



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 39/2016

**Upplýsingar um þjónustuveitanda og skilmálar við kaup
á vefsíðu Habitat á Íslandi, tekk.is**

I.

Málsmeðferð

1.

Í nóvember 2015 gerði Neytendastofa könnun sem snéri að því að skoða hvort íslenskar vefverslanir með húsgögn og annan húsbúnað uppfylltu skilyrði laga nr. 30/2002, um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu, laga nr. 46/2000, um húsgöngu- og fjarsölusamninga, auk laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Framangreind könnun var hluti af sameiginlegu átaksverkefni evrópskra stjórnvalda á sviði neytendaréttar, sbr. lög nr. 56/2007, um samvinnu stjórnvalda á Evrópska efnahagssvæðinu, og reglugerðum settum samkvæmt þeim. Tilgangur átaksverkefnisins var að kanna hvort vefverslanir á EES svæðinu uppfylltu ákvæði tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins 2011/83/ESB, um réttindi neytenda, sem jafnframt var höfð til hliðsjónar við skoðun Neytendastofu. Í ljósi þess að tilskipunin var í innleiðingarferli hér á landi en hafði tekið gildi í öðrum ríkjum Evrópska efnahagssvæðisins taldi Neytendastofa rétt að kanna upplýsingar á vefsíðunum með tilliti til tilskipunarinnar en taka ekki ákvarðanir á grundvelli hennar fyrir hún hefði tekið gildi og benda vefverslunum á að brátt myndu ákvæði hennar taka gildi hér á landi. Tilskipunin var svo að fullu innleidd hér á landi með lögum nr. 16/2016, um neytendasamninga á meðan málsmeðferð stóð.

Með bréfi Neytendastofu til Habitat á Íslandi ehf., dags. 4. febrúar 2016, gerði stofnunin félaginu grein fyrir því að vefsíða þess, tekk.is, uppfyllti ekki öll skilyrði laga sem gilda um fjarsölu. Athugasemdir Neytendastofu snéru að því að ekki væri með skýrum og greinargóðum hætti greint frá rétti neytenda til að skila vöru innan fjórtán daga og fá vöruna endurgreidda án þess að tilgreina ástæðu, sbr. 5. tölul. 1. mgr. 5. gr., sbr. 1. mgr. 8. gr. laga nr. 46/2000, auk þess sem upplýsingar skorti um nafn þjónustuveitanda, kennitölu, virðisaukaskattsnúmer og þá opinberu skrá sem þjónustuveitandi er skráður hjá, sbr. 1., 3., 5. og 6. tölul. 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002.

Í bréfinu var jafnframt vakin athygli á því að vefsíðan uppfyllti ekki upplýsingakröfu h-liðar 1. mgr. 6. gr. og b-liðar 1. mgr. 11. gr. tilskipunar 2011/83/ESB sem lúta einnig að upplýsingum



um rétt til að falla frá samningi. Í bréfinu greindi frá því að Neytendastofa muni ekki aðhafast vegna þeirra vankanta að svo stöddu sökum þess að tilskipunin hafi ekki verið innleidd hér á landi.

2.

Ekkert svar barst og var ítrekun send Habitat á Íslandi þann 11. mars 2016. Í bréfinu kom fram að búast mætti við því að tekin yrði ákvörðun í málinu að svarfresti liðnum.

Ekkert svar barst.

3.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 13. maí 2016, gerði stofnunin Habitat á Íslandi grein fyrir því að tekið hafi gildi lög nr. 16/2016, um neytendasamninga, sem innleiða ákvæði tilskipunar 2011/83/ESB.

Í bréfinu kom fram að skoðun Neytendastofu á vefsíðunni tekk.is þann 10. maí 2016 hafi leitt í ljós að ekki hafi verið gerðar viðeigandi breytingar á vefsíðunni þrátt fyrir ítrekaðar athugasemdir Neytendastofu. Á vefsíðuna skorti því, auk upplýsinga skv. 1., 3., 5. og 6. tölul. 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002, upplýsingar samkvæmt g-lið 1. mgr. 5. gr. og 2. mgr. 19. gr. laga nr. 16/2016.

Í bréfinu kom fram að bærust stofnuninni ekki skýringar mætti búast við að tekin yrði ákvörðun í málinu.

Ekkert svar barst.

4.

Skoðun á vefsíðunni tekk.is þann 19. ágúst 2016 leiddi í ljós að engar umbætur höfðu verið gerðar á vefsíðunni.

II.

Niðurstaða

1.

Neytendastofa skoðaði innlendar vefsíður seljenda húsgagna og annars húsbúnaðar sem lið í samvinnuverkefni evrópskra stjórnvalda árið 2015. Við skoðun á skilmálum og vefsíðunni tekk.is, sem rekin er af Habitat á Íslandi ehf., kom í ljós að ekki voru uppfyllt öll skilyrði laga sem snúa að upplýsingagjöf til neytenda um rétt þeirra til að falla frá samningi og upplýsingum um þjónustuveitanda. Þannig skorti á vefsíðuna upplýsingar samkvæmt 1., 3., 5. og 6. tölul. 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002, um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu, auk upplýsinga samkvæmt g-lið 1. mgr. 5. gr. og 2. mgr. 19. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga.



Engin svör bárust stofnuninni og engar umbætur hafa verið gerðar á upplýsingum á vefsíðunni.

2.

Samkvæmt 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002 skal þjónustuveitandi veita greiðan og samfelldan aðgang að eftirfarandi upplýsingum um sig:

1. nafni,
2. heimilisfangi þar sem hann hefur staðfestu,
3. kennitölu,
4. póstfangi, netfangi og öðrum þeim upplýsingum sem gera mögulegt að hafa samband við hann á greiðan hátt,
5. virðisaukaskattsnúmeri þjónustuveitanda,
6. þeirri opinberu skrá sem hann er skráður hjá, svo sem hlutafélagaskrá, samvinnufélagaskrá eða firmaskrá, og
7. leyfi og eftirlitsaðila ef starfsemi hans er háð leyfum. “

Lög nr. 16/2016 gilda um samninga á sölu á vöru og þjónustu til neytenda þegar seljandi hefur atvinnu af því að selja vörur eða veita þjónustu. Í lögnum er annars vegar fjallað um upplýsingagjöf til neytenda vegna annarra samninga en samninga utan fastrar starfsstöðvar og fjarsölusamninga en hins vegar er fjallað um réttindi neytenda sem og upplýsingaskyldu vegna samninga utan fastrar starfsstöðvar og fjarsölusamninga.

Samkvæmt 1. mgr. 5. gr. laganna á neytandi rétt á upplýsingum innan hæfilegs frests áður en samningur utan fastrar starfsstöðvar eða fjarsölusamningur er gerður um þau atriði sem tiltekin eru í staflíðum a-s. Samkvæmt g-lið ákvæðisins á neytandi rétt á upplýsingum um:

„skilyrði, tímamörk og tilhögun réttar til að falla frá samningi, ef hann er fyrir hendi, í samræmi við 1. og 2. mgr. 19. gr. lagana þessara, ásamt samræmdu stöðluðu uppsagnareyðublaði sem ráðherra gefur út í reglugerð,“

3.

Á vefsíðunni tekk.is er, eins og áður segir, ekki að finna upplýsingar skv. 1., 3., 5. og 6. tölul. 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002, þrátt fyrir ítrekaðar athugasemdir Neytendastofu. Hefur Habitat á Íslandi því brotið gegn ofangreindum ákvæðum.

Samkvæmt 19. gr. laga nr. 30/2002 er Neytendastofu falið eftirlit með að farið sé að ákvæðum 6.-7. gr. og 9.-11. gr. laganna. Sé brotið gegn nefndum ákvæðum gilda ákvæði laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, um úrræði Neytendastofu, stjórnvaldssektir og málsmeðferð.



Með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005 beinir Neytendastofa þeim fyrirmælum til Habitat á Íslandi að koma upplýsingum um þjónustuveitanda á vefsíðunni tekk.is í rétt horf innan tveggja vikna frá dagsetningu þessa bréfs.

4.

Þegar vefsíðan tekk.is er yfirfarin má sjá að þar eru neytendum veittar upplýsingar um skilarétt í 14 daga frá kaupdegi. Fjallað er um að hægt sé að skipta vöru fyrir aðra vöru, fá inneignanótu eða endurgreiðslu. Skilarétti eru settar þær takmarkanir að hann eigi ekki við um sérpantanir, vöru sem seld er með afslætti vegna ástands hennar og vöru sem keypt er á lækkuðu verði. Þá kemur fram að sé vöru skilað sé sendingargjald til baka á kostnað viðskiptavinar. Að öðru leyti eru engar upplýsingar eða leiðbeiningar veittar þeim sem nýta vilja rétt sinn til að falla frá samningi og þeim ekki gefinn kostur á að fylla út staðlað uppsagnareyðublað eða aðra ótvíræða yfirlýsingu þess efnis á vefsíðunni.

Samkvæmt 16. gr. laga nr. 16/2016 hefur neytandi fjórtán daga frest til að falla frá samningi utan fastrar starfsstöðvar eða fjarsölusamningi án þess að tilgreina neina ástæðu fyrir þeirri ákvörðun sinni. Meginreglan er sú að frestur til að falla frá samningi rennur út fjórtán dögum frá því að gengið var frá samningi eða neytandi tók vöru í sína vörslu, ef sá dagur er síðar. Frestur getur ekki reiknast frá þeim tíma áður en neytandi hafði tök á að veita hlutnum viðtöku, þegar um sölu á vöru er að ræða. Réttur til að falla frá samningi er ekki afdráttarlaus og er fjallað um undantekningar hans í 18. gr. laganna. Taldar eru upp undanþágurnar í staflaðum a-m og er þar ekki að finna undanþágur á grundvelli þess að um sérstaka verðlækkun hafi verið að ræða eða hlutur útlitsgallaður. Nánari ákvæði um framkvæmd og þýðingu þess að nýta réttinn er að finna í 19.-23. gr. laganna. Í samhengi við mál þetta ber þar helst að nefna 4. mgr. 22. gr. þar sem kveðið er á um það að neytandi verði aðeins ábyrgur fyrir þeirri rýrnun á verðgildi vöru sem stafar af meðferð hennar, annarrar en þeirrar sem nauðsynleg er til að staðfesta eiginleika, einkenni og virkni hennar. Í þessu felst að neytandi hefur rétt til að kynna sér eiginleika, einkenni og virkni vöru áður en hann tilkynnir seljanda um þá ákvörðun að falla frá samningi. Skilmálar seljanda þess efnis að réttur til að falla frá samningi sé háður því skilyrði að vöru sé skilað í óopnuðum, upprunalegum umbúðum fær því ekki samræmst rétti neytenda til að falla frá samningi.

Með vísan til framangreinds hefur Habitat á Íslandi brotið gegn g-lið 1. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016 með því að veita ekki fullnægjandi upplýsingar um tilhögun við að nota rétt til að falla frá samningi, þ.e. hvert neytandi skuli beina kröfu sinni. Habitat á Íslandi hefur jafnframt brotið gegn 16. gr. sömu laga með því að undanskilja vöru sem seld er með afslætti vegna ástands hennar og vöru sem keypt er á lækkuðu verði frá rétti til að falla frá samningi auk þess sem brotið er gegn sama ákvæði með því að setja rétti til að falla frá samningi það skilyrði að vöru sé skilað í óopnuðum umbúðum. Þá hefur Habitat á Íslandi brotið gegn 17. gr. sömu laga um frest neytanda til að falla frá samningi með því að kveða á um að frestur reiknist frá þeim tíma sem viðskipti áttu sér stað.



Með vísan til 3. mgr. 27. gr. laga nr. 16/2016 beinir Neytendastofa þeim fyrirmælum til Habitat á Íslandi að koma upplýsingum um rétt neytenda til að falla frá samningi í rétt horf í samræmi við ofangreint.

5.

Habitat á Íslandi skal fara að fyrirmælum Neytendastofu um að koma upplýsingum um þjónustuveitanda á vefsíðunni tekk.is og upplýsingum um rétt neytenda til að falla frá samningi í rétt horf. Verði það ekki gert innan tveggja vikna frá móttöku ákvörðunar þessarar skal Habitat á Íslandi greiða dagsektir í samræmi við 23. gr. laga nr. 57/2005 og 3. mgr. 29. gr. laga nr. 16/2016 að fjárhæð 50.000 kr. (fimmtíuþúsundkrónur) á dag þar til farið hefur verið að ákvörðun Neytendastofu. Sektarfjárhæðin er ákveðin með hliðsjón af meðalhófsreglu stjórnarsýslulaga, umfangi brotsins og fjárhæðum dagsekta í öðrum ákvörðunum Neytendastofu.

III.

Ákvörðunarorð:

„Habitat á Íslandi ehf., rekstraraðili tekk.is, hefur brotið gegn 1., 3., 5. og 6. tölul. 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002, um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu, með því að veita ekki upplýsingar á vefsíðunni um nafn þjónustuveitanda, kennitölu, virðisaukaskattúmer og opinbera skrá sem hann er skráður hjá.

Habitat á Íslandi ehf. hefur brotið gegn g-lið 1. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, með því að veita ekki fullnægjandi upplýsingar um tilhögun við að nota rétt til að falla frá samningi.

Habitat á Íslandi ehf. hefur brotið gegn 16. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, með því að undanskilja vöru sem seld er með afslætti vegna ástands hennar og vöru sem keypt er á lækkuðu verði frá rétti til að falla frá samningi.

Habitat á Íslandi ehf. hefur brotið gegn 16. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, með því að setja rétti til að falla frá samningi það skilyrði að vöru sé skilað í óopnuðum umbúðum.

Habitat á Íslandi ehf. hefur brotið gegn 17. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, með því að telja frest neytenda til að tilkynna um nýtingu réttar til að falla frá samningi, við kaupdag vörunnar.

Með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005 beinir Neytendastofa þeim fyrirmælum til Habitat á Íslandi ehf. að koma upplýsingum um þjónustuveitanda á vefsíðunni tekk.is í rétt horf.



Með vísan til 3. mgr. 27. gr. laga nr. 16/2016 beinir Neytendastofa þeim fyrirmælum til Habitat á Íslandi ehf. að koma upplýsingum um rétt neytenda til að falla frá samningi í rétt horf.

Verði ekki farið að fyrirmælum Neytendastofu innan tveggja vikna frá móttöku ákvörðunar þessarar skal Habitat á Íslandi ehf. greiða dagsektir í samræmi við 23. gr. laga nr. 57/2005 og 3. mgr. 29. gr. laga nr. 16/2016 að fjárhæð 50.000 kr. (fimmtíuþúsundkrónur) á dag þar til farið hefur verið að ákvörðun Neytendastofu.“

Neytendastofa, 2. september 2016

Tryggvi Axelsson
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir