



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 12/2022

Auglýsing Nettó um fría heimsendingu

I.

Málsmeðferð

1.

Með bréfi Neytendastofu til Samkaupa hf., rekstraraðila Nettó, dags. 27. október 2021, var greint frá því að stofnuninni hefði borist ábending frá neytanda vegna auglýsingar félagsins um fría heimsendingu. Í bréfinu kom fram að í auglýsingu Samkaupa kæmi m.a. eftirfarandi fram: „Frí heimsending alla vikuna*“ og í minni texta fyrir neðan stæði „Þegar verslaðar eru matvörur fyrir 5.000 kr. eða meira.“ Því væri skilyrði fyrir heimsendingunni að aðili keypti vörur fyrir að lágmarki 5.000 kr. hjá félaginu. Í bréfinu var vakin athygli á ákvæðum 1. mgr. 8. gr. og d. lið 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, auk ákvæðis 20. tölul. 1. gr. reglugerðar nr. 160/2009, um viðskiptahætti sem teljast undir öllum kringumstæðum óréttmætir.

Í bréfinu var óskað eftir skýringum og athugasemdum Samkaupa vegna auglýsinganna.

2.

Svar Samkaupa barst Neytendastofu með bréfi, dags. 3. nóvember 2021. Í svari Samkaupa var því mótmælt að félagið hafi brotið gegn ákvæðum laga nr. 57/2005 eða reglum settum á grundvelli laganna. Í auglýsingum Samkaupa um netverslun daganna 25.-31. október 2021 kæmi skýrt fram að það væri skilyrði fyrir því að heimsending úr netverslun væri án heimsendingarkostnaðar að verslað væri fyrir meira en 5.000 kr. Yrði því ekki séð að fyrirtækið hefði brotið gegn góðum viðskiptaháttum gagnvart neytendum eða raskað verulega fjárhagslegri hegðun neytenda. Þá yrði ekki séð að félagið hefði beitt viðskiptaháttum sem væru til þess fallnir að blekkja neytendur eða veita neytendum rangar upplýsingar um verð í þeim tilgangi að hafa áhrif á ákvörðun um viðskipti. Í auglýsingunum kæmi skýrt fram að það væri skilyrði fyrir því að vörur úr netverslun væru sendar ókeypis að verslað væri fyrir að minnsta kosti 5.000 kr. og yrði ekki séð að það skilyrði hefði getað dulist neytendum.

Hvað 20. tölul. 1. gr. reglugerðar nr. 160/2009 varðaði væri því mótmælt að félagið hefði brotið gegn ákvæðum reglugerðarinnar með umræddum auglýsingum. Í umræddum tölulið sé kveðið



á um að óheimilt sé að lýsa vöru með orðunum „ókeypis“, „frítt“, „án endurgjalds“ eða sambærilegu orðalagi ef neytandinn þyrfti að greiða eitthvað annað en óhjákvæmilegan kostnað við að senda svar við viðskiptaháttum seljanda og sækja eða greiða fyrir afhendingu hlutarins. Yrði því ekki séð að það færi gegn 20. tölul. 1. gr. reglugerðarinnar að bjóða fría heimsendingu á vörum, ef keyptar væru vörur fyrir 5.000 kr. eða meira. Í því sambandi sé bent á að samkvæmt orðanna hljóðan eigi töluliðurinn aðeins við um vöru en ekki þjónustu og yrði ekki dregin af honum ályktun um hvort eða með hvaða hætti heimilt væri að auglýsa þjónustu á borð við heimsendingu eða aðra þjónustu tengdum kaupum á vöru. Þessi túlkun Samkaupa væri í samræmi við úrskurð áfrýjunarnefndar neytendamála nr. 9/2014. Í þeim úrskurði hefði áfrýjunarnefndin komist að þeirri niðurstöðu að ekki væri fundin stoð í lögum nr. 57/2005 fyrir því að ekki mætti auglýsa fría viðbótarþjónustu í tengslum við kaup á vöru. Í slíkri auglýsingu fælust engin skilaboð um að sú vara, sem neytandi vildi fá heimsenda, væri frí eða að líklegt væri að neytandi hefði vegna auglýsingarinnar viðskipti sem neytandinn hefði ella ekki gert. Fullyrðing um fría heimsendingu hefði þannig að mati áfrýjunarnefndarinnar engin önnur áhrif en að upplýsa neytendur um að þeir gætu fengið vörur sem þeir festu kaup á sendar frítt heim. Að því gefnu að heimsendingin væri raunverulega frí fæli háttsemin því ekki í sér brot á lögum nr. 57/2005 eða reglugerð nr. 160/2009. Í ljósi framangreinds teldu Samkaup að auglýsing sín færi ekki gegn framangreindum ákvæðum.

3.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 10. nóvember 2021, benti stofnunin á að ákvæði 20. tölul. 1. gr. reglugerðar nr. 160/2009 hefði verið mótað af stofnuninni í rúman áratug. Á þeim tíma hefði stofnunin tekið fjölda ákvarðana þar sem þjónusta fyrirtækja hefði verið felld undir gildissvið ákvæðisins. Væri fyrirtækjum sem og neytendum kunnugt um þessa afstöðu stofnunarinnar. Sú afstaða ætti sér m.a. stoð í úrskurðum áfrýjunarnefndar neytendamála nr. 8/2011 og 12/2012. Þar af leiðandi myndi 20. tölul. 1. gr. reglugerðar nr. 160/2009 koma til álita í málinu. Fyrir þann tíma var áralöng framkvæmd þar sem fullyrðingar eins og þær sem hefðu komið fram í auglýsingu Samkaupa gátu talist vera villandi og haft áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti. Kæmi því til álita hvort viðskiptahættir Samkaupa væru andstæðir góðum viðskiptaháttum skv. 8. gr. og d. lið 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005 líkt og kæmi fram í fyrra bréfi stofnunarinnar.

4.

Svar Samkaupa barst Neytendastofu með bréfi, dags. 24. nóvember 2021. Í svarinu ítrekaði félagið það sem kom fram í fyrra bréfi þess til Neytendastofu dags. 3. nóvember 2021. Auk þess vakti félagið athygli á leiðbeiningum framkvæmdarstjórnar Evrópusambandsins um túlkun á tilskipun 2005/29. Í kafla 4.4. í leiðbeiningunum væri fjallað um túlkun á 20. tölul. 1. gr. reglugerðar nr. 160/2009. Í leiðbeiningunum kæmi mjög skýrt fram að bann 20. tölul. kæmi ekki í veg fyrir að fyrirtæki notuðu orðin frítt eða ókeypis í tengslum við kaup, þannig að neytandi þyrfti að kaupa ákveðinn hlut til að fá annan frían eða þurfi að kaupa vörur fyrir ákveðna fjárhæð til að fá fría heimsendingu. Í leiðbeiningunum segði að slíkar auglýsingar væru



heimilar ef skýrt væri hverjir skilmálarnir væru og hvaða skilyrði væru fyrir því að neytendur fengju í því tilviki fría heimsendingu.

Jafnframt benti félagið á að sambærilegir skilmálar væru mjög algengir hjá matvörukaupmönnum í nágrannalöndum Íslands, án þess að yfirvöld gerðu athugasemdir við þá markaðssetningu, en þau lönd væru bundin af sambærilegum reglum sem settar eru á grundvelli tilskipunar nr. 2005/29.

5.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 25. nóvember 2021, var Samkaupum tilkynnt um lok gagnaöflunar og að málið yrði tekið til ákvörðunar stofnunarinnar.

II.

Niðurstaða

1.

Mál þetta varðar auglýsingu Nettó, sem rekið er af Samkaup hf., um fría heimsendingu. Í auglýsingunni sagði m.a.: „*Frí heimsending alla vikuna**“ og í minni texta fyrir neðan „*Þegar verslaðar eru matvörur fyrir 5.000 kr. eða meira.*“ Í bréfum Neytendastofu til Samkaupa kom fram að stofnunin teldi ákvæði 1. mgr. 8. gr. og d. liðar 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, auk 20. tölul. 1. gr. reglugerðar nr. 160/2009, um viðskiptahætti sem teljast undir öllum kringumstæðum óréttmætir, kæmu til álita í málinu.

Í svörum Samkaupa hefur því verið mótmælt að félagið hafi gerst brotlegt við ákvæði laga nr. 57/2005 og reglugerðar nr. 160/2009. Þá hefur félagið haldið því fram að samkvæmt orðalagi, fordæmi áfrýjunarnefndar neytendamála og túlkun á 20. tölul. 1. gr. reglugerðar nr. 160/2009 nái gildissvið töluliðarins ekki til þjónustu fyrirtækja.

2.

Í 5. gr. laga nr. 57/2005 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 nánar tilgreint í III. – V. kafla laganna.

Ákvæði 1. mgr. 8. gr., sem er í III. kafla laganna, 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 kveðið á um að viðskiptahættir séu villandi ef þeir eru líklegir til að blekkja neytendur eða séu með þeim hætti að neytendum eru veittar rangar upplýsingar í þeim tilgangi að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um viðskipti. Í a.-g.lið 1. mgr. ákvæðisins eru taldar upp þær upplýsingar sem undir ákvæðið falla. Í bréfi Neftendastofu var vísað til d. liðar 1. mgr. 9. gr.:

„d. verð vöru eða þjónustu eða aðferð við útreikning á verði og hvort um sértílboð eða annað verðhagræði sé að ræða og hvort það sé háð skilyrðum,“

Í 2. mgr. 8. gr. laganna segir að ráðherra kveði í reglugerð á um þá viðskiptahætti sem teljist undir öllum kringumstæðum óréttmætir. Á grundvelli þeirrar heimildar hefur verið sett reglugerð nr. 160/2009 um viðskiptahætti sem teljast undir öllum kringumstæðum óréttmætir. Í bréfi Neftendastofu var vísað til ákvæðis 20. tölul. 1. gr. reglugerðarinnar:

„Að lýsa vöru með orðunum „ókeypis“, „frítt“, „án endurgjalds“ eða á móta orðalagi ef neytandinn þarf að greiða eitthvað annað en óhjákvæmilegan kostnað við að senda svar við viðskiptaháttum þessum og sækja eða greiða fyrir afhendingu hlutarins.“

3.

Almennt verð fyrir heimsendingarþjónustu Samkaupa er 1.490 kr. samkvæmt upplýsingum á vefverslun aha.is. Þegar mál þetta var tekið til meðferðar gátu neytendur sem keyptu vörur fyrir a.m.k. 5.000 kr. fengið þær heimsendar án greiðslu viðbótarkostnaðar fyrir heimsendingu. Neftendastofa gerir ekki athugasemdir við að seljendur bjóði neytendum bætt kjör við kaup yfir tiltekinni fjárhæð, séu allar forsendur þess skýrlega kynntar neytendum, hvort sem kjörin fela í sér kaupauka í formi vöru eða þjónustu eða afslátt af kaupverði svo dæmi séu tekin. Gæta verður þó að því hvernig kynningu er háttað þannig að neytendum séu ekki veittar villandi eða rangar upplýsingar. Líta þarf til aðstæðna í hverju tilviki og hvort sú vara eða þjónusta sem kynnt er sé sannanlega frí þegar notast er við slíkt orðalag.

Í Norrænni framkvæmd, þ.m.t. hér á landi, hefur um langt skeið verið litið svo á að kynning á kaupauka með orðinu „frítt“ sé andstætt góðum viðskiptaháttum. Samræmd framkvæmd í Evrópu hefur hins vegar mótast undanfarin ár og í nýjum leiðbeiningum framkvæmdastjórnar Evrópusambandsins um túlkun á tilskipun 2005/29 er fjallað um þau tilvik þegar vörur eða þjónusta er auglýst „frí“ eða „án endurgjalds“ við kaup á annarri vöru eða þjónustu. Þar kemur fram að sé vara eða þjónusta sannarlega frí og virði hinnar keyptu vöru eða þjónustu hefur ekki verið velt inn í verð þeirrar vöru eða þjónustu sem þarf að kaupa teljist slíkt ekki villandi eða óréttmætir viðskiptahættir, að því gefnu að fyrirkomulag og framsetning auglýsinga sé skýrt og



neytandinn geti gert sér grein fyrir hvað felist í umræddum kaupum. Með tilliti til breyttra áherslna er það álit Neytendastofu að ávallt þurfi að meta framsetningu auglýsinga þar sem auglýst er að eitthvað sé „frítt“ eða „án endurgjalds“ heildstætt og þá sérstaklega með tilliti til þess hversu aðgengilegar upplýsingar eru neytendum um það sem felst í kaupunum hverju sinni.

Í auglýsingu Samkaupa kemur fram að heimsending á vörum verslunarinnar sé frí að því gefnu að verslað sé fyrir ákveðna lágmarksfjárhæð. Ef ekki er verslað yfir ákveðna fjárhæð leggst heimsendingargjald við kaupin en kaupverð söluvara Samkaupa helst óbreytt og ekkert í gögnum málsins sem gefur tilefni til að ætla að kostnaði þeirrar þjónustu sem kynnt er sem frí hafi verið bætt við almennt verð á söluvörum. Er því eins og atvikum er háttað í máli þessu ekki um að ræða brot gegn 20. tölul. 1. gr. reglugerðar nr. 160/2009. Kemur þá jafnframt til álita hvort framsetning á þjónustunni feli í sér óréttmæta viðskiptahætti. Upplýsingar um hvað felist í kaupunum, þ.e. hvað þurfi að inna af hendi til að ávinningur um fría heimsendingu sé innifalinn í kaupum, kemur fram á sama stað og auglýst tilboð og er framsetning upplýsinganna með þeim hætti að neytendum ætti að vera ljóst að versla þurfi fyrir ákveðna fjárhæð til að njóta framangreinds ávinnings um fría heimsendingu. Að öllu framangreindu virtu er það álit Neytendastofu að framsetning og fyrirkomulag auglýsinga Samkaupa fari ekki gegn ákvæðum laga nr. 57/2005. Neytendastofa telur því ekki ástæðu til frekari aðgerða í máli þessu.

III.

Ákvörðunarorð:

„Ekki er ástæða til aðgerða af hálfu Neytendastofu í máli þessu.“

Neytendastofa, 18. maí 2022

Þórunn Anna Árnadóttir
forstjóri

Matthildur Sveinsdóttir