

ÚRSKURÐUR ÁFRÝJUNARNEFNDAR NEYTENDAMÁLA

MÁL NR. 10/2011

Kæra Salon VEH Rekstrarfélags ehf. á ákvörðun Neytendastofu [nr. 19/2011](#).

1. Þann 8. september 2011 er tekið fyrir mál áfrýjunarnefndar neytendamála nr. 10/2011: Kæra Salon VEH Rekstrarfélags ehf. á ákvörðun Neytendastofu nr. 19/2011 frá 31. maí 2011. Í málinu úrskurða Eiríkur Jónsson, Egill Heiðar Gíslason og Eyvindur G. Gunnarsson.
2. Með kæru, dags. 27. júní 2011, hefur kærandi kært til áfrýjunarnefndar neytendamála ákvörðun Neytendastofu nr. 19/2011 frá 31. maí 2011. Þar komst Neytendastofa að þeirri niðurstöðu að kærandi hefði brotið gegn 17. gr. laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu nr. 57/2005 og 5. gr. reglna um verðmerkingar og aðrar verðupplýsingar nr. 725/2008, með því að hafa hvorki sýnilegan verðlista yfir framboðna þjónustu fyrirtækisins né verðlista yfir helstu þjónustuliði. 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. Kærandi krefst þess að ákvörðunin verði felld úr gildi.
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. Þann 24. janúar 2011 kom starfsmaður Neytendastofu á hárgreiðslustofuna Salon VEH til að kanna ástand verðmerkinga. Í skjali sem hann fyllti út við athugunina kemur fram að verðskrá yfir alla framboðna þjónustu sé ekki sýnileg auk þess sem söluvörur hafi verið óverðmerktar. Á skjalinu er að finna undirritaða staðfestingu eins starfsmanns á hárgreiðslustofunni, þ.e. þar er að finna undirritun hans „[f]yrir hönd hársnyrtistofu“ 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 á hársnyrtistofunni, 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. 10. febrúar 2011. Þar kemur fram að dagana 13. janúar til 2. febrúar 2011 hafi starfsmenn Neytendastofu kannað hvort ástand verðmerkinga á hársnyrtistofum á höfuðborgarsvæðinu væri í samræmi við ákvæði laga nr. 57/2005 og reglna nr. 725/2008. Farið hafi verið á stofu Salon VEH, sem rekin sé af kæranda, og könnunin leitt í ljós að

verðskrá yfir framboðna þjónustu hafi ekki verið sýnileg og söluvörur verið óverðmerktar. Í bréfinu er efni 17. gr. laga nr. 57/2005 og 2. mgr. 3. gr. og 5. gr. reglna nr. 725/2008 rakið og þeim tilmælum beint til kæranda að koma verðmerkingum í viðunandi horf að teknu tilliti til ákvæðanna. Tekið er fram að óski kærandi eftir að koma að skýringum eða athugasemdum í málinu þurfi þær að hafa borist stofnuninni innan tíu daga frá dagsetningu bréfsins. Neytendastofa muni fylgja könnuninni eftir með nýrri könnun og kærandi megi búast við því að tekin verði ákvörðun um sektir samkvæmt IX. kafla laga nr. 57/2005 verði ekki farið að tilmælum stofnunarinnar.

6. Hinn 18. mars 2011 fór starfsmaður Neytendastofu aftur á hárgreiðslustofuna Salon VEH til að kanna ástand verðmerkinga. Niðurstaða athugunarinnar var sú að ástand verðmerkinga á söluvörum væri í lagi en tilgreiningin á verði fyrir þjónustu væri enn í ólagi, þ.e. að hvorki væri fyrir hendi sýnileg verðskrá yfir alla framboðna þjónustu né verðskrá yfir helstu þjónustuliði. Fyrir liggur samskonar skjal og vegna athugunarinnar 24. janúar 2011, sem einnig er undirritað af sama starfsmanni á hárgreiðslustofunni „[f]yrir hönd hársnyrtistofu“. Í kjölfarið sendi Neytendastofa kæranda bréf, dags. 29. mars 2011. Þar er vísað til könnunarinnar sem framkvæmd var í janúar og bréfsins frá 10. febrúar 2011 og tekið fram að starfsmaður Neytendastofu hafi fylgt skoðuninni eftir í mars 2011. Við þá skoðun hafi enn verið gerðar athugasemdir við að hvorki væri sýnilegur verðlisti yfir alla framboðna þjónustu né verðlisti yfir helstu þjónustuliði. Í bréfinu segir loks að óski kærandi eftir því að koma að skýringum eða athugasemdum áður en tekin verði ákvörðun um sektir á grundvelli IX. kafla laga nr. 57/2005 þurfi þær að hafa borist stofnuninni innan tíu daga frá dagsetningu bréfsins. Engar athugasemdir bárust Neytendastofu.

ÁKVÖRDUN NEYTENDASTOFU

7. Hinn 31. maí 2011 tók Neytendastofa hina kærðu ákvörðun nr. 19/2011. Þar var sem fyrr segir komist að þeirri niðurstöðu að kærandi hefði brotið gegn 17. gr. laga nr. 57/2005 og 5. 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 ákvörðunarinnar er fyrst tekið fram að í málinu hafi kærandi ekki sinnt tilmælum Neytendastofu um að koma verðmerkingum í viðunandi horf. Efni 17. gr. laga nr. 57/2005 er síðan rakið og tekið fram að samkvæmt ákvæðinu beri söluaðilum ávallt að gefa upp verð á vörum og þjónustu. Næst er efni 1. og 2. mgr. 5. gr. reglna nr. 725/2008 rakið og tekið fram að samkvæmt ákvæðunum beri kæranda að hafa sýnilegan verðlista yfir a.m.k. algengustu þjónustupætti. Með því að hafa ekki sýnilegan verðlista yfir framboðna þjónustu hafi kærandi brotið gegn 17. gr. laga nr. 57/2005 sem og 1. og 2. mgr. 5. gr. reglna nr. 725/2008. 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, sem og að teknu tillit til meðalhófsreglu stjórnsýslulaga og jafnræðisreglu stjórnsýslulaga 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

10. Í kæru, dags. 27. júní 2011, er tekið fram að rekstrarform kæranda sé með þeim hætti að hann leigi út rými fyrir sjálfstæða einstaklinga í atvinnurekstri, þ.e. hárgreiðslu. Sérhver aðili veiti sjálfstæða þjónustu, hafi eigin verðskrá án afskipta félagsins og sjálfstæðan rekstur. Kærandi sjái hins vegar um söluvörur í búð. Í kjölfar bréfs Neytendastofu, dags. 10. febrúar 2011, hafi kærandi bætt úr verðmerkingum á söluvörum sem séu á ábyrgð hans. Um það vísar kærandi til könnunar Neytendastofu 18. mars 2011, sem staðfest hafi að ástand verðmerking á söluvörum væri í lagi. Samhliða þessum úrbótum hafi kærandi brýnt fyrir sjálfstæðum leigutökum að upplýsa um verð fyrir eigin þjónustu. Með vísan til þessa telji kærandi sig hafa orðið við þeirri beiðni um úrbætur sem snúi að honum, þ.e. með verðmerkingu á söluvöru.
11. Í kæru er jafnframt tekið fram ákveðnar rangfærslur séu í hinni kærðu ákvörðun, svo sem um að starfsmaður kæranda hafi mótttekið athugun á verðmerkingum. Sá aðili sem mótttekið hafi athugun Neytendastofu sé sjálfstæður atvinnurekandi og því hvorki starfsmaður kæranda né handhafi umboðs til að móttaka gögn fyrir hann. Þá andmæli kærandi því að hann hafi ekki farið að tilmælum Neytendastofu um að koma verðmerkingum sínum í viðunandi horf. Hið rétta sé að félagið hafi komið sínum málum í horf, sbr. staðfestingu Neytendastofu frá 18. mars 2011 á því að ástand verðmerkinga á söluvörum sé í lagi. Þá telji kærandi að ábyrgð á skorti á verðmerkingum fyrir þjónustu sé ekki hjá kæranda heldur hjá leigutökum hans. Kærandi geti ekki borið ábyrgð á ástandi verðmerkinga þeirra vegna þjónustu sem þeir veiti. Þeir hljóti að bera ábyrgð á eigin verðmerkingum og bera skyldur samkvæmt reglum um verðmerkingar. Kærandi selji ekki þjónustu og geti því ekki vanrækt að upplýsa um verð fyrir slíka þjónustu. Hinni kærðu ákvörðun sé því ranglega beint gegn kæranda og Neytendastofu beri að beina málinu gegn sjálfstæðum atvinnurekendum í rými kæranda en ekki kæranda sjálfum.
12. Með bréfi, dags. 11. júlí 2011, sendi kærandi áfrýjunarnefndinni frekari gögn vegna málsins, þ.e. annars vegar verðskrá yfir vöru en hins vegar yfir þjónustu (klippingar, litun o.s.frv.). Í bréfinu segir nánar tiltekið að kærandi telji æskilegt að verðskrá fyrir vöru og vinnu fylgi kærinni. Tekið er fram að þessar verðskrár hafi lengi verið til.
13. Með bréfi, dags. 28. júní 2011, óskaði áfrýjunarnefnd neytendamála eftir afstöðu Neytendastofu til kærunnar. Neytendastofa svaraði með greinargerð, dags. 12. júlí 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 hann beri ekki ábyrgð á verðmerkingum þjónustu á hársnyrtistofu sem hann reki. Á vefsíðu hársnyrtistofunnar, www.salonveh.is, sem starfrækt sé undir léni í eigu kæranda, sé þannig bæði að finna lista yfir starfsmenn kæranda og verðlista yfir framboðna þjónustu. Virðist því starfsmenn kæranda selja þjónustu til neytenda fyrir milligöngu hans. Allt að einu telji

Neytendastofa að ef verðmunur sé á framboðinni þjónustu milli einstakra starfsmanna sé það eftir sem áður skylda kæranda að upplýsa um öll verð fyrir þjónustu sem boðin sé fram á hársnyrtistofu hans.

14. Neytendastofa telji ekki hafa áhrif á niðurstöðu málsins hvort sá starfsmaður sem tók á móti starfsmanni Neytendastofu sé starfsmaður kæranda eða sjálfstæður atvinnurekandi líkt og segi í kæru. Starfsmaðurinn hafi kvittað athugasemdalaust fyrir komum starfsmanns Neytendastofu og þeim athugasemdum sem gerðar hafi verið í skoðunum Neytendastofu 24. janúar 2011 og 18. mars 2011. Tilgangurinn með því að starfsmenn þeirra fyrirtækja sem heimsótt séu kvitti undir sé sá að staðfesta að þær upplýsingar um ástand verðmerkinga sem fram komi á skoðunarblöðum séu réttar. Ekkert hafi komið fram um að svo sé ekki. Bréf Neytendastofu, dags. 8. febrúar 2011 og 29. mars 2011, hafi verið send kæranda sjálfum sem hafi sama heimilisfang og hárgreiðslustofan sem hann reki.
15. Framangreind lög og reglur kveði á um að seljendur þjónustu skuli hafa sýnilegan verðlista yfir alla framboðna þjónustu eða verðlista yfir helstu þjónustuliði. Vegna þessa telji Neytendastofu að seljendur verði að gera ráðstafanir til þess að verðmerkingar séu í lagi. Að hafa hvorki sýnilegan verðlista yfir alla framboðna þjónustu né verðlista yfir helstu þjónustuliði telji stofnunin skýrt brot á ákvæðum laga nr. 57/2005 sem og reglum Neytendastofu nr. 725/2008, einkum 1. mgr. 3. gr. reglnanna. Loks vekur Neytendastofa athygli á því að kærandi hafi engar athugasemdir gert þegar starfsmaður stofnunarinnar kom á hársnyrtistofuna 24. janúar 2011 eða 18. mars 2011. Einnig hafi kæranda verið gefinn kostur á að koma að athugasemdum við bréf Neytendastofu 10. febrúar 2011 og 29. mars 2011 en hann látið það ógert. Að öðru leyti vísi Neytendastofa til hinnar kærðu ákvörðunar.
16. Með bréfi áfrýjunarnefndar neytendamála, dags. 20. júlí 2011 var kæranda gefinn kostur á að gera athugasemdir við greinargerð Neytendastofu. Ekkert svar barst innan hins tilgreinda frests né við tölvubréfi áfrýjunarnefndar neytendamála, dags. 17. ágúst 2011, þar sem gengið var eftir afstöðu kæranda. Málið var því tekið til úrskurðar.

NIÐURSTAÐA

17. 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 hafa ekki sýnilegan verðlista yfir framboðna þjónustu eða verðlista yfir helstu þjónustuliði á hárgreiðslustofunni Salon VEH, og stjórnvaldssekt að fjárhæð kr. 50.000 lögð á hann vegna þessa. Ákvörðunin kom til í kjölfar tveggja athugana fulltrúa Neytendastofu á hárgreiðslustofunni þar sem niðurstaðan í báðum tilvikum varð sú að verðupplýsingar að því er þjónustu varðaði væru ófullnægjandi. Kærandi byggir á því að hinni kærðu ákvörðun sé ranglega beint að honum, enda leigi hann einfaldlega út rými fyrir sjálfstæða einstaklinga í atvinnurekstri og ákvörðuninni hefði átt að beina að þeim. Kærandi vísar einnig til fleiri atriða, líkt og að framan er rakið.
18. Í málinu liggja fyrir skjöl vegna umræddra athugana Neytendastofu, sem undirrituð eru jafnt af fulltrúum stofnunarinnar sem og „[f]yrir hönd hársnyrtistofu“. Bera skjölin með sér að

verðmerkingar vegna þjónustu á hársnyrtistofunni 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. Virðist raunar óumdeilt í málinu að svo hafi verið og tilvísanir kæranda til þeirra úrbóta sem orðið höfðu á ástandi verðmerkinga á söluvörum breyta því ekki að verðmerkingar vegna þjónustu voru eftir sem áður ófullnægjandi. Álitafnið er á hinn bóginn hvort hin kærða ákvörðun hafi beinst að röngum aðila, þ.e. hvort ábyrgð á umræddum verðmerkingum sé ekki kæranda heldur sjálfstæðra einstaklinga sem hann leigi aðstöðu. Í þessum efnum byggir kærandi á því að eitt gildi um söluvörur á hárgreiðslustofunni og annað um þjónustu, þ.e. að kærandi beri ábyrgð á verðmerkingum vegna hins fyrrnefnda en ekki hins síðarnefnda.

19. Áfrýjunarnefnd neytendamála getur ekki fallist á það með kæranda að hin kærða ákvörðun beinist að röngum aðila. Þegar horft er til fyrirliggjandi gagna um hárgreiðslustofuna Salon VEH er ljóst að gagnvart neytendum kemur hún skýrlega fram sem ein heild og neytendur sem þau gögn skoða hafa ekki tilefni til annars en að ætla að þeir eigi í viðskiptum við stofuna sem slíka, hvort sem um kaup á vörum eða þjónustu er að ræða. Í því sambandi vísast meðal annars til þess að kærandi hefur lagt fram verðskrá um þjónustu Salon VEH, auk þess sem slíka verðskrá er að finna á vefsíðu stofunnar, salonveh.is, en umrætt lén er í eigu kæranda. Framsetningin þar er skýrlega með þeim hætti að um sé að ræða verð á þjónustu stofunnar, án þess að sérstaklega sé vikið að mismunandi verðum milli einstakra starfsmanna eða að neytendum sé með öðrum hætti gefið til kynna að viðskiptin séu í reynd við hvern og einn starfsmann stofunnar nema þegar um kaup á vörum sé að ræða.
20. Eins og fyrirliggjandi gögnum er háttað telur áfrýjunarnefnd neytendamála þannig ófært annað en að leggja til grundvallar að skyldan til að tryggja fullnægjandi verðmerkingar vegna þjónustu samkvæmt 17. gr. laga nr. 57/2005 og reglum nr. 725/2008 hvíli á kæranda, rétt eins og skyldan til að verðmerkja söluvörur á hárgreiðslustofunni. Er raunar vandséð hvernig verðmerkingum yrði yfirhöfuð viðkomið með góðu móti á stofunni ef skilningur kæranda yrði lagður til grundvallar. Þar virðast starfa a.m.k. 5 einstaklingar og af skilningi kæranda og framangreindum ákvæðum myndi þá leiða að skylt væri að birta a.m.k. 5 mismunandi verðskrár með áberandi hætti inni á stofunni, þar sem fram kæmu upplýsingar um alla framboðna þjónustu hvers og eins einstaklings, eða í öllu falli helstu þjónustuliði hans. Loks skal tekið fram að áður en til hinnar kærðu ákvörðunar kom hafði Neytendastofa skýrlega beint bréfum sínum og tilmælum að kæranda, þar á meðal vegna ófullnægjandi verðupplýsinga um þjónustu, án þess að kærandi hafi á nokkurn hátt hreyft því við stofnunina að slíkir þættir væru ekki á ábyrgð hans.
21. 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. Telja verður sektina mjög 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 þess brots sem um ræðir. Sektin rúmast því fyllilega innan meðalhöfsreglu stjórnsýsluréttar og ekki efni til annars en að staðfesta hana.
22. Samkvæmt öllu framansögðu ber að staðfesta hina kærðu ákvörðun.

Úrskurður nr. 14/2011

ÚRSKURÐARORÐ:

Hin kærða ákvörðun er staðfest.

Eiríkur Jónsson

Egill Heiðar Gíslason

Eyvindur G. Gunnarsson