



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 22/2018

## Fyrri verð á vefsíðunni nykaup.is

### I.

#### Málsmeðferð

##### 1.

Í bréfi Neytendastofu til 2211 ehf., rekstaraðila Nýkaup og vefsíðunnar nykaup.is, dags. 5. apríl 2018, var til þess vísað að stofnuninni hafi borist ábendingar þar sem kvartað sé yfir því að vörur á vefsíðunni nykaup.is hafi ekki verið til sölu á tilgreindu fyrri verði. Við skoðun Neytendastofu á vefsíðunni hafi komið í ljós að ófullnægjandi upplýsingar séu veittar um þjónustuveitanda og að í skilmálum sé ábyrgð takmörkuð umfram það sem lög heimili.

Í bréfinu er athygli Nýkaup vakin á ákvæðum laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, einkum 5. gr., 1. mgr. 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr. og 11. gr., auk 3. gr. reglna nr. 366/2008, um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði.

Með vísan til framangreinds færi Neytendastofa fram á að Nýkaup færði sönnur fyrir því að eftirgreindar vörur á vefsíðunni nykaup.is hafi verið seldar á tilgreindu fyrri verði:

1. *Stjörnulampi*. Fyrri verð: 5.870 kr.
2. *Orginal Hurricane sjálfvirkur skrúbbur*. Fyrri verð: 15.690 kr.
3. *Þráðlaus Bluetooth heyrnatól*. Fyrri verð: 14.780 kr.
4. *K2 heilsuúr með 0,95" OLED snertiskjá*. Fyrri verð: 24.995 kr.

Í bréfinu var einnig vísað til 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002, um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu, og tekið fram að Neytendastofa fái ekki séð að veittar séu upplýsingar á vefsíðunni í samræmi við 1., 2. og 6. tölul. 1. mgr. 6. gr. laganna.

Að lokum er tekið fram að við skoðun á vefsíðunni, þann 27. mars 2018, hafi komið í ljós eftirfarandi texti í skilmálum: „Við veitum eins árs ábyrgð á öllum rafhlöðum“. Af þessu tilefni var vakin athygli á 1. mgr. 16. gr. a. laga nr. 57/2005 auk 2. mgr. 27. gr. laga nr. 48/2003, um neytendakaup.



Fór stofnunin fram á skýringar eða athugasemdir Nýkaup við allt ofangreint.

## 2.

Svar barst með bréfi, dags. 25. apríl 2018. Um auglýst tilboðsverð segir í bréfinu að í öllum tilvikum sem félagið auglýsi vörur á lækkuðu verði, líkt og gert hafi verið í tilfelli þeirra fjögurra vara sem óskað sé eftir frekari upplýsingum um, hafi vörur áður verið seldar og boðnar til sölu á því verði sem tilgreint sé sem fyrra verð á heimasíðunni. Nýkaup vinni nú að því að taka saman gögn til staðfestingar á raunverulegri sölu á þeim verðum áður en vörurnar hafi verið lækkaðar í verði. Ljóst sé þó að allar vörur hafi verið boðnar til sölu á fyrra verði á síðunni og sé unnið að tæknilegri útfærslu við að halda utan um slíkar upplýsingar svo unnt sé með auðveldum hætti að sýna fram á að vörur hafi verið boðnar til sölu á upprunalegu verði í tiltekinn tíma. Verði þær upplýsingar sendar Neytendastofu um leið og unnt sé að kalla þær fram.

Þá megi benda á að allar vörurnar, að einni undanskilinni, séu í dag boðnar til sölu á upprunalega verðinu. Því sé ljóst að um tímabundið tilboðsverð hafi verið að ræða enda gæti Nýkaup að því að auglýsa ekki afslátt af vörum í lengri tíma en lög leyfi.

Ljóst sé að Nýkaup hafi ekki haft ásetning til að villa um fyrir viðskiptavinum sínum eða veita rangar upplýsingar enda hafi verið um raunverulega verðlækkun að ræða. Starfsemi Nýkaups sé ekki umfangsmikil og standi aðeins tímabundnir tæknilegir örðugleikar því í vegi að félagið geti samstundis sannað mál sitt. Eins og að framan greini sé unnið að úrbótum og muni Neytendastofa verða upplýst um framvindu mála.

Hvað upplýsingar um þjónustuveitanda varðar segir í bréfinu að nafn félagsins, 2211 ehf. sem sé eigandi Nýkaup og rekstraraðili heimasíðunnar, megi nú finna á heimasíðunni undir flípanum „skilmálar“ ásamt pósthólfi og öðrum upplýsingum sem kveðið sé á um í 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002.

Um ábyrgðaryfirlýsingu segir að með yfirlýsingu sinni um að veitt væri eins árs ábyrgð á öllum rafhlöðum vísi Nýkaup til þess að seljandi ábyrgist góða endingu rafhlaðna í allt að ár frá kaupum. Ekki hafi verið ætlun félagsins að villa fyrir neytendum með yfirlýsingu þessari heldur hafi með yfirlýsingunni verið vísað til þess að söluaðilinn myndi ekki bera fyrir sig slit á rafhlöðum og slá af kröfum um að kaupendur sýni fram á galla eftir að 6-12 mánuðir séu liðnir frá afhendingu. Alþekkt sé í smásölu hér á landi að erfiðlega gangi að sækja rétt vegna galla í rafhlöðum og hafi Nýkaup ætlað að bjóða viðskiptavinum sínum betri rétt hvað þetta varði. Félagið muni að sjálfsögðu fara að lögum hvað ábyrgðaryfirlýsingar varði.

Það upplýsist að umræddur texti hafi verið fjarlægður af heimasíðunni um stundar sakir svo unnt sé að orða með skýrari hætti.



Það sé von Nýkaups að með ofangreindum úrbótum hafi félagið brugðist við ábendingum Neytendastofu með fullnægjandi hætti og stofnunin sjái ekki ástæðu til að bregðast við með formlegri ákvörðun eða álagningu sekta.

Bendi Nýkaup á að fyrirtækið hafi litla veltu en starfi á stórum markaði. Mál varðandi fyrirtækið hafi ekki áður komið til kasta Neytendastofu og venja sé fyrir því í framkvæmd stofnunarinnar að beita ekki stjórnvaldssektum nema um ítrekuð brot sé að ræða sem ekki hafi verið bætt úr.

### 3.

Í bréfi Neytendastofu, dags. 14. júní 2018, kom fram að stofnunin teldi fullnægjandi breytingar hafa verið gerðar á skilmálum á vefsíðunni. Aðrar breytingar hafi ekki verið gerðar eða frekari svör borist. Stofnunin teldi gagnaöflun málsins því lokið.

Með tölvubréfi, dags. 22. júní 2018, gerði Nýkaup athugasemdir við bréf Neytendastofu og tekið fram að upplýsingar um þjónustuveitanda hafi verið uppfærðar í samræmi við athugasemdir Neytendastofu.

Í bréfinu er jafnframt vakin athygli á því að á meðan unnið sé að því að breyta verklagi og ferlum svo félaginu sé ætíð kleift að kalla fram sönnun á því að vara hafi verið boðin til sölu á upprunalegu verði hafi Nýkaup ekki boðið vörur á afslætti nema það sé örugglega svo. Til að mynda sé í dag aðeins ein vara auglýst á afslætti á síðunni og fylgi með tvær kvittanir sem dæmi um að sú vara hafi verið seld á tilgreindu fyrra verði.

Í tölvubréfi Neytendastofu, dags. 2. júlí 2018, kom fram að stofnunin fengi ekki séð að fullnægjandi upplýsingar um þjónustuveitanda væru veittar á síðunni. Var óskað nánari tilgreiningar um það hvar á síðunni það væri.

Með tölvubréfi, dags. 2. júlí 2018, var stofnuninni sendur hlekkur þar sem nálgast má upplýsingar um þjónustuveitanda. Í bréfinu var jafnframt óskað leiðbeininga um hvort fullnægjandi væri að tilgreina póstfang í stað heimilisfangs.

Í tölvubréfi Neytendastofu, dags. 2. júlí 2018, var tekið fram að slík tilgreining væri ekki fullnægjandi þar sem 2. tölul. 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002 geri kröfu um heimilisfang þar sem þjónustuveitandi hafi staðfestu.

## II.

### Niðurstaða

#### 1.

Mál þetta var tekið upp í tilefni ábendinga sem Neytendastofu bárust um að vörur á vefsíðunni nykaup.is höfðu ekki verið seldar á tilgreindu fyrra verði. Eftir skoðun Neytendastofu á



vefsíðunni taldi stofnuninni einnig tilefni til að gera athugasemdir við upplýsingar um þjónustuveitanda og ábyrgðaryfirlýsingu vegna rafhlaðna á vefsíðunni. Taldi stofnunin háttsemina til þess fallna að brjóta gegn 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, auk 3. gr. reglna nr. 366/2008, um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði. Þá kæmu til skoðunar 1. mgr. 16. gr. c. laga nr. 57/2005 og 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002, um rafræn viðskipti og aðrar rafræna þjónustu.

Í svörum 2211 ehf., rekstraraðila Nýkaup og vefsíðunnar nykaup.is, var því hafnað að veittar væru rangar upplýsingar um verðlækkunar. Vegna smæðar fyrirtækisins og þess að það hafi nýlega tekið til starfa bjóði sölukerfi ekki upp á að sækja strax upplýsingar um sölu en farið verið í úrbætur þar á. Bætt var við upplýsingum um þjónustuveitanda auk þess sem við meðferð málsins voru gerðar fullnægjandi umbætur á skilmálum vegna ábyrgðaryfirlýsingar.

Í ljósi þeirra umbóta sem gerðar hafa verið á síðunni er ekki ástæða til frekari umfjöllunar um upplýsingar um þjónustuveitanda eða ábyrgðaryfirlýsingar.

## 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 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 d. liðar 1. mgr. 9. gr. þar sem segir að átt sé 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.“*

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 fyrri verð, er svohljóðandi:

*„Þegar auglýst er lækkað verða á vöru eða þjónustu skal fyrri 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 fyrri 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 Nýkaup færi sönnur á að tiltekna vörur á vefsíðunni nýkaup.is hafi verið seldar á tilgreindu fyrri verði. Í svörum félagsins hefur því verið hafnað að ekki sé um raunverulega verðlækkun að ræða. Af tæknilegum ástæðum sé seinunnið að afla upplýsinga um sölu á vörum áður en til verðlækkunar kom en unnið yrði að tæknilegum umbótum til þess að ráða úr því. Á meðan á málsmeðferð stóð voru öll tilboð tekin út nema á einni vöru og stofnuninni sendar tvær kvittanir til staðfestingar á að sú vara hafi verið seld á tilgreindu fyrri verði.

Á seljanda hvílir afdráttarlaus skylda til að geta sannað að vara sem boðin er á lækkuðu verði, hafi verið seld á tilgreindu fyrri verði. Þessi skylda á við óháð stærð rekstursins, öðrum markaðsaðstæðum eða tækni seljanda. Nýkaup hefur ekki lagt fram gögn til staðfestingar á því að vörurnar sem vísað var til í fyrsta bréfi Neytendastofu hafi verið seldar á tilgreindu fyrri verði.

Þegar felldar voru út kynningar um verðlækkunir á síðunni nema á einni vöru og stofnuninni sendar tvær kvittanir fyrir sölu á þeirri vöru vekur athygli Neytendastofu að um var að ræða



vöruna Original Hurricane sjálfvirkur skrúbbur, sem var ein af þeim fjórum vörum sem stofnunin fór upphaflega fram á að færðar yrðu sönnur á að hafi verið seld á tilgreindu fyrra verði: 15.690 kr. Kvittanirnar tvær eru dagsettar 25. apríl og 5. maí 2018 og koma því ekki til sönnunar á fyrra verði eins og gert var krafa um í bréfi Neytendastofu þann 5. apríl s.á.

Með vísan til ofangreinds hefur Nýkaup ekki fært sönnur á að vörurnar Stjörnulampi, Original Hurricane sjálfvirkur skrúbbur, Þráðlaus Bluetooth heyrnatól og K2 heilsuúr með 0,95" OLED snertiskjá hafi verið seldar á tilgreindu fyrra verði áður en til verðlækkunar kom, sbr. bréf Neytendastofu, dags. 5. apríl 2018. Nýkaup hefur með háttsemi sinni brotið gegn ákvæðum 5. gr., 1. mgr. 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr. og 11. gr. laga nr. 57/2005 auk 3. gr. reglna nr. 366/2008.

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

### III.

#### Ákvörðunarorð:

**„2211 ehf., Gylfaflöt 5, Reykjavík, rekstraraðili Nýkaup og vefsíðunnar nykaup.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.**

**Með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, er 2211 ehf. bannað að viðhafa ofangreinda viðskiptahætti. Bannið tekur gildi við birtingu 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