



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 15/2025

Ákvörðun um sektir vegna ófullnægjandi verðmerkinga snyrtistofunnar Metta

I.

Málsmeðferð

Dagana 28. og 29. janúar 2025 framkvæmdi Neytendastofa skoðun á ástandi verðmerkinga í ýmsum verslunum og veitingahúsum á Selfossi. Kom starfsmaður Neytendastofu þ.á.m. á snyrtistofuna Metta, sem rekin er af María og Guðný ehf., þar sem 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 vörur 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 og reglna nr. 537/2011, um verðupplýsingar við sölu á þjónustu. Kveða reglurnar á um skyldu til að verðmerkja vörur og að verðskrá yfir framboðna þjónustu sé birt með áberandi hætti. Skoðun starfsmanns Neytendastofu leiddi í ljós að ástand verðmerkinga á vörum var metið óverðmerkt en engar söluvörur voru verðmerktar auk þess sem gerðar voru sérstakar athugasemdir við að verðskrá yfir framboðna þjónustu var ekki sýnileg.

Með bréfi stofnunarinnar, dags. 7. febrúar 2025, var gerð grein fyrir því þeim ákvæðum sem í gildi eru um verðmerkingar og þeim athugasemdum stofnunarinnar að vörur hefðu verið óverðmerktar og engin sýnileg verðskrá yfir framboðna þjónustu. Framangreint væri ekki í samræmi við fyrrgreind ákvæði laga nr. 57/2005 sem og reglur nr. 536/2011 og reglur nr. 537/2011. Þá var þeim eindregnu fyrirmælum beint til félagsins að koma verðmerkingum í betra horf. Í bréfinu kom fram að könnun stofnunarinnar yrði fylgt eftir með nýrri könnun og mætti félagið búast við því að tekin yrði ákvörðun um sektir, samkvæmt IX. kafla laga nr. 57/2005, yrði ekki farið að fyrirmælum stofnunarinnar um að koma verðmerkingum í rétt horf.

Þann 26. febrúar 2025, var framangreindu erindi stofnunarinnar fylgt eftir með annarri athugun. Leiddi seinni skoðun stofnunarinnar í ljós að enn væru engar söluvörur verðmerktar auk þess sem að verðskrá yfir framboðna þjónustu var ekki sýnileg.

Með bréfi Neytendastofu til félagsins, dags. 19. mars 2025, var félaginu tilkynnt um framangreindar athugasemdir og gefinn tveggja vikna frestur til að koma að skýringum eða



athugasemdum í málinu áður en tekin yrði ákvörðun um sektir á grundvelli IX. kafla laga nr. 57/2005.

Í svari snyrtistofunnar Metta, dags. 31. mars 2025, kom fram að einhvers misskilnings hefði gætt en verðbreytingar væru tíðar sökum hækkunar en vörur hafi ávallt verið verðmerktar. Starfsmaður stofnunarinnar hafi sagt að það væri ekki nóg. Var meðfylgjandi að finna fjórar myndir, tvær af vörum í hillu og óskýr mynd af handskrifuðum verðlista í plastramma auk tveggja mynda af gamalli verðskrá yfir framboðna þjónustu sem var samkvæmt snyrtistofunni inni á kaffistofu vegna breytinga.

II.

Niðurstaða

Í máli þessu hefur Guðný og María ehf. ekki sinnt fyrirmælum Neytendastofu um að koma verðmerkingum á snyrtistofunni Metta í viðunandi horf innan tilskilins frests.

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 og reglur nr. 537/2011, um verðupplýsingar við sölu á þjónustu.

Um verðmerkingar á vörum segir í 1. og 2. mgr. 3. gr. reglna nr. 536/2011:

„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.“



Samkvæmt ákvæðunum ber versluninni að verðmerkja allar söluvörur sínar með réttu söluverði. Á fyrirtækjum hvílir afdráttarlaus skylda til að hafa söluvörur ávallt verðmerktar og verðmerkingar sýnilegar hvar sem vara er höfð til sýnis..

Í 1. mgr. 4. gr. reglna nr. 537/2011 segir orðrétt:

„Verðskrá yfir alla framboðna þjónustu skal 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.“

Samkvæmt ákvæðinu ber fyrirtækjum að hafa verðskrá yfir alla framboðna þjónustu með áberandi hætti og skal hún vera skýr, aðgengileg og greinileg. Í máli þessu voru niðurstöður síðari skoðunar að söluvörur væru óverðmerktar en verðmerkingar á söluvörum sem staðsettar voru í hillum fyrir aftan afgreiðsluborð voru ekki sjáanlegar fyrir viðskiptavinum verslunarinnar og verðupplýsingar ekki aðgengilegar nema með aðstoð starfsmanns. Þá var verðskrá yfir framboðna þjónustu ekki sýnileg. Neytendastofu barst tilkynning eftir síðari skoðun hennar um að vöruverð tæki tíðum breytingum vegna verðhækkana en vörur væru verðmerktar auk þess sem gömul verðskrá fylgdi með sem hafi verið inni á kaffistofu. Þótt söluvörur kunni að hafa verið með verðmerkingum þá voru þær ekki sjáanlegar og ekki aðgengilegar fyrir neytendur. Þá var enn fremur ekki að finna verðskrá yfir framboðna þjónustu snyrtistofunnar.

Eftir fyrri skoðun var félaginu gerð grein fyrir framangreindu ástandi, viðeigandi reglum sem gilda um verðmerkingar og verðupplýsingar við sölu á þjónustu og beindi Neytendastofa þeim fyrirmælum til félagsins að koma verðmerkingum í viðunandi horf. Það var ekki gert innan tilskilins frests 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 framangreinds, sem og að teknu tilliti til meðalhófsreglu og jafnræðisreglu stjórnsýslulaga, og með hliðsjón af sektarákvörðunum í sambærilegum málum, þykir Neytendastofu hæfilegt að leggja á Maríu og Guðný ehf. stjórnvaldssekt að fjárhæð 100.000 kr. (hundrað þúsund krónur). Sektina skal greiða í ríkissjóð eigi síðar en þremur mánuðum frá dagsetningu ákvörðunar þessarar.



III.

Ákvörðunarorð:

„María og Guðný ehf., Tjaldhólum 14, 800 Selfoss, hefur brotið gegn ákvæði 17. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, sem og ákvæði 3. gr. reglna nr. 536/2011, um verðmerkingar og einingarverð við sölu á vörum og 4. gr. reglna nr. 537/2011, um verðupplýsingar við sölu á þjónustu, með óviðunandi verðmerkingum á snyrtistofunni Metta.

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 Marí og Guðný ehf. að fjárhæð kr. 100.000 (hundrað þúsund krónur). Sektina skal greiða í ríkissjóð eigi síðar en þremur mánuðum frá dagsetningu ákvörðunar þessarar.“

Neytendastofa, 15. maí 2025

Dórunn Anna Árnadóttir
forstjóri

Matthildur Sveinsdóttir