



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 50/2019

## Viðskiptahættir Modus hárstofu

### I.

#### Erindið

Með bréfi Samtaka iðnaðarins, dags. 22. febrúar 2019, barst Neytendastofu kvörtun vegna viðskiptahátta Modus hárstofu ehf.

Í bréfinu segir að Samtökum iðnaðarins hafi borist ábendingar vegna starfsemi Modus, enda sé þar starfað og veitt þjónusta á sviði hársnyrtiiðnar án þess að meistari í iðninni veiti starfseminni forstöðu. Auk þess séu þar starfandi einstaklingar sem hafi ekki starfsréttindi á sviði hársnyrtiiðnar. Háttsémin feli í sér villandi viðskiptahætti, sbr. 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Fyrirtækið Modus sé með starfsstöðvar annars vegar í Smáralind Kópavogi og hinsvegar á Glerártorgi Akureyri. Samkvæmt Facebook síðu félagsins hafi félagið fagnað 10 ára afmæli í október. Í fyrirtækjaskrá sé félagið skilgreint sem hárgreiðslustofa.

Samkvæmt 1. mgr. 8. gr. iðnaðarlaga nr. 52/1978 skuli iðngreinar, sem reknar séu sem handiðnaður og löggiltar hafi verið í reglugerð, ávallt vera reknar undir forstöðu meistara. Í 3. mgr. sömu lagagreinar segi meðal annars að rétt til iðnaðarstarfa í slíkum iðngreinum hafi meistara, sveinar og nemendur í viðkomandi iðngrein. Í reglugerð nr. 940/1999 hafi hársnyrtiiðn verið löggilt, sbr. 1. gr. hennar. Starfsemi Modus falli þar undir.

Ljóst sé að stærsti hluti starfsmanna fyrirtækisins séu ófaglærðir, þ.e. ekki búnir að taka sveinspróf. Ennfremur sé ekki meistari sem veiti starfseminni forstöðu. Með starfsemi sinni á sviði löggiltrar iðngreinar gefi fyrirtækið það í skyn gagnvart sínum viðskiptavinum að þar starfi starfsmenn með réttindi til að veita þjónustu á sviði hársnyrtiiðnar.

Samkvæmt 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 séu viðskiptahættir villandi ef þeir séu líklegir til að blekkja neytendur eða eru með þeim hætti að neytendum séu veittar rangar upplýsingar í þeim tilgangi að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um viðskipti. Samkvæmt f. lið ákvæðisins sé átt við



rangar upplýsingar m.a. um réttindi, hæfni eða annað sem varði aðstæður söluaðila eða fulltrúa hans.

Samkvæmt áður nefndum ákvæðum iðnaðarlaga sé forsenda reksturs handiðna, sem löggiltar hafi verið í reglugerð, sú að það sé gert undir forstöðu meistara. Almennitur megi treysta því, á grundvelli umræddra laga, að allur sá rekstur sem falli undir löggiltar iðngreinar sé stýrt af fagfólki og starfsmenn hafi tilskilin réttindi í viðkomandi grein.

Það eitt að reka og selja þjónustu á sviði hársnyrtiiðnar án tilskilinna réttinda feli í sér rangar upplýsingar til neytenda um þau réttindi sem liggja til grundvallar starfseminni, hæfni þeirra aðila sem starfa innan fyrirtækisins sem og þær aðstæður sem fyrirtækið starfi í enda skorti með öllu heimild á grundvelli iðnaðarlaga að starfrækja umræddan rekstur.

Samkvæmt hlutafélagsskrá séu eigendur fyrirtækisins Modus þrír og sé enginn þeirra með meistararéttindi í hársnyrtiiðn. Ennfremur sé enginn yfirstjórnandi hjá fyrirtækinu sem hafi slík réttindi. Samkvæmt 2. mgr. 8. gr. iðnaðarlaga beri meistari ábyrgð á að öll vinna sé rétt og vel af hendi leyst. Verður því að gera kröfu til þess að meistari sinni einhvers konar stjórnunarhlutverki innan fyrirtækisins og beri faglega ábyrgð á því starfi sem þar sé unnið.

Sé því rekstur umrædds fyrirtækis á sviði hársnyrtiiðnaðar án þess að þar sé meistari í hársnyrtiiðn sem veiti starfseminni forstöðu í andstöðu við f. lið 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005.

Samkvæmt upplýsingum frá Félagi hársnyrtisveina sé enginn starfsmaður á starfsstöð Modus á Akureyri með sveinspróf í hársnyrtiiðn. Eigi það einnig við um einstaka starfsmenn á starfsstöð Modus í Kópavogi en þar séu einstaklingar að veita þjónustu á sviði hársnyrtiiðnar án þess að hafa til þess réttindi. Staðan sé því sú að starfsemin sé ekki í samræmi við iðnaðarlög enda sé þjónusta veitt af einstaklingum sem hafi ekki fengið útgefið sveins- og/eða meistarabréf í iðninni. Í ljósi þess að einungis meisturum, sveinum og nemum, undir forstöðu meistara, sé heimilt að veita þjónustu á sviði hársnyrtiiðnar megi vænta þess að neytendur gangi að því sem vísu að allir þeir sem starfræki fyrirtæki á þessu sviði og ennfremur veiti umrædda þjónustu hafi tilskilin réttindi. Það að tilgreina ekki með skýrum hætti að hjá fyrirtækinu starfi ekki fagmenn megi ætla að sé af þeirri ástæðu villandi viðskiptahættir í skilningi ákvæðisins.

Samtök iðnaðarins telji að háttsemi Modus, sem felst í því að starfrækja og auglýsa starfsemi á sviði hársnyrtiiðnar, stangist á við 1. mgr. og 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005. Samtökin fari fram á að Neytendastofa beiti af þeirri ástæðu þeim úrræðum sem henni eru veitt skv. IX. kafla laganna.



## II. Málsmeðferð

### 1.

Erindi Samtaka iðnaðarins var sent Modus til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 28. febrúar 2019. Í bréfi Neytendastofu kom fram að stofnunin teldi að ákvæði 1. mgr. 8. gr., f. liðar 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005 kæmu til skoðunar í málinu. Svar Modus barst með bréfi, dags. 15. apríl 2019. Í bréfinu segir að ekki sé rétt sem greini í bréfi Samtaka iðnaðarins að enginn yfirstjórnandi á Modus hárstofu sé með meistararéttindi. Rekstrarstjóri stofunnar í Smáralind hafi starfað þar um langt skeið. Hann hafi meistararéttindi og beri faglega ábyrgð á því starfi sem á stofunni séu unnið. Sjáist það m.a. á því að fjöldi hárgreiðslunema hafi unnið á stofunni undir handleiðslu hans og með samþykki KLIPP, félags hársnyrtisveina. Á stofunni starfi hárgreiðsluveinar og tveir nemar. Eini starfsmaðurinn sem ekki hafi sveinspróf taki formlegt sveinspróf í september 2019.

Hvað varði hárgreiðslustofuna á Akureyri þá sé hún nýlega stofnuð og miklum mun minni að sniðum en stofan í Smáralind. Verslunarstjóri sé hárgreiðslumeistari og fari fagleg starfsemi þar fram á ábyrgð hennar. Sá starfsmaður sem ekki hafi sveinspróf hafi lokið samningi en fari í sveinspróf í september 2019. Starfi hún á ábyrgð hárgreiðslumeistarans.

Því sé hafnað sem röngu að viðskiptahættir Modus hárstofu séu villandi en algengt sé að á hárgreiðslustofum starfi fólk sem ekki hafi lokið sveinsprófi að fullu og nemar á ábyrgð meistara. Modus hárstofa sé eins og flestar aðrar hárgreiðslustofur hvað þetta varði. Meirihluti starfsmanna sé þó sjálfur með tilskilin réttindi.

Þar sem ekki sé rétt að Modus hárstofu skorti heimild á grundvelli iðnaðarlaga til að starfrækja umræddan rekstur telji félagið sýnt að Neytendastofa felli málið niður.

### 2.

Bréf Modus hárstofu var sent Samtökum iðnaðarins til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 23. apríl 2019. Svar barst með bréfi, dags. 14. maí 2019, þar sem segir að Samtök iðnaðarins hafi óskað eftir afstöðu Félags hársnyrtisveina við svarbréfi Modus hárstofu.

Ljóst sé að starfsemi Modus hárstofu samræmist ekki iðnaðarlögum, sbr. 8. gr. þeirra, þar sem segi að aðeins meistarar, sveinar og nemar í iðninni hafi rétt til að starfa í löggiltri iðngrein. Ennfremur starfi þar nemar til verklegs náms án þess að fyrir liggi gilt nemaleyfi og löglegur samningur, sbr. 5. tölul. 1. mgr. 15. gr. iðnaðarlaga. Hvorki á starfsstöð fyrirtækisins í Kópavogi né á Akureyri sé gilt nemaleyfi enda uppfylli fyrirtækið ekki skilyrði um útgáfu nemaleyfis. Þess beri ennfremur að geta að sá meistari í hárgreiðslu iðn sem starfi á starfsstöð félagsins á Akureyri, reki frá því í byrjun apríl eigin hárstofu á Dalvík. Viðkomandi meistari starfi á



tveimur stöðum og því ljóst að ófaglærðir starfsmenn á starfsstöð Modus hárstofu á Akureyri starfi án eftirlits meistara stóran hluta af opnunartíma.

Af framangreindu sé ljóst að starfsemi Modus hárstofu, sem felist í því að starfrækja og auglýsa starfsemi á sviði hársnyrtiiðnaðar stangist á við 1. mgr. og 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005.

Með bréfi Samtaka iðnaðarins fylgdi umsögn Félags hársnyrtisveina.

### 3.

Bréf Samtaka iðnaðarins var sent Modus hárstofu til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 15. maí 2019. Svar barst með bréfi, dags. 7. júní 2019. Í bréfinu segir að á Modus hárstofu hafi verið gilt nemaleyfi allt til 10. desember 2018 þegar það hafi verið fellt niður á þeim grunni að faglegur ábyrgðaraðili og rekstrarstjóri stofunnar í Smáralind, þáði verktakagreiðslur fyrir störf sín fyrir félagið en ekki launþegagreiðslur. Eins og fram hafi komið hafi Modus hárstofa ekki áttað sig á að það hefði áhrif á ábyrgð hans, félagsins eða nemaleyfið.

Um leið og athygli Modus hárstofu hafi verið vakin á þessu, samhliða niðurfellingu nemaleyfis, hafi umræddur faglegur ábyrgðaraðili og rekstrarstjóri fengið stöðu launþega hjá félaginu og nemaleyfi hafi verið gefið út frá 1. febrúar 2019.

Þá sé ekki að sjá að um villandi viðskiptahætti sé að ræða og staða neytenda gagnvart stofunni hin sama hvort sem viðkomandi meistari sé verktaki eða launþegi.

### 4.

Með bréfi Neytendastofu til Modus hárstofu, dags. 5. júlí 2019, var með vísan til 10. gr. stjórnisýslulaga nr. 37/1993 óskað nánari upplýsinga frá félaginu. Þannig var þess óskað að stofnuninni væru veittar upplýsingar um það hvaða meistari eða meistara veiti starfseminni forstöðu auk þess sem óskað var eftir gögnum því til staðfestingar að viðkomandi aðili hafi tilskilin réttindi og veiti starfseminni forstöðu.

Svar barst með tölvubréfi, mótt. 16. ágúst 2019, þar sem stofnuninni voru sent gögn til staðfestingar meistararéttindum faglegs ábyrgðaraðila og rekstrarstjóra stofunnar í Smáralind. Þá segir í tölvubréfinu að líklega sé hægt að fá staðfestingu frá iðnfélagi þeirra að hann hafi meistararéttindi en það megi einnig lesa úr samskiptum við t.d. nemaleyfisnefnd sem lögð hafi verið fram. Óumdeilt sé að viðkomandi sé meistari en gerð hafi verið athugasemd við að hann hafi þegið verktakalaun en ekki vinnulaun. Um leið og gerð hafi verið athugasemd þar um hafi hann verið færður yfir á launaskrá. Hann hafi verið rekstraraðili stofunnar til fjölda ára og allan þann tíma sem stofan hafi verið á núverandi starfsstöð. Óskað var nánari upplýsinga um hvaða gögnum óskað væri eftir.



Með tölvubréfi Neytendastofu, sendu 23. ágúst 2019, kom fram að óskað væri eftir einhverjum gögnum sem færðu sönnur á að viðkomandi meistari sé starfsmaður félagsins og að hann veiti starfseminni forstöðu, t.a.m. með upplýsingum úr hlutafélagaskrá.

## 5.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 20. september 2019, var Samtökum iðnaðarins sent afrit af tölvupóstsamskiptum Neytendastofu og Modus hárstofu auk þess sem tilkynnt var um lok gagnaöflunar málsins.

Þann 30. október 2019 barst Neytendastofu tölvubréf frá Modus hárstofu þar sem fram komu frekari upplýsingar vegna starfsfólks og stjórnar félagsins.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 4. nóvember 2019, var Samtökum iðnaðarins sent afrit af tölvubréfi Modus hárstofu auk þess sem tilkynnt var um lok gagnaöflunar.

## III.

### Niðurstaða

#### 1.

Í máli þessu kvarta Samtök iðnaðarins yfir viðskiptaháttum Modus hárstofu ehf. sem samtökin teljandi villandi og brjóta gegn 1. og 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Snýr kvörtunin að því að Samtök iðnaðarins telji Modus hárstofu veita neytendum villandi upplýsingar um hæfi þeirra aðila sem starfi hjá félaginu og þær aðstæður sem félagið starfi í enda skorti heimild á grundvelli iðnaðarlaga til að starfrækja umræddan rekstur.

Af hálfu Modus hárstofu er því hafnað að brotið sé gegn ákvæðum laga nr. 57/2005 eða neytendum veittar villandi upplýsingar. Undir rekstri málsins voru lögð fram gögn sem lýsa menntun og hlutverki starfsmanna félagsins.

Í gögnum málsins hefur einnig verið vísað til 5. gr. og 1. mgr. 8. gr. laga nr. 57/2005.

#### 2.

Í lögum nr. 57/2005 er fjallað um það hvaða viðskiptahætti skuli viðurkenna og hverja ekki. Lögin fela fyrst og fremst í sér vernd fjárhagslegra hagsmuna neytenda en einnig vernd fyrirtækja gegn óréttmætum viðskiptaháttum keppinauta vegna auglýsinga eða annarra svipaðra viðskiptaaðferða. Í 5. gr. 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.

Í 1. mgr. 8. gr. laga nr. 57/2005 segir:



*„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.“*

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. laga nr. 57/2005 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. liðum málsgreinarinnar eru tilgreindar þær röngu upplýsingar sem átt er við. Í f. lið greinarinnar segir að ekki megi veita rangar upplýsingar um réttindi, hæfni eða annað sem varðar aðstæður söluaðila eða fulltrúa hans, stöðu hans á markaði, skyldur, vörumerki og önnur hugverkaréttindi. Þá segir í 2. mgr. 9. gr. laganna:

*„Viðskiptahættir eru villandi ef ekki er greint frá upplýsingum sem telja má að almennt skipti máli fyrir neytendur eða þeim er leynt og þær eru til þess fallnar að hafa áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti.“*

Skv. ákvæðinu teljast viðskiptahættir villandi ef fyrirtæki leynir upplýsingum sem skipta máli við ákvörðun um að eiga viðskipti eða þær eru veittar á óljósan eða margræðan hátt. Í greinargerð með ákvæðinu kemur fram að hafa megi þau atriði til hliðsjónar sem tilgreind eru í 1. mgr.

### 3.

Hársnyrtiiðn er löggilt iðngrein samkvæmt 1. gr. reglugerðar nr. 940/1999, um löggiltar iðngreinar, sem sett hefur verið með heimild í 1. mgr. 8. gr. iðnaðarlaga nr. 42/1978. Samkvæmt 1. mgr. 8. gr. laganna skulu slíkar iðngreinar ávallt reknar undir forstöðu meistara sem ber ábyrgð á að öll vinna sé rétt og vel leyst að hendi, sbr. 2. mgr. 8. gr. sömu laga. Þá er í 3. mgr. 8. gr. um það fjallað að rétt til iðnaðarstarfa hafi meistara, sveinar og nemendur í iðngreininni. Undir rekstri málsins hafa verið lögð fram gögn og frekari upplýsingar sem sýna fram á að á báðum starfsstöðvum Modus hárstofu, í Smáralind og á Akureyri, starfi einstaklingar með meistararéttindi í hársnyrtiiðn auk einstaklinga með sveinspróf sem og nemar í hársnyrtiiðn.

Fram hefur komið í gögnum málsins að vegna eðlis starfssambands félagsins og þess meistara sem starfað hefur hjá félaginu var nemaleyfi félagsins fellt úr gildi tímabundið en meðan á meðferð málsins stóð hjá Neytendastofa fékk Modus hárstofa nýtt nemaleyfi.



Neytendastofa telur mikilvægt að áréttu að stofnuninni er ekki falið eftirlit með ákvæðum iðnaðarlaga nr. 42/1978. Þó getur til þess komið að hafa verði hliðsjón af ákvæðum laganna við mat á því hvort neytendum séu veittar villandi upplýsingar um réttindi og hæfni söluaðila, sbr. f. lið 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005, eða hvort viðskiptahættir séu líklegir til að hafa veruleg áhrif á fjárhagslega hagsmuni neytenda skv. 1. mgr. 8. gr. sömu laga.

Að teknu tilliti til orðalags 3. mgr. 8. gr. iðnaðarlaga og að höfðu hliðsjón af því að hjá Modus hárstofu starfa einstaklingar með meistararéttindi og með sveinspróf í hársnyrtiðn, óháð því hvernig starfssambandi félagsins við einstaka starfsmenn eða nemaleyfum er háttað getur Neytendastofa ekki fallist á að neytendum hafi verið veittar villandi upplýsingar um réttindi, hæfni eða annað sem varðar aðstæður Modus hárstofu. Að sama skapi telur stofnunin Modus hárstofu ekki hafa brotið gegn góðum viðskiptaháttum eða viðhaft villandi viðskiptahætti með öðrum hætti, eins og þeim er lýst í 1. mgr. 8. gr. eða 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005.

Neytendastofa telur því ekki ástæðu til frekari afskipta af hálfu stofnuninni í málinu.

#### IV.

#### Ákvörðunarorð:

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

Neytendastofa, 27. nóvember 2019

Tryggvi Axelsson  
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir