



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 22/2010

## **Ákvörðun um sektir vegna vanrækslu Hagkaups að fara að tilmælum Neytendastofu um verðmerkingar í verslunum Hagkaups, Litlatúni og Holtagörðum**

### **I.**

#### **Málsmeðferð**

##### **1.**

Starfsmaður Neytendastofu kom í verslanir Hagkaups að Litlatúni, þann 6. nóvember 2009, og Holtagörðum, þann 12. nóvember 2009, í þeim tilgangi að skoða ástand verðmerkinga í verslununum. Verðmerkingar voru skoðaðar með tilliti til ákvæða 17. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, sem kveður 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 um verðmerkingar og aðrar verðupplýsingar, nr. 725/2008. Samkvæmt reglunum skulu verðmerking vera skýr, aðgengileg og greinileg svo augljóst sé til hvaða vöru hún vísar. Skoðunin fer þannig fram að starfsmaður kannar almennt ástand verðmerkinga, þ.e. hvort vörur séu verðmerktar, í versluninni almennt og sérstaklega í grænmetiskæli. Þá eru valdar af handahófi 50 vörur og athugað hvort þær séu verðmerktar og hvort hilluverðmerking samræmist við verð á kassa. Niðurstöður skoðunarinnar fyrir Litlatún voru þær að ekki voru gerðar athugasemdir við ástand verðmerkinga í grænmetiskæli en gerðar voru athugasemdir við sex vörur af þeim 50 sem valdar voru af handahófi. Niðurstöður skoðunarinnar fyrir Holtagarða voru þær að ekki voru gerðar athugasemdir við ástand verðmerkinga í grænmetiskæli en gerðar voru athugasemdir við tólf vörur af þeim 50 sem valdar voru af handahófi.

Starfsmaður í hvorri verslun kvittuðu fyrir komu Neytendastofu og þeirra athugasemda sem gerðar voru. Í lok skoðunarinnar skildi starfsmaður Neytendastofu eftir bréf í verslununum þess efnis að skoðunin hefði farið fram og að Neytendastofa myndi senda fyrirtækinu bréf þar sem gerð yrði nánari grein fyrir ástandi verðmerkinga.

Með bréfi Neytendastofu til Hagkaups, dags. 18. nóvember 2009, greindi stofnunin frá niðurstöðum skoðana í öllum verslunum Hagkaups á höfuðborgarsvæðinu og gerði grein fyrir



þeim ákvæðum sem í gildi eru um verðmerkingar. Þá var þeim eindregnu tilmælum beint til fyrirtækisins að koma verðmerkingum í viðunandi horf.

## 2.

Hinn 25. janúar 2010 var framkvæmd önnur skoðun í verslun Hagkaups Holtagörðum sem fór fram með sama hætti og fyrri skoðun. Niðurstöður skoðunarinnar voru þær að sem fyrr voru ekki gerðar athugasemdir við ástand verðmerkinga í grænmetiskæli en gerðar athugasemdir við átta vörur af þeim 50 sem valdar voru af handahófi. Hinn 26. janúar 2010 var framkvæmd önnur skoðun í verslun Hagkaups Litlatúni sem einnig fór fram með sama hætti og fyrri skoðun. Niðurstöður skoðunarinnar voru þær að sem fyrr voru ekki gerðar athugasemdir við ástand verðmerkinga í grænmetiskæli en gerðar athugasemdir við tíu vörur af þeim 50 sem valdar voru af handahófi. Starfsmaður hvorrar verslunar kvittuðu fyrir komu Neytendastofu og þeirra athugasemda sem gerðar voru.

Með bréfi Neytendastofu til Hagkaups, dags. 12. febrúar 2010, greindi stofnunin fyrirtækinu frá niðurstöðum skoðana í öllum verslunum Hagkaups á höfuðborgarsvæðinu auk þess sem gerð var grein fyrir þeim ákvæðum sem gilda um verðmerkingar.

Í bréfi Neytendastofu til Hagkaups dags. 18. febrúar 2010, kom fram að stofnunin teldi fyrirtækið ekki hafa gert viðeigandi lagfæringar á ástandi verðmerkinga í verslunum Hagkaups að Litlatúni og Holtagörðum. Var fyrirtækinu gefinn kostur á að koma að skýringum eða athugasemdum áður en tekin yrði ákvörðun um framhald málsins á grundvelli IX. kafla laga nr. 57/2005.

## 3.

Svar barst með tölvubréfi, dags. 2. mars 2010, þar sem fram kemur að fyrirtækið hafi undanfarið lent í fleiri verðbreytingum en eðlilegt þyki sökum þróunar gengis og verðbreytinga frá birgjum. Einnig hafi starfsmenn verslananna orðið varir við að hillumiðar hverfi úr hillum á óútskýranlegan máta og gruni Hagkaup helst að einhverjir viðskiptavinir sjái tilgang í því að færa miða eða fjarlægja þá. Helming þeirra athugasemda sem gerðar voru við verðmerkingar í Holtagörðum megi líklega útskýra með þessum hætti.

Hagkaup haldi úti stöðugildum í flestum verslunum sem hafi það eina verkefni að skipta um verðmiða og yfirfara verslanir svo allt sé á þann veg sem eigi að vera. Því sé það svekkjandi að Litlatún þar sem einn starfsmaður sinni alfarið þessu hlutverki, skuli koma jafn illa út úr síðustu skoðun.

Hagkaup hafi lagt mikið á sig undanfarið til að verðmerkingar séu í viðunandi ástandi fyrir viðskiptavinum. Niðurstöður skoðana Neytendastofu séu hins vegar skýrar og því verði fyrirtækið



að gera betur. Um leið og fyrirtækinu voru birtar niðurstöður síðustu skoðunar hafi það yfirfarið alla miða og merkingar og sé þess vænst að því ljúki fljótlega.

Að lokum segir að Hagkaup stefni að því að gera betur. Fyrirtækið sé ánægt með eftirlitið og þakki tækifærið til að tjá sig um málið.

## II. Niðurstaða

Í máli þessu sinni Hagkaup ekki tilmælum Neytendastofu um að koma verðmerkingum í verslunum sínum að Litlatúni og Holtagörðum í viðunandi horf. Af hálfu Hagkaups hefur verið á það bent að haldið sé úti stöðugildum sem hafi það eina verkefni að gæta að verðmerkingum og með því vilji fyrirtækið að verðmerkingar séu í sem bestu ástandi. Starfsmenn verslana hafi orðið varir við að hillumerkingar hverfi og virðist vera sem einhverjir viðskiptavinir sjái sér tilgang í að færa þær til eða fjarlægja með öllu.

Ákvæði 17. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu er svohljóðandi:

*„Fyrirtæki, sem selur vörur eða þjónustu til neytenda, skal merkja vöru sína og þjónustu með verði eða sýna það á svo áberandi hátt á sölustaðnum að auðvelt sé fyrir neytendur að sjá það. Neytendastofa getur sett nánari ákvæði um verðmerkingar með opinberri tilkynningu.“*

Samkvæmt ákvæðinu ber söluaðilum ávallt að gefa upp verð á vörum og þjónustu. Á grundvelli heimildar ákvæðisins, sem og ákvæðis 18. gr. sömu laga, sem snýr að heimild Neytendastofu til að gefa fyrirtækjum sérstök fyrirmæli um að gera ráðstafanir til að auðvelda viðskiptavinum að meta verð og gæði, hefur Neytendastofa sett reglur nr. 725/2008, um verðmerkingar og aðrar verðupplýsingar.

Um verðmerkingar á vörum segir í 1. mgr. 4. gr. verðmerkingareglanna:

*„Gefa skal upp verð á hverri pakkningu eða sölueiningu. Verðið skal setja á vöruna sjálfa, á viðfestan miða eða á umbúðirnar. Einnig er heimilt að verðmerkja vöru með hillumerki, skilti eða verðlista enda uppfylli slíkar verðmerkingar skilyrði 3. gr. þessara reglna.“*

Ákvæði 2. og 3. mgr. 3. gr. reglnanna er svohljóðandi:



*„Verðmerkingin skal vera skýr, aðgengileg og greinileg svo augljóst sé til hvaða vöru eða þjónustu verðmerkingin vísar.*

*Hillumerkingar sem uppfylla lágmarksskilyrði staðals ÍST 81:1997 teljast vera í samræmi við reglur þessar.“*

Samkvæmt framangreindum ákvæðum ber Hagkaup að vermerkja allar söluvörur sýnar og skulu þær vera réttar. Í máli þessu voru niðurstöður tveggja skoðana á ástandi verðmerkinga í verslun Hagkaups Litlatúni þær að gerðar voru athugasemdir við verðmerkingar á annars vegar sex og hins vegar tíu vörum að þeim 50 sem valdar eru af handahófi. Niðurstöður skoðananna tveggja í verslun Hagkaups Holtagörðum voru þær að gerðar voru athugasemdir við annars vegar tólf og hins vegar átta af þeim 50 vörum sem valdar eru af handahófi. Slíkt telur Neytendastofa óviðunandi og brjóta gegn framangreindum ákvæðum laga nr. 57/2005 og verðmerkingareglna. Eftir fyrri skoðun Neytendastofu var þeim tilmælum beint til Hagkaups að koma verðmerkingum í viðunandi horf. Það var ekki gert í versluninum tveimur og því telur Neytendastofa nauðsynlegt að beita þeim úrræðum sem lög nr. 57/2005 heimila. Sú mótbára Hagkaups að verðmerkingar hverfi af hillum verslunarinnar af völdum viðskiptavina er að mati Neytendastofu ófullnægjandi. Samkvæmt framangreindum ákvæðum laga nr. 57/2005 og verðmerkingareglna er það á ábyrgð verslunar að sjá til þess að allar vörur séu verðmerktar. Veitt er heimild til þess að merkja vörur með hillumerkingu en reynist það ekki mögulegt verður verslun að verðmerkja hverja vöru sérstaklega.

Ákvæði 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005 segir:

*„Neytendastofa getur lagt stjórnvaldssektir á fyrirtæki sem brjóta gegn:*

*[...]*

*b. stjórnvaldsreglum og ákvörðun Neytendastofu gegn viðskiptaháttum sem brjóta í bága við ákvæði II.-VIII. kafla [...]*

*c. reglum og fyrirmælum Neytendastofu um ráðstafanir til að auðvelda viðskiptavinum að meta verð og gæði, sbr. 18. gr.“*

Með vísan til alls framangreinds og þeirra fjölda athugasemda sem gerðar voru við verðmerkingar í verslun Hagkaups Litlatúni og Holtagörðum þykir Neytendastofu hæfilegt að leggja á Hagkaup stjórnvaldssekt að fjárhæð 350.000 kr. fyrir hvora verslun. Hagkaup er því gert að greiða 700.000 kr. (sjöhundruðþúsundkrónur) í stjórnvaldssekt. Sektina skal greiða í ríkissjóð eigi síðar en þremur mánuðum frá dagsetningu ákvörðunar þessarar.



### III. Ákvörðunarorð:

„Hagkaup, Holtagörðum, Reykjavík, rekstaraðili verslana Hagkaups Litlatúni og Holtagörðum, hefur brotið gegn ákvæði 17. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, sem og ákvæðum 3. og 4. gr. reglna nr. 725/2008, um verðmerkingar og aðrar verðupplýsingar, með óviðunandi verðmerkingum í versluninni. Þá hefur fyrirtækið ekki farið að tilmælum Neytendastofu þess efnis að koma verðmerkingum sínum í viðunandi horf.

Með heimild í b. og c. lið 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, leggur Neytendastofa stjórnvaldssekt á Hagkaup að fjárhæð kr. 700.000 (sjöhundruðþúsundkrónur). Sektina skal greiða í ríkissjóð eigi síðar en þremur mánuðum frá dagsetningu ákvörðunar þessarar.“

Neytendastofa, 30. apríl 2010

Tryggvi Axelsson  
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir