



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 19/2016

**Ákvörðun um sektir vegna vanrækslu Kátra hvutta hundasnyrtistofu
að fara að fyrirmælum Neytendastofu um verðupplýsingar**

I.

Málsmeðferð

1.

Hinn 9. nóvember 2015 kom starfsmaður Neytendastofu í verslun Kátra hvutta hundasnyrtistofu, sem rekin er af Stefaníu Sunnu Ragnarsdóttur, í þeim tilgangi að skoða ástand verðmerkinga. Verðmerkingar voru skoðaðar með tilliti til ákvæða 17. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, sem kveða á um það að fyrirtækjum sem selja vöru eða þjónustu beri að verðmerkja vöru sína og þjónustu og sýna það á áberandi hátt á sölustaðnum, sem og ákvæða reglna nr. 536/2011, um verðmerkingar og einingarverð við sölu á vörum. Samkvæmt reglunum skal verðmerking vera skýr, aðgengileg og greinileg svo augljóst sé til hvaða vöru hún vísar.

Niðurstöður skoðunarinnar voru þær að á sölustað Kátra hvutta var hvorki sýnileg verðskrá yfir alla framboðna þjónustu né yfir helstu þjónustuliði.

Starfsmaður Kátra hvutta kvittaði fyrir komu starfsmanns Neytendastofu og þeim athugasemdum sem gerðar voru. Í lok skoðunar skildi starfsmaður Neytendastofu eftir bréf í versluninni þess efnis að skoðunin hefði farið fram og að Neytendastofa kæmi til með að senda fyrirtækinu bréf þar sem gerð yrði nánari grein fyrir ástandi verðmerkinga. Í bréfinu var jafnframt gerð grein fyrir þeim helstu ákvæðum laga og reglna sem um verðmerkingar gilda.

Neytendastofu barst tölvubréf frá Kátum hvuttum hinn 1. nóvember 2015 þar sem fram kom að búið væri að setja upp verðlista á sölustað.

Samhliða skoðun í verslun Kátra hvutta skoðaði Neytendastofa Facebook-síðu félagsins með tilliti til sömu laga hvað verðupplýsingar varðar en einnig á grundvelli laga nr. 30/2002, um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu. Niðurstöðu þeirrar skoðunar voru þær að gerðar voru athugasemdir við að verðupplýsingar væri ekki að finna á síðunni eins og f. liður 1. mgr.



10. gr. laga nr. 57/2005 geri kröfu um auk þess sem skorti upplýsingar um þjónustuveitanda, sbr. 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002.

Með bréfi Neytendastofu til Kátra hvutta, dags. 11. nóvember 2015, greindi stofnunin fyrirtækinu frá niðurstöðum skoðunarinnar og gerði grein fyrir þeim lögum og reglum sem í gildi eru um verðmerkingar. Þá var þeim eindregnu fyrirmælum beint til fyrirtækisins að koma verðmerkingum í viðunandi horf.

2.

Hinn 8. desember 2015 var framkvæmd önnur skoðun hjá Kátum hvuttum, sem fram fór með sama hætti og fyrri skoðun. Niðurstöður skoðunarinnar voru þær að verðskrá var sýnileg og því ekki gerðar athugasemdir við verðmerkingar. Við skoðun á Facebook-síðu félagsins mátti sjá að engar lagfæringar höfðu verið gerðar á síðunni.

Með bréfi Neytendastofu til Kára hvutta, dags. 25. janúar 2016, greindi stofnunin fyrirtækinu frá niðurstöðum skoðunarinnar. Var fyrirtækinu gefinn kostur á að koma að skýringum og athugasemdum í málinu áður en tekin yrði ákvörðun á grundvelli IX. kafla laga nr. 57/2005.

Svar barst Neytendastofu með tölvubréfi, dags. 3. febrúar 2016, þar sem óskað var nánari leiðbeininga um það hvaða upplýsingar þjónustuveitandi þurfi að birta um sjálfan sig. Tölvubréfinu var svarað með tölvubréfi Neytendastofu, dags. sama dag, þar sem gerð var grein fyrir skyldum þjónustuveitanda skv. 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002.

Við skoðun Neytendastofu á Facebook-síðu Kátra hvutta þann 3. mars 2016 kom í ljós að búið var að bæta úr upplýsingum um þjónustuveitanda en enn skorti verðupplýsingar á síðuna. Með bréfi Neytendastofu, dags. 3. mars 2016, var ítrekuð krafa um að verðupplýsingum yrði bætt á síðuna að viðlögðum sektum.

Ekkert svar barst og við skoðanir Neytendastofu á vefsíðunni þann 28. apríl og 23. maí 2016 var ekki að sjá að gerðar höfðu verið viðeigandi umbætur á síðunni.

II.

Niðurstaða

Í máli þessu hefur Neytendastofa gert athugasemdir við verðmerkingar á sölustað Kátra hvutta hundasnyrtistofu auk þess sem stofnunin gerði athugasemdir við að verðupplýsingar og upplýsingar um þjónustuveitanda skorti á Facebook-síðu Kátra hvutta. Bætt hefur verið úr ástandi verðmerkinga á sölustað auk þess sem upplýsingum um þjónustuveitanda hefur verið komið í viðunandi horf á Facebook-síðu hundasnyrtistofunnar. Kátir hvuttar hafa þó ekki orðið við því að birta verðupplýsingar á Facebook-síðu sinni.



Í bréfum Neytendastofu hefur verið vakin athygli Káttra hvutta á ákvæðum laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, einkum f. liðar 1. mgr. 10. gr. þeirra.

Í 5. gr. laga nr. 57/2005 er lagt almennt bann við óréttmætum viðskiptaháttum. Hvað telst til óréttmætra viðskiptahátta er samkvæmt ákvæðinu nánar tilgreint í III.-V. kafla laganna.

Í 10. gr. laganna, sem er í III. kafla þeirra, eru tiltaldar þær upplýsingar sem fyrirtæki skulu veita upplýsingar um í auglýsingum eða öðrum slíkum viðskiptaaðferðum. Samkvæmt f. lið 1. mgr. 10. gr. skal þjónustuveitandi, sem auglýsir tiltekna þjónustu, veita upplýsingar um endanlegt verð.

Ákvæði 10. gr. tekur ekki aðeins til auglýsinga í þröngri merkingu heldur einnig til annarra svipaðra viðskiptaaðferða og því telur Neytendastofa ákvæðið jafnt taka til vefsíðu sem seljandi heldur úti auk Facebook-síðu þar sem hann kemur á framfæri við neytendur upplýsingum um þá vöru sem hann seldur eða þjónustu sem hann býður. Kátum hvuttum ber því skv. ofangreindu að birta verðupplýsingar um þjónustu sína á Facebook-síðu sem hundasnyrtistofan heldur úti.

Í 23. laga nr. 57/2005 segir:

„Ef ekki er farið að ákvörðun sem tekin hefur verið samkvæmt þessum lögum getur Neytendastofa ákveðið að sá eða þeir sem ákvörðunin beinist gegn greiði dagsektir þar til farið verður að henni. Ákvörðun um dagsektir skal tilkynnt bréflaga á sannanlegan hátt þeim sem hún beinist að.“

Í máli þessu liggur fyrir að Kátir hvuttar hafa bætt úr verðmerkingum á sölustað og bætt upplýsingar um þjónustuveitanda á Facebook-síðu sinni en ekki hafa verið gerðar nauðsynlegar umbætur á verðupplýsingum á Facebook-síðunni þrátt fyrir ítrekanir Neytendastofu. Að því virtu telur Neytendastofa að nauðsynlegt sé að beita viðurlögum samkvæmt 23. gr. laga nr. 57/2005 til að tryggja eðlilega viðskiptahætti.

Með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005 beinir Neytendastofa þeim fyrirmælum til Stefaníu Sunnu Ragnarsdóttur að koma verðupplýsingum á Facebook-síðu Káttra hvutta hundasnyrtistofu í viðunandi horf. Verði það ekki gert innan fjórtán daga frá dagsetningu ákvörðunar þessarar þykir Neytendastofu hæfilegt, að teknu tilliti til meðalhófsreglu stjórnsluréttarins og jafnræðis við sektir í öðrum sambærilegum málum, að leggja á Stefaníu Sunnu Ragnarsdóttur dagsektir að fjárhæð 20.000 kr. (tuttugþúsundkrónur) á dag þar til farið hefur verið að ákvörðun þessari.



III.

Ákvörðunarorð:

„Stefanía Sunna Ragnarsdóttir, Grundarhúsum 22, Reykjavík, rekstraraðili Kátra hvutta hundasnyrtistofu, hefur brotið gegn f. lið 1. mgr. 10. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, með því að birta ekki verðupplýsingar á Facebook-síðu Kátra hvutta hundasnyrtistofu.

Stefanía Sunna Ragnarsdóttir skal innan fjórtán daga frá dagsetningu þessarar ákvörðunar gera viðeigandi úrbætur á Facebook-síðunni. Verði það ekki gert innan tilskilins tíma skal hún greiða dagsektir að fjárhæð 20.000 kr. (tuttugþúsundkrónur) á dag þar til farið hefur verið að ákvörðun Neytendastofu.“

Neytendastofa, 23. maí 2016

Tryggvi Axelsson
Forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir