

## ÚRSKURÐUR ÁFRÝJUNARNEFNDAR NEYTENDAMÁLA

---

### MÁL NR. 2/2014

Kæra Eðalvara ehf. á grundvelli 4. mgr. 9. gr. stjórnarsýslulaga nr. 37/1993 vegna ætlaðra tafa á afgreiðslu máls hjá Neytendastofu.

1. Þann 22. apríl 2014 er tekið fyrir mál áfrýjunarnefndar neytendamála nr. 2/2014: Kæra Eðalvara ehf. á grundvelli 4. mgr. 9. gr. stjórnarsýslulaga vegna ætlaðra tafa á afgreiðslu máls fyrirtækisins hjá Neytendastofu. Í málinu úrskurða Hildur Dungal, Egill Heiðar Gíslason og Halldóra Þorsteinsdóttir.
2. Kæruheimild er í 4. mgr. 9. gr. stjórnarsýslulaga, sbr. 2. mgr. 4. gr. laga um Neytendastofu og talsmann neytenda nr. 62/2005, sbr. 4. mgr. 4. gr. laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu nr. 57/2005.

### MÁLAVEXTIR

3. Forsaga málsins er sú að í ákvörðun Neytendastofu 27. mars 2007 (8/2007) komst stofnunin að þeirri niðurstöðu að Eggert Kristjánsson hf. hefði með notkun umbúða utan um Rautt Royal ginseng brotið gegn þágildandi ákvæðum 5. og 12. gr. laga nr. 57/2005. Að mati Neytendastofu voru umbúðirnar svo líkar umbúðum kæranda að mjög mikil hættu væri á ruglingi þannig að neytendur gætu álitnið að um sömu vöru eða jafnvel sama framleiðanda væri að ræða. Var Eggerti Kristjánssyni hf. bannað að nota umræddar umbúðir. Eftir birtingu ákvörðunarinnar mun Eggert Kristjánsson hf. hafa breytt útliti umbúðanna.
4. Með tölvubréfi til Neytendastofu, dags. 1. febrúar 2010, kvartaði kærandi yfir því að Eggert Kristjánsson hf. hefði sniðgengið framangreinda ákvörðun með auglýsingum fyrir svokallað Rautt kóreskt ginseng. Laut kvörtunin m.a. að því að í sjónvarpsauglýsingum fyrirtækisins væri líkt eftir auglýsingum kæranda á Rauðu Eðal ginsengi, auk þess sem breytingar Eggerts Kristjánssonar hf. á vörunni væru ekki nægjanlegar. Neytendastofa komst í kjölfarið að þeirri niðurstöðu að ekki væri ástæða til aðgerða vegna markaðssetningar Eggerts Kristjánssonar hf. á Rauðu kóresku ginsengi. Þeirri ákvörðun skaut kærandi til áfrýjunarnefndar neytendamála og með úrskurði hennar 31. janúar 2011 (12/2010) var ákvörðunin felld úr gildi að hluta. Nánar tiltekið var sá hluti ákvörðunarinnar er varðaði umbúðir Eggerts Kristjánssonar hf. utan um Rautt kóreskt ginseng felldur úr gildi og vísað til nýrrar meðferðar og ákvörðunar hjá Neytendastofu. Var í því sambandi tekið fram að á áfrýjunarstigi hefði rekstur málsins að verulegu marki lotið að umbúðum Eggerts Kristjánssonar ehf. og meintri líkingu þeirra og umbúða kæranda. Aðilar hefðu fært fram röksemdir sem að þessu lytu og ný gögn komið fram

sem ekki hefðu legið fyrir við meðferð málsins hjá Neytendastofu. Í ljósi atvika málsins og rannsóknarreglu stjórnisýsluréttar, sbr. 10. gr. stjórnisýslulaga nr. 37/1993, yrði að taka þennan lið kvörtunar kæranda til frekari athugunar, afla nánari upplýsinga um núverandi umbúðir og sjónarmið aðila, og taka rökstudda afstöðu til þessa liðar í kvörtun kæranda.

5. Í samræmi við áðurgreint tók Neytendastofa til frekari rannsóknar ætluð brot Eggerts Kristjánssonar hf. á ákvæðum laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu nr. 57/2005. Lauk rannsókn málsins með ákvörðun stofnunarinnar 31. október 2012 nr. 44/2012, þar sem aftur var komist að þeirri niðurstöðu að ekki væri ástæða til aðgerða í málinu. Þá ákvörðun kærði kærandi til áfrýjunarnefndar neytendamála og með úrskurði hennar 12. júní 2013 (sameinuð mál 20/2012 og 22/2012) var hin kærða ákvörðun staðfest að stærstum hluta. Þeim hluta málsins er laut að kvörtun kæranda vegna uppruna Rauðs kóresks ginsengs var þó vísað til nýrrar meðferðar og ákvörðunar Neytendastofu, en í því sambandi vísaði áfrýjunarnefndin til þess að við meðferð málsins hjá Neytendastofu hefði kærandi skýrlega komið á framfæri kvörtun yfir því að umrædd vara væri ekki kóresk og að heiti hennar væri þar með villandi, án þess að Neytendastofa hefði tekið afstöðu til þess umkvörtunarefnis. Yrði því með vísan til rannsóknarreglu stjórnisýsluréttar, sbr. 10. gr. stjórnisýslulaga nr. 37/1993, og eftirlitshlutverks Neytendastofu að vísa málinu til nýrrar meðferðar Neytendastofu.
6. Í gögnum málsins liggur fyrir fjöldi tölvubréfa á milli kæranda og starfsmanna Neytendastofu. Er óþarft að rekja efni þeirra ítarlega, en í flestum þeirra varpar kærandi fram gagnrýni á málsmeðferð stofnunarinnar. Samkvæmt greinargerð Neytendastofu til áfrýjunarnefndar neytendamála hefur stofnunin tilkynnt kæranda að Heilbrigðiseftirlit Reykjavíkur hafi til rannsóknar uppruna Rauðs kóresks ginsengs og stofnunin bíði niðurstöðu þess.

## **RÖKSTUÐNINGUR KÆRANDA OG ATHUGASEMDIR NEYTENDASTOFU**

7. Með tölvubréfi til áfrýjunarnefndar neytendamála, dags 28. janúar 2014, lýsti kærandi því að hann hygðist kæra á grundvelli 4. mgr. 9. gr. stjórnisýslulaga nr. 37/1993 óhæfilegan drátt á meðferð málsins hjá Neytendastofu. Tók kærandi m.a. fram að dráttur málsins hjá Neytendastofu ynni gegn rannsóknarhagsmunum þess. Þá lýsti kærandi því enn fremur yfir að hann myndi fúslega aðstoða Neytendastofu við rannsókn á uppruna Rauðs kóresks ginsengs, m.a. með því að koma henni í samband við opinbera aðila í Kóreu sem geti upplýst málið. Það séu sameiginlegir hagsmunir kæranda og Neytendastofu að málinu verði lokið sómasamlega.
8. Með bréfi, dags. 6. febrúar 2014, óskaði áfrýjunarnefnd neytendamála eftir umsögn Neytendastofu um kærana. Neytendastofa svaraði með greinargerð, dags. 20. febrúar 2014, þar sem þess er krafist að áfrýjunarnefnd neytendamála úrskurði að stofnunin hafi ekki brotið gegn málshraðareglu 4. mgr. 9. gr. stjórnisýslulaga nr. 37/1993. Þar er enn fremur tekið fram að starfsmaður Neytendastofu hafi átt fjölmörg samtöl við kæranda í síma í kjölfar úrskurðar áfrýjunarnefndar. Í þeim hafi m.a. komið fram að málið yrði ekki tekið til meðferðar Neytendastofu á meðan beðið væri niðurstöðu Heilbrigðiseftirlits Reykjavíkur um uppruna

Rauðs kóresks ginsengs. Neytendastofa hafi fengið upplýsingar um að málinu sé lokið af hálfu Heilbrigðiseftirlits Reykjavíkur, en samkvæmt þeim hafi Eggert Kristjánsson hf. lagt fram upprunavottorð vörunnar. Með hliðsjón af því hafi ekki verið gripið til frekari aðgerða af hálfu stofnunarinnar. Kærandi hafi í samtölum verið upplýstur um þetta og að málið verði tekið til meðferðar hjá Neytendastofu, en vegna mikils fjölda fyrirbyggjandi verkefna hafi málsmeðferðin dregist.

9. Samkvæmt 3. mgr. 4. gr. laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu nr. 57/2005 hafi Neytendastofa heimild til að forgangsraða málum. Mörg mál hafi legið fyrir hjá stofnuninni sem hafi komið til meðferðar áður en úrskurður áfrýjunarnefndar hafi borist nefndinni. Auk þess veiti stofnunum ekki forgang erindum sem falli undir sérlög sem öðrum stofnunum sé falið eftirlit fram fyrir önnur mál.
10. Með bréfi áfrýjunarnefndar neytendamála, dags. 25. febrúar 2014, var kæranda gefinn kostur á að gera athugasemdir við greinargerð Neytendastofu. Athugasemdir bárust með tölvubréfi kæranda, dags. 26. mars 2014. Þar er vísað til þess að kærandi hafi átt jákvæð samskipti við starfsmann Neytendastofu, sem hafi ekki séð neitt því til fyrirstöðu að uppruni vöru Eggerts Kristjánssonar hf. yrði kannaður hið fyrsta. Hafi kærandi lofað fullum stuðningi við það. Í greinargerð Neytendastofu komi fram að stofnunin hafi ekki sökum anna komist til að biðja Eggert Kristjánsson hf. um upprunavottorð og engin fyrirheit gefið um hvenær það verði gert. Þvert á móti sé gefið í skyn að málið muni dragast enn frekar. Þetta tali sínu máli og nauðsynlegt sé að áfrýjunarnefndin úrskurði um brot á málshraðareglu samkvæmt 4. mgr. 9. gr. stjórnslulaganna.

## **NIÐURSTAÐA**

11. Í máli þessu er deilt um hvort málsmeðferð Neytendastofu vegna rannsóknar á uppruna Rauðs kóresks ginsengs samrýmist málshraðareglu 9. gr. stjórnslulaga nr. 37/1993, en málið er upphaflega til komið vegna kvörtunar kæranda yfir markaðssetningu Eggerts Kristjánssonar hf. á umræddri vöru. Líkt og áður greinir hófst málið í kjölfar úrskurðar áfrýjunarnefndar neytendamála 12. júní 2013 (20/2012 og 22/2012), en með honum vísaði áfrýjunarnefndin þeim hluta málsins sem laut að uppruna Rauðs kóresks ginsengs til nýrrar meðferðar hjá Neytendastofu.
12. Í 1. mgr. 9. gr. stjórnslulaga kemur fram sú meginregla að ákvarðanir í málum skuli teknar svo fljótt sem unnt er. Í ákvæðinu kemur ekki fram hvaða tímafrest stjórnvöld hafa til afgreiðslu mála en af því leiðir að aldrei má vera ónauðsynlegur dráttur á afgreiðslu máls. Hvað talist getur eðlilegur afgreiðslutími verður að meta í hverju tilviki fyrir sig. Þannig verður að líta til umfangs máls og atvika hverju sinni, auk þess sem mikilvægi ákvörðunar fyrir aðila getur einnig haft þýðingu í þessu sambandi.

13. Taka verður undir það með kæranda að nokkur dráttur hafi orðið á meðferð málsins hjá Neytendastofu, en rúmir tíu mánuðir eru síðan því var vísað til stofnunarinnar til nýrrar meðferðar. Af hálfu Neytendastofu er sú skýring lögð fram að stofnunin hafi beðið eftir niðurstöðu rannsóknar Heilbrigðiseftirlits Reykjavíkur á uppruna Rauðs kóresks ginsengs, en sú niðurstaða hafi þýðingu við mat á því hvort fullyrðingar Eggerts Kristjánssonar hf. um uppruna vörunnar brjóti gegn lögum nr. 57/2005. Þó er einnig tekið fram í greinargerð stofnunarinnar að niðurstaða heilbrigðiseftirlitsins liggja fyrir. Þá vísar stofnunin til anna starfsmanna stofnunarinnar vegna mikils málafjölda.
14. Þótt fallast verði á það með Neytendastofu að rétt sé að leita umsagnar heilbrigðiseftirlitsins, og að meðferð málsins kunni óhjákvæmilega að dragast nokkuð af þeim sökum, verður ekki annað ráðið af greinargerð stofnunarinnar en að niðurstaða eftirlitsins liggja þegar fyrir. Verður þannig ekki séð að nokkuð standi því í vegi að meðferð málsins sé hraðað eða kæranda í öllu falli tilkynnt um niðurstöðu Neytendastofu sé hún þegar fyrirbyggjandi, sbr. 1. mgr. 20. gr. stjórnsýslulaga. Er bent á í því sambandi að ágreiningsmál kæranda og Eggerts Kristjánssonar ehf. vegna vara síðarnefnda fyrirtækisins hafa verið til meðferðar stofnunarinnar frá árinu 2007. Í því ljósi, og þar sem niðurstaða heilbrigðiseftirlitsins liggur samkvæmt framansögðu fyrir, ætti Neytendastofa að búa yfir nægum upplýsingum til þess að geta tekið afstöðu til þess hvort fullyrðingar Eggerts Kristjánssonar ehf. um uppruna hinar umþrættu vöru feli í sér brot gegn ákvæðum laga nr. 57/2005. Verður því að leggja fyrir Neytendastofu að hraða meðferð málsins eftir föngum. Að mati nefndarinnar eru ekki efni til að mæla fyrir um sérstök tímamörk þar að lútandi, en til þess mælst að ráðist verði í afgreiðslu málsins án frekari tafa.

### **ÚRSKURÐARORÐ:**

Lagt er fyrir Neytendastofu að hraða eftir föngum meðferð máls kæranda er varðar uppruna Rauðs kóresks ginsengs.

Hildur Dungal

Egill Heiðar Gíslason

Halldóra Þorsteinsdóttir