

ÚRSKURÐUR
ÁFRÝJUNARNEFNDAR NEYTENDAMÁLA

MÁL NR. 15/2021

Kæra Ís-blóm Orkidea ehf. á ákvörðun Neytendastofu 6. október 2021.

1. Þann 14. júlí 2022 er tekið fyrir mál áfrýjunarnefndar neytendamála nr. 15/2021: Kæra Ís-blóm – Orkidea ehf. á ákvörðun Neytendastofu nr. 40/2021 frá 6. október 2021. Í málinu úrskurða Halldóra Þorsteinsdóttir, Áslaug Árnadóttir og Gunnar Páll Baldvinsson.
2. Með kæru, dags. 5. nóvember 2021, hefur kærandi kært til áfrýjunarnefndar neytendamála ákvörðun Neytendastofu nr. 40/2021 þar sem komist var að þeirri niðurstöðu að kærandi hefði brotið gegn 17. gr. laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu nr. 57/2005, 3. gr. reglna um verðmerkingar og einingaverð við sölu á vöru nr. 536/2011 og 4. gr. reglna nr. 537/2011 um verðupplýsingar við sölu á þjónustu með óviðunandi verðmerkingum í verslun félagsins. Í ákvörðuninni var kæranda gert að greiða stjórnvaldssekt að fjárhæð 50.000 króna innan þriggja mánaða frá dagsetningu ákvörðunarinnar, með vísan til b- og c- liðar 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005. Kærandi krefst þess að hin kærða ákvörðun verði felld úr gildi.
3. Kæruheimild er í 2. mgr. 4. gr. laga um Neytendastofu nr. 62/2005, sbr. 4. mgr. 4. gr. laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu nr. 57/2005.

MÁLAVEXTIR

4. Þann 16. júlí 2021 fór starfsmaður Neytendastofu í verslun kæranda, Ísblóm, í þeim tilgangi að kanna ástand verðmerkinga. Í skjali sem hann fyllti út við athugunina kemur fram að vörur inni í verslun kæranda væru merktar með viðunandi hætti en að ástandi verðmerkinga á blómum í lausu og á þjónustu væri ábótavant. Var því nánar lýst svo að blóm fyrir utan verslun væru ekki nógu vel verðmerkt og að verð vantaði fyrir heimsendingu. Neytendastofa sendi kæranda bréf í kjölfarið, dags. 23. júlí 2021. Þar kemur fram að 16. júlí s.á. hafi starfsmaður stofnunarinnar kannað ástand verðmerkinga í verslun kæranda og hafi könnunin leitt í ljós að ástandi verðmerkinga á blómum í lausu væri ábótavant auk þess sem verðskrá yfir framboðna þjónustu væri ekki sýnileg. Í bréfinu er efni 17. gr. laga nr. 57/2005, 3. gr. reglna nr. 536/2011 og 4. gr. reglna nr. 537/2011 rakið og þeim eindregnu tilmælum beint til kæranda að koma verðmerkingum í viðunandi horf. Neytendastofa muni fylgja könnuninni eftir með nýrri könnun og kærandi megi búast við því að tekin verði ákvörðun um sektir skv. IX. kafla laga nr. 57/2005 verði ekki farið að tilmælum stofnunarinnar um að koma verðmerkingum í betra horf.

5. Starfsmaður Neytendastofu fór aftur í verslun kæranda þann 9. ágúst 2021 til að kanna ástand verðmerkinga. Í skjali sem hann fyllti út við athugunina kemur fram að ástandi verðmerkinga á blómum í lausu væri ábótavant sem og ástandi verðmerkinga á þjónustu. Í skjalinu er m.a. að finna undirritaða staðfestingu starfsmanns kæranda í kjölfar svohljóðandi texta: „Staðfesting á niðurstöðum skoðunar og móttöku bréfs um verðmerkingareftirlit Neytendastofu“. Sama dag sendi kærandi Neytendastofu tölvubréf þar sem fram kom að búið væri að setja upp verðlista með blómum í lausasölu. Fylgdi tölvubréfinu mynd af verðlistanum.
6. Með bréfi Neytendastofu til kæranda, dags. 30. ágúst 2021, var vísað til beggja heimsókna starfsmanns stofnunarinnar og tekið fram að í þeirri síðari hefði ástandi verðmerkinga enn verið ábótavant. Kærandi hefði sent stofnuninni erindi þar sem fram kæmi að komið hefði verið til móts við athugasemdir stofnunarinnar hvað varðaði blóm í lausu en enn vantaði verðskrá yfir þjónustu. Var kæranda boðið að koma að athugasemdum sínum innan tíu daga áður en tekin yrði ákvörðun um sektir á grundvelli IX. kafla laga nr. 57/2005. Ekkert svar barst frá kæranda.

ÁKVÖRÐUN NEYTENDASTOFU

7. Hinn 6. október 2021 tók Neytendastofa hina kærðu ákvörðun nr. 40/2021. Þar var sem fyrr segir komist að þeirri niðurstöðu að kærandi hefði brotið gegn 17. gr. laga nr. 57/2005, 3. gr. reglna nr. 536/2011 og 4. gr. reglna nr. 537/2011 og var stjórnvaldssekt að fjárhæð kr. 50.000 lögð á hann með vísan til b- og c-liða 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005.
8. Í niðurstöðukafla ákvörðunarinnar er fyrst tekið fram að í málinu hafi kærandi ekki sinnt tilmælum Neytendastofu um að koma verðmerkingum í viðunandi horf innan tilsetts tíma eftir hina fyrri skoðun Neytendastofu. Þá er efni 17. gr. laga nr. 57/2005 rakið og tekið fram að samkvæmt ákvæðinu beri söluaðilum ávallt að gefa upp verð á vörum og þjónustu. Næst er efni 1.-3. mgr. 3. gr. reglna nr. 536/2011 rakið og tekið fram að samkvæmt ákvæðunum beri kæranda að merkja allar söluvörur sínar. Loks beri samkvæmt 1. og 2. mgr. 4. gr. reglna nr. 537/2011 að hafa verðskrá yfir framboðna þjónustu sýnilega. Niðurstöður síðari skoðunar Neytendastofu í verslun kæranda hafi verið þær að ástandi verðmerkinga á blómum í lausu hafi verið ábótavant og að verðskrá yfir framboðna þjónustu hafi ekki verið sýnileg. Þótt borist hafi tilkynning frá kæranda um að búið væri að koma verðmerkingum blóma í lausu í rétt horf breytti það ekki þeirri staðreynd að verslunin hefði ekki unnið bót á verðmerkingum innan þess frests sem stofnunin hefði veitt áður en til síðari skoðunar stofnunarinnar kom. Jafnframt hafi ekki komið fram í tilkynningu kæranda að verðskrá hafi verið sýnileg.
9. Í ákvörðuninni er að síðustu vikið að efni 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005 um beitingu stjórnvaldssekta og tekið fram að með vísan til framangreinds, og að teknu tilliti til meðalhöfsreglu stjórnsýslulaga og jafnræðisreglu stjórnsýslulaga með hliðsjón af sektarákvörðunum í sambærilegum málum, þyki Neytendastofu hæfilegt að leggja á kæranda stjórnvaldssekt að fjárhæð kr. 50.000. Sektina skuli greiða í ríkissjóð eigi síðar en þremur mánuðum frá dagsetningu ákvörðunarinnar.

RÖKSTUÐNINGUR KÆRANDA OG ATHUGASEMDIR NEYTENDASTOFU

10. Í kæru, dags. 5. nóvember 2021, er fyrst tekið fram að er starfsmann Neytendastofu hafi borið að garði hafi hann sérstaklega hrósað kæranda fyrir verðmerkingar á almennum vörum, svo sem blómum í búntum, ilmefnum og kertum. Athugasemdir starfsmannsins hafi m.a. lotið að blómum í lausasölu. Hafa verði í huga að verslunin sé samtals 25 fermetrar með lagerrými, starfsmannaáðstöðu og framstillingum í verslun. Af þeim sökum séu mjög fáir vasar fyrir blóm í lausasölu og blómum í þeim sé skipt út mjög reglulega eftir því sem líði á daginn og hvað seljist upp á hverjum tíma. Líkja megi sölunni á blómum í lausasölu við fiskisala á markaði sem sé með afla dagsins til sölu á fiskborði sínu. Hann stilli fram því sem hann komi fyrir og það sem ekki komist fyrir fari á bak við þar til losni um á afgreiðsluborðinu. Þar sem það sé mjög misjafnt hvað hafi veiðst hverju sinni og umskipti séu hröð á þeim vörum sem stillt sé upp setji fiskisali ekki verðmiða á fiskinn. Hið sama gildi um blóm í lausasölu. Tegundirnar geti verið fleiri en 50 sem seldar séu í lausasölu og vasarnir séu ekki nema þrír sem blómin fari í. Starfsmaður Neytendastofu hafi bent á að blóm í lausasölu væru ekki verðmerkt og hafi verið bætt úr því af hálfu kæranda.
11. Einnig hafi verið gerðar athugasemdir við að verðlagning á þjónustu hafi ekki verið listuð upp á verðlista og höfð til sýnis fyrir neytendur. Dæmi um þjónustu sem viðskiptavinir hafi óskað eftir í gegnum tíðina sé innpökkun. Kærandi telji ekki hægt að ná yfir þann fjölbreytileika sem geti falist í einni innpökkun. Einn óvissuþátturinn sé stærð þess hlutar sem eigi að pakka inn, en viðkomandi hlutir geti verið allt frá litlum skartgripaboxum upp í innpökkun á bifreiðum og allt þar á milli. Einnig geti viðskiptavinir valið á milli margs konar innpökkunar og efnis í hvert skipti, svo sem hvort pakka eigi inn með borða eða ekki, með blómum eða án blóma og mismunandi tegunda blóma. Annað dæmi sé heimsending. Fulltrúi Neytendastofu hafi viljað vita um sendingarþjónustu sérstaklega. Kærandi bjóði ekki sérstaklega upp á heimsendingar og hafi hvorki bifreið né starfsfólk í slíkt. Óski viðskiptavinur eftir heimsendingu á t.d. blómvendi sé það einfaldlega leyst með aðkeyptri þjónustu leigubíls sem viðskiptavinur sé upplýstur um og hann greiði fyrir á afhendingarstað.
12. Kærandi hafi reynt að verðmerkja allar vörur sínar í gegnum árin. Hann geri því athugasemdir við að Neytendastofa ákvarði félaginu sekt vegna atriða sem annars vegar hafi lítið með þjónustu kæranda að gera, þ.e. heimsendingar, og hins vegar vegna þjónustu sem erfitt sé að búa til staðlað verð fyrir, þ.e. innpökkun gjafa og blóma í lausasölu.
13. Í greinargerð Neytendastofu, dags. 8. desember 2021, kemur fram að gætt hafi verið að öllum reglum stjórnisýsluréttar við meðferð málsins. Við fyrri skoðun hafi ástand verðmerkinga í verslun kæranda verið talið viðunandi en athugasemdir verið gerðar við blóm í lausasölu. Þá hafi verðskrá yfir framboðna þjónustu ekki verið sýnileg. Kæranda hafi þrátt fyrir það verið gefið tækifæri til úrbóta áður en gripið var til íþyngjandi úrræða. Þá hafi stofnunin sinnt leiðbeiningarskyldu sinni með bæði blöðum sem skilin voru eftir í verslun kæranda og með bréfi sem sent var í kjölfar fyrri heimsóknar stofnunarinnar. Í bréfinu hafi verið tekið fram að

búast mætti við annarri skoðun að tveimur vikum liðnum. Er starfsmaður Neytendastofu hafi komið í seinni skoðun hafi ástandi verðmerkinga á blómum í lausu enn verið ábótavant og verðskrá fyrir þjónustu ekki sýnileg.

14. Fordæmi séu fyrir því að úrbætur sem gerðar séu eftir síðari heimsókn stofnunarinnar hafi ekki áhrif á afstöðu stofnunarinnar og þeirra úrræða sem gripið sé til. Það sé þó metið í hverju tilviki fyrir sig, m.a. út frá aðstæðum og umfangi athugasemda. Skylda til að verðmerkja alla vöru og þjónustu sé afdráttarlaus og hafni stofnunin því að ómögulegt sé að afmarka staðlað verð fyrir veitta þjónustu. Í verðmerkingareftirliti stofnunarinnar í blómabúðum á höfuðborgarsvæðinu hafi margar af þeim verslunum sem heimsóttar hafi verið leiðrétt verðmerkingar sínar með því að hafa sýnilega verðskrá yfir framboðna þjónustu. Það hafi kærandi hins vegar ekki gert og sé það mat Neytendastofu að tilefni hafi verið til álagningar sektar þrátt fyrir að unnið hafi verið að ákveðnum úrbótum eftir síðari heimsókn stofnunarinnar.

NIÐURSTAÐA

15. Í máli þessu leitar kærandi endurskoðunar á ákvörðun Neytendastofu þar sem komist var að þeirri niðurstöðu að hann hefði brotið gegn 17. gr. laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu nr. 57/2005, 3. gr. reglna um verðmerkingar og einingaverð við sölu á vöru nr. 536/2011 og 4. gr. reglna um verðupplýsingar við sölu á þjónustu nr. 537/2011 með því að hafa ekki verðmerkt vörur í verslun sinni með fullnægjandi hætti. Ákvörðunin kom til í kjölfar tveggja athugana fulltrúa Neytendastofu á verðmerkingum í versluninni þar sem niðurstaðan var í báðum tilvikum sú að verðmerkingum á blómum í lausasölu væri ábótavant auk þess sem verðskrá fyrir framboðna þjónustu hafi ekki verið sýnileg.
16. Samkvæmt 17. gr. laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu nr. 57/2005 skal fyrirtæki, sem selur vörur eða þjónustu til neytenda, merkja vöru sína og þjónustu með verði eða sýna það á svo áberandi hátt á sölustað að auðvelt sé fyrir neytendur að sjá það. Í 17. og 18. gr. laganna er Neytendastofu veitt heimild til setningar frekari ákvæða um verðmerkingar og það hefur stofnunin gert með reglum nr. 536/2011. Í umræddum reglum kemur m.a. fram að fyrirtæki skuli skýrt og greinilega merkja vöru sína með réttu söluverði og einingarverði í íslenskum krónum, þ.m.t. í búðargluggum, sýningarkössum og annars staðar, sbr. 1. og 3. mgr. 3. gr. reglnanna. Í 1. mgr. 4. gr. reglna nr. 537/2011 segir og að verðskrá yfir alla framboðna þjónustu skuli ávallt vera birt með áberandi hætti þar sem þjónustan er veitt. Skal verðskráin vera skýr, aðgengileg og greinileg þannig að augljóst sé hvaða þjónustu verðmerkingin á við. Í þeim tilvikum sem fjöldi þjónustumöguleika gerir seljanda ókleift að birta tæmandi verðskrá skv. 1. mgr. er skylt að birta með áberandi hætti útdrátt úr verðskrá, þar sem fram kemur verð á helstu þjónustuliðum. Í þeim tilvikum skal verðskrá yfir alla þjónustu þó ávallt vera aðgengileg á sölustað, sbr. 2. mgr. 4. gr. reglnanna. Loks segir í 3. mgr. greinarinnar að sé verð fyrir þjónustu háð breytingum og ómögulegt að gefa upp endanlegt verð fyrirfram skuli tilgreina hæsta og lágsta mögulega verð.

17. Í málinu liggja fyrir skjöl vegna áðurnefndra tveggja athugana Neytendastofu. Þannig liggur fyrir að þann 16. júlí 2021 kom starfsmaður stofnunarinnar í verslun kæranda og gerði úttekt á verðmerkingum. Í skjali sem hann fyllti út við athugunina kemur fram að blóm í lausasölu hafi verið óverðmerkt auk þess sem skort hafi verðlista yfir þjónustu. Kom fram að verðmerkingar væru að öðru leyti viðunandi í verslun kæranda. Starfsmaðurinn skildi m.a. eftir bréf með upplýsingum um hvaða lög og reglur giltu um verðmerkingar í verslunum. Með bréfi, dags. 23. júlí 2021, var kæranda tilkynnt að málið væri til skoðunar hjá stofnuninni. Kom og skýrlega fram að heimsókn starfsmanns Neytendastofu hefði leitt í ljós að verðmerkingum kæranda væri ábótavant og þeim tilmælum beint til kæranda að bæta úr því. Í bréfinu ítrekaði Neytendastofa einnig ákvæði laga og reglna um verðmerkingar.
18. Starfsmaður Neytendastofu fór aftur í verslun kæranda 9. ágúst 2021 til þess að kanna ástand verðmerkinga. Í skjali sem hann fyllti út við athugunina kemur fram að verðmerkingum á blómum í lausasölu sé ábótavant. Þá sé þjónusta óverðmerkt. Ritaði starfsmaður kæranda af þessu tilefni undir yfirlýsingu þar sem er að finna svohljóðandi texta: „Staðfesting á niðurstöðum skoðunar og móttöku bréfs um verðmerkingareftirlit Neytendastofu“.
19. Eins og ráðið verður af skjali því er starfsmaður Neytendastofu undirritaði við fyrstu heimsókn til kæranda voru blóm í lausasölu ekki verðmerkt og var ekki frammi verðlisti yfir selda þjónustu. Var sú einnig raunin í síðari heimsókninni þrátt fyrir að kæranda hafi verið sendar upplýsingar um skyldu til verðmerkinga og athygli hans verið vakin á því að framsetningu á vörum og þjónustu í versluninni væri ábótavant að því leyti. Það var ekki fyrr en eftir hina síðari heimsókn sem kærandi brást við og lagfærði verðmerkingar við blóm sem seld voru í lausu. Á sama tíma lá ekkert fyrir um það hvort kærandi hefði komið fyrir verðlista yfir boðna þjónustu.
20. Með vísan til þess er fallist á það með Neytendastofu að kærandi hafi brotið gegn fyrrgreindu ákvæði laga nr. 57/2005 ásamt 3. gr. reglna nr. 536/2011 og 4. gr. reglna nr. 537/2011. Skyldan til verðmerkinga samkvæmt framangreindum ákvæðum er fortakslaus og getur kærandi ekki borið fyrir sig að hann hafi ekki náð að halda utan um verðmerkingar blóma í lausasölu eða að erfitt hafi reynst að ákvarða verðflokka fyrir veitta þjónustu. Óumdeilt er að strax í kjölfar fyrri heimsóknar Neytendastofu varð kæranda ljóst að stofnunin taldi verðmerkingar verslunarinnar brjóta í bága við ákvæði laga og fékk kærandi sent bréf í kjölfarið þar sem honum var gert ljóst að stofnunin hefði málið til skoðunar. Kæranda gat því ekki dulist, strax eftir fyrri heimsóknina, að Neytendastofa taldi verðmerkingar í versluninni ófullnægjandi og að til greina kæmi að beita kæranda stjórnvaldssektum vegna þessa. Þrátt fyrir það aðhafðist kærandi ekkert fram að næstu heimsókn Neytendastofu. Verður þegar af þeirri ástæðu fallist á þá niðurstöðu hinnar kærðu ákvörðunar að kærandi hafi gerst brotlegur við áðurgreind lög. Breytir engu í þeim efnum sú staðreynd að kærandi bjóði ekki upp á heimsendingarþjónustu, sem þar af leiðandi kæranda bar ekki að verðmerkja, en óumdeilt er hvað sem því líður að verslunin býður þjónustu í formi innpökkunar og var sú þjónusta hvergi verðmerkt. Þótt fallast megi á það með kæranda að ekki sé hægt að mæla fyrir um eitt almennt verð fyrir innpökkun er honum í lófa lagið að tilgreina í

það minnsta með sýnilegum hætti helstu verðflokka sem koma til greina fyrir þjónustu í formi innpökkunar.

21. Stjórnvaldssektin í hinni kærðu ákvörðun var ekki lögð á fyrr en að lokinni síðari heimsókn kæranda, en báðar heimsóknirnar leiddu í ljós, líkt og áður greinir, að ástand verðmerkinga var ófullnægjandi og fékk kærandi kost á að bæta úr því áður en til sektarinnar kom. Það gerði kærandi ekki og við þær aðstæður var í fullu samræmi við meðalhófsreglu stjórnsýsluréttar, sbr. 12. gr. stjórnsýslulaga nr. 37/1993, að leggja sektina á. Þá verður að telja fjárhæð sektarinnar hóflega þegar litið er til þeirra marka sem sett eru fram í 2. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005, sektarfjárhæða í öðrum svipuðum málum og brotsins sem um ræðir. Samkvæmt öllu ber að staðfesta hina kærðu ákvörðun.

ÚRSKURÐARORÐ:

Hin kærða ákvörðun er staðfest.

Halldóra Þorsteinsdóttir

Áslaug Árnadóttir

Gunnar Páll Baldvinsson