



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun 3/2010

Ákvörðun um sektir vegna tilboðsauglýsinga BYKO hf.

I.

Málsmeðferð

1.

Neytendastofu bárust ábendingar frá neytendum vegna auglýsinga BYKO hf. um afslátt af allri viðarvörn og útimálningu. Ábendingarnar snéru að því að auglýstur 20% afsláttur BYKO af allri viðarvörn og útimálningu væri ekki raunverulegur þar sem útsöluverð á vörum væri það sama og það var fyrir afslátt. Jafnframt komu fram ábendingar um að auglýst væri afsláttarverð án þess að fram kæmi fyrra verð. Vísuðu neytendur í auglýsingar í júlí bæklingi BYKO sem hafði gildistímann 30. júní til 20. júlí 2009.

2.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 17. ágúst 2009, til BYKO fór stofnunin fram á að BYKO upplýsti stofnunina um hvert hefði verið fyrra verð á eftirtöldum vörum sem auglýstar voru í júlí 2009 bæklingi BYKO undir fyrirsögninni „20% afsláttur af allri viðarvörn og útimálningu“. Var þess jafnframt krafist að fyrirtækið færði sönnur á að vörurnar hafi verið seldar á því fyrra verði sem útsöluverð reiknast af. Í bréfinu kom einnig fram það mat Neytendastofu að ákvæði d. liðar 1. mgr. 9. gr. og 11. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu gætu komið til álita í málinu sem og 3. gr. reglna nr. 366/2008 um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði.

Óskaði Neytendastofa eftir framangreindum upplýsingum á eftirtöldum vörum:

Kjörvari Pallaolía 5L, glær, græn, hnota, fura, rauð fura eða rauðviður: verð í bæklingi 4.690 kr.

Kjörvari Viðarvörn, 4L kjörvari 16 viðarvörn, þekjandi, margir litir: verð í bæklingi 5.990 kr.

Kjörvari Viðarvörn, 4L kjörvari 14 viðarvörn, margir litir: verð í bæklingi 3.990 kr.



Múrmálning, Kópal 10L Steinex múrmálning, hvít, hrímhvít, marmarahvít og antikhvít: verð í bæklingi 7.990 kr.

Múrmálning, Sadolin múrmálning hvít 10 L: verð í bæklingi 7.890 kr. aðrir litir 9.990 kr.

Viðarvörn, Pinotex Classic 6 L viðarvörn, nokkrir litir: verð í bæklingi 4.990 kr.

Þakmálning, 10 L Þol olúmálning á járn, mikið veðrunarþol fyrir íslenskar aðstæður, margir litir: verð í bæklingi 10.990 kr.

Pallaolía, Pinotex pallaolía glær, græn, brún eða pine: verð í bæklingi 4.990 kr.

3.

Svar BYKO barst Neytendastofu með bréfi, dags. 28. september 2009. Í bréfinu harmar BYKO að umrædd verðkynning í júlí bæklingi BYKO hafi ekki verið sett fram með þeim hætti sem til stóð og að fallast megí á að neytendur hafi getað skilið auglýsinguna að hluta til á þann veg sem fram kemur í erindi Neytendastofu. Fyrirtækið muni gera ráðstafanir til að koma í veg fyrir að slík mistök gerist aftur.

Í bréfinu kemur einnig fram að í umræddri auglýsingu, sem fjalli um viðarvörn og útimálningu, sé tiltekið ákveðið verð, en ekki sagt að um tilboðs- eða afsláttarverð sé að ræða. Á hinn bóginn sé á sömu síðu, til vinstri efst, sagt: „20% afsláttur af allri viðarvörn og útimálningu“, en jafnframt að það gildi ekki með öðrum tilboðum. Var hér verið að vísa til afsláttar af öðrum vörum/verði en kynnt voru á síðunni, enda voru þær vörur ekki kynntar sérstaklega sem tilboðs/afsláttarvörur. Átti þetta rót að rekja til þess að nokkrum vikum áður var farið að miða við 20% afslátt af viðarvörn og málningarvöru almennt hjá BYKO, en þær vörur sem fram koma á síðunni höfðu þegar tekið á sig 20% afslátt, eða meira. Skilja megí auglýsinguna hins vegar svo, að veittur sé 20% afsláttur af þeim vörutegundum sem sýndar voru á síðunni, þó svo að þar hafi ákveðið verð verið tilgreint án afsláttar.

4.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 21. október 2009, óskaði stofnunin eftir því að BYKO legði fram gögn með sölutölum allra verslana BYKO fyrir tímabilið 30. júní 2009 til 20. júlí 2009 á þeim vörum sem tilgreindar voru í bréfi stofnunarinnar, 17. ágúst 2009.

Svar BYKO barst Neytendastofu með bréfi, dags. 10. nóvember 2009. Í bréfinu kemur fram að til viðbótar við umbeðnar upplýsingar vilji BYKO vekja athygli Neytendastofu á því að umræddar vörur séu að meginstefnu árstíðarvörur, sem seljist fyrst og fremst að sumarlagi. Bréfinu fylgdi samantekt úr verðlista BYKO á framangreindum vörum á því verði sem í gildi var í apríl 2009. Sýndu þær upplýsingar að tilgreindar vörur höfðu verið lækkaðar um 30-48% áður en þær voru lækkaðar í það verð sem finna mátti í júlí bæklingi BYKO. Fram kemur í bréfi



BYKO að af þessu megi draga þá ályktun að í reynd hafi verið á auglýstum málningarvörum verið lækkað talsvert frá listaverði og því verði sem vörurnar voru seldar á snemma vors 2009. Ítrekað er að umræddar vörur hafi ekki verið kynntar sem tilboðs/afsláttarvörur í bæklingum sérstaklega. Framangreindu til enn frekari áherslu lagði BYKO fram tvær heilsíðuauglýsingar sem birtar voru á gildistíma júlí bæklinga BYKO þar sem umræddar vörur voru auglýstar á sama verði og í bæklingi BYKO og á engan hátt gefið til kynna að um afsláttarkjör/tilboðsverð væri um að ræða. Telur BYKO þetta sanna að um mistök hafi verið að ræða í júlí bæklingi BYKO þar sem tilgreint var innan ramma í hægra horni, að 20% afsláttur væri veittur af allri viðarvörn og útimálningu, en sá afsláttur átti ekki við þær vörur sem tilgreindar voru á síðunni.

Samkvæmt samantekt BYKO var sala á framangreindum vörum sem tilgreindar voru í bréfi Neytendastofu 17. ágúst 2009 eftirfarandi:

[...]¹

Með bréfinu fylgdu einnig útprentanir af sölunótum sem sýna fram á viðskipti með umræddar vörur á því verði sem BYKO tilgreinir sem listaverð.

5.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 18. nóvember 2009, óskaði stofnunin eftir að BYKO veitti stofnuninni upplýsingar um það frá hvaða tíma umræddar vörur voru seldar á því verði sem tilgreint er í júlí bæklingi BYKO. Vísaði Neytendastofa í ákvæði 2. mgr. 2. gr. reglna stofnunarinnar um útsölu eða aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði.

Svar BYKO barst Neytendastofu með bréfi, dags. 7. desember 2009. Í bréfi BYKO kemur fram að samhliða framlagningu umbeðinna upplýsinga, ítreki BYKO enn fyrri sjónarmið sín sem fram komu í bréfi til stofnunarinnar 10. nóvember 2009. Voru stofnuninni sendar upplýsingar um fyrri verð á umræddum vörum til að staðfesta að raunveruleg lækkun hefði átt sér stað, en ítrekað að vörurnar voru að mati BYKO ekki kynntar sem afsláttar/tilboðsvörur sérstaklega í umræddum júlí bæklingi.

Meðfylgjandi bréfi BYKO var samantekt á þeim dagsetningum sem umræddar vörur voru seldar á því verði sem tilgreint er í júlí bæklingi BYKO.

¹ Fellt út vegna trúnaðar



Verð vöru lækkað í sumarverð Vara seld á fyrra verði

Kjörvari pallaolía	21.3.2009	2.2.2009
Kjörvari 16	27.3.2009	25.3.2009
Kjörvari 14	21.3.2009	8.3.2009
Kópal steintex	7.4.2009	1.4.2009
Sadolin múrmálning	1.7.2009	25.6.2009
Pinotex classic	27.3.2009	Ekki selt á þessu ári
Þol þakmálning	7.4.2009	6.3.2009
Pinotex pallaolía	27.3.2009	26.3.2009

8.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 10. desember 2009, var BYKO tilkynnt að gagnaöflun í málinu væri lokið og yrði málið tekið til ákvörðunar stofnunarinnar.

II.

Niðurstaða

1.

Í máli þessu kemur til álita hvort BYKO hafi með auglýsingum um 20% afslátt af allri viðarvörn og útimálningu í júlí 2009 bæklingi fyrirtækisins, brotið gegn ákvæðum laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu og reglum nr. 366/2008 um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði. Af hálfu BYKO hefur verið fallist á óheppilega framsetningu auglýsinganna. Hins vegar hafi verið um mistök að ræða og því til stuðnings bent á aðrar auglýsingar þar sem sömu vörur eru auglýstar án kynningar um tilboð eða afslátt.

Af hálfu Neytendastofu hefur í gögnum málsins verið vísað til ákvæða d. liðar 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu sem og 2. mgr. 2. gr. og 3. gr. reglna nr. 366/2008 um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði.

Samkvæmt 5. gr. laga nr. 57/2005 eru óréttmætir viðskiptahættir bannaðir. Hvað teljist til óréttmætra viðskiptahátta er samkvæmt 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 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 blektir í auglýsingum eða upplýsingum um útsölur. 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 um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði nr. 366/2008. Ákvæði 2. mgr. 2. gr. kveður á um að þegar vara hefur verið seld á lækkuðu verði í sex vikur skuli lækkað verð vera venjulegt verð. Tilgangur ákvæðisins er því 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. Þá eru ákvæði 3. gr., þar sem fjallað er um fyrra verð, 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. eru til fyllingar ákvæðum 11. gr. laga nr. 57/2005 þar sem kveðið er á um að verðlækkun skuli vera raunveruleg.

2.

Í umræddri auglýsingu BYKO sagði að um væri að ræða 20% afslátt af allri viðarvörn og útimálningu. Í gögnum málsins hefur BYKO bent á að tilboðið hafi ekki gilt með öðrum tilboðum eins og fram kom í auglýsingunni. Þá hafi ekkert bent til þess að verð hinna auglýstu vara hafi verið tilboðs- eða afsláttarverð. Samkvæmt 4. gr. reglna nr. 366/2008 skal, þegar veittur er prósentuafsláttur, gefa upp venjulegt verð auk þess prósentuafsláttar sem veittur er. Í auglýsingunni var afdráttarlaust fullyrt að veittur væri 20% afsláttur af allri viðarvörn og útimálningu nema ef annað tilboð væri í boði á einstökum vörum. Af orðalagi tilboðsauglýsingarinnar, sem og ákvæði 4. gr. reglna nr. 366/2008, telur stofnunin að ekki hafi



mátt ráða annað en að afslátturinn reiknist af því verði sem tilgreint var í auglýsingunni. Þá var í auglýsingunni ekki með nokkru mótið gefið til kynna að verð á hinum auglýstu vörum væri tilboðs- eða afsláttarverð. Að mati stofnunarinnar gátu neytendur því ekki áttað sig á að sú takmörkun á tilboðinu, að það gildi ekki með öðrum tilboðum, ætti við um vörunar og því telur Neytendastofa að neytendur hafi ekki mátt ætla annað að en 20% afsláttur væri veittur af þeim vörum sem auglýstar voru í júlí bæklingi BYKO.

Fyrirtæki bera almennt ábyrgð á öllu því sem fram kemur í auglýsingum þeirra og geta því alla jafna ekki firrt sig ábyrgð vegna mistaka. Í 9. gr. reglna nr. 366/2008 segir að komi í ljós að villa sé í auglýsingu um lækkað verð skuli leiðréttta villuna eins fljótt og unnt er. Skal leiðréttingin vera í réttu hlutfalli við umfang markaðssetningar vörunnar og þjónustunnar. Villan skal jafnframt leiðrétt með áberandi hætti á sölustað og heimasíðu auglýsanda. Ekki hafa komið fram upplýsingar við meðferð málsins um að BYKO hafi á nokkurn hátt reynt að leiðréttta mistökin gagnvart neytendum, þó svo að BYKO hafi verið ljóst að auglýsingarnar voru ekki réttar. Að mati stofnunarinnar geta aðrar auglýsingar þar sem vörunar koma fram án þess að þess sé getið að veittur sé afsláttur frá verðinu ekki talist leiðrétting. Vegna þessa getur Neytendastofa ekki fallist á skýringar BYKO að um mistök hafi verið að ræða.

