

ÚRSKURÐUR
ÁFRÝJUNARNEFNDAR NEYTENDAMÁLA

MÁL NR. 7/2020

Kæra GG Optic ehf. á ákvörðun Neytendastofu frá 19. nóvember 2020.

1. Þann 18. maí 2021 er tekið fyrir mál áfrýjunarnefndar neytendamála nr. 7/2020: Kæra GG Optic ehf. á ákvörðun Neytendastofu frá 19. nóvember 2020. Í málinu úrskurða Halldóra Þorsteinsdóttir, Áslaug Árnadóttir og Gunnar Páll Baldvinsson.
2. Með kæru, dags. 16. desember 2020, hefur kærandi kært til áfrýjunarnefndar neytendamála þá ákvörðun Neytendastofu að hann hafi brotið gegn 17. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu og 1. mgr. 3. gr. reglna nr. 536/2011 um verðmerkingar og einingarverð við sölu á vörum með ófullnægjandi verðmerkingum í verslun sinni. Af hálfu kæranda er þess krafist að kærða ákvörðun verði felld úr gildi.
3. Kæruheimild er í 2. mgr. 4. gr. laga nr. 62/2005 um Neytendastofu, sbr. 4. mgr. 4. gr. laga nr. 57/2005.

MÁLAVEXTIR

4. Með bréfi Neytendastofu til kæranda, dags. 13. ágúst 2020, var því lýst að stofnunin hefði gert könnun á verðmerkingum í gleraugnaverslunum kæranda. Þann 30. júlí 2020 hafi verið farið í verslanirnar Pro optic og Augað og komið í ljós að verðmerkingum á umgjörðum og linsum í fyrrnefndu versluninni hefði verið ábótavant. Í verslun Augans hafi verðmerkingar á umgjörðum, linsum og sjónmælingu verið ófullnægjandi. Verslunin væri með verðlista í möppu bakvið afgreiðsluborð en sá listi væri ekki aðgengilegur neytendum án aðstoðar starfsmanna. Auk þess væri verðmerkingum á vefsíðunni prooptik.is ábótavant. Í bréfinu var athygli kæranda vakin á ákvæðum laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu og reglum nr. 536/2011 um verðmerkingar og einingarverð og því lýst að samkvæmt þeim bæri kæranda að verðmerkja allar vörur með svo skýrum hætti að ekki færi á milli mála hvert verð vörunnar væri. Væri notast við verðlista þyrfti hann samkvæmt c. lið 1. mgr. 4. gr. reglna nr. 536/2011 að vera auðlæsilegur, aðgengilegur og nálægt vöru sem vísað væri til. Þá kom fram að seljanda bæri skylda til að veita verðupplýsingar á vefsíðum sínum ásamt verðskrá á sölustað. Í ljósi þess að upplýsingar um verð hafi skort í verslunum og á vefsíðum kæranda væri þeim tilmælum beint til kæranda að koma verðmerkingum í rétt horf innan fjórtán daga. Yrði því ekki fylgt eftir mætti kærandi búast við því að tekin yrði ákvörðun um sektir samkvæmt IX. kafla laga nr. 57/2005.
5. Neytendastofa fylgdi könnun málsins eftir í verslunum kæranda og með öðru bréfi stofnunarinnar, dags. 16. september 2020, var því lýst að verðmerkingum væri enn ábótavant í verslun Augans þar

sem aðeins einn verðlisti væri á afgreiðsluborði. Jafnframt skorti enn verðmerkingar á vörum og þjónustu á vefsíðu félagsins ásamt fullnægjandi upplýsingum um þjónustuveitanda. Var tekið fram að bréfið varðaði einungis verslun Augans.

6. Með tölvubréfi kæranda til Neytendastofu, dags. 29. september 2020, voru stofnuninni sendar myndir úr verslunum kæranda og vísað til mynda sem sýndu að verðlistar væru aðgengilegir viðskiptavinum í verslun Augans. Þá kom fram að vefsíða Augans lægi niðri þar sem nýr vefur væri í vinnslu.
7. Með öðru bréfi Neytendastofu til kæranda, dags. 8. október 2020, var því lýst að samkvæmt c. lið 1. mgr. 4. gr. reglna nr. 536/2011 skyldu skilti eða verðlistar vera aðgengilegir, auðlæsir og nálægir vöru. Jafnframt væri það skilyrði þess að verðlisti væri notaður að hann væri skýrari en hillumerking samkvæmt b. lið sömu greinar. Það kæmi því til álita hjá stofnuninni hvort verðmerkingar á gleraugum í möppu, eins og því væri háttað í verslun Augans, væru fullnægjandi. Var kæranda boðið að koma að skýringum sínum eða athugasemdum við bréfið innan fjórtán daga. Kærandi mun í kjölfarið hafa sent stofnuninni fleiri myndir af fyrrgreindi möppu og umgjörðum.

ÁKVÖRDUN NEYTENDASTOFU

8. Í hinni kærðu ákvörðun er fyrst vísað til þess að þar sem fram hefðu komið upplýsingar um að nýr vefur Augans væri í vinnslu væri ekki ástæða til aðgerða vegna umræddrar vefsíðu að svo stöddu. Hvað verðmerkingar í verslun Augans varðar kom fram að samkvæmt 1. mgr. 3. gr. reglna nr. 536/2011 væri meginreglan sú að verðmerkja þyrfti vörur með réttu sölu- og einingarverði í íslenskum krónum. Undantekningu mætti finna frá því í 2. mgr. 3. gr. með vísan til skilyrða í 4. gr. reglnanna. Í a. og b. lið 1. mgr. 4. gr. reglnanna kæmi fram að heimilt væri að upplýsa um sölu- og einingarverð með merkimiða á sérhverri pakkningu eða sölueiningu eða með auðlæsilegum hillumerkingum sem uppfylli lágmarkskröfur staðals ÍST 81:1997. Í c. lið sömu greinar sé því lýst hvað þurfi að koma til svo heimilt sé að víkja frá meginreglu a. – og b. liðar með verðlistum eða skiltum. Samkvæmt ákvæðinu sé heimilt að styðjast við verðlista sé slík merking skýrari en hillumerking samkvæmt b. lið og verðmerking samkvæmt a. lið feli í sér óhagkvæmni fyrir fyrirtæki.
9. Að mati Neytendastofu séu ekki komnar fram nægar skýringar til þess að unnt sé að fallast á að verðmerkingar samkvæmt a. lið 1. mgr. 4. gr. reglna nr. 536/2011 feli í sér slíka óhagkvæmni að réttlætt geti verðmerkingar samkvæmt c. lið greinarinnar. Vísi stofnunin m.a. til þess að algeng hefð sé meðal gleraugnaverslana að verðmerkja hverja umgjörð. Þá telji stofnunin það ósannað að umræddar verðmöppur uppfylli skilyrði c. liðar 1. mgr. 4. gr. reglnanna um að vera skýrari en hillumerkingar samkvæmt b. lið. Með verðmöppunum sé aðgengi að verðupplýsingum takmarkaðra en ef hillumerkingar samkvæmt b. lið væru til staðar, enda þurfi neytendur að leita í langri upptalningu á mörgum vörum í stað þess að verð sé strax augljóst þegar hver umgjörð sé skoðuð.
10. Með vísan til framangreinds komst Neytendastofa að þeirri niðurstöðu að kærandi hefði brotið gegn 17. gr. laga nr. 57/2005 og 1. mgr. 3. gr. reglna nr. 536/2011. Var þeim tilmælum beint til kæranda

að koma verðmerkingum í betra horf. Að öðrum kosti mætti kærandi búast við að stofnunin tæki ákvörðun um sektir.

RÖKSTUÐNINGUR KÆRANDA OG ATHUGASEMDIR NEYTENDASTOFU

11. Í kæru, dags. 16. desember 2020, er vísað til þess að samkvæmt 17. gr. laga nr. 57/2005 eigi að sýna verð „á svo áberandi hátt á sölustaðnum að auðvelt sé fyrir neytendur að sjá það“. Kærandi hafi farið að þessu í verslun Augans. Í 3. gr. reglna nr. 536/2011 segi að það sé heimilt að veita sömu upplýsingar nálægt vöru enda sé augljóst til hvaða vöru verðmerkingin vísi og tryggt sé að neytendur fái án vandkvæða aðgang að upplýsingum um sölu- og einingarverð sem skylt sé að veita samkvæmt reglunum. Verðlistar kæranda séu að fullu aðgengilegir neytendum og auðvelt sé að sækja þangað verðupplýsingar.
12. Í 4. gr. fyrrgreindra reglna sé skilgreint frekar hvernig stilla megi fram verði. Þar segi að heimilt sé að upplýsa um verð með verðslistum sem séu auðlæsilegir og aðgengilegir. Neytendastofa hafi engin haldbær rök fært fyrir því að svo eigi ekki við um verðlista kæranda. Enn fremur telji kærandi að framsetning verslunarinnar á verði auki enn frekar á gagnsæi til neytenda þar sem auðvelt sé að gera verðsamanburð í listanum. Með kæru kæranda fylgdu myndir af verðmöppu í verslun Augans.
13. Með bréfi, dags. 21. desember 2020, var Neytendastofu gefinn kostur á að gera athugasemdir við kærana. Í greinargerð stofnunarinnar, dags. 11. janúar 2021, er þess krafist að hin kærða ákvörðun verði staðfest. Þar er vísað til hinnar kærðu ákvörðunar og þeirra laga og reglna sem þar séu rakin. Að mati Neytendastofu hafi verðmöppur Augans ekki uppfyllt skilyrði c. liðar 1. mgr. 4. gr. reglna nr. 536/2011 um skilti og verðlista. Upptalning margra tegunda umgjarða í möppu gæti vart talist skýrari en ef hver umgjörð væri sérstaklega verðmerkt. Neytendur þurfi að finna heiti hvernar umgjarðar og leita síðan í verðmöppunni í stað þess að verð fyrir hverja umgjörð sé neytanda ljóst um leið og hún sé skoðuð. Auk þess sé aðgengi að verðupplýsingum í verðmökkum takmarkað eftir því sem fleiri neytendur séu í versluninni sem hyggist bera saman verð. Í flestum tilvikum geti aðeins einn neytandi skoðað hverja möppu og því geti ekki margir borið saman verð á sama tíma. Auk þess geti það ekki falið í sér óhagkvæmni fyrir kæranda að styðjast við verðmerkingar samkvæmt a. lið 1. mgr. 4. gr. reglnanna, enda hafi löngum tíðkast að söluaðilar gleraugna verðmerki hverja umgjörð sérstaklega. Fáí stofnunin því ekki séð að sá háttur sé óhagkvæmur kæranda.
14. Með bréfi áfrýjunarnefndarinnar til kæranda, dags. 2. janúar 2021, var kæranda gefinn kostur á að koma að frekar athugasemdum vegna greinargerðar Neytendastofu. Af hálfu kæranda var símleiðis óskað eftir fresti og beðið um að gögn málsins yrðu send að nýju með tölvupósti. Var það gert að nýju 9. febrúar 2021 og kæranda gefinn tveggja vikna frestur til þess að koma að athugasemdum. Ekkert svar barst frá kæranda.

NIÐURSTAÐA

15. 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 og 3. og 4. gr. reglna nr. 536/2011 með því að hafa ekki verðmerkt vörur sínar í versluninni Auganu með fullægjandi hætti. Mun ákvörðunin hafa komið til í kjölfar tveggja athugana Neytendastofu í verslun kæranda þar sem niðurstaðan var sú í báðum tilvikum að verðmerkingum væri ábótavant.
16. Samkvæmt 17. gr. laga 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 sölustaðnum að auðvelt sé fyrir neytendur að sjá það. Í 3. gr. reglna nr. 536/2011 kemur og fram að fyrirtæki skuli skýrt merkja vöru sína með réttu söluverði og einingarverði í íslenskum krónum. Heimilt sé að veita sömu upplýsingar nálægt vöru enda sé augljóst til hvaða vöru verðmerkingin vísi og tryggt sé að neytendur fái án vandkvæða aðgang að upplýsingum um sölu- og einingarverð.
17. Í 4. gr. reglnanna kemur fram að verðmerkja skuli vöru með merkimiða á sérhverri pakkningu eða sölueiningu, þ.e. á viðfestan miða eða á umbúðirnar með auðlæsilegum og aðgengilegum hætti, sbr. a. lið greinarinnar, eða hillumerkingu sem sé auðlæs, sbr. b. lið. Um síðarnefnda kostinn segir að merkingin skuli og vera aðgengileg neytendum og uppfylla skilyrði um skýrleika samkvæmt reglunum. Óheimilt sé við hillumerkingu að setja aðra vöru við merki en þá sem verðmerkið vísi til. Í c. lið 4. gr. reglnanna er síðan fjallað um að verðmerkja megi með skiltum eða verðlistum sem séu auðlæsilegir, aðgengilegir og nálægt vöru sem vísað sé til, svo framarlega sem slík merking sé skýrari en merking samkvæmt b. lið og að verðmerking samkvæmt a. lið feli í sér óhagkvæmni fyrir fyrirtæki.
18. Í gögnum málsins liggja fyrir myndir úr verslun kæranda og af verðmöppu þeirri sem stuðst er við í verslun hans vegna skyldu til verðmerkinga. Af myndunum verður ráðið að umgjardir gleraugna í verslun kæranda eru hvorki merktar sérstaklega né er þar að finna sérstakar hillumerkingar við hlið viðkomandi vara. Á hillu í verslun kæranda er þó að finna plastmöppu með verðupplýsingum um einstakar vörur. Er sá háttur hafður á í möppunni að undir hverjum framleiðanda er vísað til vörunúmers, eða tegundar umgjardar, og verð síðan tiltekið með feitletruðum stöfum.
19. Að mati áfrýjunarnefndarinnar verður að fallast á það með Neytendastofu að kærandi hafi hvorki sýnt fram á að uppfyllt sé það skilyrði fyrrgreinds c. liðar 4. gr. reglna nr. 536/2011 að verðmerking með þessum hætti sé skýrari en hillumerking né að merking samkvæmt a. lið greinarinnar fæli í sér sérstaka óhagkvæmni fyrir kæranda. Þvert á móti verður að telja að hillumerking við viðkomandi umgjardir, eða merkimiði á hverri vöru, fæli í sér mun skýrari framsetningu á verðupplýsingum en núverandi fyrirkomulag. Liggur og fyrir að neytandi þarf með þessu móti að hafa meira fyrir því að finna verð á einstökum umgjörðum auk þess sem við blasir að fleiri en einn neytandi getur vart kynnt sér verð verslunarinnar á hverjum tíma. Í ljósi þessa og þeirrar meginreglu 1. mgr. 3. gr. reglnanna um að merkja skuli vöru skýrt og greinilega

með réttu söluverði, sbr. og 17. gr. laga nr. 25/2005, verður ekki séð að verðmerkingar kæranda séu fullnægjandi. Verður hin kærða ákvörðun því staðfest.

ÚRSKURÐARORÐ:

Hin kærða ákvörðun er staðfest.

Halldóra Þorsteinsdóttir

Áslaug Árnadóttir

Gunnar Páll Baldvinsson