



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 43/2013

**Ákvörðun um sektir vegna vanrækslu Nordic Store ehf.  
á að fara að fyrirmælum Neytendastofu um verðmerkingar**

**I.**

**Málsmeðferð**

Hinn 19. ágúst 2013, kom starfsmaður Neytendastofu í verslunina Nordic Store, Lækjargötu 2, Reykjavík, í þeim tilgangi að kanna ástand verðmerkinga. Verðmerkingar voru skoðaðar með tilliti til ákvæða 17. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, sem kveður á um það að fyrirtækjum sem selja vöru eða þjónustu beri að verðmerkja vöru sína og þjónustu og sýna það á áberandi hátt á sölustaðnum, sem og ákvæða reglna nr. 536/2011, um verðmerkingar og einingarverð við sölu á vörum. Samkvæmt reglunum ber fyrirtækjum að verðmerkja vöru þar sem hún er höfð til sýnis neytendum, þ.m.t. í búðargluggum. Skoðun starfsmanns Neytendastofu leiddi í ljós að ástand verðmerkinga í verslun var í góðu lagi. Aftur á móti voru vörur í búðarglugga óverðmerktar.

Starfsmaður Nordic Store kvittaði fyrir komu starfsmanns Neytendastofu og þeim athugasemdum sem gerðar voru við ástand verðmerkinga. Í lok skoðunarinnar skildi starfsmaður Neytendastofu eftir bréf hjá fyrirtækinu þess efnis að skoðunin hefði farið fram og að Neytendastofa myndi senda fyrirtækinu bréf þar sem gerð yrði nánari grein fyrir ástandi verðmerkinga.

Með bréfi Neytendastofu til Nordic Store, dags. 23. ágúst 2013, greindi stofnunin fyrirtækinu frá niðurstöðum skoðunarinnar og gerði grein fyrir þeim ákvæðum sem í gildi eru um verðmerkingar. Þá var þeim eindregnu fyrirmælum beint til Nordic Store að koma verðmerkingum í betra horf að viðlögðum sektum.

Neytendastofu barst tölvubréf frá Nordic Store, dags. 28. ágúst 2013, þar sem mótmælt var að vörur væru ekki verðmerktar. Allar vörur í versluninni séu verðmerktar, enda strikamerki með áprentuðu verði á hverri vöru svo hægt sé að skanna hana inn á kassa við sölu. Um misskilning



hljóti að vera um að ræða. Verðmerkingar séu í góðu lagi í versluninni, enda sé annað óhugsandi miðað við það sölukerfi sem notast sé við.

Neytendastofa sendi Nordic Store tölvubréf, dags. 28. ágúst 2013, þar sem fram kom að verðmerkingum í búðarglugga hafi verið ábótavant. Engar athugasemdir hafi verið gerðar við verðmerkingar á vörum inn í versluninni. Í skoðun stofnunarinnar sé gerður greinamunur á verðmerkingum inn í verslun annars vegar og í búðarglugga og ústillingum hins vegar. Verðmerking í búðarglugga þurfi að vera með þeim hætti að neytendur sjái verðið auðveldlega þar sem þeir standa fyrir framan búðargluggann. Skoðuninni verði fylgt eftir með nýrri skoðun og verði málið látið niður falla ef um misskilning sé að ræða og strikamerkt verð á vörum í búðarglugga séu sýnileg neytendum.

Neytendastofu barst tölvubréf frá Nordic Store, dags. 28. ágúst 2013, þar sem fram kemur að verslunin skilji ekki af hverju Neytendastofa sé að gera athugasemdir við og eyða tíma verslunarinnar og fé skattborgara í jafn nytlausa iðju og raun beri vitni. Verslunin viti ekki hvað átt sé við með búðarglugga, vörum og merkimiðum. Ekki sé hægt að fara eftir reglum Neytendastofu nema fá mjög nákvæmar skriflegar leiðbeiningar um eftirfarandi; hvað teljist vara í búðarglugga? Hversu langt frá götu eða gagnstétt þurfi gluggi að vera til að teljast búðargluggi? Hversu langt frá glugga í millimetrum er miðað við að fólki standi þannig að það geti greint verðmerkingar? Sumir gluggar verslunarinnar sjáist langar leiðir og við Lækjargötu sé gangstéttin fimm metra breið. Ef t.d. staðið væri í fjóra metra frá glugganum þurfi leturstærð merkinga að vera ansi stór svo hægt sé að greina hana, þetta þurfi að skýra. Nú séu tröppur framan við hurð með gleri og einnig gluggar, teljist það vera búðargluggar? Hvað telst vera útstillt vara? Eru það t.d. allar vörur sem hægt er að sjá inn í versluninni í gegnum glugga eða hversu langt frá glerinu í glugganum þurfa vörur að vera í millimetrum inn í versluninni til að þær teljist til vara í búðarglugga. Þarf að merkja allar vörur eða bara þær sem eru til sölu? Verslunin sé t.d. með skraut í glugganum. Hversu stórt letur þurfi að vera á verðmiða í punktum eða millimetrum, og hvaða leturgerð séu leyfilegar? Eru handskrifuð spjöld t.d. leyfð. Hvaða lit og bakgrunn á að hafa á verðmiðum, phanton liti? Eru negatívir stafir leyfilegir? Hversu langt frá gleri í glugga í millimetrum, þurfi verðmiðar að vera og er þá leturstærð háð fjarlægð? Hversu vel lýstar þurfa merkingar að vera í birtustigi í lux einingum? Óskað sé eftir að Neytendastofa sem stjórnvald skýri nákvæmlega ofangreint atriði skriflega og hafi svarið aðgengilegt á netsíðu stofnunarinnar þannig að auðvelt sé fyrir starfsfólk Nordic Store og annarra verslana að nálgast þessar upplýsingar og uppfylla þar með kröfur Neytendastofu svo allar verslanir í landinu lúti þá sömu lögum, reglum og skýringum við þær.

Hinn 30. september 2013, var ástand verðmerkinga aftur skoðað hjá fyrirtækinu. Leiddi sú skoðun í ljós að ástand verðmerkinga í búðargluggum var enn ábótavant.



Með bréfi Neytendastofu til Nordic Store, dags. 2. október 2013, er fjallað um þau lagaákvæði og reglur sem gilda um verðmerkingar. Var fyrirtækinu gefinn tíu daga frestur til að koma að skýringum eða athugasemdum í málinu áður en tekin yrði ákvörðun á grundvelli IX. kafla laga nr. 57/2005.

Neytendastofu barst tölvubréf frá Nordic Store, dags. 8. október 2013, þar sem fram kom að reglur um verðmerkingar séu óskýrar og hafi verið óskað eftir leiðbeiningum í fyrri tölvupóst samskiptum. Svárið hafi ekki innihaldið svör við spurningum Nordic Store heldur hafi svörin verið jafn óljós og lögin sjálf. Því hafi Nordic Store beðið átektu með aðgerðir þar til fyrirtækið fengi skýrari línur og viðmiðanir um hvernig uppfylla ætti hinar óljósu kvaðir um verðmerkingar í búðargluggum. Ítreki verslunin að Neytendastofa svari spurningum fyrirtækisins lið fyrir lið og birti ítarlegar leiðbeiningar á heimasíðu sinni. Það væri mikil valdniðsla að beita fyrirtækið sektum fyrir að fara ekki eftir reglum sem verslunin viti ekki hvernig eigi að uppfylla. Jafnvel þótt beðið hafi verið um útskýringar sem stofnunin hafi ekki svarað nema með mjög almennum hætti. Fyrirtækið telji til að mynda vafa leika á um það hvort að gínur í versluninni teljist til útstillinga í búðarglugga eða séu einfaldlega til sýnis fyrir viðskiptavinum inn í versluninni sjálfri. Enda séu allar vörur vel merktar og auðsýnilegar þeim viðskiptavinum sem skoðar vörurnar inn í versluninni. Í veikri tilraun til að uppfylla óljósar kröfur hafa verðmiðar nú verið færðir þannig að þeir snúi í átt að glugga og geti maður með fullkomna sjón greint verð á þeim ef hann standi alveg upp við rúðuna að utanverðu. Fyrirtækið vilji gjarnan fá álit stofnunarinnar á því hvort slík aðgerð teljist fullnægjandi.

## II.

### Niðurstaða

Í máli þessu hafði Nordic Store ehf. ekki sinnt fyrirmælum Neytendastofu eftir skoðun stofnunarinnar þann 19. ágúst 2013, um að koma verðmerkingum í viðunandi horf í búðargluggum verslunarinnar innan tilskilins frests.

Ákvæði 17. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, er svohljóðandi:

*„Fyrirtæki, sem selur vörur eða þjónustu til neytenda, skal merkja vöru sína og þjónustu með verði eða sýna það á svo áberandi hátt á sölustaðnum að auðvelt sé fyrir neytendur að sjá það. Neytendastofa getur sett nánari ákvæði um verðmerkingar með opinberri tilkynningu.“*



Samkvæmt ákvæðinu ber söluaðilum ávallt að gefa upp verð á vörum og þjónustu. Á grundvelli heimildar ákvæðisins, sem og ákvæðis 18. gr. sömu laga, sem snýr að heimild Neytendastofu til að gefa fyrirtækjum sérstök fyrirmæli um að gera ráðstafanir til að auðvelda viðskiptavinum að meta verð og gæði, hefur Neytendastofa sett reglur nr. 536/2011, um verðmerkingar og einingarverð við sölu á vörum.

Um verðmerkingar á vörum segir í 1.-3. mgr. 3. gr. verðmerkingareglanna:

*„Fyrirtæki skal skýrt og greinilega merkja vöru sína með réttu söluverði og einingarverði í íslenskum krónum.*

*Þrátt fyrir ákvæði 1. mgr. er þó heimilt að veita sömu upplýsingar nálægt vöru enda sé augljóst til hvaða vöru verðmerkingin vísar og tryggt sé að neytendur fái án vandkvæða aðgang að upplýsingum um sölu- og einingarverð sem skylt er að veita samkvæmt reglum þessum, sbr. 4. gr.*

*Skylda til að verðmerkja með sölu- og einingarverði gildir einnig hvar sem vörur eru til sýnis svo sem í búðargluggum, sýningarkössum, á vefsíðum eða annars staðar. Sé söluverðs getið í auglýsingum þarf einnig að tiltaka einingarverð.“*

Samkvæmt ákvæðunum ber Nordic Store að verðmerkja allar söluvörur sínar, þar með talið þær sem eru í búðarglugga á svo áberandi hátt að að auðvelt sé fyrir neytendur að sjá það. Verð skal vera skýrt og aðgengilegt, það á bæði við um vörur sem eru til sýnist í búðarglugga sem og í verslun. Reglan um að verslunum beri að merkja vörur sínar hvar sem hún er til sýnis, þ.m.t. í búðargluggum og sýningarkössum hefur verið í gildi hér á landi um árabil, regluna er m.a. að finna í 1. gr. reglna nr. 567/1994 um verðmerkingar. Reglan er að mati Neytendastofu skýr, hún gerir kröfu til allra seljenda sem selja ólíka vöru og því verður reglan að veita svigrúm. Neytendastofa hefur áður gert athugasemd við ástand verðmerkinga í búðarglugga Nordic Store með bréfum Neytendastofu dags. 18. júlí 2011 og 23. september 2011. Í ljósi þess að Neytendastofa hefur áður gert athugasemdir við ástand verðmerkinga í búðarglugga verslunarinnar þar sem þeim fyrirmælum er beint að versluninni að koma verðmerkingum í sýningarglugga verslunarinnar í lag, þá fellst stofnunin ekki á að falla frá ákvörðun um sektir.

Með því að hafa ekki verðmerkt söluvörur í búðarglugga hefur Nordic Store brotið gegn ákvæði 17. gr. laga nr. 57/2005 sem og ákvæðum 3. gr. reglna nr. 536/2011. Þá hafði fyrirtækið ekki farið að fyrirmælum Neytendastofu um að koma verðmerkingum sínum í viðunandi horf innan tilskilins frests og því þykir stofnuninni nauðsynlegt að beita þeim úrræðum sem lög nr. 57/2005 heimila.



Ákvæði 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005 segir:

*„Neytendastofa getur lagt stjórnvaldssektir á fyrirtæki sem brjóta gegn:*

*[...]*

*b. stjórnvaldsreglum og ákvörðun Neytendastofu gegn viðskiptaháttum sem brjóta í bága við ákvæði II.-VIII. kafla [...]*

*c. reglum og fyrirmælum Neytendastofu um ráðstafanir til að auðvelda viðskiptavinum að meta verð og gæði, sbr. 18. gr.“*

Með vísan til alls framangreinds, sem og að teknu tilliti til meðalhófsreglu stjórnvæðslulaga og jafnræðisreglu stjórnvæðslulaga með hliðsjón af sektarákvörðunum í sambærilegum málum, þykir Neytendastofu hæfilegt að leggja á Nordic Store ehf. stjórnvaldssekt að fjárhæð 50.000 kr. (fimmtíuþúsundkrónur). Sektina skal greiða í ríkissjóð eigi síðar en þremur mánuðum frá dagsetningu ákvörðunar þessarar.



### III. Ákvörðunarorð:

„Nordic Store ehf., Lækjargötu 2, Reykjavík, hefur brotið gegn ákvæði 17. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, sem og ákvæði 3. gr. reglna nr. 536/2011, um verðmerkingar og einingarverð við sölu á vöru, með því að hafa ekki verðmerkt vörur í búðarglugga verslunar fyrirtækisins.

Með heimild í b. og c. lið 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, leggur Neytendastofa stjórnvaldssekt á Nordic Store ehf. að fjárhæð kr. 50.000 (fimmtíuþúsundkrónur). Sektina skal greiða í ríkissjóð eigi síðar en þremur mánuðum frá dagsetningu ákvörðunar þessarar.“

Neytendastofa, 16. desember 2013.

Tryggvi Axelsson  
forstjóri

Sigurjón Heiðarsson