Með vísan til alls framangreinds er það mat Neytendastofu að BYKO hafi með auglýsingum sínum í júlí bæklingi fyrirtækisins veitt neytendum villandi upplýsingar og blekkst þá með því að veitta rangar upplýsingar í þeim tilgangi að hafa áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti. BYKO hefur því brotið gegn ákvæðum 5. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr. og 11. gr. laga nr. 57/2005 og 3. gr. reglna nr. 366/2008 með því að auglýsa afslátt af Kjörvara pallolíu, Kjörvara viðarvörn 16, Kjörvara viðarvörn 14, Kópal steintex múrmálingu, Sadolin múrmálingu, Piotex classic viðarvörn, Þol þakmálingu og Pinotex pallaolíu án þess að um raunverulegt afsláttarverð hafi verið að ræða.

3.

Í a. lið 22. gr. laga nr. 57/2005 er Neytendastofu gefin heimild til að leggja stjórnvaldssektir á fyrirtæki sem brjóta gegn:

„ákvæðum laga þessara, og reglum settum samkvæmt þeim um bann við óréttmætum viðskiptaháttum, sbr. II. – V. kafli“

Samkvæmt öllu framangreindu þykir Neytendastofu ljóst í máli þessu að ásetningur BYKO hafi verið að blekkja neytendur í þeim tilgangi að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um að eiga viðskipti með tiltekna vörur. Telur stofnunin því nauðsynlegt að beita sektarheimildum.



Samkvæmt samantekt BYKO og útreikningum Neytendastofu er söluandvirði Kjörvara pallolíu, Kjörvara viðarvörn 16, Kjörvara viðarvörn 14, Kópal steintex múrmálingu, Sadolin múrmálingu, Piotex classic viðarvörn, Þol þakmálingu og Pinotex pallaolíu á gildistíma júlí bæklinga BYKO frá 30. júní til 20. júlí kr.[...]².

Í IX. kafla laga nr. 57/2005 er ekki um það fjallað hvernig reikna skuli út sektir vegna brota á lögunum. Í málum sambærilegu því sem hér er til umfjöllunar hefur Neytendastofa lagt á fyrirtækin stjórnvaldssekt að fjárhæð tvöföldu söluandvirði þeirra vara sem brotið snýr að. Söluandvirði þeirra vara sem um ræðir í máli þessu fyrir gildistímabil júlí bæklinga BYKO er kr. [...]³ og tvöfalt söluandvirði því kr. [...]⁴. Samkvæmt 2. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005 er hámarksfjárhæð stjórnvaldssekta Neytendastofu 10 milljónir kr.

BYKO skal samkvæmt öllu framangreindu greiða í stjórnvaldssekt 10.000.000 kr. (tíumilljónirkróna) vegna brota á ákvæðum 5. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr. og 11. gr. laga nr. 57/2005 og 3. gr. reglna nr. 366/2008 um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði.

² Fellt út vegna trúnaðar

³ Fellt út vegna trúnaðar

⁴ Fellt út vegna trúnaðar



III.

Ákvörðunarorð:

„BYKO hf., Skemmuvegi 4, Kópavogi, hefur með því að auglýsa 20% afslátt af Kjörvara pallolíu, Kjörvara viðarvörn 16, Kjörvara viðarvörn 14, Kópal steintex múrmálningu, Sadolin múrmálingu, Pinotex classic viðarvörn, Þol þakmálingu og Pinotex pallaolíu án þess að um raunverulegt afsláttarverð hafi verið að ræða, brotið gegn ákvæðum 5. gr., d. lið 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.

Með heimild í 22. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu leggur Neytendastofa á BYKO hf. stjórnvaldssekt að fjárhæð kr. 10.000.000 (tíumilljónirkróna).

Sektin skal greiddast í ríkissjóð eigi síðar en þrem mánuðum eftir dagsetningu ákvörðunar þessarar.“

Neytendastofa, 10. febrúar 2010

Tryggvi Axelsson
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir