



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 10/2014

Ákvörðun um sektir vegna vanrækslu Húsasmiðjunnar ehf. á að fara að fyrirmælum Neytendastofu um verðmerkingar

I.

Málsmeðferð

Hinn 4. júní 2013 kom starfsmaður Neytendastofu í verslun Húsasmiðjunnar í Skútuvogi Reykjavík, í þeim tilgangi að kanna ástand verðmerkinga. 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 ber fyrirtækjum að verðmerkja vöru þar sem hún er höfð til sýnis fyrir neytendur. Skoðaðar voru almennar verðmerkingar í versluninni auk þess sem sérstaklega var skoðað hvort samræmi væri á milli verðs á hillu og á kassa á 25 vörum í versluninni sem valdar voru af handahófi. Skoðun starfsmanns Neytendastofu leiddi í ljós að ástand verðmerkinga í verslun var ábótavant, ósamræmi var á tveimur vörum auk þess sem gerðar voru athugasemdir við að verð vantaði á sérpantaðar flísar.

Starfsmaður Húsasmiðjunnar kvittaði fyrir komu starfsmanns Neytendastofu og þeim athugasemdum sem gerðar voru við ástand verðmerkinga. Í lok skoðunarinnar skildi starfsmaður Neytendastofu eftir bréf hjá fyrirtækinu 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 Húsasmiðjunnar ehf., dags. 10. júní 2013, greindi stofnunin fyrirtækinu frá niðurstöðum skoðunarinnar og gerði grein fyrir þeim ákvæðum sem í gildi eru um verðmerkingar. Þá var þeim eindregnu fyrirmælum beint til Húsasmiðjunnar að koma verðmerkingum í betra horf að viðlögðum sektum.



Hinn 11. júlí 2013, var ástand verðmerkinga aftur skoðað í verslun Húsasmiðjunnar í Skútuvogi. Eins og í fyrri skoðun voru verðmerkingar í versluninni skoðaðar almennt auk þess sem valdar voru 25 vörur af handahófi og athugað samræmi milli hillu- og kassaverðs. Leiddi skoðunin í ljós að ósamræmi var á milli verðs á kassa og hillu á tveimur vörum af þeim 25 sem valdar voru. Því til viðbótar voru þrjár þeirra óverðmerktar auk þess sem gerðar voru athugasemdir við óverðmerktar stæður á gólfi. Starfsmaður Húsasmiðjunnar kvittaði fyrir komu starfsmanns Neytendastofu og þeim athugasemdum sem gerðar voru við ástand verðmerkinga.

Með bréfi Neytendastofu til Húsasmiðjunnar ehf., dags. 18. júlí 2013, var fyrirtækinu gefinn tíu daga frestur til að koma að skýringum eða athugasemdum í málinu áður en tekin yrði ákvörðun á grundvelli IX. kafla laga nr. 57/2005.

Neytendastofu barst símtal frá starfsmanni Húsasmiðjunnar þann 26. júlí 2013 þar sem óskað var eftir fresti til þess að verða við erindi Neytendastofu auk þess sem óskað var afrits af skoðunarblöðum stofnunarinnar. Neytendastofa sendi Húsasmiðjunni tölvubréf, dags. 26. júlí 2013, þar sem fyrirtækinu var veittur tíu daga viðbótarfrestur til þess að verða við erindinu ásamt því að send voru afrit af skoðunarblöðum stofnunarinnar.

Í kjölfar fréttar Neytendastofu um niðurstöður athugunar á verðmerkingum m.a. hjá Húsasmiðjunni, dags. 7. ágúst 2013, sem birt var á vefsíðu stofnunarinnar barst Neytendastofu bréf frá Húsasmiðjunni, dags. 8. ágúst 2013. Gerð var athugasemd við að í fréttinni kæmi eftirfarandi fram:

„Í verslun Húsasmiðjunnar [...] voru verðmerkingar [...] ekki í lagi og ósamræmi milli hillu og kassaverðs var 20%. Vörur voru ekki á réttum stöðum og vantaði verðmerkingar víða og því má búast við að tekin verði ákvörðun um sektir skv. IX kafla laga nr. 57/2005.“

Í bréfinu sagði jafnframt að staðreynd málsins væri sú að þann 4. júní 2013 hafi starfsmaður Neytendastofu komið í verslun Húsasmiðjunnar í Skútuvogi og kannað verðmerkingar á 25 vörum. Þar hafi fundist ein vara þar sem verð reyndist vera 14.695 kr. á kassa en 13.295 kr. á hillumiða. Auk þess hafi verið gerð athugasemd við peysu þar sem verð á hillumiða var 9.749 kr. en á kassa 6.990 kr. Á þeim tíma hafi verið tilboð á fatnaði og fatadeildin vel merkt með gulum miðum og borðum um að sumarafsláttur væri á fatnaði og afsláttur væri á kassa. Þegar hafi verið brugðist við athugasemdum og verðmerkingar uppfærðar. Í bréfi Neytendastofu hafi jafnframt verið gerðar athugasemdir við að viðmiðunarverð hafi vantað á sérpantaðar flísar. Í því tilviki hafi verið um sýnishorn af sérpöntunarvöru að ræða. Verðupplýsingar hafi að sjálfsögðu legið fyrir í sölukerfi og hafi tilboð verið gefin hverju sinni eftir því magni sem óskað væri eftir. Viðmiðunarverðin hafi verið sett á sýnishornin líkt og óskað hefði verið eftir. Í síðari heimsókn Neytendastofu hafi aðrar vörur verið kannaðar en í fyrri heimsókninni. Þar hafi komið fram í



þremur tilvikum að verð væri lægra á kassa en verð á hillumiða. Jafnframt hafi fundist þrjár óverðmerktar vörur í versluninni. Undir liðnum „annað“ á skoðunarblaðinu hafi verið skrifað „*stæður út á gólfi óverðmerktar*“. Starfsmaður hafi gert skýrt grein fyrir því að hann hafi verið að flytja viðkomandi vörur af árstíðarsvæði einmitt þá stundina. Húsasmiðjan hafi strax lagært verðmerkingar sínar og óskað í kjölfarið eftir fresti til að koma á framfæri athugasemdum við bréf Neytendastofu í kjölfar síðari skoðunar stofnunarinnar. Neytendastofa hafi veitt tíu daga frest til að verða við erindinu en sjö dögum síðar hafi umrædd frétt birst á heimasíðu stofnunarinnar. Húsasmiðjan geri athugasemdir við birtingu og framsetningu fréttarinnar. Framsetning fréttarinnar sé með þeim hætti að hampa keppinaut og valda Húsasmiðjunni ímyndartjóni. Hafi markmið með síðari heimsókn verið eftirfylgni þá hefði verið eðlilegt að kanna jafnframt sömu vörur og sannreyna að brugðist hafi verið við athugasemdum Neytendastofu. Húsasmiðjan telji að fyrirtækið hafi brugðist skjótt við athugasemdum stofnunarinnar og telji því ekki grundvöll til álagningu sekta.

Neytendastofa sendi Húsasmiðjunni tölvubréf dags. 9. ágúst 2013, þar sem beðist var afsökunar á þeim mistökum sem gerð voru við vinnslu fréttarinnar. Neytendastofa hafi fjarlægt fréttina frá 7. ágúst og birt nýja frétt þar sem orðalag hafi verið leiðrétt auk þess sem vakin var athygli á því að draga hafi mátt rangar ályktanir um ástand verðmerkinga af fyrri fréttinni.

Neytendastofu barst tölvubréf Húsasmiðjunnar, dags. 9. ágúst 2013. Í bréfinu kom fram að starfsmenn Húsasmiðjunnar í Skútuvogi hafi farið vel yfir verðmerkingar í heild og vonast væri eftir að hlutir væru í góðu lagi þar. Fyrirtækið undirstriki að það leggi sig fram við að hafa verðmerkingar og verkferla í lagi. Samkvæmt kerfi fyrirtækisins sé verslunin í Skútuvogi með um 25.000 vörunúmer þannig að ekkert megi út af bregða til að einhverju sé ekki mögulega ábótavant.

II. Niðurstaða

Í máli þessu hafði Húsasmiðjan í Skútuvogi ekki sinnt fyrirmælum Neytendastofu um að koma verðmerkingum sínum í viðunandi horf innan tilskilins frests eftir skoðun stofnunarinnar þann 4. júní 2013. Af hálfu Húsasmiðjunnar hafa verið gerðar athugasemdir við að þær vörur sem Neytendastofa hafi gert athugasemdir við eftir fyrri skoðun stofnunarinnar hafi verið lagfærðar og eðlilegt sé að sömu vörur séu skoðaðar í síðari heimsókn stofnunarinnar sé markmiðið eftirfylgni. Í seinni skoðun hafi starfsmaður Húsasmiðjan verið að færa árstíðarbundnar vörur sem skýri verðmerkingaskort á stæðum og hafi starfsmaður gert skýrt grein fyrir því þegar skoðunin var gerð.



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 1.-3. mgr. 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 ákvæðunum ber Húsasmiðjunni ávallt að verðmerkja allar söluvörur sínar skýrt og greinilega með réttu söluverði og einingarverði. Í máli þessu hefur Neytendastofa gert athugasemdir við að Húsasmiðjan hafi ekki komið verðmerkingum í verslun fyrirtækisins í Skútuvogi í fullnægjandi horf eftir skoðun Neytendastofu þann 4. júní 2013.

Markmið verðmerkingaeftirlits Neytendastofu er ekki að kanna verðmerkingar á ákveðnum vörum eða vöruflokkum heldur að kanna ástand verðmerkinga í verslunum almennt. Skoðunarmaður stofnunarinnar gengur um verslunina sem er til skoðunar og skoðar merkingar og hvort þær verðmerkingar sem eru til staðar uppfylli skilyrði laganna. Síðan velur starfsmaðurinn 25 vörur af handahófi og kannar samræmi á milli verðmerkinga á hillu og kassa. Þar sem markmið verðmerkingaeftirlits Neytendastofu er að kanna ástand verðmerkinga almennt



Í verslunum er það ekki skilyrði eftirfylgni eftirlitsins að sömu vörur séu sérstaklega kannaðar í báðum heimsóknum.

Neytendastofa brást við athugasemdum Húsasmiðjunnar vegna fréttar stofnunarinnar á heimasíðu hennar um síðari skoðun Neytendastofu í byggingavöruverslunum. Upplýsingar í fréttinni voru réttar en Neytendastofa féllst á þær athugasemdir Húsasmiðjunnar að hana hefði mátt misskilja og því var fréttin tekin úr birtingu og birt leiðrétt frétt á heimasíðu stofnunarinnar í kjölfar athugasemda Húsasmiðjunnar. Í leiðréttu fréttinni var vakin sérstök athygli á því að draga hafi mátt rangar ályktanir um verðmerkingar í versluninni af fyrri fréttinni. Húsasmiðjunni var með tölvubréfi, dags. 26. júlí 2013, veittur viðbótarfrestur til að koma að athugasemdum í kjölfar síðari skoðunar Neytendastofu. Í þeim fresti fólst ekki að fyrirtækinu væri veittur frekari frestur til að koma verðmerkingum sínum í rétt horf heldur var fyrirtækinu með frestinum gefið tækifæri til að koma að skýringum sem áhrif gætu haft á ákvörðun um það hvort ástæða væri til að leggja á stjórnvaldssekt.

Eins og áður hefur fram komið höfðu ekki verið gerðar fullnægjandi úrbætur á verðmerkingum í verslun Húsasmiðjunnar í Skútuvogi þegar eftirlitinu var fylgt eftir. Slíkt telur Neytendastofa óviðunandi og brjóta gegn framangreindum ákvæðum laga nr. 57/2005 og verðmerkingareglna nr. 536/2011. Eftir fyrri skoðun Neytendastofu var þeim fyrirmælum beint til Húsasmiðjunnar að koma verðmerkingum í viðunandi horf. Það var ekki gert í versluninni og því telur Neytendastofa nauðsynlegt að beita þeim úrræðum sem lög nr. 57/2005 heimila. Samkvæmt framangreindum ákvæðum laga nr. 57/2005 og verðmerkingareglna er það á ábyrgð verslunar að sjá til þess að allar vörur séu verðmerktar. Veitt er heimild til þess að merkja vörur með hillumerkingu en reynist það ekki mögulegt verður verslun að verðmerkja hverja vöru sérstaklega.

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 stjórnsýslulaga og jafnræðisreglu stjórnsýslulaga og með hliðsjón af sektarákvörðunum í sambærilegum málum, þykir Neytendastofu hæfilegt að leggja á Húsasmiðjuna ehf., stjórnvaldssekt að fjárhæð 150.000



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

III.

Ákvörðunarorð:

„Húsasmiðjan hf. Holtavegi 10, Reykjavík, 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 vöru, með því að fara ekki að fyrirmælum Neytendastofu um að koma verðmerkingum í viðunandi horf innan tilskilins frests í verslun Húsasmiðjunnar í Skútuvogi.

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

Neytendastofa, 24. mars 2014

Tryggvi Axelsson
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir