

## ÚRSKURÐUR ÁFRÝJUNARNEFNDAR NEYTENDAMÁLA

---

### MÁL NR. 16/2011

Kæra Skóarans í Kringlunni ehf. á ákvörðun Neytendastofu [nr. 35/2011](#).

1. Þann 15. september 2011 er tekið fyrir mál áfrýjunarnefndar neytendamála nr. 16/2011: Kæra Skóarans í Kringlunni ehf. á ákvörðun Neytendastofu nr. 35/2011 frá 6. júlí 2011. Í málinu úrskurða Eiríkur Jónsson, Egill Heiðar Gíslason og Eyvindur G. Gunnarsson.
2. Með kæru, dags. 3. ágúst 2011, hefur kærandi kært til áfrýjunarnefndar neytendamála ákvörðun Neytendastofu nr. 35/2011 frá 6. júlí 2011. Þar komst Neytendastofa að þeirri niðurstöðu að kærandi 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 hafa ekki verðmerkt vörur í sýningarglugga fyrirtækisins. 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. 100.000 innan þriggja mánaða frá dagsetningu ákvörðunarinnar, með vísan til b- og c- liðar 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005. Kærandi krefst þess að stjórnvaldssektin verði látin niður falla.
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. Hinn 30. nóvember 2010 fór starfsmaður Neytendastofu í verslun kæranda, Skóarann í Kringlunni, til að kanna ástand verðmerkinga. Í skjali sem hann fyllti út við athugunina kemur fram að vörur inni í versluninni voru óverðmerktar og ástandi verðmerkinga í sýningargluggum verslunarinnar ábótavant. Í skjalinu er m.a. að finna undirritaða staðfestingu fyrir hönd verslunarinnar 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 verslun kæranda, 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. 23. desember 2010. Þar kemur fram að dagana 25. nóvember 2010 til 8. desember 2010 hafi starfsmenn Neytendastofu kannað ástand verðmerkinga í verslunum og sýningargluggum í Kringlunni og Smáralind. Farið hafi verið í verslun kæranda í Kringlunni og könnunin leitt í ljós að ástand verðmerkinga væri ekki í samræmi

við ákvæði laga nr. 57/2005 og reglna nr. 725/2008. Verðmerkingar í verslun hafi engar verið og verðmerkingum í sýningargluggum verið ábótavant. Í bréfinu er efni 17. gr. laga nr. 57/2005 ásamt 2. og 3. gr. reglna nr. 725/2008 rakið og þeim eindregnu tilmælum beint til kæranda að koma verðmerkingum í verslun sinni 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.

- Starfsmaður Neytendastofu fór aftur í verslun kæranda hinn 22. febrúar 2011 til að kanna ástand verðmerkinga. Niðurstaðan var sú að verðmerkingum inni í verslunni væri enn ábótavant og sama ætti við um ástand verðmerkinga í sýningargluggum. Fyrir liggur samskonar skjal og vegna fyrri athugunarinnar 30. nóvember 2010, sem einnig er undirritað fyrir hönd verslunarinnar. Í kjölfarið sendi Neytendastofa kæranda bréf, dags. 15. mars 2011. Þar er vísað til könnunarinnar sem gerð var í nóvember 2010 og bréfsins frá 23. desember 2010 og tekið fram að starfsmaður Neytendastofu hafi fylgt skoðuninni eftir í febrúar 2011. Í þeirri skoðun hafi enn verið gerðar athugasemdir við verðmerkingar í verslun kæranda. Gerð hafi verið sérstök athugasemd við að verðmerkingar hafi vantað á vörur á afgreiðsluborði og vörur til hliðar við afgreiðsluborð. Í lok bréfsins segir: „Óski Skóarinn í Kringlunni 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.“ Engar athugasemdir bárust stofnuninni.

### ÁKVÖRÐUN NEYTENDASTOFU

- Hinn 6. júlí 2011 tók Neytendastofa hina kærðu ákvörðun nr. 35/2011. 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, og stjórnvaldssekt að fjárhæð kr. 100.000 lögð á hann, með vísan til b- og c-liðar 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005.
- Í niðurstöðukafla ákvörðunarinnar er fyrst tekið fram að í málinu hafi kærandi 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, þar með talið þær sem séu í sýningargluggum. Með því að verðmerkja ekki söluvörur í verslun og í sýningargluggum 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.
- 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 teknu tilliti til meðalhöfsreglu stjórnsýslulaga og jafnræðisreglu stjórnsýslulaga með hliðsjón af sektarákvörðunum í sambærilegum málum, þyki Neytendastofu hæfilegt að leggja stjórnvaldssekt að fjárhæð kr. 100.000 á kæranda. Sektina skuli greiða í ríkissjóð eigi síðar en þremur mánuðum frá dagsetningu ákvörðunarinnar.

## RÖKSTUÐNINGUR KÆRANDA OG ATHUGASEMDIR NEYTENDASTOFU

10. Í kæru, dags. 3. ágúst 2011, sem framkvæmdastjóri kæranda ritar, er fyrst vísað til bréfs sem kærandi hafði áður sent Neytendastofu, dags. 18. júlí 2011, þar sem óskað var eftir því að stjórnvaldssektin yrði felld niður. Í kæru segir síðan: „Númer eitt er að afgreiðsludrengur hjá mér er ekki fulltrúi fyrirtækisins og þess vegna ekki ábyrgur á móttöku fyrir hönd fyrirtækisins. Fyrir utan það lenti bréf ykkar ekki í okkar höndum fyrr en seint og síðarmeir eftir að seinna bréfið kom brugðumst við strax og verðmerktum allar okkar vörur og teljum sjálfsagt að svo verði í framtíðinni.“
11. Í kærinni segir síðan að það hafi komið kæranda á óvart að minnsta fyrirtækið í allri Kringlunni, sem sé í 14 fermetra húsnæði, skuli vera tekið fyrir, þar sem um þjónustufyrirtæki sé að ræða en ekki beina verslun. Um sé að ræða eðlilega fylgihluti, sem teljist 94 einingar, og séu nú allir merktir. Þá tekur kærandi fram að honum sé starsýnt yfir á snyrtivöruverslun sem staðsett sé á móti, sem sé með tug ef ekki hundruð eininga þar sem merkingar virðist ekki vera nægilega sýnilegar. Þá sé spurning hvort um nornaveiðar sé að ræða eða hvort kærandi sé einfaldlega svona óheppinn. Kærandi telji sig ekki hafa brotið neitt af sér og óski eftir því að sektin verði látin niður falla. Loks segir í kærinni: „það er með góðri ábendingu til ykkar að þið óskið eftir ábyrgðum aðila á móttöku athugasemda frá ykkur“.
12. Með bréfi, dags. 4. ágúst 2011, óskaði áfrýjunarnefnd neytendamála eftir afstöðu Neytendastofu til kærunnar. Neytendastofa svaraði með greinargerð, dags. 15. 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 telji ekki hafa áhrif á niðurstöðu málsins hvort sá starfsmaður verslunarinnar sem tók á móti starfsmanni Neytendastofu teljist fulltrúi fyrirtækisins, líkt og segi í kæru. Starfsmaður verslunarinnar hafi kvittað athugasemdalaust fyrir komum starfsmanns Neytendastofu og þeim athugasemdum sem gerðar hafi verið í skoðununum Neytendastofu hinn 30. nóvember 2010 og 22. febrúar 2011. Tilgangurinn með undirritun starfsmanna fyrirtækja sem séu heimsótt sé að staðfesta að upplýsingar um ástand verðmerkinga sem fram komi á þar til gerðum skoðunarblöðum séu réttar. Ekkert hafi komið fram um að svo sé ekki.
13. Stofnunin telji að tilvísun kæranda til þess að sér hafi borist bréf Neytendastofu seint hafi ekki áhrif á niðurstöðu málsins. Bréf Neytendastofu, dags. 23. desember 2010 og 15. mars 2011, hafi verið send kæranda, stíluð á pósthönd hans. Neytendastofa geti ekki borið ábyrgð á því að póstur komist á rétta staði innan fyrirtækja. Einnig hafi starfsmenn kæranda staðfest athugasemdir Neytendastofu í báðum skoðunarskýrslum og móttekið bréf sem skilin hafi verið eftir í skoðunum Neytendastofu. Þá bendi Neytendastofa á að stærð verslana hafi ekki áhrif á skyldu til verðmerkinga og að jafnræðis hafi verið gætt þar sem allar verslanir Kringlunnar hafi verið skoðaðar af stofnuninni í nóvember 2010 og febrúar 2011.
14. Framangreind lög og reglur kveði á um að seljendum beri að verðmerkja vörur þar sem þær séu til sýnis neytendum. Að hafa vörur óverðmerktar telji stofnunin skýrt brot á framangreindum

ákvæðum laga nr. 57/2005 sem og reglum Neytendastofu nr. 725/2008, einkum 1. mgr. 3. gr. Vegna þessa telji Neytendastofu að seljendur verði að gera ráðstafanir til þess að verðmerkingar séu í lagi. Stofnunin veiki athygli á því að kærandi hafi ekki gert athugasemdir þegar starfsmaður Neytendastofu hafi komið í verslun hans 30. nóvember 2010 eða 22. febrúar 2011. Einnig hafi kæranda verið gefinn kostur á að koma að athugasemdum við bréf Neytendastofu 23. desember 2010 og 15. mars 2011 áður en ákvörðun yrði tekin um sektir en hann látið það ógert. Að öðru leyti vísi Neytendastofa til hinnar kærðu ákvörðunar.

15. Með bréfi, dags. 17. ágúst 2011, var kæranda gefinn kostur á að gera athugasemdir við greinargerð Neytendastofu. Ekkert svar barst innan hins tilgreinda frests og málið var því tekið til úrskurðar.

## **NIÐURSTAÐA**

16. 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 söluvörur sínar og stjórnvaldssekt að fjárhæð kr. 100.000 lögð á hann vegna þessa. Ákvörðunin kom til í kjölfar tveggja athugana fulltrúa Neytendastofu á verðmerkingum í versluninni þar sem niðurstaðan var sú í báðum tilvikum að verðmerkingum inni í versluninni og í sýningargluggum væri ábótavant.
17. 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.
18. Í málinu liggja fyrir skjöl vegna áðurnefndra tveggja athugana Neytendastofu, sem undirrituð eru jafnt af fulltrúa stofnunarinnar sem og fyrir hönd verslunarinnar. Bera skjölin með sér að verðmerkingar inni í versluninni og 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 byggir hins vegar á því að „afgreiðsludrengur“ sem ritað hafi undir skjölin fyrir hönd verslunarinnar sé ekki fulltrúi fyrirtækisins, að bréf Neytendastofu hafi ekki borist fyrirsvarsmönnum kæranda fyrr en seint og síðar meir og að kærandi hafi brugðist strax við í kjölfar síðara bréfs Neytendastofu og verðmerkt allar vörur. Þá gerir kærandi athugasemdir við það að hann sé tekinn fyrir en ekki önnur fyrirtæki og veltir upp þeirri spurningu hvort um nornaveiðar sé að ræða.
19. Viðhorf kæranda um stöðu umrædds starfsmanns geta ekki breytt því að fyrir liggja skjöl um báðar athuganir Neytendastofu, undirrituð af fulltrúa stofnunarinnar og umræddum starfsmanni kæranda, og ekkert hefur komið fram sem bendir til annars en að skjölin feli í sér rétta lýsingu á ástandi verðmerkinga í umrædd sinn. Þá liggur fyrir að Neytendastofa skildi eftir bréf um

verðmerkingareftirlitið í versluninni og sendi síðan tvö bréf á heimilisfang kæranda þar sem eindregnum tilmælum var beint til hans um að koma verðmerkingum sínum í viðunandi horf og honum gefinn kostur á að koma skýringum eða athugasemdum á framfæri. Af málatilbúnaði kæranda má ráða að umrædd gögn hafi borist fyrirvarsmönnum hans en ekki fyrir en „seint og síðarmeir“. Hafi umrædd skjöl ekki borist til rétttra aðila innan fyrirtækisins, eða borist of seint þangað að mati kæranda, verður það að vera á ábyrgð kæranda sjálfs, enda kom Neytendastofa skjölunum á framfæri með forsvaranlegum hætti.

20. Sjónarmið kæranda um að hann hafi nú verðmerkt allar vörur sínar geta vitanlega ekki breytt því að ástand verðmerkinganna braut gegn lögum nr. 57/2005 og reglum nr. 725/2008 þegar áður nefndar athuganir Neytendastofu voru gerðar. Loks geta sjónarmið kæranda um að verið sé að taka hann en ekki önnur fyrirtæki fyrir ekki leitt til þess að krafa hans verði tekin til greina enda liggur fyrir að umræddar athuganir Neytendastofu voru liður í almennri könnun á ástandi verðmerkinga í Kringlunni og Smáralind.
21. Samkvæmt þessu geta framangreind eða önnur sjónarmið kæranda ekki leitt til þess að ákvörðunin verði felld úr gildi eða stjórnvaldssektin lækkuð. Það var í samræmi við meðalhöfsreglu stjórnsluréttar, sbr. 12. gr. stjórnslulaga nr. 37/1993, að leggja umrædda stjórnvaldssekt á þegar í ljós kom að kærandi hafði ekki orðið við eindregnum tilmælum um að koma verðmerkingum sínum í viðunandi horf og telja verður 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 framansögðu ber að staðfesta hina kærðu ákvörðun.

### ÚRSKURÐARORÐ:

Hin kærða ákvörðun er staðfest.

Eiríkur Jónsson

Egill Heiðar Gíslason

Eyvindur G. Gunnarsson