



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 20/2018

## Fyrra verð og skilyrði fyrir verðhagræði á vefsíðunni gamatilbod.is

### I.

#### Málsmeðferð

##### 1.

Í kjölfar fjölmargra ábendinga frá neytendum vegna vefsíðunnar gamatilbod.is var Stratton ehf., rekstraraðila vefsíðunnar, sent erindi Neytendastofu, dags. 27. mars 2018. Í bréfinu kemur fram að Neytendastofu hafi borist ábendingar þar sem kvartað var yfir því að vörur á vefsíðunni hafi ekki verið til sölu á tilgreindu fyrra verði.

Í bréfinu er vakin athygli á ákvæðum 5. gr., 1. mgr. 8. gr., d. liðar 1. mgr. 9. gr. og 11. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Ennfremur var vakin athygli á 3. gr. reglna nr. 366/2008, um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði. Fram kom að reglurnar séu ákvæðum laga nr. 57/2005 til fyllingar.

Með bréfinu var farið fram á að Stratton færði sönnur fyrir því að eftirfarandi vörur hafi verið seldar á tilgreindu fyrra verði:

1. *P10 Plus heilsuúr með OLED snertiskjá.* Fyrra verð: 14.989 kr.
2. *P-23 heilsuúr með OLED snertiskjá.* Fyrra verð: 23.990 kr.
3. *LED E27 Snjallperupakki.* Fyrra verð: 18.995 kr.
4. *Þráðlaus in-ear heyrnatól.* Fyrra verð: 10.995 kr.

##### 2.

Svar Stratton barst með bréfi, dags. 4. apríl 2018. Í bréfinu segir að fyrir og eftir verð sem birt séu á vefsíðunni sé það verð sem félagið þyrfti að borga fyrir eina vöru með innflutningsgjöldum og fleiri gjöldum skv. upplýsingum frá birgja. Félagið panti vöruna aðeins inn ef ákveðinn fjöldi pantana næst. Það sé það sem vefsíðan gamatilbod.is standi fyrir. Það megi lesa meira um hugmyndina á bak við vefsíðuna efst á forsíðu hennar. Þetta komi fram í skilmálum félagsins sem sjá megi á slóðinni: [www.gamtilbod.is/pages/skilmalar](http://www.gamtilbod.is/pages/skilmalar).



Því hafi vörurnar sem nefndar hafi verið í bréfi Neytendastofu aldrei verið seldar á fyrra verði til íslenskra viðskiptavina þar sem félagið selji ekki vöruna ef aðeins eitt stykki seljist, því þá virkjast tilboðið ekki.

Því sé þetta ekki beint „útsala“. Enda markaðssetji félagið þetta ekki sem útsölu eða sölu á útsöluverði.

### 3.

Í bréfi Neytendastofu til Stratton, dags. 13. apríl 2018, segir að stofnunin ítreki það sem fram kom í fyrra erindi hennar til Stratton, dags. 27. mars 2018, og hafi komið fram í fjölda ákvarðana stofnunarinnar um að seljandi skuli geta sannað að vara eða þjónusta hafi verið seld á því verði sem tilgreint sé sem fyrra verð, sbr. 3. gr. reglna nr. 366/2008.

Neytendastofa telji að framsetning á verði á vefsíðunni gamatilbod.is gefi til kynna að um lækkað verð sé að ræða, sbr. 11. gr. laga nr. 57/2005, og að yfirstrikað verð sé fyrra verð vörunnar. Auk þess beri vefsíðan heitið gamatilbod.is og vísað sé til þess að vörurnar séu á tilboði. Ennfremur sé í skilmálum sérstaklega talað um „Afsláttarverð“ og við hlið fyrra verðs vöru segi: „ÞÚ SPARAR [X] KR“ sem að mati Neytendastofu leiði til þess að neytendur telji að þeir séu að kaupa vöru á lægra verði en hún hafi áður verið seld á.

