



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 32/2015

**Ákvörðun um sektir vegna vanrækslu Bónus hf.  
að fara að fyrirmælum Neytendastofu um verðmerkingar**

**I.**

**Málsmeðferð**

**1.**

Starfsmaður Neytendastofu kom í verslanir Bónus hf., á höfuðborgarsvæðinu, að Hallveigarstíg, Fiskislóð, Kjörgarði, Kringlunni, Holtagörðum, Skútuvogi, Hraunbæ, Faxafeni, Lóuhólum, Spönginni, Nýbýlaveg, Smiðjuveg, Korputorgi, Smáratorgi, Ögurhvarfi, Kauptúni, Helluhrauni, Tjarnavöllum og Þverholti í marsmánuði 2015, í þeim tilgangi að skoða ástand verðmerkinga í verslununum. Þá kom starfsmaður Neytendastofu í verslanir Bónus að Sunnumörk, Hveragerði og að Larsenstræti, Selfossi, dagana 15.-16. júní 2015 í sama tilgangi. 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 nr. 536/2011, um verðmerkingar og einingarverð við sölu á vörum. Samkvæmt reglunum skal verðmerking vera skýr, aðgengileg og greinileg svo augljóst sé til hvaða vöru hún vísar. Skoðunin fer þannig fram að starfsmaður kannar almennt ástand verðmerkinga í versluninni, þ.e. hvort vörur séu verðmerktar, auk þess sem ástand verðmerkingarskanna er skoðað. Þá eru valdar af handahófi 50 vörur og athugað hvort þær séu verðmerktar og hvort hilluverðmerking samræmist við verð á kassa. Niðurstöður skoðananna voru þær að gerðar voru athugasemdir við ástand verðmerkinga í 12 verslunum af 19 á höfuðborgarsvæðinu. Þá voru gerðar athugasemdir við ástand verðmerkinga bæði í verslun Bónus að Sunnumörk, Hveragerði og að Larsenstræti, Selfossi.

Starfsmenn verslananna kvittuðu fyrir komu starfsmanns Neytendastofu og þeim athugasemdum 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 bréfum Neytendastofu til Bónus, dags. 30. apríl og 26. júní 2015, greindi stofnunin frá niðurstöðum skoðananna í verslunum á höfuðborgarsvæðinu og Selfossi og gerði grein fyrir þeim ákvæðum sem í gildi eru um verðmerkingar. Þá var þeim eindregnu fyrirmælum beint til fyrirtækisins að koma verðmerkingum í viðunandi horf.

## 2.

Dagana 2. og 3. júní 2015 var framkvæmd önnur skoðun hjá verslunum Bónus á höfuðborgarsvæðinu sem fór fram með sama hætti og fyrri skoðun. Niðurstöður skoðunarinnar voru að enn voru gerðar athugasemdir við ástand verðmerkinga í þremur verslunum af þeim 19 verslunum Bónus sem skoðaðar voru. Í verslun á Korputorgi voru gerðar athugasemdir við 17 óverðmerktar vörur og eina ranglega merкта af þeim 50 vörum sem valdar eru af handahófi og skoðaðar sérstaklega auk þess sem gerðar voru þær athugasemdir að mikið væri af óverðmerktum vörur við afgreiðslukassa. Í verslun á Smáratorgi voru gerðar athugasemdir við átta óverðmerktar vörur af þeim 50 vörum sem valdar eru af handahófi og skoðaðar sérstaklega. Þá var í verslun á Smiðjuvegi gerðar athugasemdir við 12 óverðmerktar vörur og fjórar ranglega merкта af þeim 50 vörum sem valdar eru af handahófi og skoðaðar sérstaklega auk þess sem gerðar voru athugasemdir við að Ferriplas vörur og rakvélar væru óverðmerktar.

Þann 16. júlí 2015 kannaði starfsmaður Neytendastofu á ný ástand verðmerkinga í verslun Bónus á Selfossi og Hveragerði. Í verslun Bónus Hveragerði voru gerðar athugasemdir við átta óverðmerktar vörur af 50 og tvær vörur sem báru annað verð á kassa. Þá var Pepsi stæða, pop secret stæða og litabókastandur ómerktur. Í verslun Bónus Selfossi voru gerðar athugasemdir átta óverðmerktar vörur af 50 og 5 vörur sem báru annað verð á kassa. Þá voru kortastandur og vörur merktar sem smávara ómerktar.

Með bréfi Neytendastofu til Bónus, dags. 25. júní 2015, greindi stofnunin fyrirtækinu frá niðurstöðu skoðunarinnar í verslunum Bónus að Smáratorgi, Korputorgi og Smiðjuvegi. Með bréfi Neytendastofu til Bónus, dags. 18. ágúst 2015, greindi stofnunin fyrirtækinu frá niðurstöðu skoðunarinnar í verslunum Bónus, Hveragerði og Selfossi auk þess sem gerð var grein fyrir þeim ákvæðum sem gilda um verðmerkingar. Í bréfinu var einnig greint frá því að Neytendastofa hafi tekið ákvörðun að sameina málsmeðferð vegna verðmerkinga á höfuðborgarsvæðinu og Selfoss og Hveragerði. Í bréfinu kom fram að stofnunin teldi fyrirtækið ekki hafa gert viðeigandi lagfæringar á ástandi verðmerkinga í verslununum. 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.



Neytendastofu barst tölvubréf frá Bónus, dags. 26. júní 2015. Í bréfinu kemur fram að Neytendastofu sé þakkað fyrir gott samstarf og aðhald í verðmerkingum gegnum tíðina. Starfsmenn Bónus taki þetta nærri sér og séu leiðir yfir bréfinu og ekki sé annað hægt en að biðjast innilegrar velvirðingar á þessu gagnvart viðskiptavinum og Neytendastofu og muni laga þetta.

Það sé lykilatriði hjá Bónus að hafa vörur verðmerktar og rétt verðmerktar enda standi félagið fyrir lágt verð og sé stolt af frábærum árangri í þeim efnum í gegnum tíðina. Vonað sé að Bónus fái annað tækifæri til að laga þessa hluti áður en tekin verði ákvörðun um sektir enda yrði það afskaplega sárt. Sé þetta nú ekki þegar komið í lag þá muni undirritaður fara sjálfur í að laga þetta og muni senda myndir því til staðfestingar.

Með tölvubrési Neytendastofu til Bónus, dags. sama dag, var greint frá því að stofnunin gæti tekið undir að samstarf vegna verðmerkinga hjá Bónus hafi gengið vel og almennt hafi athugasemdir við verðmerkingar ekki verið með þeim hætti að grípa hafi þurft til frekari aðgerða.

Í málinu liggja fyrir að ekki hafi verið farið eftir fyrirmælum Neytendastofu um að bæta verðmerkingar innan tilskilins frests. Neytendastofa muni líta til svara í tölvubrèfinu sem og samstarfsvilja Bónus við ákvörðun sekta en stofnunin muni ekki fara í þriðju heimsókn áður en ákvörðun verði tekin um sektir.

Neytendastofu barst tölvubréf frá Bónus, dags. sama dag. Kom þar fram að deginum hefði verið eytt í að yfirfara umræddar verslanir og fylgdu ljósmyndir því til stuðnings. Búið væri að senda hjálagað bréf á allar verslanir Bónus vegna bréfsins sem Bónus hafi borist frá Neytendastofu og ítrekað mikilvægi þess að klára allar athugasemdir sem komið hefðu fram strax. Verðmerkingar hafi alltaf verið fyrirtækinu hjartans mál enda standi Bónus fyrir verð og ekkert annað. Óverðmerktar vörur skaði vegna þess að þær seljist ekki, þær valdi viðskiptavinum óþægindum og séu ekki teknar með í verðkönnun ASÍ auk þess sem fyrirtækið fái mínus í kladdann fyrir að hafa vörur ekki verðmerktar. Málið sé að mati Bónus grafalvarlegt.

Þá barst Neytendastofu tölvubréf frá Bónus, dags. 22. ágúst 2015 þar sem fram kemur að starfsmenn Bónus séu miður sín vegna bréfs varðandi óásættanlegar verðmerkingar á Selfossi og Hveragerði. Starfsmenn Bónus taki þetta nærri sér og geti ekkert annað en beðist velvirðingar á þessu gagnvart viðskiptavinum og Neytendastofu og lagað þetta. Bónus hafi verið búið að vera í miklu átaki eftir síðasta bréf Neytendastofu er varðaði verðmerkingar í þremur verslunum í Reykjavík og eytt hafi verið miklum tíma í öllum verslunum í að yfirfara og laga verðmerkingar. Einnig sé verið að leita allra leiða til þess að einfalda hjá Bónus verðmerkingarnar, t.d. á frystikistum, stöndum við kassana og verið sé að endurmeta vöruvalið á afgreiðslukössum með tilliti til þess að einfalt og gott sé að verðmerkja þá. Verðmerkingar séu og verði alltaf hjartans



mál enda standi verslunin fyrir lágt vöruverð sem er það eina sem verslunin geti í raun auglýst. Því sé gríðarlega mikilvægt fyrir Bónus að verslanirnar séu vel og rétt verðmerktar. Ítrekað skuli hversu leitt og sárt starfsmönnum þyki málið sem vilji umfram allt vinna þetta með Neytendastofu á góðum nótum enda sé samstarfsvilji Bónus mikill því mikið sé í húfi fyrir alla. Bónus hafi opnað nýja verslun í Skippholti þann 15. ágúst 2015 þar sem vöruvalið á kassastöndunum hafi verið einfaldað til þess að einfalda og bæta verðmerkingar. Hjálagðar séu myndir af kæla- og frystikistum í Skippholti þar sem búið sé að einfalda verðmerkingarnar með mun betra fyrirkomulag. Verið sé að sýna í verki að Bónus taki bréfum Neytendastofu gríðarlega alvarlega og vilji sé til að hafa þetta til fyrirmyndar hjá versluninni.

## II. Niðurstaða

Í máli þessu sinni Bónus hf., ekki fyrirmælum Neytendastofu um að koma verðmerkingum í verslunum sínum að Smáratorgi, Korputorgi, Smiðjuvegi, Hveragerði og Selfossi, í viðunandi horf innan tilskilins tíma.

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. 536/2011, um verðmerkingar og einingarverð við sölu á vörum.

Um verðmerkingar á vörum segir í 3. gr. verðmerkingareglanna:

*„Fyrirtæki skal skýrt og greinilega merkja vöru sína með réttu söluverði og einingarverði í íslenskum krónum.“*

*Þrátt fyrir ákvæði 1. mgr. er þó heimilt að veita sömu upplýsingar nálægt vöru enda sé augljóst til hvaða vöru verðmerkingin vísar og tryggt sé að neytendur fái án vandkvæða*



*aðgang að upplýsingum um sölu- og einingarverð sem skylt er að veita samkvæmt reglum þessum, sbr. 4. gr.*

*Skylda til að verðmerkja með sölu- og einingarverði gildir einnig hvar sem vörur eru til sýnis svo sem í búðargluggum, sýningarkössum, á vefsíðum eða annars staðar. Sé söluverðs getið í auglýsingum þarf einnig að tiltaka einingarverð.“*

Samkvæmt framangreindum ákvæðum ber Bónus að verðmerkja allar söluvörur sínar með endanlegu verði og einingarverði og skulu þær vera réttar.

Í máli þessu voru niðurstöður síðari skoðana í verslunum Bónus, þær að ástandi verðmerkinga var enn ábótavant eins og að ofan greinir. Slíkt telur Neytendastofa óviðunandi og brjóta gegn framangreindum ákvæðum laga nr. 57/2005 og verðmerkingareglna. Eftir fyrri skoðun Neytendastofu var þeim fyrirmælum beint til Bónus að koma verðmerkingum í verslununum í viðunandi horf. Það var ekki gert og því telur Neytendastofa nauðsynlegt að beita þeim úrræðum sem lög nr. 57/2005 heimila.

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 þess sem fram hefur komið telur Neytendastofa að leggja verði á sekt í samræmi við heimildir laga. Að teknu tilliti til samstarfsvilja fyrirtækisins, umfangs brotsins, fyrri sektarákvarðana stofnunarinnar og að teknu tilliti til jafnræðis- og meðalhófsreglu stjórnarsýslulaga telur Neytendastofa rétt að leggja á Bónus hf., stjórnvaldssekt að fjárhæð 200.000 kr. fyrir hverja verslun. Bónus hf. er því gert að greiða 1.000.000 kr. (Einamilljónkróna). Sektina skal greiða í ríkissjóð eigi síðar en þremur mánuðum frá dagsetningu ákvörðunar þessarar.

### III.

#### Ákvörðunarorð:

**„Bónus hf., Skútuvogi 13, Reykjavík, 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.**



**536/2011, um verðmerkingar og einingarverð við sölu á vörum, með óviðunandi verðmerkingum í verslunum fyrirtækisins við Smáratorg, Korputorg, Smiðjuveg, Selfoss og Hveragerði. Þá hefur fyrirtækið ekki farið að fyrirmælum Neytendastofu þess efnis að koma verðmerkingum sínum í viðunandi horf innan tilsetts tíma.**

**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 Bónus hf. að fjárhæð kr. 1.000.000 (Einamilljónkróna). Sektina skal greiða í ríkissjóð eigi síðar en þremur mánuðum frá dagsetningu ákvörðunar þessarar.“**

Neytendastofa, 22. september 2015

Tryggvi Axelsson  
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir