



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 16/2022

Fyrra verð útsöluvara á vefsíðu Forlagsins ehf.

I.

Málsmeðferð

1.

Neytendastofa sendi bréf til Forlagsins ehf., rekstraraðila vefsíðunnar forlagid.is, dags. 18. janúar 2022, þar sem vísað var til fyrri samskipta stofnunarinnar við Forlagið vegna skorts á því að birta fyrra verð útsöluvara sem og ákvörðunar frá árinu 2020 þar sem stofnunin komst að þeirri niðurstöðu að félagið hefði brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr. og 11. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, með því að birta ekki fyrra verð útsöluvara. Með ákvörðuninni var félaginu bannað að viðhafa slíka viðskiptahætti.

Í bréfinu tiltók Neytendastofa að stofnunin hefði orðið þess vör að enn á ný væri að finna vörur á vefsíðunni forlagid.is sem tilgreindar væru á útsölu, án þess að fram kæmu upplýsingar um hið upprunalega verð varanna og þar með hver verðlækkunin væri. Neytendastofa tók fram að framangreint væri að mati stofnunarinnar til þess fallið að brjóta gegn því banni sem falist hafi í fyrri ákvörðun stofnunarinnar og því kæmi til skoðunar með vísan til b. liðar 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005 að beita sektarheimild ákvæðisins.

2.

Með tölvubréfi, dags. 21. janúar 2022, kom fram af hálfu Forlagsins að félagið auglýsti nú útsölu á bókum og að Forlagið seldi bækur allra útgefenda. Tiltekið var að á öllum útgáfubókum Forlagsins kæmi fram fyrra verð líkt og reglur kvæðu á um. Þetta hafi þurft að setja inn handvirkt þar sem nýja tölvu- og vefumsjónarkerfi félagsins sé ekki enn með þennan sjálfvirka möguleika. Þess hafi þó verið gætt að setja inn fyrra verð áður en útsalan hafi farið í loftið.

Þá sé verið að setja inn handvirkt fyrra verð annarra útgefenda og það ætti að vera komið inn á flestar ef ekki allar bækur. Þetta hafi verið komið á flesta eða alla titla annarra útgefenda fyrir útsöluupphaf en eitthvað gæti hafa skolast til og búið sé eða verið sé að ljúka við að setja inn



fyrri verð. Vonir standi til þess að hægt verði að hafa fyrirkomulagið sjálfvirkt en ekki handvirkt fyrr en síðar.

3.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 22. febrúar 2022, með tilvísun í fyrri samskipti og svarbréf Forlagsins, tiltók stofnunin að þegar verðlækkun væri auglýst þá yrði að gæta þess að greinilegt væri með verðmerkingum hvert hið upprunalega verð vörunnar hefði verið. Í því fælist að fyrri verð væru þyrfti að birtast hvar sem umrædd verðlækkun væri kynnt, með skýrum og greinargóðum hætti. Framangreint ætti jafnt við um yfirlitssíðu þar sem auglýst væri útsala á vörum sem og þegar einstök vara væri valin. Var Forlaginu gefinn kostur á að koma með frekari skýringar og athugasemdir annars yrði litið svo á að gagnaöflun málsins væri lokið og málið tekið til ákvörðunar stofnunarinnar.

4.

Í bréfi Forlagsins, dags. 9. mars 2022, kom fram að félagið ítrekaði að við allar útgáfubækur Forlagsins hefði fyrri verð komið fram með feitletrun og samskonar upplýsingar hefðu verið fylltar inn fyrir bækur annarra útgefenda sem voru á útsölu en það hefði tekið lengri tíma en hafi líklegast verið komið inn þann 18. janúar 2022. Vakin sé athygli á að hver bók og titill geti verið til í mörgum formum s.s. innbundin, í kilju, rafbók og sem hljóðbók. Sé um slíkt að ræða þá standi „*Verð frá xxx*“ enda um mörg form sama verks að ræða. Slíka birtingu megja sjá víða t.d. á Amazon. Gott væri að fá leiðbeiningar frá Neytendastofu ef stofnunin hafi athugasemdir við fyrirkomulagið. Þá virðist af einu skjáskotanna sem um bók hafi verið að ræða sem ekki hafi verið á útsölu. Áréttað sé að allt hafi verið birt, verð fyrir og verð eftir á öllum bókum. Þá standi til að gera framangreint með öðrum hætti, þ.e sjálfvirkt við uppfærslu á síðunni.

5.

Í bréfi Neytendastofu til Forlagsins, dags. 15. mars 2022, tiltók stofnunin varðandi umfjöllun Forlagsins um að fyrri verð komi allstaðar fram og sé feitletrað, að gæta þyrfti þess með greinilegum hætti með verðmerkingum hvert hið upprunalega verð vörunnar væri allstaðar þar sem verðlækkun væri auglýst. Það þyrfti því að koma fram með skilmerkilegum hætti hvar sem varan væri kynnt með afslætti, hvort heldur sem væri á yfirlitssíðu útsölnunnar þar sem varan birtist jafnt og þegar varan væri valin sérstaklega. Ekki væri því nægilegt að fyrri verðið birtist eingöngu þegar vara er valin sérstaklega. Þá upplýsti stofnunin um að með hliðsjón af því sem áður hefði komið fram af hálfu Neytendastofu og svara Forlagsins að gagnaöflun máls væri lokið hvað varðaði þennan hluta málsins.

Varðandi umfjöllun Forlagsins um skjáskot er fylgdu bréfum stofnunarinnar þar sem m.a. var að finna skjáskot af yfirlitssíðu yfir fjölda bóka, þá hefðu umræddar bækur birst á vefsíðunni þegar ýtt var á flipann „Útsala“. Tiltók stofnunin að af skjáskotunum að dæma væri hvergi tiltekið hvert fyrri verðið sé á bókunum, en einungis eitt verð væri sýnilegt undir hverri vöru. Þannig kæmi fyrri verðið ekki fram fyrr en að einstök bók væri valin en þá birtist það neðarlega á vefsíðunni og ekki samhliða verðinu sem birtist í valglugga þar sem m.a. er hægt að bæta við



fjöldi bóka eða jafnvel mismunandi tegundir bóka eru í boði á mismunandi verðum. Þá lagði stofnunin áherslu á mikilvægi þess að fyrra verð komi skýrt fram þegar vörur eru fáanlegar á mismunandi formi, s.s. sem kilja, innbundin bók, rafbók eða hljóðbók, og að verðmerkingin sýni með óbyggjandi hætti hvaða verð gildi um hverja tegund og hvort afsláttur sé og þá hvert sé fyrra verð vörunnar.

Var Forlaginu bent á að teldi það tilefni til nánari athugasemda í ljósi framangreindra skýringa þyrftu þær að berast innan tveggja vikna en að öðrum kosti yrði litið svo á að gagnaöflun máls væri lokið og málið tekið til ákvörðunar á grundvelli fyrirbyggjandi gagna.

6.

Í svarbréfi Forlagsins, dags. 31. mars 2022, var ítrekað að fyrra verð hafi verið inni á öllum útsölubókum útgefnum af Forlaginu við upphaf útsölu sem hafi verið um 60% útsölubóka. Það hafi tekið um 1-2 daga að klára að setja inn fyrra verð inn á bækur annarra útgefenda vegna COVID veikinda. Varðandi verðmerkingar á yfirlitssíðum þar sem margar bækur birtast þá sé það svo að einstakir titlar eigi sér eitt vöruspjald/birtingu á heimasíðunni enda kaupi fólk iðulega mismunandi form bóka s.s. kilju, innbundna bók, hljóðbók eða rafbók og í mörgum tilvikum geti sami titill átt sér jafnvel fjögur form og þá jafnvel fjögur mismunandi verð eftir formi. Þau form birtist á sömu vörusíðu og verð hvers forms fyrir sig skilmerkilega birt. Þá birtist ávallt lægsta verðið á yfirlitssíðunni og tiltekið sé þá „verð frá“. Forlagið bendi á að ef notandi fari inn á vörusíðu bókarinnar þá megi sjá skilmerkilega verð hvers forms fyrir sig en framsetning þessi sé með sama hætti og á öllum stærstu bókasöluvefjum heims.

Í tilviki útsölnunnar eftir jól þá hafi orðið til yfirlitssíða fyrir útsöluna og viðhöfð sama verðregla, þ.e.a.s. ódýrasta formið hafi verið birt á yfirlitssíðunni. Ef farið hafi svo verið inn á vöruna sjálfa þá hafi mátt sjá útsöluverðið og sömuleiðis feitletrað „Verð áður“. Þá ítreki Forlagið enn og aftur að fram hafi komið „Verð frá“ en ekki bara „Verð“. Sé það mat Neytendastofu að feitletrað fyrra verð í sérstakri línu vörusíðunnar á áberandi stað sé ekki nægjanlegt þá sé hægt að bæta úr því og það gert skilmerkilegra en gott væri að fá upplýsingar um hvað „skilmerkilegt“ þýði því félagið upplífi að þetta kunni að byggja á persónulegu mati fremur en skilgreiningum eða lögum og reglum sem félagið hafi ekki séð. Félagið telji sig hafa birt fyrra verð greinilega líkt og bréf Neytendastofu kveði á um.

Forlaginu sé hinsvegar óljóst hvernig það eigi að bregðast við því að hætta að birta ódýrasta formið á yfirlitssíðum auk þess sem félagið átti sig ekki á því hvað vandamálið sé og óski því eftir frekari leiðbeiningum um hið raunverulega vandamál svo hægt sé að bregðast við því. Félagið hafi reynt að fara eftir því sem stærstu söluaðilar bóka geri þegar komi að verðbirtingum.

Félagið tiltaki að stofnuninni megi vera það full ljóst að hér sé enginn ásetningur á ferðinni en öll verð séu útsöluverð, öll fyrri verð hafi verið birt með örfáum undantekningum í örfáar klukkustundir vegna veikinda starfsmanna og það hafi verið undantekningartilvik þar sem það hafi dregist að koma því inn. Ávallt standi á yfirlitssíðum félagsins lægsta fáanlega verð



tiltekinnar vöru og það sé sérstaklega orðað „Verð frá“ svo ljóst megi vera að bókin sé á fleiri en einu verði eftir formi.

7.

Með tölvubréfi Neytendastofu, dags. 2. maí 2022, var Forlagið upplýst um að gagnaöflun máls teldist lokið og málið yrði tekið til ákvörðunar á grundvelli fyrirbyggjandi gagna.

II.

Niðurstaða

1.

Mál þetta var tekið upp í eftirfylgni vegna fyrri mála sem hafa verið til meðferðar hjá Neytendastofu og varða skort á því að birta fyrra verð útsöluvara. Með ákvörðun, dags. 13. maí 2020, komst stofnunin komst að þeirri niðurstöðu að Forlagið hefði brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr. og 11. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005 með því að tilgreina ekki fyrra verð útsöluvara.

Í svörum Forlagsins hefur komið fram að fyrra verð hafi verið tiltekið á öllum bókum Forlagsins við upphaf útsölu eða um 60% útsölubóka en það hafi verið gert handvirk. Lengri tíma hefði tekið að setja inn fyrra verð á bækur annarra útgefenda en það hafi verið komið inn nokkrum dögum síðar. Félagið benti á að hver bók og titill geti verið til á mismunandi formi og því á mismunandi verðum en sé um slíkt að ræða þá standi „verð frá“ enda sé þá um mörg form sama verks að ræða. Þá kom fram varðandi yfirlitssíður að þar birtist ávallt lægsta verðið og tiltekið sé „verð frá“. Ef farið sé inn á vörusíðu bókarinnar þá megi sjá skilmerkilega verð hvers forms fyrir sig en framsetning þessi sé með sama hætti og á öllum stærstu bókasöluvefjum heims.

2.

Í lögum nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, er fjallað um það hvaða viðskiptahætti skuli viðurkenna og hverja ekki. 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.

Ákvæði 1. mgr. 8. gr. laganna sem er í III. kafla þeirra 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, skv. umfjöllun í greinargerð, 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. laganna 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. Í erindi Neytendastofu var vísað til d. liðar 1. mgr. 9. gr. laganna þar sem segir að átt sé við rangar upplýsingar um:

„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.“

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.

3.

Í gögnum málsins var að finna skjámyndir sem sýndu bæði yfirlitssíður yfir útsölubækur sem og síður einstakra útsöluvara. Af skjámyndunum má sjá að á yfirlitssíðu sem bar yfirskriftina „útsala“ var eingöngu tilgreint eitt verð undir hverri vöru annaðhvort merkt „verð“ eða „verð frá“ sem gefur til kynna hvort varan sé í boði á einu eða fleiri formum. Samkvæmt skýringum Forlagsins er á yfirlitssíðunni eingöngu tilgreint ódýrasta verð vörunnar. Sé varan eingöngu til á einu formi er afsláttarverð hennar tilgreint á yfirlitssíðu en fyrra verðið kemur ekki fram fyrir en að einstök bók er valin. Þegar einstök bók hefur verið valin er fyrra verðs getið neðarlega á síðunni á eftir umfjöllun um bókina og því ekki samhliða endanlegu verði. Í tilvikum þar sem vörur voru fáanlegar á mismunandi formi, s.s. sem kilja, innbundin bók, rafbók og/eða hljóðbók, var á yfirlitssíðu tiltekið lægsta verð hennar, líkt og áður hefur komið fram, og ekki unnt að sjá af því hvort þar væri um að ræða almennt verð eða lækkað verð. Þegar bókin hefur verið valin er og fram koma verð á hverju formi er ekki að sjá hvort öll form hennar væru á lækkuðu verði enda fyrra verð tilgreint neðar á síðunni og ekki í tengslum við endanlegt söluverð.



Á seljanda hvílir afdráttarlaus skylda að birta hið upprunalega verð vöru en í þeirri skyldu felst að upplýsingarnar þurfa að koma fram með skilmerkilegum hætti hvar sem varan er kynnt með afslætti, hvort heldur sem er á yfirlitssíðu útsölnunnar eða þegar varan er valin sérstaklega. Að mati stofnunarinnar getur framsetning Forlagsins á fyrra verði á vefsíðu sinni ekki talist í samræmi við fyrrgreinda kröfu laganna. Þrátt fyrir að fyrra verð sé tilgreint í breiðu lettri á síðu hvernar bókar er það ekki sett fram í tengslum við afsláttarverð. Þá er fyrra verðs ekki getið samhliða afsláttarverði á yfirlitssíðu og líkt og fram kom við meðferð málsins skorti fyrra verð með öllu á nokkrum bókum þegar meðferð málsins hófs þrátt fyrir fyrri ákvarðanir Neytendastofu gagnvart Forlaginu um sama efni. Í ljósi þessa telur Neytendastofa að Forlagið hafi með þessari framsetningu gefið villandi upplýsingar um verðhagræði. Ennfremur telur stofnunin að þessir viðskiptahættir séu til þess fallnir að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda. Forlagið hefur því með þessari háttsemi brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr., d. liðar 1. mgr. 9. gr. og 11. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005.

Neytendastofa telur rétt með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005 að banna Forlaginu ehf. að viðhafa ofangreinda viðskiptahætti.

Samkvæmt a. og b. 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 heimildir laga. Með vísan til alls framangreinds og að teknu tilliti til skýringa fyrirtækisins, fyrri ákvörðunar og að teknu tilliti til meðalhöfs- og jafnræðisreglu stjórnsýslulaga telur Neytendastofa rétt að leggja á Forlagið, stjórnvaldssekt að fjárhæð 250.000 kr. (tvö hundruð og fimmtíu þúsund krónur). Sektina skal greiða í ríkissjóð eigi síðar en þremur mánuðum frá dagsetningu ákvörðunar þessarar.

III.

Ákvörðunarorð:

„Forlagið ehf., Bræðraborgarstíg 7, 101 Reykjavík, hefur með kynningu um lækkað verð án þess tilgreina fyrra verð með skýrum hætti, brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr., d. liðar 1. mgr. 9. gr. og 11. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Með vísan til 2. mgr. 21. gr. c. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, er Forlaginu ehf. bannað að viðhafa framangreinda viðskiptahætti.



Með heimild í a. og b. liðum 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, er Forlaginu ehf. gert að greiða stjórnvaldssekt að fjárhæð 250.000 kr. (tvö hundruð og fimmtíu þúsund krónur) vegna brotsins. Sektina skal greiða í ríkissjóð innan þriggja mánaða frá dagsetningu ákvörðunarinnar.“

Neytendastofa, 4. júlí 2022

Þórunn Anna Árnadóttir
forstjóri

Matthildur Sveinsdóttir