Við skoðun Neytendastofu á vefsíðunni hafi einnig komið í ljós að klukkur sem telji niður tímunnar þar til gámatilboði lýkur á einstökum vörum hafi gefið misvísandi upplýsingar um það hvenær tilboðum ljúki í raun. Þannig hafi tímunnar þar til gámatilboði ljúki aukist í einhverjum tilvikum.

Að mati Neytendastofu geti ákvæði 2. mgr. 6. gr., a. og d. liða 1. mgr. 9. gr., sbr. 1. mgr. 8. gr. og 5. gr. laga nr. 57/2005 komið til skoðunar hvað þetta varði.

### 4.

Svar Stratton barst með bréfi, dags. 4. maí 2018, þar sem segir að þann 13. apríl sl. sendi Neytendastofa erindi til Stratton þar sem lagðar voru nokkrar spurningar fyrir félagið. Áður en þeim spurningum sé svarað vilji Stratton benda á að rekstur félagsins sé mjög ungur og eðli málsins samkvæmt séu starfsmenn félagsins ekki meðvitaðir um allar hindranir og regluverk sem fylgi rekstri félagsins. Félagið hafi fullan hug á að fylgja öllum reglum um neytendavernd og vilji félagsins hafi aldrei staðið til annars. Félagið muni því bregðast við erindi Neytendastofu með því að kynna efni um neytendavernd fyrir starfsmönnum félagsins með markvissari hætti en hingað til.

Í fyrsta lagi spyrji Neytendastofa út í fyrra verð Stratton. Í tölvupósti frá Stratton, sem sendur hafi verið Neytendastofu, þann 3. apríl 2018 komi fram hvernig verðútreikningar félagsins hafi verið. Hugmyndafræðin að baki verðlagningunni byggir á því hvað eitt stykki af vörunni myndi



kosta og hvert verðið sé síðan í magninnkaupum. Tilgangurinn með tilgreindu yfirstrikuðu verði sé því einmitt hugsað til upplýsingagjafar, enda megji sjá í skilmálum félagsins hvernig verðið sé fundið. Af bréfi Neytendastofu megji telja að Neytendastofa telji að skýringar Stratton séu ekki fullnægjandi og hafi verið brugðist við því með þeim hætti að nú sé tilgreint með skýrum hætti að viðmiðunarverðið sé ekki fyrra verð, eða með því að taka út viðmiðunarverðið.

Í öðru lagi geri Neytendastofa athugasemdir við framsetningu á verði á vefsíðunni, enda sé með framsetningunni gefið til kynna að um lækkað verð sé að ræða með því að hafa i) yfirstrikað verð, ii) tilgreina afsláttarverð, iii) tilgreina sparnað við kaupin. Vísað sé til svars við fyrri spurningunni hvað varði rök fyrir verðlagningu vara félagsins. Stratton muni taka fullt tillit til athugasemda Neytendastofu í þessu efni og hagi framsetningu þannig að hún falli betur að undirliggjandi rökum stofnunarinnar. Þá hafi hugmynd eða tilgangur Stratton aldrei verið að vera með óneytendavæna framsetningu en starfsmenn félagsins muni vanda sig sérstaklega í þessum málum í framhaldi af þessu bréfi, enda betur meðvitaðir um réttarreglur neytendaverndar nú en áður.

Í þriðja lagi telji Neytendastofa að klukkan sem telji niður tímann hafi gefið misvísandi upplýsingar um það hvenær sölutíma ljúki í raun. Stratton hafi látið yfirfara hugbúnað félagsins í framangreindu sambandi til að tryggja að framangreint geti ekki átt sér stað.

Fallist Neytendastofa ekki á röksemdir Stratton vilji félagið í ljósi framangreindra skýringa og athugasemda félagsins, og með vísan til fyrri ákvarðana Neytendastofu (m.a. ákvarðana nr. 62/2016, 4/2016, 3/2016 og 63/2015) fara fram á að félaginu verði ekki gerð sérstök sekt í þessu sambandi.

## 5.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 14. júní 2018, til Stratton lýsti Neytendastofa gagnaöflun málsins lokið og að málið yrði tekið til ákvörðunar.

## II.

### Niðurstaða

#### 1.

Mál þetta var tekið upp í tilefni ábendinga sem Neytendastofu bárust um að vörur á vefsíðunni gamatilbod.is höfðu ekki verið seldar á tilgreindu fyrra verði. Við skoðun Neytendastofu kom einnig í ljós að klukkan á vefsíðunni sem töldu niður tímann þar til gámatilboði lauk á einstökum vörum gáfu misvísandi upplýsingar um það hvenær tilboðum lauk í raun. Taldi stofnunin háttsemina til þess fallna að brjóta gegn ákvæðum 5. gr., 2. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr., a. og d. liða 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 svörum Stratton ehf., rekstraraðila vefsíðunnar, hefur komið fram að tilgangurinn með yfirstrikuðu verði sé hugsað til upplýsingagjafar, enda megi sjá í skilmálum félagsins hvernig verðið sé fundið. Stratton hafi brugðist við athugasemdum Neytendastofu með því að taka út viðmiðunarverðið. Stratton hafi einnig látið yfirfara hugbúnað félagsins í framangreindu sambandi til að tryggja að klukkan sem telji niður tímann gefi ekki misvísandi upplýsingar um það hvenær sölutíma ljúki í raun.

## 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 fer fram eða þjónusta er veitt. Hvað teljist til óréttmætra viðskiptahátta er, skv. ákvæðinu, nánar tilgreint í III. – V. kafla laganna.

Í 2. mgr. 6. gr. laganna 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 kemur fyrst fram, segir að upplýsingar sem fram komi í auglýsingum eða með 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 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 bréfum Neytendastofu var vísað til a. og d. liða 1. mgr. 9. gr. þar sem segir að átt sé við rangar upplýsingar um :

*„a. eðli vöru eða þjónustu og hvort varan sé til eða þjónustan fyrir hendi,  
[...]*

*d. 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 sá að koma í veg fyrir að neytendur séu blekkir í auglýsingum eða upplýsingum um útsölu. Verðlækkun verður að felast í því að seljandi bjóði vöru á lægra verði en samskonar vörur eru venjulega seldar á. Seljendum er því samkvæmt ákvæðinu ekki heimilt að auglýsa verðlækkun nema raunveruleg verðlækkun hafi átt sér stað.

Með heimild í lögnum hefur Neytendastofa sett reglur nr. 366/2008, um útsölu og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði. Ákvæði 3. gr., þar sem fjallað er um fyrra verð, er svohljóðandi:

*„Þegar auglýst er lækkað verða 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.“*

Ákvæði 3. gr. er til fyllingar ákvæði 11. gr. laga nr. 57/2005 þar sem kveðið er á um að verðlækkun skuli vera raunveruleg.

### 3.

Neytendastofa hefur farið fram á að Stratton ehf. færi sönnur á að tiltekna vörur á vefsíðunni gamatilbod.is hafi verið seldar á tilgreindu fyrra verði. Í svörum Stratton hefur komið fram að tilgreint fyrra verð sé það verð sem félagið þyrfti að borga fyrir eina vöru með innflutningsgjöldum og fleiri gjöldum samkvæmt upplýsingum frá birgja. Því hafi vörurnar aldrei verið seldar á fyrra verði til íslenskra viðskiptavina þar sem félagið selji ekki vöruna ef aðeins eitt stykki selst. Því sé ekki beint um útsölu að ræða. Félagið hafi brugðist við erindum Neytendastofu með því að fjarlægja fyrra verð.

Að mati Neytendastofu er ljóst að framsetning á verði á vefsíðunni gamatilbod.is gefur til kynna að um lækkað verð sé að ræða. Bent skal á að á vefsíðunni eru gjarnan sett tvö verð hjá vöru og strikað yfir hærra verðið. Auk þess ber vefsíðan heitið gamatilbod.is sem vísar til þess að um raunverulegt verðhagræði sé að ræða og að vörur sem seldar eru á síðunni séu á lækkuðu verði.



