



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 50/2010

Auglýsingar Húsasmiðjunnar hf. með fullyrðingunni „Lægsta lága verðið“

I.

Málsmeðferð

1.

Í tilefni ábendinga og kvartana sem Neytendastofu bárust frá neytendum og keppinautum Húsasmiðjunnar hf. vegna auglýsinga félagsins með fullyrðingunni „Lægsta lága verðið“ sendi Neytendastofa Húsasmiðjunni bréf, dags. 7. október 2010, þar sem farið var fram á að félagið færði sönnur á fullyrðinguna, með vísan til 5. gr., 4. mgr. 6. gr., 8. gr., 9. gr. og 14. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Bréfið var boðsent Húsasmiðjunni og var farið fram á að svar bærisk stofnuninni fyrir kl. 13:00 mánudaginn 11. október 2010.

2.

Með tölvubréfi lögmanns Húsasmiðjunnar, dags. 8. október 2010, voru gerðar athugasemdir við hinn stutta frest sem félaginu væri gefinn til að koma að svörum. Hann væri hvorki eðlilegur né sanngjarn. Í bréfinu sagði jafnframt að í bréfi Neytendastofu kæmi ekki fram hvers vegna lægi svo á svari og var farið fram á að frestur yrði framlengdur til föstudagsins 15. október.

Tölvubréfinu var svarað samdægurs þar sem fram kom að ástæða hins stutta frests væri sú að stofnuninni hefði borist margar ábendingar bæði frá neytendum og keppinautum Húsasmiðjunnar. Um væri að ræða afdráttarlausa fullyrðingu sem fyrirtækið yrði að geta fært sönnur á skv. 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005. Neytendastofa hafi litið svo á að fyrirtæki yrðu að tryggja að allar forsendur fyrir fullyrðingum lægju fyrir áður en þær væru birtar. Fyrirtæki ættu því ekki að þurfa langan frest til að leggja fram gögn fullyrðingum til staðfestu liggi þau fyrir þegar fullyrðing sé birt.



Í tölvubréfi Neytendastofu sagði jafnframt að réttilega hefðu framangreindar skýringar átt að koma fram í bréfi stofnunarinnar. Neytendastofa gæti þó ekki fallist á að frestur yrði framlengdur til föstudagsins 15. október 2010, en þar sem skýringar hafi skort í bréf stofnunarinnar fallist hún á að framlengja frestinn til kl. 15:00 þriðjudaginn 12. október 2010.

Tölvubréfi Neytendastofu var svarað samdægurs af lögmanni Húsasmiðjunnar. Þar var ítrekuð beiðni um framlengdan frest auk þess sem farið var fram á afrit af öllum skriflegum gögnum sem Neytendastofu hefðu borist vegna málsins, þ.m.t. þeim kvörtunum sem vísað væri til í tölvubréfi stofnunarinnar.

Tölvubréfinu var svarað af Neytendastofu samdægurs og kom þar fram að flestar ábendingarnar hefðu borist stofnuninni símleiðis. Sérstaklega gæti stofnunin nefnt ábendingu þar sem vakin var athygli stofnunarinnar á því að í Fréttablaðinu, þann 7. október, hafi birst auglýsing bæði frá Húsasmiðjunni og BYKO. Þar hafi báðir aðilar auglýst ryksugu sem skv. auglýsingunum virtist ódýrari í BYKO. Með bréfinu fylgdi afrit af einni ábendingu sem stofnuninni barst nafnlaust á Rafræna Neytendastofu.

Í bréfinu var einnig tiltekið að stofnuninni bærst mikill fjöldi ábendinga í síma, sem flestar væru nafnlausar, og því væru þær í raun ekki hluti af gögnum málsins. Slíkar ábendingar tæki stofnunin til skoðunar og gripi til aðgerða að eigin frumkvæði teldi hún þörf á.

Vegna ítrekunar á beiðni um framlengdan frest segir í bréfinu að stofnunin geti framlengt frestinn ef birtingu auglýsinganna verði hætt meðan á meðferð málsins stæði.

3.

