



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 33/2015

**Ákvörðun um sektir vegna vanrækslu Samkaup hf., rekstraraðila Nettó, að fara að
fyrirmælum Neytendastofu um verðmerkingar**

I.

Málsmeðferð

1.

Starfsmaður Neytendastofu kom í verslanir Nettó að Hverafold, Mjódd, Fiskislóð og Salavegi í marsmánuði 2015, í þeim tilgangi að skoða ástand verðmerkinga í verslununum. 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 verði á kassa. Niðurstöður skoðunarinnar voru þær að athugasemdir voru gerðar við ástand verðmerkinga í verslunum Nettó í Hverafold og Mjódd. Í verslun Nettó Hverafold voru gerðar athugasemdir við 11 vörur af þeim 50 sem skoðaðar voru auk þess verðmerkingar vantaði á ýmsar vörur. Í verslun Nettó í Mjódd voru athugasemdir gerðar við 10 vörur af þeim 50 sem skoðaðar voru auk þess sem þar voru einnig ómerktar vörur í versluninni almennt.

Stafsmenn verslananna kvittuðu fyrir komu starfsmanns Neytendastofu og þeim athugasemdum sem gerðar voru. Í lok skoðananna 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 bréfi Neytendastofu til Samkaup hf., dags. 30. apríl 2015 greindi stofnunin frá niðurstöðum skoðananna í verslununum og gerði grein fyrir þeim ákvæðum sem í gildi eru um verðmerkingar. Þá var þeim eindregnu fyrirhælt beint til félagsins að koma verðmerkingum í viðunandi horf.

2.

Þann 4. júní 2015 var framkvæmd önnur skoðun hjá verslun Nettó í Mjódd sem fór fram með sama hætti og fyrri skoðun. Niðurstöður skoðunarinnar voru þær að enn voru gerðar athugasemdir við ástand verðmerkinga í verslun Nettó Mjódd. Verslun Nettó í Hverafold hafði verið lokað.

Í verslun Nettó Mjódd voru gerðar athugasemdir við 13 óverðmerktar vörur og eina ranglega merкта af þeim 50 vörum sem valdar voru af handahófi og skoðaðar sérstaklega auk þess sem gerðar voru athugasemdir við ástand verðmerkinga á sælgæti og gosi við kassa, sokkum í kórflu, gosstæðu á gólfi og hreinsiefni.

Með bréfi Neytendastofu til Samkaupa, dags. 25. júní 2015, greindi stofnunin fyrirtækinu frá niðurstöðu skoðunarinnar í verslun Nettó Mjódd, auk þess sem gerð var grein fyrir þeim ákvæðum sem gilda um verðmerkingar. Í bréfinu kom fram að stofnunin teldi fyrirtækið ekki hafa gert viðeigandi lagfæringar á ástandi verðmerkinga í versluninni. 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 bréf frá Samkaup, dags. 13. júlí 2015 þar sem fram kemur að Samkaup telji þörf á að koma á framfæri athugasemdum og skýringum við erindi Neytendastofu.

Rétt sé að benda á að Samkaup hafi gert það að forgangsatriði á síðustu misserum að bæta verklag á verðmerkingum í öllum verslunum Nettó. Þannig hafi verið tekið upp það verklag að einn starfsmaður í hverri verslun sé ábyrgur fyrir að vörur séu rétt merktar enda Samkaup mikið í mun að tryggja gæði í verðmerkingum. Í því augnamiði hafi verðmerkingar jafnframt verið skilgreindar sem eitt af tíu mikilvægustu verkefnum Samkaupa og það brýnt fyrir öllum starfsmönnum verslana Nettó. Þá séu framkvæmdar úttektir af hálfu fyrirtækisins í öllum verslunum tvisvar sinnum á ári til að meta ástand verðmerkinga.

Hvað varði athuganir á verðmerkingum sem framkvæmdar hafi verið að hálfu Neytendastofu í mars og júní 2015 þá telji Samkaup ljóst að þær gefi ekki rétta mynd af verðmerkingum í versluninni og samræmi milli verðmerkinga og kassaverðs. Við framkvæmd verðathugana sinna hafi starfsmaður Neytendastofu notast við handskanna starfsmanna verslunarinnar en slíkir skannar séu m.a. notaðir til að panta vörur. Ekki sé unnt að ábyrgjast að verðið í skannanum sé



Það sama og á kassa, sem sé endanlegt verð til neytenda og andlag athugunar Neytendastofu. Lögð sé áhersla á það af hálfu Samkaupa að í fyrri athugun Neytendastofu á ástandi verðmerkinga í verslun Nettó, Mjódd, hafi flestar athugasemdir varðað ósamræmi á verði milli hillu og kassa í versluninni eða 9 tilvik. Samkaup telji að líta beri með öllu framhjá slíkum athugasemdum með vísan til framangreindra röksemda.

Þá sé bent á að einkum áberandi hafi verið í síðari heimsókn að starfsmaður Neytendastofu hafi kannað einungis valdan hluta verslunarinnar. Þannig hafi skoðun starfsmannsins að mestu leytli farið fram í mjólkurkæli og við kassa verslunarinnar en starfsmaðurinn ekki skoðað t.a.m. kjötvörur eða frystivörur. Af því einu megi sjá að það úrtak vara sem kannað hafi verið endurspegli ekki verðmerkingar í versluninni.

Jafnframt sé á það bent að þegar athugun starfsmanns Neytendastofu hafi farið fram á verðmerkingum við afgreiðslukassa, hafi verið að endurraða vörum og því hafi hillur að hluta verið óverðmerktar. Öllum þeim sem þar gengu fram hjá hafi mátt vera ljóst að þarna væri verið að færa til vörur, þ.e. skipta út heilsuvörum fyrir sælgæti og breyta verðmerkingum. Samkaup telji hvorki í samræmi við meðalhófsreglu né rannsóknarreglu stjórnvæðslulaga að leggja ástand verðmerkinga á þeim stöðum verslunarinnar sem hafi augljóslega verið undir slíkum breytingum til grundvallar íþyngjandi stjórnvaldsákvörðun en þær athugasemdir sem þar hafi verið gerðar séu stærstur hluti þeirra athugasemda sem vísað sé til í bréfi Neytendastofu frá 25. júní 2015. Í þessu sambandi sé sérstaklega bent á að verslun Nettó í Mjódd sé opin alla daga, allan sólarhringinn, svo breytingar líkt og þessar þurfi að eiga sér stað þó svo að verslunin sé opin. Þó sé undirstrikað að starfsmenn verslunarinnar gæti að því í hvívetna að slíkar breytingar hafi sem minnst áhrif á neytendur og reyna að hraða þeim eins og unnt sé.

Loks séu gerðar alvarlegar athugasemdir við að skoðun Neytendastofu hafi lotið að vörum sem viðskiptavinir verslunarinnar hafi augljóslega fært á milli staða, sem sé tilfallandi og ómögulegt fyrir starfsmenn verslunarinnar að koma í veg fyrir. Þannig hafi tvö grænmetisbox staðið inn í ostakæli verslunarinnar þar sem þau áttu augljóslega ekki heima en þegar starfsmaður Neytendastofu bar að garði höfðu starfsmenn verslunarinnar ekki komið auga á þau og fært á sinn stað í versluninni. Þrátt fyrir þær skýringar starfsmanns verslunarinnar hafi verið gerðar athugasemdir við þetta sem óverðmerkta vöru af hálfu Neytendastofu. Samkaup telji það að tiltaka þessar vörur á skoðunarblaði Neytendastofu, sem geti verið grundvöllur íþyngjandi stjórnvaldsákvörðunar, brot á meðalhófsreglu stjórnvæðslulaga.

Með vísan til framangreinds fari Samkaup fram á að málinu verði lokið án ákvörðunar. Samkaup telji þá aðferðafræði sem notast sé við athugun á verðmerkingum ekki samræmast vönduðum stjórnvæðsluháttum, meðalhófsreglu né rannsóknarreglu stjórnvæðslulaga sem tryggja eigi að stjórnvaldsákvæðanir séu bæði löglegar og réttar. Fari hins vegar svo að tekin verði ákvörðun í



málinu telji Samkaup samt sem áður að hafa beri í huga framangreindar athugasemdir enda telji Samkaup sem fyrr greini að úttekt Neytendastofu gefi á engan hátt rétta mynd af verðmerkingum í versluninni. Þá skuli jafnframt á það bent að vörunúmer í kerfum Samkaupa telji hátt í 40.000 samtals og því nánast ómögulegt að koma í veg fyrir einstaka frávik. Samkaup séu fúst að veita stofnuninni allar frekari upplýsingar sem stofnunin kunnir að óska eftir vegna meðferðar málsins en áskilji sér rétt til að færa fram frekari rök og leggja fram gögn máli sínu til stuðnings gefist tilefni til.

II. Niðurstaða

Í máli þessu sinni Samkaup hf., rekstraraðili Nettó, ekki fyrirmælum Neytendastofu um að koma verðmerkingum í verslun sinni í Mjódd 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 Nettóverslunum Samkaupa að verðmerkja allar söluvörur sínar með endanlegu verði og með einingarverði og skulu þær vera réttar. Í máli þessu voru niðurstöður síðari skoðunar í verslun Nettó Mjódd, eftir að stofnunin hafði beint þeim fyrirmælum til félagsins að bæta ástand verðmerkinga sinna, 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.

Að því er varði athugasemdir Nettó þá bendir Neytendastofa á að engar athugasemdir hafi verið gerðar við framkvæmd skoðunar starfsmanns Neytendastofu á skoðunarblöðum sem hafi enn fremur verið undirrituð af starfsmanni verslunar til staðfestingar skoðun. Engin gögn hafa verið lögð fram af hálfu Nettó sem gefi til kynna að skoðun Neytendastofu hafi verið röng. Úrtak skoðunar Neytendastofu á vörum er handahófskennt og hefur það að mati stofnunarinnar enga þýðingu að tilteknir hlutar verslunar endurspegli ekki verðmerkingar í öðrum hlutum hennar. Í þessu samhengi verður að benda á að skyldan til að verðmerkja vörur í verslun er fortakslaus.

Eftir fyrri skoðun Neytendastofu var þeim fyrirmælum beint til Samkaup að koma verðmerkingum í viðunandi horf. Það var ekki gert heldur var umtalsverður fjöldi athugasemda enn gerður við verðmerkingar í verslununum í síðari skoðun. 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 umfangs brotsins, fyrri sektarákvarðana stofnunarinnar og að teknu tilliti til jafnræðis- og meðalhófsreglu stjórnisýslulaga telur Neytendastofa rétt að leggja á Samkaup hf., stjórnvaldssekt að fjárhæð 350.000 kr. fyrir verslun Samkaupa í Mjódd. Samkaup hf. er því gert að greiða 350.000 kr.



(þrjúhundruðogfimmtíuþúsundkrónur). Sektina skal greiða í ríkissjóð eigi síðar en þremur mánuðum frá dagsetningu ákvörðunar þessarar.

III.

Ákvörðunarorð:

„Samkaup hf., Krossmóa 4, Reykjanesbæ, 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 verslun fyrirtækisins í Mjódd. Þá hefur fyrirtækið ekki farið að fyrirmælum Neytendastofu þess efnis að koma verðmerkingum sínum í viðunandi horf.

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 Samkaup hf. að fjárhæð kr. 350.000 (þrjúhundruðogfimmtíuþúsundkrónur). Sektina skal greiða í ríkissjóð eigi síðar en þremur mánuðum frá dagsetningu ákvörðunar þessarar.“

Neytendastofa, 22. september 2015

Tryggvi Axelsson
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir