

## ÚRSKURÐUR ÁFRÝJUNARNEFNDAR NEYTENDAMÁLA

---

### MÁL NR. 14/2011

Kæra V.M ehf. á ákvörðun Neytendastofu [nr. 44/2011](#).

1. Þann 8. september 2011 er tekið fyrir mál áfrýjunarnefndar neytendamála nr. 14/2011: Kæra V.M. ehf. á ákvörðun Neytendastofu nr. 44/2011 frá 8. júlí 2011. Í málinu úrskurða Eiríkur Jónsson, Egill Heiðar Gíslason og Eyvindur G. Gunnarsson.
2. Með bréfi, sem póstlagt var hinn 18. júlí 2011 og stílað bæði á Neytendastofu og áfrýjunarnefnd neytendamála leitaði V.M ehf. endurskoðunar á ákvörðun Neytendastofu nr. 44/2011 frá 8. júlí 2011. Þar komst Neytendastofa að þeirri niðurstöðu að V.M ehf. hefði brotið gegn 17. gr. laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu nr. 57/2005, sem og 3. og 4. gr. reglna um verðmerkingar og aðrar verðupplýsingar nr. 725/2008, með því að verðmerkja ekki vörur sínar í sýningargluggum verslunar fyrirtækisins, Vero Moda. Þá hefði fyrirtækið ekki farið að tilmælum Neytendastofu þess efnis að koma verðmerkingum sínum í viðunandi horf. 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. Áfrýjunarnefnd neytendamála ákvað að meðhöndla umrætt bréf V.M ehf. sem kæru og lítur svo á að kærandi krefjist þess að ákvörðunin verði felld úr gildi eða hún endurskoðuð með öðrum hætti.
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. Dagana 25. nóvember 2010 og 30. nóvember 2010 fór starfsmaður Neytendastofu í verslanir kæranda, Vero Moda og Jack & Jones – Selected í Kringlunni, til að kanna ástand verðmerkinga. Í skjölum sem starfsmaðurinn fyllti út við athuganirnar kemur fram að ástand verðmerkinga inni í verslununum sé í lagi. Ástandi verðmerkinga í sýningargluggum sé hins vegar ábótavant og í báðum tilvikum er ástandinu nánar lýst með þeim hætti að verið sé að verðmerkja. Í skjölunum er m.a. að finna undirritaðar staðfestingar starfsmanna verslananna í kjölfar svohljóðandi texta: „Staðfesting á niðurstöðum skoðunar og móttöku bréfs um verðmerkingareftirlit Neytendastofu“. Í bréfinu sem þarna er vísað til, og starfsmaður Neytendastofu skildi eftir í verslununum, er meðal annars 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. Þar er einnig bent á að brot á lögum nr. 57/2005, og reglum settum með stoð í þeim, geti leitt til sekta samkvæmt IX. kafla laganna.

5. Neytendastofa sendi kæranda bréf í kjölfarið, dags. 4. janúar 2011. Þar kemur fram að dagana 25. nóvember til 8. desember 2010 hafi Neytendastofa gert könnun á því hvort verðmerkingar í verslunum í Kringlunni og Smáralind væru í samræmi við ákvæði laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu nr. 57/2005 og reglna um verðmerkingar og aðrar verðupplýsingar nr. 725/2008. Könnunin hafi falist í því að athuga ástand verðmerkinga inni í verslunum og í sýningargluggum þar sem það hafi átt við. Farið hafi verið í verslanir kæranda í Kringlunni og Smáralind og niðurstöður verið með þeim hætti sem lýst er í töflu í bréfinu. Í töflunni kemur m.a. fram að verðmerkingum í sýningargluggum áðurgreindra verslana hafi verið ábótavant.
6. Dagana 18. febrúar 2011 og 22. febrúar 2011 fór starfsmaður Neytendastofu aftur í áðurnefndar verslanir kæranda, Vero Moda og Jack & Jones – Selected í Kringlunni, til að kanna ástand verðmerkinga. Niðurstaðan varð hin sama og áður, þ.e. að verðmerkingar í sýningargluggum væru ófullnægjandi. Fyrir liggja samskonar skjöl og vegna fyrri athugananna í nóvember 2010, sem einnig eru undirrituð af starfsmönnum kæranda. Í nánari lýsingu á ástandi verðmerkinga segir þar um fyrrnefndu verslunina að tvær gínur og föt sem hangi á stól séu ómerkt en verið sé að vinna í glugga. Í nánari lýsingu vegna síðarnefndu verslunarinnar segir hins vegar að verð vanti á fimm gínur í glugga.
7. Í kjölfarið sendi Neytendastofa kæranda bréf, dags. 15. mars 2011. Þar er vísað til kannananna sem gerðar voru síðla árs 2010 og bréfsins frá 4. janúar 2011 og tekið fram að starfsmaður Neytendastofu hafi fylgt skoðuninni eftir í febrúar 2011. Í þeirri skoðun hafi enn verið gerðar athugasemdir við verðmerkingar í Jack & Jones – Selected og Vero Moda í Kringlunni. Í Jack & Jones – Selected hafi verið gerð sérstök athugasemd við að verðmerkingar vantaði á fimm gínur í sýningarglugga en í Vero Moda við að vörur á tveimur gínum og föt sem héngu á stól í sýningarglugga væru óverðmerkt, en verið væri að vinna í glugga. Í lok bréfsins segir: „Óski V.M. ehf. eftir að koma að skýringum eða athugasemdum áður en tekin verður ákvörðun um sektir á grundvelli IX. kafla laga nr. 57/2005 þurfa þær að hafa borist stofnuninni innan tíu daga frá dagsetningu þessa bréfs.“
8. Svar barst með bréfi verslunarstjóra Jack & Jones – Selected í Kringlunni, dags. 16. mars 2011. Þar segir að verslunin sé hluti af alheimskeðju sem ákveði fyrirfram hvernig gluggarnir í verslununum eigi að vera. Þegar skoðun Neytendastofu hafi farið fram í nóvember 2010 hafi útstilling í sýningarglugga verslunarinnar verið með þeim hætti að gíurnar hafi verið settar inn í kassa eins og dúkka í dótabúð, samkvæmt fyrirmælum frá höfuðstöðvum, og skýrt hafi verið tekið fram að ekki væri leyfilegt að bæta við merkisþjaldi í gluggann. Þetta sé í eina skiptið þar sem þetta hafi verið tekið svona skýrt fram. Við komu Neytendastofu hafi verslunin fengið athugasemd sem hún hafi tekið til greina og verslunarstjórinn haft samband út, fengið undanþágu frá þessari reglu og strax verið farið í að merkja gluggana. Sem betur fer hafi ekki allir gluggarnir verið eins og þar af leiðandi hafi sumar gínur verið merktar en aðrar ekki.
9. Í bréfinu kemur síðan fram að síðari skoðun Neytendastofu hafi borið upp á þann dag þar sem verið var að skipta um í glugganum. Keðjan sem verslunin tilheyrir vinni þannig að vikulega komi

stór sending af nýjum vörum, sem komi oftast í seinni hluta vikunnar. Þá sé kappkostað að koma sendingunni fram í búð fyrir helgina til að geta þjónustað viðskiptavinum sem best. Því sé verið að skipta um föt á gínum í gluggum og færa til vörur í búðinni til að koma öllu því nýja fyrir. Þó sé ávallt passað upp á að drífa þetta af sem fyrst og fari svo strax í að merkja allt upp. Það sé mikið kappsmál að hafa allt merkt þar sem verið sé að reyna að bjóða upp á mjög samkeppnishæf verð og vilji sé til þess að viðskiptavinir verslunarinnar sjái það. Að endingu harmar verslunarstjórinn hversu illa verslunin hafi komið út en hann muni leggja sig allan fram til að þetta komi ekki fyrir aftur.

10. Hinn 23. maí 2011 fór starfsmaður Neytendastofu í þriðja sinn í áðurnefndar verslanir kæranda, Vero Moda og Jack & Jones – Selected í Kringlunni, til að kanna ástand verðmerkinga. Niðurstaðan var sú að ástand verðmerkinga í Jack & Jones – Selected væri nú í lagi en verðmerkingar hjá Vero Moda væru enn ófullnægjandi, þ.e. óverðmerkt væri þar í sýningarglugga. Í nánari lýsingu á ástandi verðmerkinga segir: „Nýbúið að skipta á gínum. Skilti í glugga eiga ekki við fötin á gínum, auk þess er ein gína ómerkt og föt sem hanga og liggja“. Fyrir liggja samskonar skjöl og vegna fyrri kannananna, undirrituð af starfsmönnum hvorrar verslunar fyrir sig.

#### ÁKVÖRÐUN NEYTENDASTOFU

11. Hinn 8. júlí 2011 tók Neytendastofa hina kærðu ákvörðun nr. 44/2011. Þar var sem fyrr segir komist að þeirri niðurstöðu að kærandi hefði brotið gegn 17. gr. laga nr. 57/2005 og 3. og 4. gr. reglna nr. 725/2008, með því að hafa ekki verðmerkt vörur í sýningargluggum verslunarinnar Vero Moda, og stjórnvaldssekt að fjárhæð kr. 50.000 lögð á hann vegna þess, með vísan til b- og c- liðar 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005.
12. Í niðurstöðukafla ákvörðunarinnar er fyrst tekið fram að í málinu hafi kærandi, sem sé rekstraraðili verslunarinnar Vero Moda í Kringlunni, ekki sinnt tilmælum Neytendastofu um að koma verðmerkingum í viðunandi horf. 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 1. mgr. 4. gr. og 3. gr. reglna nr. 725/2008 rakið og tekið fram að samkvæmt ákvæðunum beri kæranda að verðmerkja allar söluvörur sínar. Með því að verðmerkja ekki söluvörur sínar hafi kærandi brotið gegn 17. gr. laga nr. 57/2005 og 3. og 4. gr. reglna nr. 725/2008. Þá hafi fyrirtækið ekki farið að tilmælum Neytendastofu um að koma verðmerkingum sínum í viðunandi horf og því þyki stofnuninni nauðsynlegt að beita þeim úrræðum sem lög nr. 57/2005 heimili.
13. Í ákvörðuninni eru ákvæði b- og c- liðar 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005 loks rakin og tekið fram að með vísan til alls framangreinds, sem og að teknu tilliti til meðalhófsreglu stjórnisýslulaga og jafnræðisreglu stjórnisýslulaga með hliðsjón af sektarákvörðunum í sambærilegum málum, þyki Neytendastofu hæfilegt að leggja stjórnvaldssekt að fjárhæð kr. 50.000 á kæranda. Sektina skuli greiða í ríkissjóð eigi síðar en þremur mánuðum frá dagsetningu ákvörðunarinnar.

## RÖKSTUÐNINGUR KÆRANDA OG ATHUGASEMDIR NEYTENDASTOFU

14. Í bréfi kæranda, sem áfrýjunarnefnd neytendamála ákvað að meðhöndla sem kæru, er tekið fram að í hvert sinn sem Neytendastofa hafi gert athugasemd hjá kæranda hafi verið brugðist hratt og örugglega við. Eins og fyrir liggi skipti kærandi mjög ört um fatnað í gluggunum á verslunum sínum og í þeirri heimsókn sem um ræði hafi verið nýbúið að klæða gínur í ný föt og vinna staðið yfir við að merkja gluggana. Gluggarnir í þessari verslun séu alltaf merktir. Virðingu verði að bera fyrir því að það taki einhverjar mínútur að útbúa skilti og setja í gluggana. Gluggarnir hafi verið merktir innan við 10 mínútum frá síðustu heimsókn Neytendastofu. Kærandi hafi fengið bréf þar sem gefinn hafi verið kostur á að svara. Það hafi kærandi gert, með tilheyrandi útskýringum, en því bréfi greinilega ekki verið tekið af hálfu Neytendastofu.
15. Í bréfinu segir síðan að frá heimsókn Neytendastofu í febrúar og fram til heimsóknar stofnunarinnar í maí hafi verið búið að skipta um 20 sinnum í glugganum til þess að gera sem best við viðskiptavinum og gefa þeim kost á að sjá alltaf það nýjasta hverju sinni. Kærandi leggi mikinn metnað í að hafa gluggana merkt, sem og verslun sína, því hann sé með góð verð og vilji að viðskiptavinir sjái það. Kærandi leggi allan sinn metnað í að þjónusta viðskiptavinum sína á öllum sviðum og telji sekt þessa ekki eiga rétt á sér þar sem brugðist hafi verið strax við athugasemdum Neytendastofu og búbot gerð tafarlaust. Komi til sekta sem þessarar neyðist kærandi til að mæta þeim kostnaði með hækkandi vöruverði sem sé engan veginn til hagsbóta fyrir neytendur. Það sé eina lausnin til að mæta aukakostnaði sem þessum, sem sé kæranda þvert um geð. Í niðurlagi bréfsins segir loks að kærandi voni að litið verði nánar á málið og umrædd afstaða endurskoðuð.
16. Með bréfi, dags. 31. júlí 2011, óskaði áfrýjunarnefnd neytendamála eftir afstöðu Neytendastofu til kærunnar. Neytendastofa svaraði með greinargerð, dags. 12. ágúst 2011, þar sem þess er krafist að hin kærða ákvörðun verði staðfest með vísan til forsendna hennar. Neytendastofa tekur fram að skylda til verðmerkinga á vörum og þjónustu sé afdráttarlaus og ákvæði 17. gr. laga nr. 57/2005 og reglna nr. 725/2008 séu skýr þar um. Stofnunin geti ekki fallist á skýringar kæranda um að það sé honum til málsbóta að vörur séu ekki verðmerktar í sýningarglugga sökum örra breytinga í vöruúrvali eða þess verklags að verðmerkja vörur eftir útstillingu þeirra. Framangreind lög og reglur kveði á um að vörur skuli ávallt vera verðmerktar og engar undantekningar séu þar á. Vegna þessa telji Neytendastofa að verslanir verði að gera ráðstafanir til þess að verðmerkingar séu í lagi þrátt fyrir breytingar í útstillingum. Í því sambandi geti verslanir t.a.m. gengið frá bráðabirgðaverðmerkingum þangað til breytingum sé lokið eða verðmerkt vörur áður en þeim sé stillt í sýningarglugga. Að hafa vörur óverðmerktar telji stofnunin skýrt brot á framangreindum ákvæðum laga nr. 57/2005 sem og reglum nr. 725/2008, einkum 1. mgr. 3. gr. reglnanna.
17. Neytendastofa veki athygli á því að kærandi hafi ekki gert athugasemdir þegar starfsmaður stofnunarinnar hafi komið í verslun kæranda 25. nóvember 2010 og 18. febrúar 2011. Kæranda hafi tvívegis verið gefinn kostur á að koma að athugasemdum, í bréfum Neytendastofu, dags. 4. janúar 2011 og 15. mars 2011, áður en ákvörðun yrði tekin um sektir. Kærandi hafi komið að athugasemdum í bréfi, dags. 16. mars 2011. Athugasemdir kæranda hafi gefið til kynna að ráðin hafi verið bót á ástandi verðmerkinga í versluninni. Þriðja skoðun Neytendastofu, þann 23. maí 2011, sem framkvæmd hafi verið í því skyni að staðreyna athugasemdir kæranda, áður en

ákvörðun yrði tekin á grundvelli IX. kafla laga nr. 57/2005, hafi aftur á móti leitt í ljós óbreytt ástand verðmerkinga í verslun kæranda. Að öðru leyti vísi stofnunin til hinnar kærðu ákvörðunar.

18. Með bréfi áfrýjunarnefndar neytendamála, dags. 15. ágúst 2011, var kæranda gefinn kostur á að gera athugasemdir við greinargerð Neytendastofu. Svar barst með bréfi, dags. 17. ágúst 2011. Þar er tekið fram að kærandi sjái ekki ástæðu til að gera sérstaka greinargerð um athugasemdir við verðmerkingar 25. nóvember 2010 og 18. febrúar 2011, þar sem fram komi á athugunarblöðunum að vinna hafi staðið yfir í gluggunum og um leið við að lagfæra verðmerkingar. Tæplega sé ástæða til að fjölyrða meira um það. Að jafnaði sé skipt um glugga tvisvar í mánuði og því sé þriðja skoðun Neytendastofu 23. maí 2011 ekki tengd fyrri athugasemdum þar sem um aðra útstillingu sé að ræða. Þar komi jafnframt fram að vinna hafi staðið yfir í glugganum.

## NIÐURSTAÐA

19. Mál þetta lýtur að ákvörðun Neytendastofu þar sem komist var að þeirri niðurstöðu að kærandi hefði brotið gegn lögum nr. 57/2005 og reglum nr. 725/2008, með því að verðmerkja ekki vörur sínar í sýningargluggum verslunarinnar Vero Moda í Kringlunni, og stjórnvaldssekt að fjárhæð kr. 50.000 lögð á hann vegna þessa. Ákvörðunin kom til í kjölfar þriggja athugana fulltrúa Neytendastofu á verðmerkingum í versluninni þar sem niðurstaðan var í öllum tilvikum sú að verðmerkingum í sýningargluggum væri ábótavant.
20. 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 gert með reglum um verðmerkingar og aðrar verðupplýsingar nr. 725/2008. Í umræddum reglum kemur m.a. fram, sbr. 1. mgr. 3. gr., að vöru skuli verðmerkja þar sem hún sé höfð til sýnis, þ.m.t. í búðargluggum.
21. Í málinu liggja fyrir skjöl vegna áðurnefndra þriggja athugana Neytendastofu, sem undirrituð eru jafnt af fulltrúa stofnunarinnar sem og verslunarinnar. Bera skjölin með sér að verðmerkingar í sýningargluggum voru ekki í samræmi við lög um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu nr. 57/2005 og reglur um verðmerkingar og aðrar verðupplýsingar nr. 725/2008 þegar athuganir Neytendastofu voru gerðar. Kærandi vísar hins vegar til þess að hann skipti mjög ört um fatnað í gluggunum og þegar Neytendastofu hafi borið að garði hafi vinna við merkingar staðið yfir. Taka verði tillit til þess að það taki einhverjar mínútur að útbúa skilti og setja í gluggana eftir breytingar. Þá vísar kærandi m.a. til þess að hann telji sektina ekki eiga rétt á sér þar sem brugðist hafi verið strax við athugasemdum Neytendastofu og bætt úr tafarlaust.
22. Sjóarmið kæranda um tíðar breytingar í gluggum og þess að vinna hafi staðið yfir við gluggana geta ekki breytt því að ástand verðmerkinga í sýningargluggum verslunarinnar braut gegn lögum nr. 57/2005 og reglum nr. 725/2008 þegar athuganir Neytendastofu fóru fram. Skyldan til verðmerkinga samkvæmt framangreindum ákvæðum er fortakslaus og það getur ekki létt þeirri skyldu af kæranda að hann hafi verið að gera breytingar í gluggunum í öllum þeim þremur

tilvikum sem Neytendastofu bar að garði. Áfrýjunarnefnd neytendamála getur ekki heldur fallist á að sektin skuli ekki lögð á þar sem brugðist hafi verið strax við athugasemdum Neytendastofu. Sektin var ekki lögð á fyrr en að loknum þremur athugunum Neytendastofu, sem allar leiddu í ljós ófullnægjandi ástand verðmerkinga í versluninni, og kæranda hafði verið ítrekað gefinn kostur á að bæta úr áður en til sektarinnar kom. Það gerði hann í tilviki verslunarinnar Jack & Jones – Selected, áður en til þriðju athugunar Neytendastofu kom, en ekki í tilviki verslunarinnar Vero Moda, sem stjórnvaldssektin laut að.

23. Samkvæmt þessu var í fullu samræmi við meðalhófsreglu stjórnsýsluréttar, sbr. 12. gr. stjórnsýslulaga nr. 37/1993, að leggja umrædda stjórnvaldssekt á og telja verður fjárhæð hennar 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. Önnur þau sjónarmið sem kærandi hefur fært fram geta ekki heldur leitt til þess að hin kærða ákvörðun verði felld úr gildi eða fjárhæð stjórnvaldssektarinnar lækkuð.
24. Samkvæmt öllu framansögðu ber að staðfesta hina kærðu ákvörðun.

### ÚRSKURÐARORÐ:

Hin kærða ákvörðun er staðfest.

Eiríkur Jónsson

Egill Heiðar Gíslason

Eyvindur G. Gunnarsson