

ÚRSKURÐUR

ÁFRÝJUNARNEFNDAR NEYTENDAMÁLA

MÁL NR. 11/2011

Kæra Amadeus hársnyrtistofu á ákvörðun Neytendastofu [nr. 18/2011](#).

1. Þann 8. september 2011 er tekið fyrir mál áfrýjunarnefndar neytendamála nr. 11/2011: Kæra Amadeus hársnyrtistofu á ákvörðun Neytendastofu nr. 18/2011 frá 31. maí 2011. Í málinu úrskurða Eiríkur Jónsson, Egill Heiðar Gíslason og Eyvindur G. Gunnarsson.
2. Með bréfi, sem póstlagt var og sent með tölvubréfi hinn 28. júní 2011, leitaði Amadeus hársnyrtistofa til áfrýjunarnefndar neytendamála vegna ákvörðunar Neytendastofu nr. 18/2011 frá 31. maí 2011. Þar komst Neytendastofa að þeirri niðurstöðu að kærandi hefði brotið gegn 17. gr. laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu nr. 57/2005, sem og 3., 4. og 5. gr. reglna um verðmerkingar og aðrar verðupplýsingar nr. 725/2008, með því að verðmerkja ekki söluvörur sínar og hafa hvorki sýnilegan verðlista yfir framboðna þjónustu fyrirtækisins né verðlista yfir helstu þjónustuliði. Þá hefði fyrirtækið ekki farið að tilmælum Neytendastofu þess efnis að koma verðmerkingum sínum í viðunandi horf. Í ákvörðuninni var kæranda gert að greiða stjórnvaldssekt að fjárhæð kr. 100.000 innan þriggja mánaða frá dagsetningu ákvörðunarinnar, með vísan til b- og c-liðar 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005. Áfrýjunarnefnd neytendamála ákvað að meðhöndla umrætt bréf Amadeus hársnyrtistofu sem kæru og lítur svo á að kærandi krefjist þess að ákvörðunin verði felld úr gildi eða hún endurskoðuð með öðrum hætti.
3. Kæruheimild er í 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

4. Hinn 26. janúar 2011 fór starfsmaður Neytendastofu á Amadeus hársnyrtistofu til að kanna ástand verðmerkinga. Í skjali sem hann fyllti út við athugunina kemur fram að verðskrá yfir alla framboðna þjónustu sé ekki sýnileg auk þess sem söluvörur séu óverðmerktar. Á skjalinu er m.a. að finna undirritun af hálfu kæranda undir svohljóðandi texta: „Staðfesting á niðurstöðum skoðunar og móttöku bréfs um verðmerkingareftirlit Neytendastofu“. Í bréfinu sem þarna er vísað til, og starfsmaður Neytendastofu skildi eftir á hársnyrtistofunni, er meðal annars að finna upplýsingar um helstu reglur sem snerta verðmerkingar, auk þess sem tekið er fram að telji Neytendastofa ástæðu til að gera athugasemdir við ástand verðmerkinga muni stofnunin senda bréf þess efnis. Þar er einnig bent á að brot á lögum nr. 57/2005, og reglum settum með stoð í þeim, geti leitt til sekta samkvæmt IX. kafla laganna.
5. Neytendastofa sendi kæranda bréf í kjölfarið, dags. 8. febrúar 2011. Þar kemur fram að dagana 13. janúar til 2. febrúar 2011 hafi starfsmenn Neytendastofu kannað ástand verðmerkinga á

hársnyrtistofum á höfuðborgarsvæðinu. Farið hafi verið á Amadeus hársnyrtistofu og könnunin leitt í ljós að ástand verðmerkinga væri ekki í samræmi við ákvæði laga nr. 57/2005 og reglna nr. 725/2008. Verðskrá yfir framboðna þjónustu hafi ekki verið sýnileg og söluvörur verið óverðmerktar. Í bréfinu er efni 17. gr. laga nr. 57/2005 og 2. mgr. 3. gr. og 5. gr. reglna nr. 725/2008 rakið og þeim tilmælum beint til kæranda að koma verðmerkingum í viðunandi horf að teknu tilliti til ákvæðanna. Tekið er fram að óski kærandi eftir að koma að skýringum eða athugasemdum í málinu þurfi þær að hafa borist stofnuninni innan tíu daga frá dagsetningu bréfsins. Neytendastofa muni fylgja könnuninni eftir með nýrri könnun og kærandi megi búast við því að tekin verði ákvörðun um sektir samkvæmt IX. kafla laga nr. 57/2005 verði ekki farið að tilmælum stofnunarinnar.

6. Hinn 21. mars 2011 fór starfsmaður Neytendastofu aftur á Amadeus hársnyrtistofu til að kanna ástand verðmerkinga. Niðurstaða athugunarinnar var sú að ástand verðmerkinga væri óbreytt. Fyrir liggur samskonar skjal og vegna athugunarinnar 26. janúar 2011, sem m.a. er undirritað fyrir hönd hársnyrtistofunnar. Í kjölfar athugunarinnar sendi Neytendastofa kæranda bréf, dags. 29. mars 2011. Þar er vísað til könnunarinnar sem framkvæmd var í janúar og bréfsins frá 8. febrúar 2011 og tekið fram að starfsmaður Neytendastofu hafi fylgt skoðuninni eftir í mars 2011. Í þeirri skoðun hafi enn verið gerðar athugasemdir við að hvorki væri sýnilegur verðlisti yfir alla framboðna þjónustu né verðlisti yfir helstu þjónustuliði og að söluvörur væru óverðmerktar. Síðan segir í bréfinu: „Óski Amadeus hársnyrtistofa eftir að koma að skýringum eða athugasemdum áður en tekin verður ákvörðun á grundvelli IX. kafla laga nr. 57/2005 þurfa þær að hafa borist stofnuninni innan tíu daga frá dagsetningu þessa bréfs.“ Engar athugasemdir bárust Neytendastofu innan frestsins.

ÁKVÖRDUN NEYTENDASTOFU

7. Hinn 31. maí 2011 tók Neytendastofa hina kærðu ákvörðun nr. 18/2011. Þar var sem fyrr segir komist að þeirri niðurstöðu að kærandi hefði brotið gegn 17. gr. laga nr. 57/2005 sem og 3., 4. og 5. gr. reglna nr. 725/2008, og stjórnvaldssekt að fjárhæð kr. 100.000 lögð á kæranda, með vísan til b- og c-liðar 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. 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. mgr. 4. gr. og 3. gr. reglna nr. 725/2008 rakið auk 1. og 2. mgr. 5. gr. sömu reglna, og tekið fram að samkvæmt ákvæðunum beri kæranda að verðmerkja söluvörur sínar sem og að hafa sýnilegan verðlista yfir a.m.k. algengustu þjónustupætti. Með því að verðmerkja ekki söluvörur sínar og hafa ekki sýnilegan verðlista yfir framboðna þjónustu hafi kærandi brotið gegn 17. gr. laga nr. 57/2005 sem og 3., 4. og 5. gr. reglna nr. 725/2008. Þá hafi fyrirtækið ekki farið að tilmælum Neytendastofu um að koma verðmerkingum sínum í viðunandi horf og því þyki stofnuninni nauðsynlegt að beita þeim úrræðum sem lög nr. 57/2005 heimili.

9. Í ákvörðuninni eru ákvæði b- og c-liðar 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005 loks rakin og tekið fram að með vísan til alls framangreinds, sem og að teknu tilliti til meðalhófsreglu og jafnræðisreglu stjórnáslulaga með hliðsjón af sektarákvörðunum í sambærilegum málum, þyki Neytendastofu hæfilegt að leggja stjórnvaldssekt að fjárhæð kr. 100.000 á kæranda. Sektina skuli greiða í ríkissjóð eigi síðar en þremur mánuðum frá dagsetningu ákvörðunarinnar.

RÖKSTUÐNINGUR KÆRANDA OG ATHUGASEMDIR NEYTENDASTOFU

10. Í bréfi kæranda til áfrýjunarnefndar neytendamála er tekið fram að fyrirtækið sé með þeim eldri á Laugavegi og hafi starfað óslitið frá 1985 við góðan orðstír. Fyrirtækið sé nokkuð óvenjulegt í sínum ranni. Aldrei hafi verið teknar niður tímapantanir og vörusala sé nánast engin. Hillupláss sé tvær litlar viðarorgelflautur þar sem mest rúmist sex sjampóbrúsar og sex geltúpur. Allar vörurnar kosti það sama eða kr. 2.500. Aðeins sé klippt á stofunni og dömu- og herraklippingar kosti það sama, þ.e. kr. 4.000. Eitt tilbrigði sé barnaklippingar, sem kosti kr. 3.000. Þetta sé allt og sumt. Kærandi hafi orðið við tilmælum Neytendastofu og verðmerkt þessa vöru og þjónustu eftir aðra áminningu stofnunarinnar. Sektin sé ótrúlega há og komi verulega illa við kæranda. Hann biðji náðarsamlegast um að ákvörðunin verði tekin til endurskoðunar og sektin strikuð út. Hann ábyrgist að ekki gefist tilefni til sekta í framtíðinni.
11. Með bréfi, dags. 28. júní 2011 óskaði áfrýjunarnefnd neytendamála eftir afstöðu Neytendastofu til kærunnar. Neytendastofa svaraði með greinargerð, dags. 12. júlí 2011, þar sem þess er krafist að hin kærða ákvörðun verði staðfest með vísan til forsendna hennar. Neytendastofa tekur fram að skylda til verðmerkinga á vörum og þjónustu sé afdráttarlaus og ákvæði 17. gr. laga nr. 57/2005 og reglna nr. 725/2008 séu skýr þar um. Stofnunin geti ekki fallist á þær skýringar kæranda að framboðnar vörur og þjónusta á hársnyrtistofunni beri fá og stöðluð verð. Fjöldi söluvara hafi ekki áhrif á skyldu til verðmerkinga. Fjöldi þjónustumöguleika geti þó haft áhrif á verðmerkingarskyldu samkvæmt 2. mgr. 5. gr. reglna nr. 725/2008, þ.e. þegar fjöldi þjónustumöguleika geri seljanda ókleift að birta verðskrá. Í slíkum tilfellum sé skylt að birta með áberandi hætti útdrátt úr verðskrá, þar sem fram komi verð á helstu þjónustuliðum. Séu þjónustuliðir aftur á móti fáir eða verðskrá einföld sé skylda til verðmerkinga skýr. Að hafa vörur og þjónustu óverðmerktá telji stofnunin skýrt brot á framangreindum ákvæðum laga nr. 57/2005 og reglum Neytendastofu nr. 725/2008, einkum 1. mgr. 3. gr. og 1. mgr. 5. gr. reglnanna.
12. Neytendastofa vekur einnig athygli á því að kærandi hafi ekki gert athugasemdir þegar starfsmaður stofnunarinnar kom á hársnyrtistofuna 26. janúar 2011 og 2. mars 2011. Einnig hafi kæranda verið gefinn kostur á að koma að athugasemdum við bréf Neytendastofu 8. febrúar 2011 og 29. mars 2011 en hann látið það ógert. Neytendastofa bendir einnig á að fjárhæð sektar í málinu sé í samræmi við fjárhæðir sekta í sambærilegum málum. Líta beri til þess að bæði skorti verðmerkingar söluvara og verðlista yfir framboðna þjónustu. Við mat á fjárhæðinni sé litið til umfangs brotsins, hvort um ítrekað brot sé að ræða og hvort sýndur hafi verið samstarfsvilji eða viðleitni til að bæta verðmerkingar. Neytendastofa hafi ekki litið til veltu eða annarra rekstrarlegra sjónarmiða við mat á fjárhæð sekta vegna skorts á verðmerkingum. Ástand verðmerkinga hafi verið óbreytt á milli skoðana og kæranda ítrekað verið gefinn kostur á koma að skýringum sem

hann gerði ekki. Því telji Neytendastofa engar forsendur vera fyrir lækkun sektarinnar. Að öðru leyti vísi stofnunin til hinnar kærðu ákvörðunar.

13. Með bréfi áfrýjunarnefndar neytendamála, dags. 20. júlí 2011 var kæranda gefinn kostur á að gera athugasemdir við greinargerð Neytendastofu. Ekkert svar barst innan hins tilgreinda frests né við tölvubréfi áfrýjunarnefndar neytendamála, dags. 17. ágúst 2011, þar sem gengið var eftir afstöðu kæranda. Málið var því tekið til úrskurðar.

NIÐURSTAÐA

14. Mál þetta lýtur að ákvörðun Neytendastofu þar sem komist var að þeirri niðurstöðu að kærandi hefði brotið gegn lögum um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu nr. 57/2005 og reglum um verðmerkingar og aðrar verðupplýsingar nr. 725/2008 með því að verðmerkja ekki söluvörur sínar og hafa hvorki sýnilegan verðlista yfir framboðna þjónustu fyrirtækisins né verðlista yfir helstu þjónustuliði. Í ákvörðuninni var stjórnvaldssekt að fjárhæð kr. 100.000 lögð á kæranda en ákvörðunin kom til í kjölfar tveggja athugana fulltrúa Neytendastofu á hársnyrtistofu kæranda, þar sem niðurstaðan var í báðum tilvikum sú að verðmerkingar væru ófullnægjandi. Kærandi leitar endurskoðunar á ákvörðuninni og vísar í þeim efnum til atriða er snerta eðli og verðlagningu fyrirtækisins, þess að hann hafi orðið við tilmælum Neytendastofu eftir aðra áminningu stofnunarinnar og þess að stjórnvaldssektin sé ótrúlega há og komi verulega illa við kæranda.
15. Í málinu liggja fyrir skjöl vegna umræddra athugana Neytendastofu, sem undirrituð eru jafnt af hálfu stofnunarinnar sem og kæranda. Bera þau með sér að verðmerkingar hjá kæranda voru ekki í samræmi við lög um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu nr. 57/2005 og reglur um verðmerkingar og aðrar verðupplýsingar nr. 725/2008 þegar athuganir Neytendastofu voru gerðar. Virðist raunar óumdeilt í málinu að svo sé en álitaefnið hins vegar hvort framangreind sjónarmið kæranda leiði til þess að fella beri niður eða lækka þá stjórnvaldssekt sem Neytendastofa lagði á af þessu tilefni.
16. Kærandi vísar í fyrsta lagi til atriða er snerta eðli og verðlagningu fyrirtækisins. Fyrirtækið sé nokkuð óvenjulegt í sínum ranni. Þar hafi aldrei verið teknar niður tímabantanir og vörusala sé nánast engin. Hillupláss sé tvær litlar viðarorgelflautur og allar vörurnar kosti það sama. Aðeins sé klippt á stofunni og dömu- og herraklippingar kosti það sama, en barnaklippingar annað og minna. Framangreind atriði geta ekki breytt þeirri skýru og fortakslausu skyldu sem hvílir á kæranda samkvæmt framangreindum ákvæðum til að verðmerkja söluvörur sínar og birta hjá sér skýra verðskrá yfir alla framboðna þjónustu eða í öllu falli helstu þjónustuliði. Umrædd atriði er snerta eðli og verðlagningu fyrirtækisins geta því ekki orðið til þess að hin kærða ákvörðun verði felld úr gildi eða henni breytt.
17. Kærandi vísar í öðru lagi til þess að hann hafi orðið við tilmælum Neytendastofu eftir aðra áminningu stofnunarinnar. Um bættar verðmerkingar í kjölfar síðari athugunar Neytendastofu liggur ekkert fyrir í málinu en jafnvel þó slíkt lægi fyrir myndi það ekki breyta því sem að framan greinir um að umræddar tvær athuganir Neytendastofu leiddu í ljós brot kæranda gegn

framangreindum ákvæðum. Að mati áfrýjunarnefndar neytendamála myndi slíkt ekki heldur breyta gildi þeirrar stjórnvaldssektar sem Neytendastofa lagði á í kjölfar þessara tveggja athugana. Sú stjórnvaldssekt átti sér enda talsverðan aðraganda og verður að telja rúmast innan meðalhófsreglu stjórnsýsluréttar, sbr. 12. gr. stjórnsýslulaga nr. 37/1993.

18. Í því sambandi skal tekið fram að strax við athugun Neytendastofu hinn 26. janúar 2011 varð kæranda ljóst að verðmerkingar væru í ólagi, sbr. fyrirliggjandi og undirritað skjal um athugunina, auk þess sem Neytendastofa skildi við það tilefni eftir bréf hjá kæranda um helstu reglur sem snerta verðmerkingar. Með bréfi Neytendastofu til kæranda, dags. 8. febrúar 2011, var gildandi ákvæðum síðan lýst, þeim tilmælum skýrlega beint til kæranda að koma verðmerkingum í viðunandi horf að teknu tilliti til ákvæðanna og honum gefinn kostur á að koma að skýringum eða athugasemdum. Engar athugasemdir bárust Neytendastofu og við nýja athugun stofnunarinnar hinn 21. mars 2011 varð ljóst að ástand verðmerkinga hjá kæranda væri óbreytt. Með bréfi, dags. 29. mars 2011, gaf Neytendastofa kæranda loks kost á að koma að skýringum eða athugasemdum án þess að hann nýtti sér slíkt. Á þessum tímapunkti var fyllilega til samræmis við markmið laga nr. 57/2005 og rúmaðist innan meðalhófsreglu stjórnsýsluréttar að leggja stjórnvaldssekt á kæranda fyrir framangreind brot.
19. Kærandi vísar í þriðja lagi til þess að stjórnvaldssektin sé ótrúlega há og komi verulega illa við kæranda. Áfrýjunarnefnd neytendamála telur ekki efni til annars en að staðfesta sektarfjárhæðina. Vegna umfjöllunar Neytendastofu í greinargerð sinni skal þó tekið fram að áfrýjunarnefndin telur að velta og umfang starfsemi geti haft áhrif á ákvörðun sektarfjárhæðar, eins og meðal annars er rakið í úrskurði áfrýjunarnefndar neytendamála 19. apríl 2010 (1/2010), og að slíkt eigi við um verðmerkingarmál líkt og önnur mál. Eins og málið hér horfir við eru þó ekki efni til lækkunar sektarfjárhæðarinnar enda verður að telja fjárhæðina 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, þeirrar staðreyndar að um skýr brot á framangreindum ákvæðum laga nr. 57/2005 og reglna nr. 725/2008 var að ræða, bæði að því er varðaði vörur og þjónustu, og þess að kærandi hafði enga viðleitni sýnt til að bæta úr brotunum þrátt fyrir að hafa skýrlega verið gefinn kostur á slíku. Fjárhæð sektarinnar rúmast samkvæmt þessu fyllilega innan meðalhófsreglu stjórnsýsluréttar og ekki efni til annars en að staðfesta hana.
20. Samkvæmt öllu framansögðu ber að staðfesta hina kærðu ákvörðun.

ÚRSKURÐARORÐ:

Hin kærða ákvörðun er staðfest.

Eiríkur Jónsson

Egill Heiðar Gíslason

Eyvindur G. Gunnarsson