



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 36/2009

Auglýsingabæklingar Toys R us

I.

Málsmeðferð

1.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 4. september 2009, til TOP TOY ehf., rekstraraðila Toys R us, fór Neytendastofa fram á að TOP TOY færði, innan tíu daga frá dagsetningu bréfsins, sönnur á að vörur auglýstar í auglýsingabæklingi félagsins, sem ber yfirskriftina *Við tæmum lagerinn og lækkum verðið enn meira*, hafi verið seldar á tilgreindu fyrra verði. Þær vörur eru Transformers leiðtogi, fyrra verð 10.999 kr. en listaverð 4.999 kr.; Cars gangandi leiftur McQueen, fyrra verð 14.999 kr. en listaverð 5.499 kr.; Eye Clops, fyrra verð 22.499 kr. en listaverð 9.999 kr. og Exhaust 16“ reiðhjól, fyrra verð 29.999 kr. en listaverð 14.999 kr.

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

2.

Með bréfi Neytendastofu til TOP TOY, dags. 14. október 2009, var ítrekuð krafa stofnunarinnar um að færðar yrðu sönnur á að framangreindar vörur hafi verið seldar í tilgreindu listaverði. TOP TOY var gefinn tíu daga viðbótarfrestur, frá dagsetningu bréfsins, til að koma að framangreindum skýringum.

Ekkert svar hefur borist.

3.

Með bréfi Neytendastofu til TOP TOY, dags. 18. nóvember 2009, var enn ítrekuð fyrra krafa stofnunarinnar. Í bréfinu var einnig vísað til nýs auglýsingabæklinga Toys R us, sem borin var út á heimili í vikunni 9. -13. nóvember 2009 og hefur gildistíma til 31. desember 2009. Með vísan til ákvæða 5. gr., d. liðar 1. mgr. 9. gr. og 11. gr. laga nr. 57/2005 sem og ákvæða 3. gr. reglna nr.



366/2008 fór stofnunin einnig fram á að TOP TOY færði sönnur á að eftirfarandi vörur hafi verið seldar á tilgreindu fyrra verði:

SUPER RACING 5800, vörunr. 540136, á bls. 24. Tilboðsverð 14.999 kr. fyrra verð 24.999 kr.

SUPER RACING 3800, vörunr. 540128, á bls. 24. Tilboðsverð 7.999 kr. fyrra verð 11.999 kr.

PONY HESTHÚS, vörunr. 532248, bls. 49. Tilboðsverð 4.499 kr. fyrra verð 4.999 kr.

PONY KASTALI, vörunr. 531507, bls. 49. Tilboðsverð 8.999 kr. fyrra verð 9.999 kr.

PONY SNYRTIHÖFUÐ, vörunr. 532008, bls. 49. Tilboðsverð 3.999 kr. fyrra verð 4.999 kr.

PONY VAGN, vörunr. 532359, bls. 49. Tilboðsverð 2.799 kr. fyrra verð 3.299 kr.

PONY FJÖLSKYLDA, vörunr. 532024, bls. 49. Tilboðsverð 5.499 kr. fyrra verð 5.999 kr.

MY LITTLE PONY STJÖRNUSÖNGUR, vörunr. 532627, bls. 49. Tilboðsverð 6.999 kr. fyrra verð 7.999 kr.

Í framangreindum bæklingi Toys R us voru nokkrar vörur kynntar sem nýjar auk þess sem þær voru sagðar á tilboði. Með vísan til 5. gr. reglna nr. 366/2008, þar sem fjallað er um kynningar-eða opnunartilboð, óskaði því Neftendastofa í bréfinu skýringa á því hvenær verð á nýjum vörum verði hækkað. Stofnunin óskaði einnig sérstaklega eftir því að gerð væri grein fyrir því hvort eftirfarandi nýjar vörur hafi verið seldar á venjulegu verði:

HANNAH MONTANA ¾ KASSAGÍTAR, vörunr. 011596, bls. 5. Tilboðsverð 17.999 kr. venjulegt verð 19.999 kr.

570 HLJÓMBORÐ, vörunr. 011444, bls. 5. Tilboðsverð 7.999 kr. venjulegt verð 9.999 kr.

SCALEXTRIC V12 SUPERCARS, vörunr. 540156, bls. 24. Tilboðsverð 19.999 kr. venjulegt verð 24.999 kr.

SCALEXTRIC GT SPORT, vörunr. 540155, bls. 24. Tilboðsverð 22.999 kr. venjulegt verð 29.999 kr.

Á baksíðu auglýsingabæklingsins var gerður fyrirvari um hugsanlegar prentvillur og myndabrengl eða að vörur yrðu uppseldar. Þá var einnig, eins og áður hefur komið fram, tilgreint að tilboðin gildi til 31. desember 2009. Með vísan til ákvæðis 2. mgr. 2. gr. reglna nr. 366/2009, þar sem fjallað er um gildistíma á útsölum og tilboði, var krafist skýringa á gildistíma auglýsingabæklingsins auk þess sem vakin var athygli á ákvæðum 8. gr. og 9. gr. sömu reglna þar sem fjallað er um takmarkað magn tilboðsvara og villur í auglýsingum um tilboð eða útsölur.



Í bréfinu var einnig greint frá því að brjóti seljendur vöru eða þjónustu gegn ákvæðum laga nr. 57/2005 og reglna nr. 366/2008 geti Neytendastofa beitt þeim viðurlögum skv. IX. kafla laga nr. 57/2005.

TOP TOY var gefinn einnar viku frestur frá dagsetningu bréfsins til að koma að skýringum í málinu.

Ekkert svar hefur borist.

II. Niðurstaða

1.

Í máli þessu hefur Neytendastofa ítrekað farið fram á að TOP TOY ehf., rekstraraðili Toys R us, færi sönnur á að tilboðsvörur hafi verið seldar á tilgreindu fyrra verði. Þá hefur stofnunin farið fram á skýringar vegna vara sem auglýstar eru sem nýjar en eru þrátt fyrir það á tilboði og óskað skýringa á gildistíma tilboða í auglýsingabæklingi.

TOP TOY hefur ekki svarað ítrekuðum bréfum stofnunarinnar.

2.

Í bréfum Neytendastofu var vísað til ákvæða 5. gr., d. liðar 1. mgr. 9. gr. og 11. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Þá var einnig vísað til ákvæða 2. mgr. 2. gr., 3. gr., 5. gr., 8. gr. og 9. 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 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 sértíloboð 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 að koma í veg fyrir að neytendur séu blekkir í auglýsingum eða upplýsingum um útsölur. Verðlækkun verður að felast í því að seljandi bjóði vörur á lægra verði en samskonar vörur eru venjulega seldar á. Skv. ákvæðinu er seljendum því ekki heimilt að hækka verð í þeim tilgangi að geta síðar auglýst verðlækkun.

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. Í 3. gr. reglnanna segir:

„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.“

Ákvæðið er til fyllingar ákvæði 11. gr. laga nr. 57/2005 þar sem kveðið er á um að um raunverulega verðlækkun skuli vera að ræða. Skv. ákvæðinu verður seljandi að geta fært sönnur á að varan hafi raunverulega verið seld á því verði sem tilgreint er sem fyrra verð.

Í 2. mgr. 2. gr. sömu reglna segir:

„Þegar vara eða þjónusta hefur verið seld á lækkuðu verði í sex vikur skal lækkað verð vera venjulegt verð.“

Tilgangur ákvæðisins er að koma í veg fyrir að seljandi auglýsi vöru sína á útsölu eða tilboði í langan tíma enda felur slíkt að mati Neytendastofu ekki í sér raunverulega lækkun, sbr. 11. gr. laga nr. 57/2005. Þegar vara hefur verið á lækkuðu verði í sex vikur er því ekki lengur um lækkað verð að ræða.

Í 5. gr. reglnanna er veitt undantekning frá þeirri reglu að vara þurfi að hafa verið seld á fyrra verði. Ákvæðið á eingöngu við um kynningar- eða opnunartilboð og er svohljóðandi:

Þegar auglýst er kynningar- eða opnunartilboð skal afslátturinn vera raunverulegur þ.e. að eftir nánar tilgreindan tíma hækki verð vörunnar eða þjónustunnar. Gefa skal upp venjulegt verð ásamt kynningar- eða opunarverði.



Í ákvæðinu eru ekki sett tímamörk við tilboðið, líkt og í ákvæði 2. mgr. 2. gr. reglnanna en að mati stofnunarinnar getur slíkt tilboð einungis varað í stuttan tíma og aldrei lengri en kveðið er á um í 2. mgr. 2. gr. þ.e. sex vikur.

Ákvæði 8. gr. reglnanna er svohljóðandi:

Óheimilt er að auglýsa takmarkað magn vöru nema tilgreint sé hversu mikið magn standi neytendum til boða.

Sé ekki auglýst takmarkað magn vöru á tilboði skal hún vera neytendum fáanleg í því magni sem ætla má að endist tilboðstímann með hliðsjón af hraða vöruveltu í hlutaðeigandi vöruflokki og verslun.

Ákvæði 2. mgr. á ekki við um útsölu eða rýmingarsölu.

Samkvæmt ákvæðinu ber seljendum vöru eða þjónustu að tilgreina hversu mörg eintök af vöru eru til í verslun sé magn þeirra takmarkað eða hætt við að varan seljist upp áður en tilboði lýkur.

Þá er í 9. gr. sömu reglna fjallað um villur í tilboðsauglýsingum:

Komi í ljós að villa er í auglýsingu um lækkað verð skal leiðrétta villuna eins fljótt og unnt er. Leiðréttingin skal vera í réttu hlutfalli við umfang markaðssetningar vörunnar og þjónustunnar. Villan skal jafnframt leiðrétt með áberandi hætti á sölustað og heimasíðu auglýsanda.

Seljendum vöru eða þjónustu bera samkvæmt ákvæðinu að leiðrétta allar villur um leið og þeirra verður vart og leitast við að gera leiðréttinguna eins auðsjáanlega og mögulegt er.

3.

Í 2. mgr. 3. gr. reglna nr. 366/2008 er lögð afdráttarlaus skylda á seljendur að geta fært sönnur á að auglýst vara eða þjónusta hafi verið seld á tilgreindu fyrra verði. Þar sem TOP TOY hefur í máli þessu ekki svarað bréfum Neytendastofu, og því ekki fært sönnur á vörunar hafi verið seldar á tilgreindu fyrra verði, hefur TOP TOY að mati Neytendastofu, brotið gegn ákvæðum 5. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr. og 11. gr. laga nr. 57/2005 auk ákvæða 3. gr. reglna nr. 366/2008.

Samkvæmt framangreindu verður vara að hafa verið seld á tilgreindu fyrra verði. Frá þeirri reglu er ein undantekning sem tilgreind er í 5. gr. reglnanna. TOP TOY hefur ekki svarað fyrirspurnum stofnunarinnar um það hvenær nýjar vörur verði seldar á venjulegu verði. Í auglýsingabæklingi Toys R us er ekki tilgreindur sérstakur gildistími fyrir tilboð á nýjum vörum og því getur stofnunin ekki gert ráð fyrir örðu en að gildistími þeirra tilboða sé hinn sami. Að mati Neytendastofu verður tímamark þeirra tilboða sem falla undir ákvæði 5. gr. reglnanna að vera mjög stutt enda um að ræða undantekningu frá þeirri meginreglu að verðlækkun skuli vera



raunveruleg og að vara skuli hafa verið seld á tilgreindu fyrra verði. TOP TOY hefur ekki sýnt fram á hinar nýju vörur hafi verið seldar á tilgreindu venjulegu verði áður en til tilboðs kemur eða að gildistími þeirra tilboða sé styttri en annarra tilboða í bæklingnum og hefur því brotið gegn ákvæðum 5. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr. og 11. gr. laga nr. 57/2005 auk ákvæða 3. gr. og 5. gr. reglna nr. 366/2008.

Umræddur auglýsingabæklingur Toys R us var borin í hús í vikunni 9. -13. nóvember 2009. Í bæklingnum kemur ekki fram frá hvaða tíma tilboðin gildi en í smáu lettri á spássíu baksíðunnar kemur fram að tilboðin gildi til 31. desember 2009. Að mati Neytendastofu verður að gera ráð fyrir að tilboðin hafi tekið gildi við dreifingu bæklingins. Gildistími tilboðanna er því lengri en sex vikur og því er um að ræða brot gegn ákvæði 2. mgr. 2. gr. reglna nr. 366/2008.

Ekki hefur verið sýnt fram á að tilboðsvörur hafi ekki verið í boði eða að upp hafi komið villur í auglýsingabæklingnum og því verður ekki fjallað nánar um ákvæði 8. gr. og 9. gr. reglna nr. 366/2008.

4.

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. kafli laganna.

Með vísan til alls þess sem fram hefur komið, fjölda brotaliða og þess að TOP TOY hefur í engu svarað kröfu Neytendastofu til þess að færa sönnur á fyrra verð tilboðsvaranna telur stofnunin nauðsynlegt að nýta framangreinda sektarheimild.

Að teknu tilliti til umfangs brotsins og fyrri sektarákvarðana stofnunarinnar vegna sambærilegra brota telur Neytendastofa rétt að leggja á TOP TOY ehf., rekstraraðila Toys R us, stjórnvaldssekt að fjárhæð kr. 500.000- (fimmhundraðþúsundkrónur). Sektina skal greiða í ríkissjóð innan þriggja mánaða frá dagsetningu ákvörðunar þessarar.



III.

Ákvörðunarorð:

„TOP TOY ehf., Smáratorgi 3, Kópavogi, rekstraraðili Toys R us, hefur brotið gegn ákvæðum 5. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr. og 11. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu sem og ákvæði 3. gr. reglna nr. 366/2008 um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði með því að færa ekki sönnur á að tilboðsvörur hafi verið seldar á tilgreindu fyrra verði.

TOP TOY ehf., rekstraraðili Toys R us, hefur brotið gegn ákvæðum 5. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr. og 11. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu sem og ákvæðum 3. gr. og 5. gr. reglna nr. 366/2008 um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði með því að auglýsa nýjar vörur á tilboði án þess að færðar hafi verið sönnur á að vörurnar hafi verið seldar á venjulegu verði.

TOP TOY ehf., rekstraraðili Toys R us, hefur brotið gegn ákvæði 2. mgr. 2. gr. reglna nr. 366/2008 um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði með því að auglýsa tilboð í lengri tíma en sex vikur.

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

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

Neytendastofa, 15. desember 2009

Tryggvi Axelsson
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir