

ÚRSKURÐUR ÁFRÝJUNARNEFNDAR NEYTENDAMÁLA

MÁL NR. 1/2015

Kæra JR hússins ehf. á ákvörðun Neytendastofu 19. desember 2014.

1. Þann 22. maí 2015 er tekið fyrir mál áfrýjunarnefndar neytendamála nr. 1/2015: Kæra JR hússins ehf. á ákvörðun Neytendastofu [nr. 60/2014](#) frá 19. desember 2014. Í málinu úrskurða Hildur Dungal, Egill Heiðar Gíslason og Halldóra Þorsteinsdóttir.
2. Með kæru, dags. 12. janúar 2015, hefur kærandi kært til áfrýjunarnefndar neytendamála ákvörðun Neytendastofu nr. 60/2014 frá 19. desember 2014. Í ákvörðuninni var komist að þeirri niðurstöðu að kærandi hefði brotið gegn 17. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, sem og 4. gr. reglna nr. 537/2011 um verðupplýsingar við sölu á þjónustu, með því að hafa ekki haft sýnilega verðskrá yfir framboðna þjónustu á sölustað sínum. Í ákvörðuninni var kæranda gert að greiða stjórnvaldssekt að fjárhæð kr. 50.000 innan þriggja mánaða frá dagsetningu ákvörðunarinnar, með vísan til b- og c- liðar 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005. Skilja verður kærana svo að í henni felist krafa um að hin kærða ákvörðun verði felld úr gildi.
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. Þann 6. október 2014 fór starfsmaður Neytendastofu á verkstæði kæranda, Bíla áttuna, til að kanna ástand verðmerkinga. Í skjali sem hann fyllti út við athuginina kemur fram að verðskrá hafi ekki verið sýnileg á verkstæðinu, en í skjalinu er m.a. að finna undirritaða staðfestingu kæranda í kjölfar svohljóðandi texta: „Staðfesting á niðurstöðum skoðunar og móttöku bréfs um verðmerkingareftirlit Neytendastofu“. Þá skildi starfsmaðurinn eftir bréf þar sem meðal annars var 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.
5. Neytendastofa sendi kæranda bréf í kjölfarið, dags. 10. október 2014, þar sem fram kemur að dagana 6. – 8. október hafi stofnunin gert könnun á því hvort verðskrá yfir þjónustuliði á Bíla áttunni væri sýnileg fyrir viðskiptavini. Könnunin hafi leitt í ljós að verðskrá væri ekki til staðar á verkstæðinu. Í bréfinu er efni 17. gr. laga nr. 57/2005 ásamt 4. gr. reglna nr. 537/2011 rakið, þar sem fram kemur m.a. að verðskrá yfir alla framboðna þjónustu skuli ávallt vera birt

með áberandi hætti þar sem þjónusta sé veitt, og tekið fram að samkvæmt ákvæðunum þurfi kærandi ávallt að hafa verðskrá á áberandi stað á sölustað sínum. Þá var þeim eindregnu tilmælum beint til kæranda að koma verðmerkingum og upplýsingum í viðunandi horf. Neytendastofa muni fylgja könnuninni eftir með nýrri könnun og kærandi megi búast við því að tekin verði ákvörðun um sektir skv. IX. kafla laga nr. 57/2005 verði ekki farið að tilmælum stofnunarinnar um að koma verðmerkingum í betra horf. Starfsmaður Neytendastofu fór aftur á verkstæði kæranda 6. nóvember 2014 til að kanna ástand verðmerkinga. Í skjali sem starfsmaðurinn fyllti út við athugunina kemur fram að verðskrá hafi ekki verið til staðar.

6. Með bréfi Neytendastofu til kæranda, dags. 24. nóvember 2014, var kæranda boðið að koma að athugasemdum sínum eða skýringum innan tíu daga áður en tekin yrði ákvörðun um sektir á grundvelli IX. kafla laga nr. 57/2005. Ekkert svar barst frá kæranda.

ÁKVÖRÐUN NEYTENDASTOFU

7. Hinn 19. desember 2014 tók Neytendastofa hina kærðu ákvörðun nr. 60/2014. Þar var sem fyrr segir komist að þeirri niðurstöðu að kærandi hefði brotið gegn 17. gr. laga nr. 57/2005 og 4. gr. reglna nr. 537/2011 og stjórnvaldssekt að fjárhæð kr. 50.000 lögð á hann, 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 innan tilsetts tíma eftir hina fyrri skoðun Neytendastofu. 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 4. gr. reglna nr. 537/2011 rakið og tekið fram að samkvæmt greininni beri kæranda ávallt að hafa sýnilega verðskrá yfir framboðna þjónustu. Verðmerkingar þurfi jafnframt að vera birtar með áberandi hætti. Með því að hafa ekki haft sýnilega verðskrá innan tilsetts tíma hafi kærandi brotið gegn fyrrgreindum ákvæðum. Þá hafi hann ekki farið að fyrirmælum Neytendastofu um að koma verðmerkingum sínum í viðunandi horfi innan tilskilins frests og því þyki stofnuninni nauðsynlegt að beita þeim úrræðum sem lög nr. 57/2005 heimili.
9. Með vísan til framangreinds, sem og að teknu tilliti til meðalhófsreglu stjórnsýslulaga og jafnræðisreglu sömu laga með hliðsjón af sektarákvörðunum í sambærilegum málum, þyki stofnuninni hæfilegt að leggja á kæranda stjórnvaldssekt að fjárhæð 50.000 krónur. Sektina skuli greiða í ríkissjóð eigi síðar en þremur mánuðum frá dagsetningu ákvörðunarinnar.

RÖKSTUÐNINGUR KÆRANDA OG ATHUGASEMDIR NEYTENDASTOFU

10. Í kæru, dags. 12. janúar 2015, er tekið fram að skoðanamunur kæranda og Neytendastofu um þá ákvörðun stofnunarinnar að sekta kæranda snúi fyrst og fremst að verklagi stofnunarinnar eftir að úrbætur á verðmerkingum voru fullgerðar. Hinn 24. nóvember 2014 hafi borist ítrekun frá Neytendastofu þess efnis að verðmerkingum Bíla áttunnar væri ábótavant. Gefinn hafi

verið tíu daga frestur til að aðhafast í málinu áður en frekari ákvörðun yrði tekin. Strax í kjölfar þess hafi verið ráðist í nauðsynlegar úrbætur og fyrirmæli Neytendastofu hafi þar verið höfð að leiðarljósi.

11. Hinn 4. desember 2014 hafi kærandi tilkynnt Neytendastofu að verðskrá væri nú til staðar. Þrátt fyrir það hafi stofnunin ákveðið 19. desember 2014 að beita stjórnvaldssekt í málinu. Slíkt framferði sé óeðlilegt og skjóti skökku við gagnvart megintilgangi verðmerkingareftirlits stofnunarinnar. Sá tilgangur sé aðallega að þjónusta almenna neytendur, en ekki að láta til sín taka sem innheimtuaðili fyrir ríkissjóð. Í ofanálag hafi orðspor Bíla áttunnar beðið hnekki vegna tilkynningar Neytendastofu, sem birst hafi í Fréttablaðinu, um vankanta á verðmerkingum og beitingu stjórnvaldssektar. Í ljósi þess að lagfæringum á verðmerkingum kæranda hafi verið lokið áður en til sektarákvörðunarinnar kom hafi hún verið óþörf. Hið sama megi segja um tilkynningu í stærsta fjölmiðli landsins. Vegna þessa óski kærandi eftir niðurfellingu á sektinni.
12. Með bréfi, dags. 20. janúar 2015, óskaði áfrýjunarnefnd neytendamála eftir umsögn Neytendastofu um kærana. Neytendastofa svaraði með greinargerð, dags. 28. janúar 2015, þar sem þess er krafist að hin kærða ákvörðun verði staðfest með vísan til forsendna hennar. Í greinargerðinni er tekið fram að með bréfi stofnunarinnar til kæranda, dags. 24. nóvember 2014, hafi kæranda ekki verið gefinn frestur til að bæta úr verðmerkingum sínum til þess að koma mætti í veg fyrir sekt. Af bréfinu sé skýrt að stofnunin hafi þar boðað að tekin yrði ákvörðun um sektir, en í samræmi við andmælarétt kæranda, sbr. 13. gr. stjórnsýslulaga nr. 37/1993, hafi kæranda verið gefinn kostur á að koma að skýringum eða athugasemdum áður en til sektarákvörðunar kom.
13. Í símtali kæranda 4. desember 2014 hafi komið fram að búið væri að bæta úr verðmerkingum á verkstæðinu. Kæranda hafi hins vegar borið að bæta úr annmörkunum eftir fyrsta bréf stofnunarinnar í kjölfar heimsóknar fulltrúa hennar 6. október 2014. Í því sambandi megi vekja athygli á að í bréfi stofnunarinnar til kæranda, dags. 10. október 2014, strax eftir fyrri heimsóknina, hafi þeim eindregnu tilmælum verið beint til kæranda að koma verðmerkingum í viðunandi horf innan tveggja vikna. Kæranda hafi verið gefinn kostur á að koma að skýringum eða athugasemdum innan þess tíma. Þá hafi í lok bréfsins komið fram að stofnunin myndi fylgja fyrri könnun sinni eftir með annarri könnun og að kærandi mætti búast við að tekin yrði ákvörðun um sektir yrði ekki farið að fyrirmælum stofnunarinnar.
14. Neytendastofu sé samkvæmt ákvæðum laga nr. 57/2005 heimilt að grípa til stjórnvaldssekta um leið og stofnunin verði vör við brot gegn ákvæðum laganna og reglna nr. 53/2011 vegna skorts á verðmerkingum. Stofnunin hafi þó gefið seljendum tækifæri á að bæta verðmerkingar sínar áður en gripið sé til sekta, auk þess sem þeim fyrirtækjum, sem hugsanlegar sektir beinist að, sé ítrekað gefið tækifæri á að koma að skýringum eða athugasemdum. Tilgangur verðmerkingareftirlits stofnunarinnar sé að fylgja því eftir að fyrirtæki sem selji vörur eða þjónustu til neytenda fari að þeim ákvæðum laga og reglna um verðmerkingar sem gildi og

þegar þess þurfi með sé stjórnvaldssektum beitt. Neytendastofa telji framkvæmd við verðmerkingareftirlitið í fullu samræmi við ákvæði stjórnsýslulaga, þar sem meðalhófs sé gætt, bæði í beitingum sekta og við ákvörðun fjárhæða þeirra, auk þess sem andmælaréttar og rannsóknarreglu sé vandlega gætt. Þá taki stofnunin fram að hún hafi ekki vakið sérstaka athygli á stjórnvaldssektinni í fjölmiðlum, heldur hafi hún líkt og venjulega birt upplýsingar um hana á heimasíðu sinni. Það sé ekki í höndum Neytendastofu þegar fjölmiðlar taki málin upp eða fjalli um þau nánar.

15. Með bréfi áfrýjunarnefndar neytendamála, dags. 5. febrúar 2015, var kæranda kynnt greinargerð Neytendastofu og honum boðið að koma að athugasemdum sínum eða frekari skýringum við hana. Svar barst með bréfi kæranda, dags. 15. febrúar 2015. Þar er tekið fram að sú ákvörðun Neytendastofu, að beita kæranda stjórnvaldssekt eftir að hann hafi bætt úr verðmerkingum sínum, sé fráleit með tilliti til þess að stjórnvaldssektir séu tól til að knýja fram framfylgni á lögum og reglum um verðmerkingar. Kærandi velti fyrir sér hver sé tilgangurinn með því að beita sektum þegar aðili hafi orðið við tilmælum um að bæta úr verðmerkingum. Erfitt sé að sjá meðalhófið í slíkri ákvörðun. Neytendastofu ætti að vera fullkunnugt um að sektartilkynningar hennar endi í fjölmiðlum og hafi niðurrífandi áhrif á orðspor fyrirtækja. Enn og aftur árétti kærandi að fjölmiðlar hafi fjallað um sektina eftir að ráðist var í úrbætur á verðmerkingum á verkstæðinu.
16. Einnig sé við hæfi að nefna að enginn viðskiptavinur kæranda hafi kvartað við starfsfólk fyrirtækisins varðandi verðmerkingar þess. Boðið sé upp á persónulega þjónustu þar sem viðskiptavinir fái tilboð í bílaviðgerðir og almenn ánægja sé með slíkt fyrirkomulag. Þótt heimildir séu fyrir hinum og þessum aðgerðum hljóti beitingar þeirra að þurfa að skoðast með hliðsjón af aðstæðum hverju sinni. Kærandi vísi því á bug að beiting stjórnvaldssektar hafi verið nauðsynleg og telji slíka gerð ósanngjarna.
17. Með bréfi áfrýjunarnefndarinnar til kæranda, dags. 10. mars 2015, var honum tilkynnt að gagnaöflun málsins væri lokið og að það yrði nú tekið til úrskurðar. Með vísan til 4. mgr. 9. gr. stjórnsýslulaga nr. 37/1993 væri þó upplýst að vegna mikilla anna nefndarinnar yrðu fyrirsjáanlegar nokkrar tafir á afgreiðslu málsins. Mætti vænta úrskurðar í lok apríl.

NIÐURSTAÐA

18. Í máli þessu leitar kærandi endurskoðunar á ákvörðun Neytendastofu þar sem komist var að þeirri niðurstöðu að hann hefði brotið gegn 17. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, og 4. gr. reglna nr. 537/2011 um verðupplýsingar við sölu á þjónustu, með því að hafa ekki haft sýnilega verðskrá yfir framboðna þjónustu. Ákvörðunin kom til í kjölfar tveggja athugana starfsmanns Neytendastofu á verðmerkingum á verkstæði kæranda, þar sem niðurstaðan var í báðum tilvikum sú að engin sýnileg verðskrá væri til staðar.

19. Samkvæmt 17. gr. laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu nr. 57/2005 skal fyrirtæki, sem selur vörur eða þjónustu til neytenda, merkja vöru sína og þjónustu með verði eða sýna það á svo áberandi hátt á sölustað að auðvelt sé fyrir neytendur að sjá það. Í 17. og 18. gr. laganna er Neytendastofu veitt heimild til setningar frekari ákvæða um verðmerkingar og það hefur stofnunin m.a. gert með reglum nr. 537/2011. Í 4. gr. umræddra reglna kemur m.a. fram að verðskrá yfir alla framboðna þjónustu skuli ávallt vera birt með áberandi hætti þar sem þjónusta sé veitt.
20. Í málinu liggja fyrir skjöl vegna áðurnefndra tveggja athugana Neytendastofu. Þannig liggur fyrir að þann 6. október 2014 kom starfsmaður stofnunarinnar á verkstæði kæranda og gerði athugasemdir við að engin verðskrá væri sýnileg á staðnum. Skildi starfsmaðurinn m.a. eftir bréf með upplýsingum um hvaða lög og reglur giltu um verðmerkingar við veitingu slíkrar þjónustu. Þá skrifaði kærandi undir skjal stofnunarinnar, þar sem fram kom að starfsmaður Neytendastofu hefði kannað ástand verðmerkinga greindan dag og komist að því að þær væru ekki í samræmi við lög. Með bréfi, dags. 10. október 2014, var kæranda tilkynnt að málið væri til skoðunar hjá stofnuninni. Kom fram að heimsókn starfsmanns Neytendastofu hefði leitt í ljós að verðmerkingum hjá kæranda væri ábótavant og þeim tilmælum beint til hans að bæta úr því. Þá ítrekaði Neytendastofa í bréfinu ákvæði laga og reglna um verðmerkingar. Starfsmaður Neytendastofu fór aftur á verkstæði kæranda 6. nóvember 2014 til þess að fylgja eftir fyrri heimsókninni. Niðurstaða könnunarinnar var sú að ástandi verðmerkinga væri enn ábótavant og engin verðskrá til staðar.
21. Af framansögðu verður ráðið að verðmerkingar á verkstæði kæranda voru ekki í samræmi við lög nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu og fyrrgreindar reglur nr. 537/2011. Stjórnvaldssektin í hinni kærðu ákvörðun var ekki lögð á fyrr en að lokinni síðari heimsókn kæranda, en báðar heimsóknirnar leiddu í ljós, líkt og áður greinir, að ástand verðmerkinga var ófullnægjandi og fékk kærandi kost á að bæta úr því áður en til sektarinnar kom. Það gerði kærandi ekki og við þær aðstæður var í fullu samræmi við meðalhófsreglu stjórnsýsluréttar, sbr. 12. gr. stjórnsýslulaga nr. 37/1993, að leggja sektina á. Breytir engu í þeim efnum þótt kærandi hafi síðar bætt úr þeim annmörkum, sem Neytendastofa hafði fundið að, enda liggur fyrir samkvæmt framansögðu að fullt tilefni var til beitingar sektarinnar greint sinn og gat kærandi ekki bætt úr því eftir á. Þá verður að telja fjárhæð sektarinnar 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 og brotsins sem um ræðir.
22. Samkvæmt öllu ber að staðfesta hina kærðu ákvörðun.

ÚRSKURÐARORÐ:

Hin kærða ákvörðun er staðfest.

Hildur Dungal

Egill Heiðar Gíslason

Halldóra Þorsteinsdóttir