



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 2/2023

Verðmerkingar Nettó á bókum og leikföngum

I.

Málsmeðferð

1.

Neytendastofa sendi erindi til Samkaupa hf. þann 7. september 2022, vegna ábendinga um sölu félagsins á bókum og ýmsum leikföngum sem stillt væri upp á borðum í verslunum Nettó í Reykjanesbæ og Mjódd. Í ábendingunum kom fram að við verðmerkingar á bókum og leikföngum í umræddum verslunum væri eingöngu notast við verðskanna eða svonefndan QR kóða og enginn verðlisti eða verðmerking væri sjáanleg.

Vakti stofnunin athygli Samkaupa á 1. mgr. 8. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Þá benti stofnunin ennfremur á skyldu seljenda til að verðmerkja allar söluvörur með endanlegu söluverði skv. 17. gr. laganna og að með heimild í ákvæðinu ásamt 18. gr. þeirra hefði stofnunin sett reglur nr. 536/2011, um verðmerkingar og einingarverð við sölu á vörum. Vísaði stofnunin sérstaklega til 3. gr. reglnanna um skylduna til að verðmerkja og 4. gr. reglnanna um framkvæmd verðmerkinga vegna erindisins. Þá benti stofnunin á að hvað varði verðskanna þá væri um undanþáguheimild að ræða sem ætti eingöngu við um matvæli sem seld væru forpökkuð og væru ekki í staðlaðri þyngd.

Að lokum kom fram að þetta væri ekki í fyrsta sinn sem stofnunin hefði afskipti af félaginu vegna verðmerkja og fyrirkomulags verðskanna en í nóvember 2020 hafi Neytendastofa sent Samkaup bréf m.a. vegna verðmerkja þess á bókum í aðdraganda jólaanna með verðskanna. Var óskað eftir upplýsingum um það hvernig verðmerkjum bóka væri háttað í öðrum verslunum Nettó auk þess sem Samkaupum var gefinn kostur á að tjá sig og koma fram með athugasemdir og skýringar við erindið.



2.

Í svarbréfi Samkaupa til Neytendastofu, dags. 7. desember 2022, kom fram að það hafi tekið félagið smá tíma að fullklára útfærslu og uppfærslu á verðmerkingum milli ára. Félagið teldi núverandi fyrirkomulag mikla framför frá fyrri árum þar sem viðskiptavinir hafi þurft að fletta í útprintuðum bókalistum og leita uppi viðkomandi bók. Fyrirkomulagið í ár sé með þeim hætti að bækur séu verðmerktar með stafrænum og umhverfisvænni hætti. Notast væri við QR kóða þar sem viðskiptavinir geti sótt verð og frekari upplýsingar um bækur gegnum vefsvæði félagsins auk þess sem verðskannar væru aðgengilegir við bókaborðið og aðgengilegir fyrir viðskiptavinum til að sannreyna verð á bókum og öðrum vörum. Báðar þessar leiðir væru aðeins til stuðnings og auðveldunar fyrir fólk að bera saman verð. Hver og ein bók væri einnig merkt með stafrænum hillumiða og fylgdi með mynd af hillumerkingum í verslun Nettó í Mjódd því til staðfestingar. Félagið tiltók að lokum að það væri markmið þess að tryggja gagnsæi og að upplýsa neytendur um rétt verð vöru í öllum vöruflokkum og það legði allt kapp á að fara yfir það að unnið væri samkvæmt því í öllum verslunum félagsins.

3.

Með tölvubréfi Neytendastofu til Samkaupa, dags. 15. desember, óskaði Neytendastofa eftir að fá myndir af stafrænum verðmerkingum bóka í verslun Nettó í Reykjanesbæ. Óskað var eftir svörum hið fyrsta.

Með tölvubréfi Samkaupa, dags. 15. desember, barst stofnuninni mynd af umræddu fyrirkomulagi úr verslun Nettó við Krossmóa í Reykjanesbæ.

4.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 4. janúar 2023, upplýsti stofnunin um að gagnaöflun málsins væri lokið og að málið yrði tekið til ákvörðunar stofnunarinnar.

II.

Niðurstaða

1.

Mál þetta varðar fyrirkomulag verðmerkinga Samkaupa hf. á bókum og leikföngum í verslunum Nettó í Mjódd annarsvegar og Krossmóa Reykjanesbæ hins vegar. Upphaf þess má rekja til ábendinga sem stofnuninni bárust en þar kom fram að eingöngu væri notast við verðskanna og svonefndan QR kóða vegna verða á leikföngum og bókum sem stillt væri upp á borðum en engir verðlistar eða hillumerkingar væru til staðar.



Fram hefur komið af hálfu Samkaupa að notast sé við bæði verðskanna og QR kóða til aukins hagræðis fyrir neytendur auk þess sem bækur séu nú merktar með stafrænum hillumiðum.

2.

Í 5. gr. laga nr. 57/2005 er lagt almennt bann við óréttmætum viðskiptaháttum, áður en, á meðan og eftir að viðskipti með vöru fer fram eða þjónusta er veitt. Hvað teljist til óréttmætra viðskiptahátta er nánar tilgreint í III. – V. kafla laganna. Ákvæði 1. mgr. 8. gr., sem er í III. kafla, er svohljóðandi:

„Viðskiptahættir eru óréttmætir ef þeir brjóta í bága við góða viðskiptahætti gagnvart neytendum og raska verulega eða eru líklegir til að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda. Viðskiptahættir sem brjóta í bága við ákvæði kafla þessa eru alltaf óréttmætir.“

Ákvæðinu er ætlað að taka til viðskiptahátta sem hafa áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti. Við mat á því hvort um óréttmæta viðskiptahætti sé að ræða samkvæmt ákvæðinu er litið til þess hvort háttsemin geri það að verkum að hinn almenni neytandi taki ákvörðun um að eiga viðskipti sem hann hefði ella ekki tekið og raski þar með fjárhagslegum hagsmunum hans eða hafi áhrif á fjárhagslega hegðun.

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. mgr. 3. gr. verðmerkingareglanna en þar segir að fyrirtæki skuli skýrt og greinilega merkja vöru sína með réttu söluverði og einingarverði í íslenskum krónum.



Þá segir í 4. gr. þeirra að upplýsa megi um sölu- og einingaverð með a) merkimiða á sérhverja pakkningu eða sölueiningum, b) hillumerkingu sem er auðlæs, c) skiltum eða verðlistum sem eru auðlæsir, aðgengilegir og nálægt vöru eða d) verðskanna sem er auðlesanlegur, aðgengilegur og staðsettur nálægt vöru. Hvað varðar verðskanna þá er tiltekið að um undanþáguheimild sé að ræða sem eigi eingöngu við um matvæli sem seld eru forpökkuð og væru ekki í staðlaðri þyngd.

3.

Í þeim ábendingum sem stofnuninni bárust kom skýrt fram að bækur og leikföng sem stillt var upp á borðum í verslunum Nettó í Mjódd og Krossmóa Reykjanesbæ hafi eingöngu verið verðmerkt með verðskanna og QR kóða sem vísaði neytendum á vefsvæði félagsins. Eins og fram hefur komið er meginreglan samkvæmt gildandi lögum og reglum sú að verðmerkingar skuli vera áberandi á sölustað. Inntak og mikilvægi þessarar skyldu felst í því að neytandi á að geta séð verð hverrar vöru með skýrum og greinargóðum hætti, hvar sem varan er boðin til sölu eða höfð til sýnis. Notkun verðskanna til verðmerkinga uppfyllir ekki þá skyldu að verð vörunnar sé svo áberandi að neytendur eigi auðvelt með að sjá það og því á sú verðmerking eingöngu við í þeim undantekningartilvikum sem tilgreind eru í d. lið 4. gr. verðmerkingarreglna enda væri til of mikils óhagræðis fyrir seljendur að þurfa að verðmerkja þær vörur sem undanþágan nær til með öðrum hætti. Þær vörur sem mál þetta snýr að, þ.e. bækur og leikföng, falla ekki undir undanþáguheimild til verðmerkingar með verðskanna.

Með því að skanna QR kóða opnast vefsvæði Nettó þar sem finna má upplýsingar um vörur sem verslunin býður til sölu ásamt verði. Notkun QR kóða getur því að mati Neytendastofu ekki uppfyllt þá skyldu að hver vara sé verðmerkt eða verð hennar sýnt með svo áberandi hætti á sölustað að neytandi á auðvelt með að sjá það. Forsenda þess að geta notast við slíkan kóða er að vera með farsíma eða sambærileg fjarskiptatæki og neytendum án slíkra tækja þannig ókleift að nálgast verðupplýsingar.

Neytendastofa telur það ekki fela í sér of mikið óhagræði fyrir Samkaup að verðmerkja þær vörur sem mál þetta snýr að með hillumerkingu sem er auðlæsileg eða verðlista sem er auðlæsilegur, aðgengilegur og nálægt vöru. Því er að mati Neytendastofu ekki tilefni til að veitt verði undanþágu frá skyldu 17. gr. laga nr. 57/2005 eða 4. gr. reglna nr. 536/2011. Þá er það enn fremur mat Neytendastofu að þótt Samkaup taki ákvörðun um að bjóða upp á þann kost að veita upplýsingar um verð með stafrænum og umhverfisvænni hætti, eins og félagið tiltók, með fyrrefndum verðskanna og/eða QR kóða þá geta þær ekki komið í stað verðmerkinga sem fjallað er um í 4. gr. reglna nr. 536/2011.

Að framangreindu virtu er það því niðurstaða stofnunarinnar að fyrirkomulag verðmerkinga Samkaupa í verslun Nettó í Mjódd annarsvegar og Krossmóa hinsvegar, við sölu bóka og leikfanga, hafi ekki verið í samræmi við 17. gr. laga nr. 57/2005 eða 3. og 4. gr.



verðmerkingarreglna. Slíkir viðskiptahættir eru jafnframt óréttmætir gagnvart neytendum og til þess fallnir að hafa áhrif á fjárhagslega hegðun þeirra og brjóta því einnig gegn ákvæði 1.mgr. 8. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005.

Með vísan til 2. mgr. 21. gr. c. laga nr. 57/2005 beinir Neytendastofa þeim fyrirmælum til Samkaupa að gæta þess ávallt að haga verðmerkingum í verslunum sínum í samræmi við gildandi lög og reglur.

III.

Ákvörðunarorð:

„Samkaup hf., Krossmóa 4, Reykjanesbæ, hefur brotið gegn ákvæði 1. mgr. 8. gr., sbr. 5. gr., og 17. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, sem og ákvæðum 3. og 4. gr. reglna nr. 536/2011, um verðmerkingar og einingarverð við sölu á vöru, með óviðunandi verðmerkingum í verslunum sínum Nettó í Mjódd og Nettó í Krossmóa.

Með vísan til 2. mgr. 21. gr. c. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, beinir Neytendastofa þeim fyrirmælum til Samkaupa hf. að gæta þess ávallt að haga verðmerkingum í verslunum sínum í samræmi við gildandi lög og reglur.“

Neytendastofa, 6. febrúar 2023

Þórunn Anna Árnadóttir
forstjóri

Matthildur Sveinsdóttir