Svar Húsasmiðjunnar barst með bréfi, dags. 12. október 2010. Í bréfinu er sérstaklega mótmælt þeim fresti sem félaginu væri veittur til andmæla. Bréf Neytendastofu hafi borist um miðjan dag á föstudegi og frestur veittur til kl. 13:00 á mánudegi. Frestur til að svara hafi því verið innan við einn virkur vinnudagur og var hann einungis framlengdur vegna þess að Húsasmiðjan benti á að hvergi væri tilgreint í bréfi Neytendastofu ástæðan fyrir hinum skamma fresti. Fresturinn hafi verið framlengdur um sólarhring. Þessi skammi frestur verði að teljast brot á andmælarétti, sbr. 13. gr. stjórnslulaga, nr. 37/1993. Fram hafi komið í samskiptum við Neytendastofu að stofnunin liti svo á að fyrirtæki verði að tryggja að allar forsendur fyrir fullyrðingum liggi fyrir áður en þær séu birtar. Því eigi fyrirtæki ekki að þurfa langan frest til að leggja fram gögn fullyrðingu til staðfestingu, þar sem þau eigi að liggja fyrir, þegar fullyrðing er birt. Húsasmiðjan mótmælir þeim sjónarmiðum Neytendastofu sem ómálefnalegum enda geti margt annað ráðið því að fyrirtæki þurfi lengri andmælafrist, þó gögn kunni að liggja fyrir innan fyrirtækis. Þau þurfi að taka saman, vinna úr þeim og í mörgum tilvikum þurfi þeir sem taki til svara fyrir hönd félagsins að kynna sér þau. Framangreint sjónarmið Neytendastofu sé því ekki málefnalegt og



ekki heimilt að gera andmælarétt aðila að engu með vísan til þess. Af þessum sökum megi telja að ekki hafi verið virtur lögboðinn andmælaréttur aðila máls í þessu máli.

Farið hafi verið fram á það að Húsasmiðjan sannaði fullyrðingu sína um lægsta lága verðið. Grundvallaratriði sé að skilgreina hver sú fullyrðing sé, sem færa beri sönnur á, þ.e. hvað felist í fullyrðingunni um *lægsta lága verðið* í Húsasmiðjunni. Eins og fram hafi komið í bréfi Neytendastofu segi í auglýsingum Húsasmiðjunnar:

„Húsasmiðjan lækkar verð á völdum vörum og lætur ávinninginn af nýjum og betri samningum við framleiðendur renna beint til neytenda. Við leggjum okkur fram um að bjóða lægra verð til hagsbóta fyrir heimilin í landinu. Þetta köllum við lægsta lága verðið!“

Eins og fram komi í auglýsingatextanum sé þar skýrt út hvað átt sé við með því sem kallað sé lægsta lága verðið. Átt sé við það að Húsasmiðjan leggi sig fram um að verðið sem neytendum standi til boða í Húsasmiðjunni á völdum vörum, sem sé lágt verð, sé það lægsta sem Húsasmiðjan geti boðið viðskiptavinum sínum. Þetta sé loforð til neytenda, um að þeir geti gengið út frá því, að vöruverð í Húsasmiðjunni sé það lægsta sem Húsasmiðjan geti boðið á hverjum tíma. Í auglýsingatextanum sé skýrt frá því að Húsasmiðjan hafi gert nýja og betri samninga við framleiðendur. Með auglýsingunni sé tilkynnt að þeim ávinningi verði skilað áfram til neytenda í formi lægra vöruverðs, enda hafi Húsasmiðjan einsett sér að bjóða ávallt eins lágt vöruverð í Húsasmiðjunni og kostur sé. Verðið í Húsasmiðjunni, sem ávallt sé lágt, sé það lægsta sem mögulegt sé að bjóða viðskiptavinum. Ávinningur af betri samningum við birgja renni því til neytenda, en ekki til fyrirtækisins sjálfs.

Af bréfi Neytendastofu og öðrum samskiptum megi ráða að skilningur Neytendastofu sé sá að í auglýsingum Húsasmiðjunnar felist fullyrðing um að Húsasmiðjan bjóði lægsta verðið á markaði. Í tölvupósti starfsmanns Neytendastofu til Húsasmiðjunnar, hinn 8. október 2010, sé til dæmis vísað til þess að auglýsingar frá Húsasmiðjunni og BYKO beri með sér að tiltekin ryksugutegund virðist vera ódýrari í BYKO. Ekki hafi fylgt upplýsingar um það hvort umrædd ryksuga sé ein þeirra vara, sem í boði séu á lægsta lága verðinu, en eins og rakið hafi verið eigi lægsta lága verðið aðeins við um valdar vörur. Þá sé það ekki svo að með auglýsingum Húsasmiðjunnar sé fullyrt að Húsasmiðjan bjóði lægsta vöruverð á markaðnum. Það sé skýrt út í sjálfum auglýsingunum að átt sé við að Húsasmiðjan leggi sig fram um að bjóða lægra verð, og þau verði sem Húsasmiðjan bjóði séu þau lægstu sem fyrirtækið geti boðið á hverjum tíma.

Ljóst sé samkvæmt framangreindu að ekki sé kveðið fastar að orði heldur en að Húsasmiðjan kappkosti að bjóða ávallt lágt vöruverð og að hið lága vöruverð, sem Húsasmiðjan bjóði á umræddum vörum, sé lægsta lága vöruverð fyrirtækisins á hverjum tíma. Eins og af þessu verði ráðið byggi erindi Neytendastofu ekki á réttum forsendum þar sem gengið sé út frá því að með



auglýsingunum sé verið að fullyrða annað en raunin sé. Það megi ljóst vera að fyrirtæki verði ekki gert að færa sönnur á fullyrðingu sína um að það kappkosti að bjóða ávallt sitt besta verð. Slík fullyrðing sé enda ekki fallin til þess að hafa nein blekkingaráhrif gagnvart neytendum, eða teljist ósanngjörn gagnvart keppinautum.

Sé það mat Neytendastofu að auglýsingarnar séu, þrátt fyrir það sem að framan hafi verið rakið, fallnar til þess að valda einhverjum misskilningi, lýsi Húsasmiðjan sig reiðubúna til þess að orða allar auglýsingar, þar sem lágsta lága verðið komi fram, þannig að þess sé getið að um lágsta lága verðið í Húsasmiðjunni sé að ræða. Reyndar séu flestar auglýsingarnar svo nú þegar, en þess verði gætt að allar auglýsingar verði orðaðar þannig.

II.

Niðurstaða

1.

Í máli þessu hefur Neytendastofa farið fram á að Húsasmiðjan færi sönnur á fullyrðingu sína „Lágsta lága verðið“ með vísan til 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Af hálfu Húsasmiðjunnar hefur verið á það bent að Neytendastofa virðist misskilja auglýsingarnar því með orðunum *lágsta lága verðið* sé ekki vísað til þess að Húsasmiðjan bjóði lágsta verð á markaði, heldur sé vísað til þess, eins og fram komi í flestum auglýsingunum, að Húsasmiðjan bjóði almennt lágt verð en nú hafi félagið náð betri samningum við framleiðendur og bjóði neytendum því valdar vörur á lágsta mögulega verði sem félagið getur selt þær á.

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 bréfi Neytendastofu til Húsasmiðjunnar var auk ákvæðis 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005 vísað til ákvæða 5., 8., 9. og 14. gr. sömu laga.

Í 5. gr. er lagt almennt bann við óréttmætum viðskiptaháttum. Bannið gildir 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 1. mgr. 8. gr. laganna 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 í d. lið segir:

„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 8. og 9. gr. eru í III. kafla laga nr. 57/2005.

Í V. kafla laganna er fjallað um háttsemi milli fyrirtækja. Þar segir í 14. gr.:

„Óheimilt er að veita rangar, ófullnægjandi eða villandi upplýsingar í auglýsingum eða með öðrum hætti eða beita öðrum slíkum viðskiptaaðferðum sem sama marki eru brenndar gagnvart keppinautum, enda séu upplýsingar þessar og viðskiptaaðferðir til þess fallnar að hafa áhrif á eftirspurn eða framboð vara, fasteigna, þjónustu eða annars þess sem haft er á boðstólum í atvinnustarfsemi sem lög þessi taka til.“

Fullyrðingar sem fram koma í auglýsingum mega skv. ákvæðinu ekki veita misvísandi, rangar eða villandi upplýsingar gagnvart keppinaut auglýsanda eða stöðu auglýsanda, vöru eða þjónustu hans, gagnvart keppinautum.

2.



Í bréfi Húsasmiðjunnar eru gerðar miklar athugasemdir við málsmeðferð þar sem félagið telur stofnunin hafa brotið gegn andmælarétti þess. Segir í bréfinu að bréf Neytendastofu hafi borist Húsasmiðjunni um miðjan dag, föstudaginn 8. október 2010 og frestur til svara gefinn til kl. 13:00 mánudaginn 11. s.m. Neytendastofa vill áréttta að bréf stofnunarinnar var boðsent Húsasmiðjunni fimmtudaginn 7. október 2010. Móttökukvittun er undirrituð af starfsmanni Húsasmiðjunnar kl. 14:35 þann 7. október. Frestur til að koma að athugasemdum var því tveir virkir dagar, ekki einn eins og segir í bréfi Húsasmiðjunnar.

Í bréf Neytendastofu skorti skýringar á því hvers vegna frestur var svo skammur og því ákvað stofnunin að veita félaginu viðbótarfrest í einn sólarhring.

Samkvæmt 3. mgr. 4. gr. laga nr. 57/2005 er Neytendastofu heimilt að forgangsraða málum við afgreiðslu þeirra. Stofnuninni eru í lögnum ekki veittar heimildir til töku bráðabirgðaákvarðana og því er afar mikilvægt að hún geti í einstökum tilvikum sett aðilum mjög skamman frest telji stofnunin það nauðsynlegt. Slíkt er einkum gert þegar um er að ræða fyrirferðarmiklar auglýsingaherferðir og stofnunin telur nauðsynlegt að flýta ákvarðanatöku með hagsmuni neytenda og keppinauta í huga. Við það mat er m.a. litið til þess þegar stofnuninni berast margar og ítrekaðar ábendingar eða kvartanir vegna auglýsinganna. Þá er einnig höfð hliðsjón af því sem fram kom í tölvubréfum stofnunarinnar til Húsasmiðjunnar að þegar um er að ræða fullyrðingar sem skal vera hægt að færa sönnur á skulu þau gögn sem fullyrðingin er byggð á liggja fyrir áður en til birtingar hennar kemur. Í þeim tilvikum ættu aðilar því ekki að þurfa langan frest til að leggja fram gögn til staðfestu fullyrðingunni.

Bent skal á að stofnunin hefur áður tekið á málum með þessum hætti og þar hefur frestur jafnvel verið einungis einn sólarhringur. Má þar t.d. nefna mál sem leiddi til ákvörðunar stofnunarinnar nr. 20/2009 *Kvörtun Pennans á Íslandi hf. yfir auglýsingum Office1, sem rekið er af Egilsson hf.*

3.

Eins og áður segir fór Neytendastofa fram á það að Húsasmiðjan færði sönnur á fullyrðingu sína, með vísan til 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005. Af hálfu Húsasmiðjunnar hafa verið færð rök fyrir því að fullyrðingunni sé ekki ætlað að vísa til keppinauta félagsins heldur þess að félagið bjóði valdar vörur á því lágsta verði sem það getur boðið.

Neytendastofa getur ekki fallist á þær skýringar Húsasmiðjunnar. Stofnunin telur fullyrðinguna afar villandi og verði ekki skilin með öðrum hætti en þeim að af þeim verslunum sem selji umræddar vörur á lágu verði, sé það lægst hjá Húsasmiðjunni. Í Fréttablaðinu, t.d. dagana 9. og 13. október 2010, eru auglýsingar frá Húsasmiðjunni þar sem fullyrðingunni hefur verið breytt og segir nú *Lægsta lága verðið í Húsasmiðjunni*. Að mati Neytendastofu rennir það enn frekar



stoðum undir það að því sé haldið fram að vöruverð sé lægst hjá Húsasmiðjunni og þar af leiðandi lægra en hjá keppinautum fyrirtækisins.

Í bréfi Húsasmiðjunnar er vísað til þess að átakið sé skýrt í nokkrum auglýsingum Húsasmiðjunnar þar sem fram komi eftirfarandi skýring:

„Húsasmiðjan lækkar verð á völdum vörum og lætur ávinning af nýjum og betri samningum við framleiðendur renna beint til neytenda. Við leggjum okkur fram um að bjóða lægra verð til hagsbóta fyrir heimilin í landinu. Það köllum við lægsta lága verðið!“

Neytendastofa fellst á að með skýringunni sé tekið fyrir það að fullyrðingin eigi við um allar vörur sem seldar eru í verslunum Húsasmiðjunnar endar kemur skýrt fram að hún eigi við um valdar vörur. Stofnunin fær hins vegar ekki skilið annað af setningunni „Við leggjum okkur fram um að bjóða lægra verð til hagsbóta fyrir heimilin í landinu“ en að henni sé beint gegn keppinautum, þ.e. að Húsasmiðjan ætli að bjóða lægra verð en keppinautar fyrirtækisins.

Í bréfi Húsasmiðjunnar segir að ætlunin sé ekki að veita lægsta verð á markaði. Eins og að framan hefur verið rakið telur Neytendastofa að fullyrðingin verði ekki skilin með öðrum hætti en að verð á vörum í Húsasmiðjunni sé lægra en hjá keppinautum. Húsasmiðjan hefur ekki fært sönnur á að félagið selji þær vörur sem kynntar eru á *lægsta lága verðinu* á lægra verði en keppinautarnir og hefur því brotið gegn ákvæðum 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005.

4.

Þar sem Húsasmiðjan hefur, að mati Neytendastofu, ekki fært sönnur á fullyrðinguna „*Lægsta lága verðið*“ kemur til skoðunar hvort fullyrðingin teljist brjóta gegn ákvæðum 5., 8., 9. og 14. gr. laga nr. 57/2005.

Telja verður að verð á vörum og þjónustu hafi mjög þýðingarmikil áhrif á ákvörðun neytenda um það hvort, og hvar, þeir hyggjast eiga viðskipti. Vissulega eru dæmi þess að neytendur haldi tryggð við tiltekin fyrirtæki en almennt séð verður að líta svo á að verð skipti þar sköpum. Af auglýsingu Húsasmiðjunnar, sem birtist í Fréttablaðinu þann 9. október 2010, má bersýnilega sjá að fullyrðingin hafði áhrif á ákvörðun neytenda um viðskipti enda segir þar: „*Lægsta lága verðið. Þökkum frábærar viðtökur!*“ Því telur Neytendastofa sýnt að fullyrðing um lægsta lága verðið hafi haft áhrif á ákvörðun neytenda um viðskipti og hefur fullyrðingin því augljóslega haft veruleg áhrif á fjárhagslega hegðun neytenda. Neytendastofa telur því að Húsasmiðjan hafi með birtingu fullyrðingarinnar brotið gegn ákvæðum 8. gr. og d. liðar 1. gr. 9. gr. laga nr. 57/2005.

Í ljósi þess sem að framan hefur verið rakið telur Neytendastofa fullyrðingu Húsasmiðjuna einnig hafa brotið gegn keppinautum og þar með gegn ákvæðum 14. gr. laga nr. 57/2005.



Eins og fram hefur komið er í 5. gr. laga nr. 57/2005 lagt almennt bann við óréttmætum viðskiptaháttum og segir í ákvæðinu hvað teljist til óréttmætra viðskiptahátta sé nánar tilgreint í III. – V. kafla laganna. Ákvæði 8. og 9. gr. eru í III. kafla og ákvæði 14. gr. er í V. kafla laganna. Að mati Neytendastofu er því ljóst að Húsasmiðjan hefur einnig brotið gegn ákvæði 5. gr. laga nr. 57/2005.

Með vísan til alls framangreinds sem og ákvæða 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005 bannar Neytendastofa Húsasmiðjunni birtingu fullyrðingarinnar „*Lægsta lága verðið*“.

III. Ákvörðunarorð:

„Húsasmiðjan hf., Holtavegi 10, 104 Reykjavík, hefur brotið gegn ákvæðum 5. gr., 4. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr. og 14. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, með birtingu auglýsinga þar sem fram kemur fullyrðing um að Húsasmiðjan bjóði „*Lægsta lága verðið*“.

Með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, bannar Neytendastofa Húsasmiðjunni birtingu fullyrðingarinnar „*Lægsta lága verðið*“. Bannið tekur gildi við birtingu ákvörðunarinnar.

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.“

Neytendastofa, 15. október 2010

Tryggvi Axelsson
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir