

ÚRSKURÐUR
ÁFRÝJUNARNEFNDAR NEYTENDAMÁLA

MÁL NR. 7/2009

Kæra Fanneyjar Davíðsdóttur vegna Hársnyrtistofunnar Andromedu á ákvörðun Neytendastofu í máli Neytendastofu [nr. 11/2009](#).

1. Þann 21. september 2009 er tekið fyrir mál áfrýjunarnefndar neytendamála nr. 7/2009: Kæra Fanneyjar Davíðsdóttur vegna Hársnyrtistofunnar Andromedu. Í málinu úrskurða Ása Ólafsdóttir, Egill Heiðar Gíslason og Eyvindur G. Gunnarsson.
2. Með kæru, dags. 2. júní 2009, hefur kærandi kært til áfrýjunarnefndar neytendamála ákvörðun Neytendastofu, nr. 11/2009, um að kærandi hafi með verðmerkingum í verslunum sínum brotið gegn ákvæðum 17. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með óréttmætum viðskiptaháttum og markaðssetningu, sbr. 2. mgr. 3. gr. reglna um verðmerkingar nr. 725/2008, með ófullnægjandi verðmerkingum í Hársnyrtistofunni Andromedu að Iðnbúð 4 í Garðabæ. Í ákvörðuninni var kæranda gert að greiða stjórnvaldssektir að fjárhæð 50.000 kr. Kærandi hefur krafist þess að hin kærða ákvörðun verði felld úr gildi.
3. Kæruheimild er í 2. mgr. 4. gr. laga nr. 62/2005 um Neytendastofu og talsmann neytenda, sbr. 4. mgr. 4. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með óréttmætum viðskiptaháttum og markaðssetningu.

MÁLAVEXTIR

4. Þann 3. febrúar 2009 fór starfsmaður Neytendastofu í Hársnyrtistofuna Andromedu að Iðnbúð 4 í Garðabæ, og kannaði þar ástand verðmerkinga. Í heimsókninni var að talið að upp á skorti að verðmerkingar á verði á þjónustu væru sýnilegar, en að öðru leyti voru ekki gerðar athugasemdir við verðmerkingar á söluvörum og þjónustu. Var skýrsla þar að lútandi gerð á staðnum og hún undirrituð af starfsmanni Neytendastofu og starfsmanni kæranda, en afrit skýrslunnar var skilið eftir í viðkomandi verslun auk afrits af umburðarbréfi Neytendastofu.
5. Þann 11. febrúar 2009 sendi Neytendastofa kæranda bréf í almennum pósti, þar sem grein var gerð fyrir niðurstöðum skoðunarinnar og hársnyrtistofunni gert að koma verðmerkingum í viðunandi horf að viðlögðum sektum. Þann 5. mars 2009 fór starfsmaður Neytendastofu á vettvang í því skyni að kanna á ný verðmerkingar í hársnyrtistofu kæranda. Á athugunarskýrslu Neytendastofu kemur fram að fyrirsvarsmaður hársnyrtistofunnar myndi koma að hálfum mánuði liðnum og var það undirritað af fyrirsvarsmanninum. Þann 19. mars 2009 kom starfsmaður Neytendastofu enn á vettvang og var af því tilefni ritað á athugunarskýrslu Neytendastofu eftirfarandi: „ekki listi uppi við, verðlisti í tölvu“ og var það undirritað af starfsmanni hársnyrtistofunnar.

6. Með bréfi, dags. 31. mars 2009, var fyrirsvarsmanni hársnyrtistofunnar sent bréf og tilkynnt að skoðun Neytendastofu á ástandi verðmerkinga þann 3. febrúar 2009 hefði leitt í ljós að hvorki væri sýnileg verðskrá yfir alla framboðna þjónustu né verðskrá yfir helstu þjónustuliði, en að aðrar verðmerkingar hefðu verið taldar í lagi. Bréf hefði verið skilið eftir af hálfu Neytendastofu við heimsóknina. Í bréfi Neytendastofu frá 11. febrúar 2009 hefði félaginu verið gerð grein fyrir efnisákvæðum laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu auk reglna nr. 725/2008 um verðmerkingar og aðrar verðupplýsingar þar sem kveðið er á um skyldu til að verðmerkja vörur og þjónustu. Þá hafi verið gefinn frestur til að koma verðmerkingum hársnyrtistofunnar í rétt horf að viðlögðum sektum. Hafi þessu verið fylgt eftir með heimsóknum starfsmanns Neytendastofu þann 5. mars 2009 og 19. mars 2009.
7. Hefur kærandi gert athugasemdir við málsmeðferð Neytendastofu og krefst þess að Neytendastofa felli niður fyrrgreindar stjórnvaldssektir, þar sem verðmerkingar hafi verið komnar í lag áður en hin kærða ákvörðun Neytendastofu var tekin. Þá hafi Neytendastofa ekki gætt nægilega þeirrar leiðbeiningarskyldu sem á henni hvílir sem stjórnvaldi.

ÁKVÖRÐUN NEYTENDASTOFU

8. Með ákvörðun Neytendastofu nr. 11/2009 sem kynnt var kæranda með bréfi, dags. 7. maí 2009, ákvað Neytendastofa sem fyrr segir að kærandi skyldi greiða stjórnvaldssektir að fjárhæð 50.000 kr., þar sem talið var að hvorki væri sýnileg verðskrá yfir alla framboðna þjónustu hársnyrtistofunnar né verðskrá yfir helstu þjónustuliði, og var það talið brjóta gegn 17. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með óréttmætum viðskiptaháttum og markaðssetningu, sbr. 2. mgr. 3. gr. reglna um verðmerkingar nr. 725/2008.
9. Í ákvörðun Neytendastofu kom fram að farið hefði verið á starfstöð félagsins til að kanna verðmerkingar. Í bréfi Neytendastofu frá 11. febrúar 2009 hafi verið vikið að því hverjar afleiðingar yrðu ef ekki yrði orðið við tilmælum Neytendastofu um úrbætur. Í málinu liggja fyrir að kærandi hafi ekki orðið við kröfu Neytendastofu og að verðskrá hafi ekki verið sýnileg í síðari heimsóknum Neytendastofu, þann 5. og 19. mars 2009. Því hafi verið talið hæfilegt að leggja 50.000 kr. sekt á kæranda vegna brota gegn 17. gr. laga nr. 57/2005 og reglna um verðmerkingar nr. 725/2008.

RÖKSTUÐNINGUR KÆRANDA OG ATHUGASEMDIR NEYTENDASTOFU

10. Í kæru, dags. 2. júní 2009, krefst kærandi þess að hin kærða ákvörðun verði felld úr gildi. Var kæran send Neytendastofu og ber kæran merki þess að hafa verið móttækin af stofnuninni þann 5. júní 2009. Til samræmis við 2. mgr. 7. gr. stjórnsýslulaga nr. 37/1993 var kæran áframsend áfrýjunarnefnd neytendamála, með bréfi sem póstlagt var þann 9. júní 2009. Bréfið barst þó ekki áfrýjunarnefnd neytendamála, heldur var endursent Neytendastofu fyrir mistök Íslandspósts hf. Fékk nefndin því kærana boðsenda þann 25. júní 2009.
11. Byggir kærandi á því að ekki sé um það deilt að í fyrstu heimsókn Neytendastofu hafi verðmerkingar ekki verið í samræmi við ákvæði laga. Af því tilefni hafi fyrirsvarsmenn

hársnyrtistofunnar þá þegar hafist handa við að útbúa verðmerkingar sem fullnægja mættu kröfum laganna. Í heimsókn Neytendastofu þann 5. mars 2009 hafi fulltrúi Neytendastofu átt tal við verktaka á hársnyrtistofunni sem hafi ekki vitað af þeirri vinnu sem staðið hafði yfir við að bæta úr verðmerkingum hársnyrtistofunnar. Hafi verktakinn því tjáð starfsmanni Neytendastofu að engar verðmerkingar væru sjáanlegar, en ekki hið rétta um að þær væru væntanlegar. Tekur kærandi fram að þegar ákvörðun Neytendastofu hafi verið tekin hafi allar verðmerkingar verið komnar upp á áberandi stað á hársnyrtistofunni og auðsýnilegar fyrir viðskiptavinum hársnyrtistofunnar.

12. Af hálfu kæranda er á því byggt að við ákvörðun Neytendastofu hafi ekki verið tekið nægilegt tillit til þess að tíðkast hafi um langa hríð á hársnyrtistofum að greiðslur og klippingar séu ekki verðmerktar, þar sem verð fyrir slíka þjónustu sé ákveðið með mismunandi hætti. Við ákvörðun verðs fyrir þjónustuna er litið m.a. til lengdar hárs og hángerðar og þess tíma sem varið er í verkið, en í því skyni bendir kærandi á að hársnyrtistofan hafi ætíð haft það að leiðarljósi að bjóða þjónustu sína á lágsta mögulegu verði og með mun lægri álagningu en keppnautar hársnyrtistofunnar á markaði. Eftir heimsókn Neytendastofu hafi starfsmenn hársnyrtistofunnar hins vegar þegar hafist handa við að útbúa verðmerkingar, en vinnan hafi tekið þó nokkurn tíma þar sem slíkar verðmerkingar geti verið flóknar auk þess sem veikindi hafi frestað því að þær kæmust upp í tæka tíð. Þá bendir kærandi á að Neytendastofu beri að leiðbeirna fyrirvarsmönnum þeirra fyrirtækja sem hún heimsækir um hvernig verðmerkingar eigi að vera úr garði gerðar, en engar slíkar leiðbeiningar hafi verið gefnar af hálfu Neytendastofu. Verðmerkingar hársnyrtistofunnar hafi þó verið sýnilegar viðskiptavinum hennar löngu áður en ákvörðun Neytendastofu var tekin, auk þess sem það brjóti gegn hugsjónum fyrirvarsmanna félagsins að stunda ósanngjarna viðskiptahætti.
13. Með bréfi, dags. 30. júní 2009, óskaði áfrýjunarnefnd neytendamála eftir umsögn Neytendastofu um kærana. Umsögn Neytendastofu barst nefndinni 15. júlí 2009 og er þess krafist aðallega að málinu yrði vísað frá meðferð áfrýjunarnefndar neytendamála en til vara að ákvörðun Neytendastofu nr. 11/2009 yrði staðfest með vísan til forsendna hennar.
14. Krafa Neytendastofu um frávísun er á því byggð að kærana hafi borist of seint. Kærandi hafi mótttekið ákvörðun Neytendastofu í málinu nr. 11/2009 þann 7. maí 2009. Kærana, sem dagsett er 2. júní 2009, hafi borist þann 5. júní 2009 til Neytendastofu, sem fyrir mistök hafi mótttekið erindið og stimplað fyrir móttöku þess. Byggir Neytendastofa á því að samkvæmt 3. mgr. 4. gr. laga nr. 62/2005 um Neytendastofu og talsmann neytanda skuli skrifleg rökstudd kæra vegna ákvarðana Neytendastofu berast áfrýjunarnefnd innan fjögurra vikna frá því að aðila máls var tilkynnt um ákvörðunina. Því hafi frestur til að leggja fram kæru vegna ákvörðunarinnar runnið út þann 4. júní 2009.
15. Varakrafa Neytendastofu er á því byggð að skylda kæranda til að verðmerkja vörur og þjónustu sé skýr og afdráttarlaus, til samræmis við 17. gr. laga nr. 57/2005 og reglna nr. 725/2008. Neytendastofa hafi kannað ástand verðmerkinga í hársnyrtistofu kæranda þann 3. febrúar 2009 og hafi starfsmaður kæranda ritað undir tilkynningu um heimsókn stofnunarinnar. Í bréfi

Neytendastofu sem skilið hafi verið eftir við heimsóknina sem og í bréfi stofnunarinnar, dags. 11. febrúar 2009, hafi verið gerð grein fyrir ákvæðum laga nr. 57/2005 og reglum laga nr. 725/2008 um verðmerkingar og aðrar verðupplýsingar. Hafi kæranda verið gefinn 10 daga frestur, til 21. febrúar 2009, til að koma verðmerkingum hársnyrtistofunnar í viðunandi horf, og var jafnframt tekið fram að yrði það ekki gert yrði tekin ákvörðun um framhald málsins á grundvelli IX. kafla laga nr. 57/2005. Við síðari heimsóknir Neytendastofu þann 5. mars 2009 og síðar þann 19. mars 2009 á hársnyrtistofuna hafi ástand verðmerkinga verið óbreytt, en við heimsóknina þann 19. mars 2007 hefði starfsmaður hársnyrtistofunnar ritað á skoðunarskýrslu Neytendastofu um að verðlisti væri ekki uppi við, en að hann væri að finna í tölvu hársnyrtistofunnar. Kæranda hafi svo verið gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum við málið, með bréfi dags. 31. mars 2009, en hins vegar hafi ekki borist svar frá kæranda.

16. Ekki sé fallist á þá fullyrðingu kæranda að á hársnyrtistofum hér á landi hafi almennt ríkt sú hefð að vinna við klippingar væri ekki verðmerkt, vegna þeirrar mismunandi þjónustu sem í þeim fælist. Þvert á móti hafi verið sérstaklega um það fjallað í eldri reglum um verðmerkingar, nr. 580/1994, og þar tekið fram að hársnyrti- og rakarastofum væri gert að hafa uppi við inngöngudyr skýrar verðskrár með verði á algengustu þjónustu sem í boði væri, auk þess sem stofum var jafnframt skylt hafa uppi verðskrár við afgreiðslukassa eða á öðrum áberandi stað með verði þeirrar þjónustu sem þær veittu. Hins vegar hafi við setningu reglna nr. 725/2008 verið ákveðið að taka tillit til þeirra fjölbreyttu þjónustu sem væri veitt á hársnyrtistofum og því einungis gerð sú krafa samkvæmt núgildandi reglum að þjónustuveitendum væri skylt að hafa sýnilega verðskrá yfir helstu þjónustuliði. Þó væri ætíð skýr skylda að hafa verðskrá yfir alla framboðna þjónustu, þótt hún væri ekki sýnileg.
17. Þá mótmaelir Neytendastofa því að hún hafi vanrækt leiðbeiningarskyldu sína. Reglur um verðmerkingar séu skýrar og í samræmi við þær reglur sem áður hafi verið í gildi. Auk þess hafi starfsmaður Neytendastofu komið í þrjú skipti á starfsstöð kæranda, og hafi kæranda í tvígang verið gefinn kostur á að koma að athugasemdum og sjónarmiðum sínum með bréfum Neytendastofu. Í fyrrgreindum bréfum hafi reglur um verðmerkingar verið skýrðar og gafst kæranda kostur á að bregðast við eða gera athugasemdir áður en ákveðið var að leggja á sektir á félagið.
18. Með bréfi, dags. 21. júlí 2009, var kæranda gefinn kostur á að gera athugasemdir við umsögn Neytendastofu. Þar sem engar athugasemdir bárust, var kæranda enn á ný sent bréf dags. 31. ágúst 2009 og honum tilkynnt um að þar sem ekki hefðu borist athugasemdir til áfrýjunarnefndarinnar innan tilskilins tíma yrði málið tekið til úrskurðar.

NIÐURSTAÐA

19. Því hefur borið af hálfu Neytendastofa að kærán hafi borist áfrýjunarnefndinni of seint. Við mat þess hvort kæra hafi borist áfrýjunarnefndinni á réttum tíma ber að líta til ákvæðis 3. mgr. 4. gr. laga nr. 62/2005 um Neytendastofu og talsmann neytanda. Verður skrifleg og rökstudd kæra vegna ákvarðana Neytendastofu að berast áfrýjunarnefnd neytendamála innan fjögurra vikna frá

Úrskurður nr. 8/2009

Því að aðila máls var tilkynnt um ákvörðunina, en fyrir liggur að ákvörðun Neytendastofu var kynnt kæranda þann 7. maí 2009. Verður því að miða við að fjögurra vikna frestur hafi runnið út þann 5. júní 2009. Er kærán því of seint fram komin. Samkvæmt því eru ekki skilyrði til að taka kærana til meðferðar vegna ákvæða 1. mgr. 28. stjórnsýslulaga nr. 37/1993. Verður kærinni þess vegna vísað frá áfrýjunarnefnd neytendamála.

20. Samkvæmt framansögðu verður kærinni vísað frá áfrýjunarnefnd neytendamála.

ÚRSKURÐARORÐ:

Kærinni er vísað frá áfrýjunarnefnd neytendamála.

Ása Ólafsdóttir

Egill Heiðar Gíslason

Eyvindur G. Gunnarsson