægðar ú vefverslun áður



en Tax Free afsláttur tók gildi. Sökum mikilla fjölda vörunúmera á lager sé einfaldlega ótækt að mikið magn sé að baki hverri vöru.

## 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 skírskotað 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 lögnum 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 lækkunarinnar 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 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 Heimkaupa og annarra verslana sem boðið hafa slíkan afslátt. Eins og fram kom í bréf stofnunarinnar til Heimkaupa, dags. 5. júní 2018, snúa fyrirspurnirnar og ábendingarnar fyrst og fremst að því að ekki sé tilgreint hver afsláttarprósentan sé. Ljóst er að mati Neytendastofu að framangreint getur haft villandi áhrif á neytendur og áhrif á ákvörðunartöku þeirra um að eiga viðskipti, því 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, vefverslun sem og í öllum



auglýsingum fyrir Tax Free hver hinn raunverulegi prósentuafsláttur sé. Stofnunin telur í því sambandi ekki fullnægjandi að vísa til þess að um sé að ræða afslátt sem samsvari afnáms 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 afnuminn. Af sömu ástæðu telur stofnunin auglýsingarnar einnig fela í sér villandi upplýsingar um verð og þann afslátt sem veittur er, sbr. 2. 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.

Vegna þeirrar hluta ábendingarinnar er laut að því að ekki hafi allar vörur verið með Tax Free afslætti líkt og fyrirtækið hafi auglýst þá hefur fyrirtækið vísað því á bug. Því til stuðnings var vísað til hjálagðra gagna sem sýnir vörunúmer grillvara á lager og fjölda seldra eintaka, þ.m.t. fyrrneftt WerberQ3200. Þá hefur fyrirtækið ennfremur gert grein fyrir því að vegna fjölda vörunúmera á lager sé magn að baki hverri vöru hlutfallslega lágt en slíkt sé eðli svonefndra „long-tail sölu“ vefverslana líkt og Heimkaup er. Telur Neytendastofa ekki ástæðu til aðgerða, vegna ábendingarinnar að svo stöddu, með hliðsjón af fyrrgreindum skýringum Heimkaupa og gögnum málsins.

#### 4.

Neytendastofa vill á það benda að stofnunin hefur áður haft afskipti af Heimkaupum vegna Tax Free auglýsinga fyrirtækisins. Með bréfi, dags. 24. febrúar 2015, var Heimkaupum tilkynnt ákvörðun Neytendastofu um að fyrirtækið hefði 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 birtingu auglýsingu um Tax Free afslátt, án þess að tilgreina prósentuhlutfall afsláttarins. Kom fram í bréfinu að með vísan til svars Heimkaupa myndi Neytendastofa ekki aðhafast frekar að svo stöddu og teldi ekki þörf á að beita viðurlögum samkvæmt IX kafla laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Stofnunin mæltist þó eindregið til þess að Heimkaup gætti að framangreindu í auglýsingum sínum.

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 og til þess að tryggja varnaðaráhrif telur Neytendastofa að leggja verði á sekt í samræmi við heimildir laga.

Með vísan til alls framangreinds og að teknu tilliti til skýringa fyrirtækisins og samstarfsvilja þess, umfangs brotsins, fyrri sektarákvarðana stofnunarinnar og að teknu tilliti til meðalhófs- og jafnræðisreglu stjórnsýslulaga telur Neytendastofa rétt að leggja á Heimkaup, 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:**

**„Wedo ehf, Smáratorgi 3, Kópavogi, rekstraraðili Heimkaup 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, beinir Neytendastofa þeim fyrirmælum til Wedo ehf. að birta prósentuhlutfall afsláttar í öllum Tax Free auglýsingum sínum**

**Með heimild í a. lið 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, er Wedo ehf. gert að greiða stjórnvaldssekt að fjárhæð 200.000 kr. (tvö hundruð þúsund krónur) vegna brotsins. Sektina skal greiða í ríkissjóð innan þriggja mánaða frá dagsetningu ákvörðunarinnar.“**

Neytendastofa, 12. júlí 2018

Tryggvi Axelsson  
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir