



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 38/2018

Fullyrðingar Tölvulistans um „lægra verð“, „betra verð“ og „60 gerðir“

I.

Erindið

Með bréfi Tölvutek ehf., dags. 30. desember 2017, barst Neytendastofu kvörtun vegna fullyrðinganna „lægra verð“, „betra verð“ og „60 gerðir“ í auglýsingum Tölvulistans ehf.

Í bréfinu segir að frá því í ágúst 2017 hafi Tölvulistinn auglýst með fullyrðingum um að félagið sé með lægra verð, betra verð og 60 gerðir í fjölmiðlum landsins án þess að færa sönnur á það. Það sem geri þetta brot sérstaklega vítavert sé að Tölvulistinn kærði samkeppnisaðila sinn þann 30. nóvember 2016 og krafðist þess að samkeppnisaðila þeirra yrði bannað að auglýsa meðal annars orðalagið „Betra verð“ og „Á betra verði“. Tölvulistinn hafi einnig krafist þess að lögð yrði stjórnvaldssekt á samkeppnisaðila fyrir að auglýsa með þessu orðalagi án sannana. Málið hafi verið tekið fyrir hjá Neytendastofu þann 24. janúar 2017 og þann 5. júlí 2017 hafi ákvörðun Neytendastofu nr. 20/2017 verið birt þar sem komi m.a. fram að ekki megi nota orðalagið betra verð án þess að fyrir liggi fullnægjandi sönnur. Einnig hafi ákvörðun þessi verið send sérstaklega boðleiðis til Tölvulistans þann 5. júlí 2017.

Tölvulistinn hafi svo í kjölfarið á því að samkeppnisaðila þeirra hafi verið bannað að nota orðalagið „Betra verð“ auglýst sjálfst með orðunum „Lægra verð“, „Betra verð“ og „60 gerðir“ í öllum tegundum auglýsinga, svo sem dagblöðum, bæklingum, útvarpi og sjónvarpi. Ekki hafi slegið á fjölda þessara auglýsinga en þær hafi verið í nær öllum miðlum landsins á vef, prenti, útvarpi og sjónvarpi frá ágúst til desember 2017.

Auglýsingaveisla Tölvulistans hafi síðan haldið áfram inn í veturinn og allra síðustu auglýsingarnar hafi verið í kringum jólin 2017 þar sem haldið sé áfram að hamra á að Tölvulistinn sé með lægra verð án þess að sanna það á neinn hátt.

Tölvulistinn eigi sér langa sögu af brotum vegna fullyrðinga sem ekki standist eins og sjá megi á fyrri ákvörðunum og stjórnvaldssektum Neytendastofu en t.d. þann 15. nóvember 2016 í ákvörðun nr. 60/2016 hafi Neytendastofa lagt stjórnvaldssekt á Tölvulistann fyrir brot gegn útsölureglum þar sem auglýst hafi verið m.a. fullyrðingar um ein bestu kaupin, lægsta verðið,

með öllu því best og bæklingar um skólatölvur á lægra verði en Neytendastofa hafi bannað Tölvulistanum frekari birtingar á þessum fullyrðingum.

Tölvulistinn geri sér vel grein fyrir því að ekki megi auglýsa á þennan hátt enda sé búið að fara yfir þessi mál fram og til baka með Neytendastofu, þrátt fyrir það telji Tölvulistinn að ávinningurinn af því að auglýsa á þennan hátt sé meiri heldur en mögulegar stjórnvaldssektir enda sé búið að banna Tölvulistanum og samkeppnisaðila að auglýsa með sambærilegum hætti.

Ofantalið sé engan vegin tæmandi listi en Tölvulistinn sýni það enn og aftur að þeir beri enga virðingu fyrir hinum almenna neytenda og hvað þá samkeppnisaðilum á markaði. Tölvutek óski eftir að Tölvulistanum verði aftur bannað að auglýsa með þessum hætti og sanni að þeir séu að bjóða upp á 60 gerðir af fartölvum. Einnig að viðeigandi sekt verði lögð á Tölvulistann vegna ítrekaðra brota gegn neytendum.

Tölvulistinn hafi með fullyrðingum um „*lægra verð*“, „*betra verð*“ og „*60 gerðir*“ án þess að fullnægjandi sönnur liggi að baki, brotið gegn ákvæðum 4. mgr. 6. gr., 8. gr. og d. lið 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

II. **Málsmeðferð**

1.

Erindi Tölvutek var sent Tölvulistanum til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 17. janúar 2018. Svar Tölvulistans barst Neytendastofu með bréfi, dags. 26. janúar 2018. Í bréfinu segir að í erindi sínu óski forsvarsmenn Tölvutek eftir því að Tölvulistinn sanni að um hafi verið að ræða 60 gerðir sem sé sjálfsagt að gera og sé listinn meðfylgjandi sem fylgiskjal. Þær auglýsingar Tölvulistans sem Tölvutek leggi til grundvallar kvörtun sinni séu aðeins lítill hluti þeirra auglýsinga sem Tölvulistinn birti fyrir dagsetningu kvörtunarinnar frá því í ágúst 2017. Þar með taldar mikill meirihluti auglýsinga Tölvulistans í desember sem innihéldu engar fullyrðingar í miðstigi, hvorki í fyrirsögnum né texta. Það sé því ekki rétt eins og haldið sé fram að um sé að ræða einhverja meðvitaða stefnu Tölvulistans til þess að brjóta á neytendalögum frá því í ágúst 2017. Væri það raunin hefðu allar aðrar auglýsingar frá september til áramóta 2017 innihaldið sömu fullyrðingar. Hið rétta sé að notkun þeirra fullyrðinga sem kvartað sé yfir snúi að mjög afmörkuðu tímabili í ágúst 2017 og litlum hluta af auglýsingum Tölvulistans fyrir jólin 2017.

Tölvulistinn hafi fyrst og fremst kvartað til Neytendastofu undan fullyrðingum Tölvutek í auglýsingum sínum í efsta stigi vegna alvarleika þeirra og megi rekja þær stjórnvaldssektir sem þeir hafi fengið að langstærstum hluta til þeirra brota yfir langt tímabil. Auk þess að hlýða ekki fyrirmælum Neytendastofu og hætta notkun á lýsingarodrum í efsta stigi sem þeir geti ekki fært sönnur á. Þann 5. júlí 2017 hafi Neytendastofa sektað Tölvutek um háa stjórnvaldssekt fyrir að

hætta ekki fullyrðingum sínum í efsta stigi í auglýsingum sínum sem þeir geti ekki fært sönnur á.

Alvarlegast og með öllu óskiljanlegt sé að þeir sem samkeppnisaðili kvarti undan notkun Tölvulistans á lýsingarorði í miðstigi og kalli hana „*vítaverða*“ en séu sjálfir þrátt fyrir tvær ákvarðanir og tvær stjórnvaldssektir frá Neytendastofu ennþá að nota efsta stig lýsingarorða í auglýsingum sínum. Auglýsing hafi birst í Fréttablaðinu þann 16. desember 2017 með orðalaginu „*heitustu pakkarnir í ár að mati jóla ;)*“. Það verði fróðlegt að sjá Tölvutek sanna þá fullyrðingu að jólasveininum finnist Tölvutek vera með heitustu pakkana.

Þrátt fyrir fyrrgreindar ákvarðanir Neytendastofu haldi Tölvutek ítrekað áfram að nota efsta stig með því að setja „*eitt*“ á undan fullyrðingum í efsta stigi. Í bæklingi frá 7. september 2017, eftir að umræddar auglýsingar Tölvulistans höfðu birst, auglýsi þeir: „*Í Tölvutek er eitt mesta úrval landsins af öllu fyrir tölvuna*“. Ef forsvarsmönnum Tölvutek finnist miðstig lýsingarorðs í auglýsingum Tölvulistans alvarlega villandi og skaðlegt samkeppnisaðilum sínum þá skjóti það óneitanlega skökku við að þeir telji notkun á orðinu „*eitt*“ í „*eitt mesta úrval landsins*“ forða þeim frá því að mega nota þá fullyrðingu og taka svo steininn úr með því að bæta „*af öllu fyrir tölvuna*“ án þess að neytendur geti skilið hvaða vörur þar sé átt við og því ótækt að sanna.

Eðli málsins samkvæmt sé mikill stigsmunur á því gagnvart neytendum að auglýsa sig með lýsingarorði í efsta stigi og halda þannig fram að maður hafi yfirburði yfir samkeppnisaðila sína gagnvart heildarútvæli verslunarinnar í langan tíma og að auglýsa einn af fjölmörgum vöruflokkum verslunar á lægra verði í miðstigi á stuttum tíma eins og í tilfelli fartölva í ágúst 2017. Eins og öðrum söluaðilum tölva á Íslandi sé Tölvutek fullljóst að neytendur séu mjög meðvitaðir um þá staðreynd að skólatíminn sé sérstaklega hagstæður tími til þess að kaupa fartölvu vegna þess að þá séu fartölvur á lægra verði af því að þær séu teknar inn í miklu magni til að ná hagkvæmara verði. Hvergi sé því haldið fram að verðið sé það lægsta eða að Tölvulistinn hafi yfirburði yfir aðra samkeppnisaðila, heldur að það sé lægra á tölvum á þessu tímabili.

Um árabíl hafi Elko, samkeppnisaðili Tölvulistans og Tölvutek, auglýst af miklum þunga fullyrðinguna „*einfalldlega lægra verð*“ í auglýsingum sínum. Dæmi um slíka notkun í miðstigi séu mýmörg og hægt sé að taka endalæga nýleg dæmi frá fjölmörgum stórum og smáum fyrirtækjum sem noti miðstig í sínum auglýsingum. Og gjarnan sé í þeim tilfellum verið að vísa til heildarúrvals viðkomandi verslana með orðnotkun eins og „*aðeins ódýrari*“ en ekki lítills brots af heildarvöruúrvali hennar eins og kvartað sé undan af hálfu Tölvutek.

Það sé erfitt að gefa sér annað en að Tölvutek sé þeirrar skoðunar, þrátt fyrir að halda öðru fram í kvörtun sinni, að þeir telji sjálfir notkun miðstigs eðlilega. Í auglýsingum þeirra notist þeir ítrekað og oft við fullyrðingar í miðstigi. Dæmi um slíkt megi sjá í bæklingi þeirra frá 7. september 2017 með eftirfarandi fullyrðingum í fyrirsögn um fartölvur: „*Ný kynslóð – enn þynnri og nettari – öflugri og hlaðnar tækninýjungum*“. Utan miðstigsnotkunar þá komi „*Ný*

kynslóð“ fram tvisvar í fyrirsögn sem neytendur gætu skilið eins og það ætti við allar þær tölvur sem komi fyrir í auglýsingunni en það sé alls ekki raunin. Nokkrar af þeim tölvum sem séu í þessari auglýsingu hafi ekki verið með nokkru móti hægt að fullyrða að tilheyrðu „*nýrri kynslóð*“ sem sé sérstaklega villandi og ámælisvert.

Hefði forsvarsmönnum Tölvutek raunverulega misboðið og talið á sér brotið í ágúst 2017, þrátt fyrir að sýna af sér verri háttsemi en þeir kvarti undan á sama tímabili, þá mátti ætla að erindi þeirra hefði verið sent inn strax en ekki beðið með það til áramóta.

Það verði að teljast með fullkomnum ólíkindum og gjörsamlega marklaust þegar samkeppnisaðili telji á sér brotið á meðan hann stundi sömu háttsemi með mun verri hætti í auglýsingum sínum en hann kvarti undan. Og bæti um betur með því að hundsá í þriðja sinn kröfu Neytendastofu um að hætta að nota fullyrðingar í efsta stigi án þess að geta sannað fullyrðingar sínar.

2.

Bréf Tölvulistans var sent Tölvutek til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 6. febrúar 2018. Svar barst með bréfi Tölvutek, dags. 15. febrúar 2018. Í bréfinu segir að Tölvutek vilji þakka Tölvulistanum fyrir svar þeirra frá 26. janúar 2018 og sé ljóst að Tölvulistinn eigi enn langt í land með að sýna sanngirni og heiðarleika á auglýsingamarkaði. Félagið vilji því koma eftirfarandi athugasemdum á framfæri varðandi svar Tölvulistans.

Varðandi fullyrðingu Tölvulistans um að vera með 60 gerðir án sannana segir í bréfinu að í ákvörðun Neytendastofu nr. 60/2016 gegn Tölvulistanum bendi Neytendastofa á að fyrirtæki verði að gæta þess að sönnur fyrir fullyrðingum þeirra liggi fyrir áður en auglýsing sé birt, ekki nægi að gagnaöflun hafi farið fram eftir að athugasemdir berast. Í sambærilegu máli Neytendastofu nr. 2016/0494 frá 23. maí 2017 þar sem verið sé að fjalla aftur um fullyrðingar Tölvulistans í auglýsingum komi einnig fram að gerð sé sú krafa á Tölvulistann að viðeigandi gögn liggi fyrir til sönnunar fullyrðingum áður en þær séu birtar. Í lokaorðum Neytendastofu komi eftirfarandi fram: „*Eins og að framan greinir hefur Tölvulistinn með birtingu ósannaðra fullyrðinga um mesta úrval fartölva brotið gegn ákvæðum 5. gr., 4. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr., f. lið 1. mgr. 9. gr. og a. lið 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005. Með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. sömu laga sé Tölvulistanum bannað að viðhafa framangreinda viðskiptahætti að viðlögðum sektum samkvæmt 22. gr. laganna.*“ Ljóst sé að Tölvulistinn reyndi ekki að sanna það á neinn hátt í auglýsingum sínum að þeir gætu verið að bjóða upp á 60 gerðir af fartölvum áður en auglýst var.

Varðandi auglýsinganna um lægra verð og betra verð segir í bréfinu að eins og Tölvutek hafi bent á í kvörtun sem mál þetta varði þá sé verið að tala um sama orðalag og tekið hafi verið á í ákvörðun Neytendastofu nr. 20/2017 en þar komi m.a. eftirfarandi fram í ákvörðuninni: „*Neytendastofa bendir á að sömu kröfur séu gerðar til fullyrðinga fyrirtækja óháð því hvort um sé að ræð mið- eða efsta stig lýsingarorðs...*“ Tölvulistinn haldi því fram í ítrekuðum

auglýsingum sínum að þeir séu með lægra og betra verð en aðrar verslanir sem Tölvutek mótmæli harðlega enda geti þeir ekki sannað það á neinn hátt í svari sínu.

Tölvutek minni aftur á ákvörðun Neytendastofu nr. 60/2016 frá 15. nóvember 2016 þar sem Neytendastofa lagði stjórnvaldssekt á Tölvulistann fyrir brot gegn útsölureglum þar sem auglýst hafi verið m.a. fullyrðingar um ein bestu kaupin, lægsta verðið, með öllu því besta og bæklingar um skólatölvur á lægra verði en Neytendastofa bannaði Tölvulistannum frekari birtingar á þessum og fleiri fullyrðingum.

Að öðru leyti vísi Tölvutek í fyrri kvörtun félagsins í málinu og óski eftir að allt orðalag um betra og lægra verð verði fjarlæggt af Facebook og Youtube síðum Tölvulistans.

3.

Bréf Tölvutek var sent Tölvulistannum til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 27. febrúar 2018. Svar barst með bréfi Tölvulistans, dags. 12. mars 2018. Í bréfinu segir að í fyrra svari Tölvulistans, dags. 26. janúar 2018, hafi félagið sent lista með fartölvum sem hafi verið í sölu á umræddu tímabili. Í svari sínu geri Tölvutek ekki efnislegar athugasemdir við listann, heldur haldi því fram að vitneskja um að skólatölvurnar væru 60 talsins hafi ekki legið fyrir áður en það hafi verið fullýrt. Erfitt sé að sjá hvernig Tölvutek hafi komist að þessari niðurstöðu. Innkaup fyrir skólavertíð eigi sér langan aðdraganda og fullyrðingin „60 gerðir“ sé gerð út frá upplýsingum sem lágu fyrir áður en auglýst var.

Til þess að taka af allan vafa um að gerðirnar hafi verið 60 talsins hafi Tölvulistinn tekið saman nákvæman lista yfir lagerstöðu í ágúst 2017 á þeim tölvum sem voru á lista sem fylgdu svari félagsins frá 26. janúar 2018. Ef efast sé um það að starfsmenn Tölvulistans geti talið 60 gerðir af fartölvum úr eigin tölvukerfi og staðið við það, hvernig ætli þá starfsmenn Tölvutek að fara að því að sannreyna eigin fullyrðingu sem tengist vöruúrvali allra þeirra samkeppnisaðila um að hjá Tölvutek sé „*eitt mesta úrval landsins af öllu fyrir tölvuna*“ og að þeir séu með „*mörg af stærstu tölvumerkjum heims*“? Þær stóryrtu ósönnuðu fullyrðingar megi finna í nýjasta fermingarbæklingi þeirra sem borinn hafi verið í hús án þess að hægt sé að átt sig á því hvaða vörum „*allt fyrir fartölvuna*“ tengist yfirleitt eða út frá hvaða mælikvarða þeir meti stærð þeirra vörumerkja sem þeir selji.

Varðandi orðnotkunina „*lægra verð*“ vitni Tölvutek til ákvörðunar Neytendastofu en sleppir eftirfarandi seinni hluta setningarinnar í ákvörðuninni: „*Neytendastofa bendir á að sömu kröfur eru gerðar til fullyrðinga fyrirtækja óháð því hvort um er að ræða mið- eða efsta stig lýsingarorðs þó til þess geti komið að gerðar séu strangari kröfur til sönnunar fullyrðinga í efsta stigi lýsingarorðs*“. Eins og rakið hafi verið í fyrra svari Tölvulistans þá hljóti eðli málsins samkvæmt afgerandi fullyrðingar í efsta stigi í ljósi þessa að vera líklegri til þess að raska fjárhagslegri hegðun neytenda, enda hafi meginþungi kvartana milli þessara fyrirtækja snúist um afgerandi fullyrðingar í efsta stigi lýsingarorða og alvarleika þeirra. Í ákvörðun nr. 60/2016 sé rétt að skólatölvur á lægra verði hafi verið meðal þess sem Neytendastofa gerði athugasemdir

við en gera megí ráð fyrir að meginþungi sektarinnar hafi verið vegna meira afgerandi orðalags um „*ein bestu kaupin*“, „*lægsta verðið*“ og „*með öllu því besta*“.

Um langa hríð og jafnvel svo áratugum skipti hafi dunið daglega á landsmönnum skilaboð í auglýsingum um „*læggra verð*“, „*meira úrval*“, „*betra verð*“ og ýmsum öðrum fullyrðingum í miðstigi. Rúmfatalagerinn hafi haft „*aðeins ódýrari*“ sem slagorð sitt um árabíl að því er virðist án athugasemda eða aðgerða af hálfu Neytendastofu, síðast á forsíðu bæklingis í febrúar 2018. Sömuleiðis hafi Elko notast við „*einfaldalega lægra verð*“ sem slagorð í mörg ár og keyri nú auglýsingar í útvarpi með fullyrðingunni „*læggra verð í 20 ár*“.

Neytendastofa hafi tekið fram að minni sönnunarkröfur geti átt við fullyrðingar í miðstigi án þess að hægt sé að átta sig á því í hvaða tilfellum minni sönnunarkröfur eigi við og hvenær ekki, sem skapi óvissa og óljósa stöðu. Sem gagnlegt innlegg í þessa umræðu væri ekki úr vegi að Neytendastofa gefi út leiðbeinandi reglur fyrir auglýsendur í þessu sambandi, til að taka af allan vafa um hvenær sönnunarkröfur séu uppfylltar og hvenær ekki. Að því er virðist sé komin skýr regla um að notkun miðstigs sé ekki heimil og erfitt að átta sig á í hvaða tilfellum minni sönnunarkröfur séu gerðar.

Í athugasemdum sínum fullyrði Tölvutek eftirfarandi: „*Tölvulistinn heldur því fram í ítrekuðum auglýsingum sínum að þeir séu með lægra verð og betra verð en aðrar verslanir...*“. Í því samhengi sé rétt að leiðrétta að hvergi í þeim auglýsingum sem séu til umræðu sé því haldið fram að Tölvulistinn hafi yfirburði yfir aðrar verslanir. Fullyrðingar þær sem gerðar séu athugasemdir um snúi aðeins að hluta vöruúrvals Tölvulistans á mjög afmörkuðu tímabili en ekki fullyrðingar um yfirburði Tölvulistans í lægra verði yfir samkeppnisaðila sína.

Í nýlegum úrskurði áfrýjunarnefndar Neytendamála nr. 6/2017 þar sem Tölvutek kærði stjórnvaldssekt Neytendastofu vegna ítrekaðra fullyrðinga um að vera stærsta tölvuverslun landsins án þess að geta fært á það sönnur hafi til dæmis verið um að ræða mjög afgerandi fullyrðingu í efsta stigi sem hafi verið líkleg til þess að hafa mikil áhrif á fjárhagslega hegðun neytenda þar sem fullyrðingin snéri að fullyrtum yfirburðum gagnvart samkeppnisaðilum sínum á löngu tímabili og fyrir að virða ekki niðurstöðu fyrri ákvörðunar Neytendastofu um að hætta fullyrðingunni. Á alvarleika þess í samanburði við fullyrðingu um lægra verð í stuttan tíma gagnvart einum vöreflokki sé mikill munur.

Að öðru leyti sé vísað til fyrra svars Tölvulistans varðandi hegðun Tölvutek og annarra samkeppnisaðila gagnvart áframhaldandi fullyrðingum í miðstigi og efsta stigi sem séu ósannaðar.

4.

Bréf Tölvulistans var sent Tölvutek til upplýsingar með bréfi Neytendastofu, dags. 5. júní 2018. Með bréfinu var aðilum málsins tilkynnt um lok gagnaöflunar og að málið yrði tekið til ákvörðunar stofnunarinnar.

III. Niðurstaða

1.

Mál þetta varðar kvörtun Tölvutek ehf. vegna vegna fullyrðinganna „lægra verð“, „betra verð“ og „60 gerðir“ í auglýsingum Tölvulistans ehf. Snýr kvörtunin að því að Tölvulistinn hafi brotið gegn ákvæðum 4. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr. og d. lið 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005 með notkun fullyrðinganna í auglýsingum fyrirtækisins. Tölvutek óski eftir að Tölvulistann verði bannað að auglýsa með þessum hætti og sanni að þeir séu að bjóða upp á 60 gerðir af fartölvum. Einnig að viðeigandi sekt verði lögð á Tölvulistann vegna ítrekaðra brota gegn neytendum.

Í svörum Tölvulistans hefur komið fram að þær auglýsingar Tölvulistans sem Tölvutek leggi til grundvallar kvörtun sinni séu aðeins lítil hluti þeirra auglýsinga sem Tölvulistinn birti fyrir dagsetningu kvörtunarinnar frá því í ágúst 2017. Þar með taldar mikill meirihluti auglýsinga Tölvulistans í desember sem innihéldu engar fullyrðingar í miðstigi, hvorki í fyrirsögnum né texta. Fullyrðingarnar vísi aðeins til hluta vöruúrvals Tölvulistans á mjög afmörkuðu tímabili en ekki til yfirburða Tölvulistans í lægra verði gagnvart samkeppnisaðilum.

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 fara fram eða þjónusta er veitt. Hvað teljist til óréttmætra viðskiptahátta er nánar tilgreint í III. – V. kafla laganna.

Í 4. mgr. 6. gr. laganna er kveðið á um það að fyrirtæki skuli geta fært sönnur á fullyrðingar sem fram koma í auglýsingum þeirra. Geti fyrirtæki ekki sannað fullyrðingar sínar geta þær verið til þess fallnar að vera villandi gagnvart neytendum og ósanngjarnar gagnvart keppinautum.

Ákvæði 1. mgr. 8. gr., sem er í III. kafla, er svohljóðandi:

„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 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 samkvæmt 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. laganna 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 málgreinarinnar eru tilgreindar þær röngu upplýsingar sem átt er við. Í erindi Neytendastofu var vísað til d. liðar 1. mgr. 9. gr. laganna:

„d. 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,“

3.

Í upphafi verður fjallað um fullyrðingu Tölvulistans um „60 gerðir“ af tölvum í auglýsingum félagsins. Við meðferð málsins hefur Tölvulistinn lagt fram lista sem sýnir fram á lagerstöðu félagsins í ágúst 2017. Af listanum má sjá að Tölvulistinn var með fleiri en 60 gerðir af fartölvum til sölu á þeim tíma. Að mati Neytendastofu hefur Tölvulistinn því fært fullnægjandi sönnur fyrir fullyrðingunni. Neytendastofa telur því ekki ástæðu til að fjalla frekar um þann þátt málsins.

Næst verður fjallað um fullyrðingar Tölvulistans um „lægra verð“ og „betra verð“ í auglýsingum félagsins. Í svörum Tölvulistans hefur komið fram að fullyrðingarnar vísi aðeins til hluta vöruúrvals Tölvulistans á mjög afmörkuðu tímabili en ekki til yfirburða Tölvulistans í lægra verði gagnvart samkeppnisaðilum. Skólatíminn sé sérstaklega hagstæður tími til þess að kaupa fartölvu því fartölvur séu þá á lægra verði af því að þær séu teknar inn í miklu magni til að ná hagkvæmara verði. Neytendastofa telur að ekki séu veittar nægilegar upplýsingar í auglýsingunum til þess að hinn almenni neytandi geti áttað sig á því til hvers er verið að vísa með fullyrðingunum. Ennfremur þá hefur Tölvulistinn ekki lagt fram nein gögn til að færa sönnur á umræddar fullyrðingar og eru þær því ósannaðar, sbr. 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005. Neytendastofa telur að upplýsingarnar séu líklegar til að valda því að hinn almenni neytandi sem auglýsingarnar beinast að, taki viðskiptaákvörðun sem hann myndi ekki annars hafa tekið og sé því villandi. Þá er fullyrðingin líkleg til að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda. Tölvulistinn hefur því brotið gegn ákvæðum 4. mgr. 6. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr. og 1. mgr. 8. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005 með birtingu fullyrðinganna í markaðssetningu félagsins.

Neytendastofa telur rétt með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005 að banna Tölvulistanum ehf. að viðhafa ofangreinda viðskiptahætti og beinir þeim fyrirmælum til fyrirtækisins að fjarlægja þær auglýsingar sem innihalda ofangreindar fullyrðingar af þeim samfélagsmiðlum þar sem fullyrðingunum hefur verið komið á framfæri.

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 heimild laganna.

Að teknu tilliti til umfangs brotsins, fyrri ákvarðana stofnunarinnar gagnvart Tölvulistanum og að teknu tilliti til jafnræðis- og meðalhófsreglu stjórnarsýslulaga nr. 37/1993 telur Neytendastofa rétt að leggja á Tölvulistann, stjórnvaldssekt að fjárhæð kr. 1.000.000- (ein milljón krónur). Sektina skal greiða í ríkissjóð innan þriggja mánaða frá dagsetningu ákvörðunar þessarar.

IV. Ákvörðunarorð:

„Tölvulistinn ehf., Suðurlandsbraut 26, Reykjavík, hefur með birtingu fullyrðinganna „*læggra verð*“ og „*betra verð*“ brotið gegn ákvæðum 4. 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, bannar Neytendastofa Tölvulistanum ehf. að viðhafa ofangreinda viðskiptahætti. Bannið tekur gildi 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, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, beinir Neytendastofa þeim fyrirmælum til Tölvulistans ehf. að fjarlægja auglýsingar sem innihalda fullyrðingarnar af samfélagsmiðlum þar sem fullyrðingunum hefur verið komið á framfæri innan tveggja vikna frá dagsetningu ákvörðunar þessar. Verði ekki farið eftir fyrirmælunum má búast við að tekin verði ákvörðun um sektir á grundvelli IX. kafla laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Með heimild í a. lið 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu leggur Neytendastofa á Tölvulistann ehf. stjórnvaldssekt að fjárhæð kr. 1.000.000- (ein milljón krónur). Sektina skal greiða í ríkissjóð innan þriggja mánaða frá dagsetningu ákvörðunarinnar.“

Neytendastofa, 5. nóvember 2018

Tryggvi Axelsson
forstjóri

Pórunn Anna Árnadóttir