Þá er á vefsíðunni almennt vísað til þess að vörurnar séu á tilboði. Ennfremur segir við hlið þeirra vara sem hafa yfirstrikað verð: „ÞÚ SPARAR [X] KRÓNUR“ og á vefsíðunni segir „Viðskiptavinir Gámatilboð.is hafa sparað [X] kr.“ Þessar krónutölur virðast samsvara mismuninum á verði og yfirstrikuðu verði einstakra vara annars vegar og hins vegar samtala mismunarins á þeim vörum sem félagið hefur selt. Í bréfi Stratton, dags. 4. maí 2018, kom fram að félagið hafi fjarlægt yfirstrikuð verð á vefsíðu sinni. Skoðun Neytendastofu þann 13. ágúst 2018 leiddi þó í ljós að enn væri að finna yfirstrikuð verð hjá vörum á vefsíðunni. Að mati Neytendastofu með vísan til alls framangreinds er framsetning á vefsíðu Stratton til þess fallin að telja neytendum trú um að þeir séu að kaupa vörunar á lægra verði en þær hafi áður verið seldar á. Ennfremur telur Neytendastofa að samanburður á raunverulegu verði vöru við fræðilegt verð vörunnar ef aðeins eitt eintak væri keypt feli ekki í sér raunverulega verðlækkun. Stratton ehf. hefur því með þessari framsetningu á vefsíðu sinni brotið gegn ákvæðum d. liðar 1. mgr. 9. gr., 11. gr. og 1. mgr. 8. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005. Jafnframt hefur félagið brotið gegn 3. gr. reglna nr. 366/2008 með því að tilgreina fyrra verð þrátt fyrir að vörur hafi aldrei verið seldar á því verði.

Næst verður fjallað um klukkur á vefsíðunni gamatilbod.is sem gáfu misvísandi upplýsingar um það hvenær gámatilboðum lauk á einstökum vörum. Í bréfi Stratton, dags. 4. maí 2018, kom fram að félagið hafi látið yfirfara hugbúnað félagsins til að tryggja að það gæti ekki átt sér stað. Skoðun Neytendastofu þann 13. og 14. júní 2018 leiddi þó í ljós að a.m.k. tvö gámatilboð voru enn virk þrátt fyrir að þeim ætti að hafa lokið samkvæmt niðurtalningu á klukkum vefsíðunnar. Að mati Neytendastofu er þessi háttsemi félagsins til þess fallin að telja neytendum ranglega trú um að þeir verði að nýta sér tilboð innan ákveðinna tímamarka til þess að njóta verðhagræðis. Neytendastofa telur að Stratton hafi með þessari háttsemi gefið neytendum rangar upplýsingar um skilyrði fyrir verðhagræði og að hún sé ósanngjörn gagnvart neytendum. Stratton ehf. hefur brotið gegn ákvæðum 2. mgr. 6. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr. og 1. mgr. 8. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005 með þessari háttsemi.

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

### III.

#### Ákvörðunarorð:

**„Stratton ehf., Haukdælabraut 7, Reykjavík, rekstraraðili vefsíðunnar gamatilbod.is, hefur með kynningu um lækkað verð án þess að hafa sýnt fram á að um raunverulega verðlækkun hafi verið að ræða, brotið gegn ákvæðum d. liðar 1. mgr. 9. gr., 11. gr. og 1. mgr. 8. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, og 3. gr. reglna nr. 366/2008, um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði.**



**Stratton ehf. hefur með því að veita rangar upplýsingar um skilyrði fyrir verðhagræði brotið gegn ákvæðum 2. mgr. 6. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr. og 1. mgr. 8. 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, er Stratton ehf. bannað að viðhafa ofangreinda viðskiptahætti. Bannið tekur gildi tveimur vikum 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, 27. ágúst 2018

Tryggvi Axelsson  
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir