

## ÚRSKURÐUR ÁFRÝJUNARNEFNDAR NEYTENDAMÁLA

---

### MÁL NR. 3/2010

Kæra Denim ehf. á ákvörðun Neytendastofu [nr. 11/2010](#).

1. Þann 25. júní 2010 er tekið fyrir mál áfrýjunarnefndar neytendamála nr. 3/2010: Kæra Denim ehf. á ákvörðun Neytendastofu nr. 11/2010 frá 26. mars 2010. Í málinu úrskurða Eiríkur Jónsson, Egill Heiðar Gíslason og Eyvindur G. Gunnarsson.
2. Með bréfi, dags. 29. mars 2010, leitaði Denim ehf. til áfrýjunarnefndar neytendamála vegna ákvörðunar Neytendastofu nr. 11/2010 frá 26. mars 2010. Þar komst Neytendastofa að þeirri niðurstöðu að Denim ehf., rekstraraðili verslunarinnar Levi's Smáralind, hefði brotið gegn 17. gr. laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu nr. 57/2005, og 3. og 4. gr. reglna um verðmerkingar og aðrar verðupplýsingar nr. 725/2008, með því að hafa ekki verðmerkt vörur í búðarglugga fyrirtækisins. Þá hefði fyrirtækið ekki farið að tilmælum Neytendastofu þess efnis að koma verðmerkingum sínum í viðunandi horf. Í ákvörðuninni var Denim ehf. 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 Denim 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. Hinn 23. nóvember 2009 fór starfsmaður Neytendastofu í verslunina Levi's í Smáralind, sem rekin er af kæranda, til að kanna ástand verðmerkinga. Í skjali sem hann fyllti út við athugunina kemur fram að ástand verðmerkinga inni í versluninni hafi reynst í góðu lagi en hins vegar hafi verið óverðmerkt í sýningargluggum. Á skjalinu er að finna undirritaða staðfestingu starfsmanns kæranda, þ.e. þar er að finna undirritun hans 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 versluninni, 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 IV. kafla laganna.
5. Neytendastofa sendi kæranda bréf í kjölfarið, dags. 16. desember 2009. Þar kemur fram að dagana 23. nóvember til 7. desember 2009 hafi starfsmenn Neytendastofu kannað hvort ástand

verðmerkinga í verslunum og í sýningargluggum í miðbæ Reykjavíkur, Kringlunni og Smáralind væri í samræmi við ákvæði laga nr. 57/2005 og reglna nr. 725/2008. Farið hafi verið í verslanir Levi's í Smáralind og í Kringlunni. Könnunin hafi leitt í ljós að í Smáralind hafi verðmerkingar í verslun verið í góðu lagi en vörur í sýningargluggum verið óverðmerktar, en í Kringlunni hafi verðmerkingar í verslun sem og í sýningargluggum verið í góðu lagi. Í bréfinu er efni 17. gr. laga nr. 57/2005 og 3. gr. reglna nr. 725/2008 rakið og síðan tekið fram: „Skv. framangreindu ber Levi's að verðmerkja allar vörur sínar svo augljóst sé fyrir neytendur hvert verð þeirra er. Skyldan á við bæði um vörur í verslun og í sýningarglugga. Neytendastofa beinir þeim eindregnu tilmælum til Levi's að koma verðmerkingum í viðunandi horf. Neytendastofa fylgir könnuninni eftir með nýrri könnun og má Levi's búast við því að tekin verði ákvörðun um sektir, skv. IX. kafla laga nr. 57/2005, verði ekki farið að tilmælum stofnunarinnar.“

6. Hinn 19. janúar 2010 fór starfsmaður Neytendastofu aftur í verslunina, þ.e. í Levi's í Smáralind, til að kanna ástand verðmerkinga. Niðurstaða athugunarinnar var hin sama og áður, þ.e. að ástand verðmerkinga inni í versluninni væri í góðu lagi en óverðmerkt væri í sýningargluggum. Fyrir liggur samskonar skjal og vegna athugunarinnar 23. nóvember 2009, sem einnig er undirritað af starfsmanni kæranda. Í kjölfarið sendi Neytendastofa kæranda bréf, dags. 16. febrúar 2010. Þar er vísað til athugunarinnar 23. nóvember 2009 og bréfsins frá 16. desember 2009 og tekið fram að starfsmaður Neytendastofu hafi fylgt skoðuninni eftir þann 19. janúar 2010 og ástand verðmerkinga í sýningarglugga verið óbreytt. Síðan segir í bréfinu: „Óski Denim ehf., sem er rekstraraðili Levi's Smáralind, eftir að koma að skýringum eða athugasemdum áður en tekin verður ákvörðun á grundvelli IX. kafla laga nr. 57/2005 þurfa þær að hafa borist stofnuninni innan tíu daga frá dagsetningu þessa bréfs. Að þeim tíma liðnum má búast við að tekin verði ákvörðun í málinu.“ Engar athugasemdir bárust Neytendastofu innan frestsins.

### ÁKVÖRÐUN NEYTENDASTOFU

7. Hinn 26. mars 2010 tók Neytendastofa hina kærðu ákvörðun nr. 11/2010. 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. 50.000 lögð á kæranda, með vísan til b- og c-liðar 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005.
8. Í niðurstöðukafla ákvörðuninnar er fyrst tekið fram að í málinu hafi kærandi, sem sé rekstraraðili verslunarinnar Levi's í Smáralind, ekki sinnt tilmælum Neytendastofu um að koma verðmerkingum í viðunandi horf. Þar er efni 17. gr. laga nr. 57/2005 síðan 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 Levi's að verðmerkja söluvörur sínar, þ.m.t. þær sem séu í búðarglugga. 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.

9. 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 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 ákvörðuninnar.

### **RÖKSTUÐNINGUR KÆRANDA OG ATHUGASEMDIR NEYTENDASTOFU**

10. Í bréfi kæranda til áfrýjunarnefndar neytendamála, dags. 29. mars 2010, sem áfrýjunarnefndin ákvað að meðhöndla sem kæru, segir orðrétt þess sé farið „á leit við Neytendastofu að sýna rekstraraðilanum Levi's skilning í þessu máli og falla frá þessari kæru“. Líkt og áður greinir lítur áfrýjunarnefndin svo á að í bréfinu felist krafa um að ákvörðunin verði felld úr gildi eða hún endurskoðuð með öðrum hætti af áfrýjunarnefndinni. Framangreindu til stuðnings nefnir kærandi að í kringum 23. nóvember 2009 hafi breytingar staðið yfir á umræddum glugga verslunarinnar. Gluggauppsætningar séu flókið og mikið verk og þar sem þær séu framkvæmdar á opnunartíma verslana, þá geti tekið allt upp í þrjá daga að breyta glugga. Síðasta verkið í því ferli sé að setja upp verðmerkingar fyrir allar vörur. Það sé trú kæranda að starfsmaður Neytendastofu hafi komið einmitt meðan þetta átti sér stað.
11. Varðandi seinni heimsókn Neytendastofu, þann 19. janúar 2010, tekur kærandi fram að þá hafi verið útsala í versluninni og afsláttarprósentan hækkað á u.þ.b. 7-10 daga fresti. Útsala sé einungis tvisvar á ári og þá séu örar breytingar á vöruverði og erfitt að fylgjast með því að rétt verð sé alltaf skráð í gluggann. Aftur á móti vilji kærandi taka fram að hann hafi lagt mikla áherslu á að verð sé alltaf rétt skráð inni í verslun, eins og bent hafi verið á í ákvörðun Neytendastofu. Kærandi sé sérleyfishafi að Levi's og þar af leiðandi þurfi hann að fylgja stífum reglum frá Levi's Strauss Europe um uppsætningu á vörum í gluggum. Levi's krefjist þess að örar breytingar séu á vörum í gluggum og þar sem þetta geti oft tekið nokkra daga, geti óumflýjanlega komið upp dagar þar sem ekki sé verðmerkt. Kærandi biðji um að skilningur verði sýndur í málinu, þar sem hann reyni alltaf að verðmerkja gluggana þegar uppsætningu sé lokið. Að endingu er tekið fram í bréfinu að kærandi muni leggja áherslu á það í framtíðinni að verðmerkingar í gluggum verði jafngóðar og þær eru inni í versluninni.
12. Með bréfi, dags. 9. apríl 2010, óskaði áfrýjunarnefnd neytendamála eftir afstöðu Neytendastofu til kærunnar. Neytendastofa svaraði með greinargerð, dags. 16. apríl 2010. Í greinargerðinni er þess krafist að ákvörðun stofnunarinnar 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 með engu móti fallist á skýringar kæranda um að það sé honum til málsbóta að ekki sé verðmerkt í búðarglugga sökum breytinga eða vegna útsölu verslunarinnar. Framangreind lög og reglur kveði á um að vörur skuli ávallt vera verðmerktar og engar undantekningar séu þar á. Vegna þessa telji Neytendastofu að verslanir verði að gera ráðstafanir til þess að verðmerkingar séu í lagi þrátt fyrir breytingar á útstillingum. Í því sambandi geti verslanir til að mynda gengið frá bráðabirgðaverðmerkingum þangað til breytingum sé lokið. Að hafa vörur óverðmerktar telji stofnunin skýrt brot á ákvæðum laga nr. 57/2005 sem og reglum Neytendastofu nr. 725/2008, einkum 1. mgr. 3. gr.

13. Neytendastofa vekur einnig athygli á því að kærandi hafi ekki gert athugasemdir þegar starfsmaður stofnunarinnar kom í verslun áfrýjanda 23. nóvember 2009 eða 19. janúar 2010. Einnig hafi kæranda verið gefinn kostur á að koma að athugasemdum við bréf Neytendastofu 16. desember 2009 og 16. febrúar 2010 en hann látið slíkt ógert. Að öðru leyti vísar Neytendastofa til hinnar kærðu ákvörðunar.
14. Með bréfi hinn 14. maí 2010 var kæranda gefinn kostur á að gera athugasemdir við greinargerð Neytendastofu. Ekkert svar barst innan tilgreinds frests og með tölvubréfi til framkvæmdastjóra kæranda, dags. 5. júní 2010, spurðist formaður áfrýjunarnefndar neytendamála fyrir um hvort afstaða kæranda hefði orðið sú að tjá sig ekki frekar eða hvort svar hefði hugsanlega verið sent en það misfarist. Svar barst með tölvubréfi framkvæmdastjóra kæranda, dags. 7. júní 2010. Þar kemur fram að framkvæmdastjórinn hafi móttakið greinargerð Neytendastofu. Eftir að hafa farið yfir hana með sínum meðeigendum sjái hann ekki hvernig hann geti barist á móti þessu. Hann hafi sent sínar skýringar en þær þyki ekki nægjanlegar.
15. Í tölvubréfinu segir síðan að það skuli viðurkennt að kærandi hefði getið brugðist við öllum þeim ábendingum sem hann fékk síðastliðinn vetur. Vandamál kæranda sé því miður að verið sé að láta hlutastarismenn og stundum mjög ungt fólk kvitta fyrir viðtöku á umræddum ábendingum. Því miður hafi bréfin ekki komist til skila fyrr en fyrirsvarsmenn kæranda hafi farið að leita eftir því þegar sektin hafði verið lögð á. Meðal annars vegna þessa hafi fyrirsvarsmennirnir ekki brugðist rétt við þegar bréf fóru að berast frá Neytendastofu, þar sem þeir hafi talið að um viðvörðun væri að ræða en ekki sektarboð þar sem engin samskipti hefðu áður átt sér stað. Kærandi hafi sett upp þá vinnureglu að starfsmenn geti ekki skrifað undir eitt eða neitt í nafni fyrirtækisins heldur verði að ná í yfirmann til að gera það. Vonandi takist að láta þetta komast til skila og helst koma í veg fyrir mál sem þessi.
16. Í tölvubréfinu segir að kæranda þyki samt miður að Neytendastofa skuli setja slíka hörku í þetta mál því þótt stofnuninni þyki þessi upphæð ekki há þá sé hún það fyrir fyrirtæki af þessari stærðargráðu og í þessu viðskiptaumhverfi. Kærandi hafi í gegnum tíðina reynt að passa upp á að ekki halli á viðskiptavini í samskiptum við kæranda, t.d. með rúmum skilareglum og endurgreiðslu í stað innleggsnótu. Því telji kærandi að verið sé að taka á fyrirtæki sem sé að gera sitt besta. Kærandi taki þessari sekt að sjálfsögðu mjög alvarlega og muni því leggja enn ríkari áherslu á að starfsmenn passi upp á umræddar merkingar. Því miður komi það fyrir að kærandi sé með ungt og óreynt fólk og muni að sjálfsögðu reyna að koma í veg fyrir að fólk sem ekki fylgi reglunum sé í vinnu. Að lokum er þakkað fyrir að áfrýjunarnefndin hafi gengið eftir svári þar sem allt málið hefði farið betur með beinum samskiptum við eigendur eða verslunarstjóra frá upphafi.
17. Formaður áfrýjunarnefndar neytendamála svaraði framangreindu tölvubréfi samdægurs, með fyrirspurn um það hvort skilja bæri tölvubréfið svo að kærandi væri að afturkalla kæruna. Í því sambandi var stuttlega útskýrt í hvaða stjórnsýslulega farvegi málið væri. Framkvæmdastjóri kæranda svaraði með tölvubréfi, dags. 8. júní 2010, þar sem fram kom að kærandi væri ekki að afturkalla kæruna og hefði engu við það að bæta sem þegar hefði verið sent. Samkvæmt því var málið tekið til úrskurðar.

## NIÐURSTAÐA

18. 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 í sýningarglugga og stjórnvaldssekt lögð á hann vegna þess. Í málinu er óumdeilt að vörur í sýningarglugga í verslun kæranda voru óverðmerktar þegar athuganir Neytendastofa fóru fram en kærandi óskar eftir því að honum verði sýndur skilningur í málinu. Vísar hann einkum til erfiðleika við að halda vörum í gluggum verðmerktum við þær tíðu og tafsömu breytingar á gluggum sem kærandi þurfi að ástunda. Þá nefnir hann að þegar útsala eigi sér stað sé erfitt að fylgjast með því að rétt verð sé alltaf skráð í gluggann. Kærandi vísar einnig til þess að fyrirvarsmönnum kæranda hafi ekki borist bréf og skjöl Neytendastofu fyrr en búið hafi verið að leggja sektina á, enda hafi hlutastarfsmenn og stundum mjög ungt fólk kvittað fyrir viðtöku á ábendingum stofnunarinnar. Þá segir hann miður að Neytendastofa skuli setja slíka hörku í málið. Um sé að ræða háa upphæð fyrir fyrirtækið og kærandi hafi í gegnum tíðina reynt að passa upp á að ekki halli á viðskiptavini og sé að gera sitt besta.
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 ákvæðinu er Neytendastofu jafnframt veitt heimild til setningar frekari ákvæða um verðmerkingar og það hefur stofnunin gert með reglum um verðmerkingar og aðrar verðupplýsingar nr. 725/2008. Í 3. gr. reglnanna kemur meðal annars fram að verðmerkja skuli vöru þar sem hún er höfð til sýnis, þ.m.t. í búðargluggum. Verðmerking skuli vera skýr, aðgengileg og greinileg svo augljóst sé til hvaða vöru eða þjónustu hún vísi. Í 4. gr. reglnanna eru nánari fyrirmæli um verðmerkingar á vörum þar sem m.a. kemur fram að verðið skuli setja á vöruna sjálfa, á viðfestan miða eða á umbúðirnar.
20. Framangreind ákvæði eru skýr um skyldu fyrirtækja til að merkja vöru sína með verði hvar sem hún er til sýnis, þ.m.t. í búðargluggum. Kærandi braut gegn þessari skyldu, enda er sem fyrr segir óumdeilt að vörur í sýningarglugga verslunar hans voru óverðmerktar þegar athuganir Neytendastofu fóru fram. Sjónarmið kæranda um erfiðleika við verðmerkingar í sýningarglugga geta ekki breytt því að brotið var gegn umræddum ákvæðum, enda er skyldan samkvæmt þeim fortakslaus. Því er fallist á niðurstöðu Neytendastofu um brot kæranda á ákvæðunum. Kemur þá til skoðunar hvort málsmeðferð Neytendastofu og ákvörðun stofnunarinnar um álagningu stjórnvaldssektarinnar hafi verið í samræmi við lög.
21. Við athugun Neytendastofu þann 23. nóvember 2009 afhenti starfsmaður stofnunarinnar bréf með upplýsingum um verðmerkingareftirlit stofnunarinnar, helstu reglur sem um verðmerkingar gilda og upplýsingum um að brot gegn lögnum geti leitt til sekta samkvæmt IX. kafla laga nr. 57/2005. Starfsmaður kæranda staðfesti niðurstöður athugunarinnar og í kjölfarið var kæranda sent bréf þar sem niðurstaðan var rakin, þeim eindregnu tilmælum beint til hans að koma verðmerkingum í viðunandi horf og tilkynnt að von væri á nýrri athugun Neytendastofu og búast mætti við ákvörðun um sektir ef ekki yrði farið að tilmælum stofnunarinnar. Við athugun Neytendastofu þann 19. janúar 2010 staðfesti starfsmaður kæranda niðurstöður athugunarinnar og í kjölfarið var

kæranda sent bréf um niðurstöðu hennar og honum gefinn kostur á að koma að skýringum eða athugasemdum áður en tekin yrði ákvörðun á grundvelli IX. kafla laga nr. 57/2005. Engar athugasemdir bárust og var hin kærða ákvörðun þá tekin.

22. Ekki verður annað talið en að framangreind málsmeðferð hafi uppfyllt kröfur stjórnslulaga nr. 37/1993, þar á meðal um rannsókn, leiðbeiningu og andmælarétt, sbr. 7., 10. og 13. gr. stjórnslulaga nr. 37/1993. Tilvísun kæranda til þess að fyrirvarsmönnum hans hafi ekki borist umrædd skjöl geta engu breytt að því leyti, enda á ábyrgð kæranda að skjöl innan fyrirtækisins rati þangað sem kærandi ætlast til, svo fremi sem Neytendastofa hefur afhent eða sent þau með forsvaranlegum hætti. Sú er raunin í þessu máli enda staðfestu starfsmenn kæranda umræddar athuganir stofnunarinnar, móttöku bréfið sem stofnunin skildi eftir, auk þess sem bréfin í kjölfar athuganna voru stíluð á kæranda sem slíkan, á pósthönd hans, og því hefur ekki verið hreyft að bréfin hafi ekki borist þangað.
23. Í 22. gr. laga nr. 57/2005 er Neytendastofu veitt heimild til að leggja á stjórnvaldssektir fyrir brot sem þessi. Á þeim grundvelli lagði stofnunin stjórnvaldssekt að fjárhæð kr. 50.000 á kæranda. Þrátt fyrir að nánari rökstuðningur Neytendastofu fyrir sektarfjárhæðinni hefði verið æskilegur verður að telja sektina hóflega, þegar litið er til þeirra marka sem sett eru fram í 2. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005, sektarfjárhæða í öðrum sambærilegum málum og þeirrar staðreyndar að um skýr brot á framangreindum ákvæðum laga nr. 57/2005 og reglna nr. 725/2008 var að ræða. Sektin rúmast því fyllilega innan meðalhófsreglu stjórnslulurttar, sbr. 12. gr. stjórnslulaga nr. 37/1993, og ekki efni til annars en að staðfesta hana.
24. Samkvæmt öllu framansögðu ber að staðfesta hina kærðu ákvörðun.

### ÚRSKURÐARORÐ:

Hin kærða ákvörðun er staðfest.

Eiríkur Jónsson

Egill Heiðar Gíslason

Eyvindur G. Gunnarsson