



NEYTENDASTOFA

# Leiðbeinandi reglur Neytendastofu um upplýsingar seljanda við fjarsölu





# NEYTENDASTOFA

## **Leiðbeinandi reglur Neytendastofu um upplýsingar seljanda við fjarsölu**

Neytendastofa

### **Útgefandi:**

Neytendastofa  
Borgartúni 21  
105 Reykjavík  
S: 510 1100  
[www.neytendastofa.is](http://www.neytendastofa.is)

© Febrúar 2022 Neytendastofa

*Leiðbeiningar þessar hafa ekki lagagildi en gerð er grein fyrir helstu skilyrðum laga við sölu á vörum og þjónustu við fjarsölu, sérstaklega á Netinu. Leiðbeiningarnar byggja á lögum nr. 16/2016, um neytendasamninga, laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, og laga nr. 30/2002, um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu.*

# Efnisyfirlit

1. Markmið upplýsingaskyldu seljanda .....	4
2. Hvaða upplýsingar ber seljendum að veita? .....	5
2.1 Eiginleikar vöru eða þjónustu .....	5
2.2 Upplýsingar um seljanda .....	6
2.3 Heildarverð vöru og þjónustu .....	7
2.4 Fyrirkomulag á greiðslum, afhending og meðferð kvartana .....	7
2.6 Gildistími sammings og lágmarkstímabil skuldbindinga .....	9
2.7 Lögbundin úrræði vegna galla .....	10
2.9 Siðareglur .....	10
3. Lagaumhverfi og eftirlit .....	11
3.1 Lög nr. 16/2016, um neytendasamninga .....	11
3.2 Lög nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu .....	11
3.3 Lög nr. 30/2002, um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu .....	11
3.4 Eftirlit .....	11

Leiðbeiningar þessar eru ætlaðar öllum þeim sem selja vörur í fjarsölu. Er þeim ætlað að kynna réttindi neytenda við slíka sölu og aðstoða fyrirtæki við að standa rétt að upplýsingagjöf. Með fjarsölu er átt við að neytandi kaupi vöru úr fjarlægð og án þess að hitta seljanda. Í dag er netverslun algengasta form fjarsölu en undir þetta fellur einnig símasala. Sömu reglur eiga við um sölu utan fastrar starfsstöðvar og eiga leiðbeiningarnar því jafnt við um þau tilvik en til þess að auðvelda hugtakanotkun verður aðeins notað „fjarsala“ í leiðbeiningunum. Sala utan fastrar starfsstöðvar er sala þar sem neytandi og seljandi hittast annarsstaðar en í verslun, t.d. á heimili neytanda eða á færanlegum sölubás. Þar sem sjaldgæfara er að þjónusta sé seld í fjarsölu miða leiðbeiningarnar eingöngu að sölu á vöru. Það er örlítið blæbrigðamunur á þeim reglum sem gilda við sölu á þjónustu og geta seljendur leitað leiðbeininga hjá Neytendastofu um það.“

## 1. Markmið upplýsingaskyldu seljanda

Neytendur eiga að geta tekið upplýsta ákvörðun um kaup á vörum eða þjónustu, byggða á upplýsingum sem seljandi veitir fyrir sölu. Grundvöllur þess að geta það veltur á því með hvaða hætti fyrirtæki kynnir vörur sínar, þjónustu, skilmála og valmöguleika fyrir neytendum.

Mikilvægt er að seljendur viti að sumar upplýsingar er ekki nægjanlegt að hafa í skilmálum heldur eiga þær að koma fram áður en pöntun er gerð og í einhverjum tilvikum þarf að vekja sérstaka athygli neytanda á upplýsingunum. Á þetta t.d. við um helstu eiginleika vöru eða þjónustu, heildarverð og gildistíma samnings. Seljandi þarf einnig að senda neytanda eintak af samningi á varanlegum miðli, t.d. með tölvupósti.



## 2. Hvaða upplýsingar ber seljendum að veita?

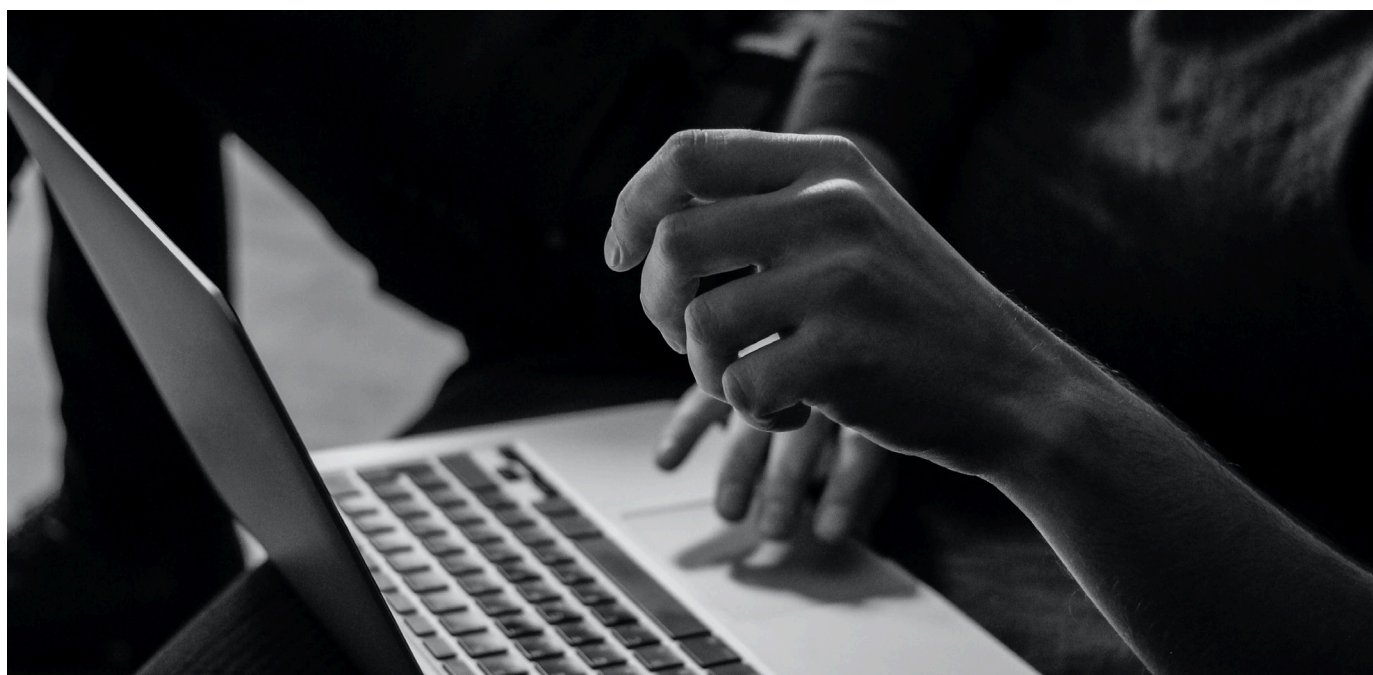
Seljendum ber að veita nokkuð ítarlegar upplýsingar um sjálfan sig, vöruna eða þjónustuna og samningssamband sitt og neytanda þar sem það á við. Upplýsingarnar skal veita með skýrum og greinargóðum hætti innan hæfilegs frests áður en neytandi verður bundinn af samningi. Mikilvægt er að veita réttar upplýsingar á þessu stigi því þær verða hluti af samningi og skal ekki breytt eftir sölu.

Í þessum leiðbeiningum er ekki tæmandi talning á öllum þeim upplýsingum sem seljendum ber að veita skv. lögnum en hér verður gerð grein fyrir helstu atriðunum og veittar útskýringar þar sem líklegt er að þörf sé á.

### 2.1 Eiginleikar vöru eða þjónustu

Veita skal upplýsingar um helstu eiginleika vöru eða þjónustu sem samningurinn fjallar um. Meta þarf í hverju tilviki hversu ítarlegar upplýsingarnar þurfa að vera en seljendur geta miðað við að neytendur þurfa að fá nægar upplýsingar til þess að átta sig á hvernig varan eða þjónustan er. Þá má gera ráð fyrir að upplýsingar sem skylt er að veita t.d. á umbúðum vöru þurfa að koma fram í lýsingu hennar.

Nákvæmni upplýsinganna nákvæmni upplýsinganna fer eftir eðli vörunnar eða þjónustunnar sem verið er að selja eða veita hverju sinni. Sem dæmi um slíkt má nefna að ekki yrði talin þörf á að veita jafn ítarlegar upplýsingar um eiginleika hettupeysu eins og gerð væri krafa um eiginleika raftækis.

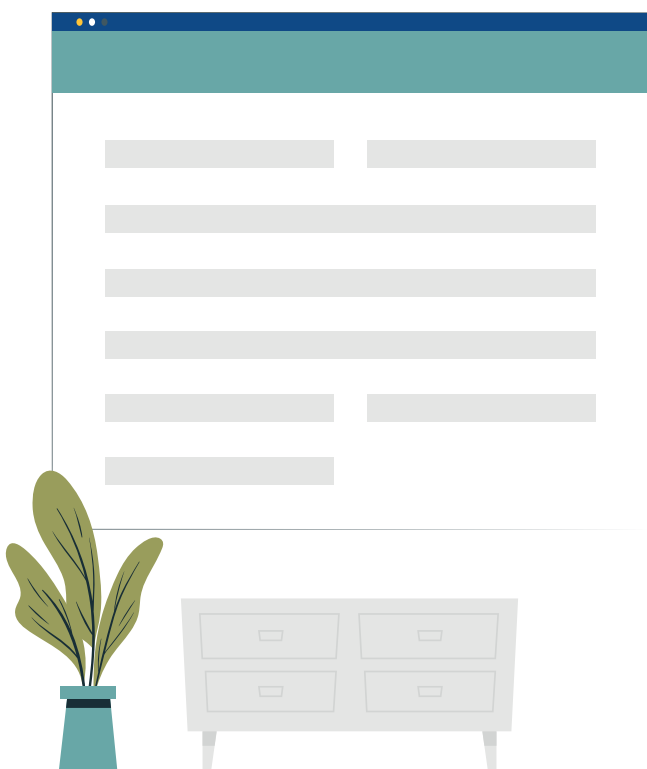




## 2.2 Upplýsingar um seljanda

Neytendur eiga rétt á að vita hvern þeir eiga viðskipti við. Því verður að gefa upp nafn seljanda, kennitölu og virðisaukaskattsnúmer. Auk þess skal tilgreina heimilisfang, ásamt símanúmeri, bréfasímanúmeri og netfangi, eftir því sem við á, til að neytandi hafi tækifæri til að ná fljótt sambandi við seljanda og eiga samskipti við hann á skilvirkan hátt. Ef seljandi starfar á vegum annars seljanda (umboðssala) skulu koma fram upplýsingar um þá báða. Upplýsingarnar þurfa að koma fram á skilmerkilegan og samfelldan hátt á vefsíðu.

Ef starfsstöð seljanda er ekki á skráðu lögheimili hans eða ef seljandi starfar á vegum þriðja aðila, þá þarf að veita upplýsingar um heimilisfang þar sem neytandi getur beint kvörtunum sínum. Með hugtakinu „starfsstöð“ er átt við þar sem hinn raunverulegi atvinnurekstur er. Þetta getur átt við ef fyrirtæki rekur margar verslanir undir tilteknu heiti en heiti og aðsetur fyrirtækisins er annað.



### Upplýsingar um seljanda með starfsstöð á öðrum stað en verslun



XYZ, xyz.is,  
Borgartúni 21,  
105 Reykjavík er rekin af XXX ehf.,  
lögheimili Tjarnabraut 2, 104 Reykjavík.  
Kt. 020202-1919  
Vsk.nr. 11919  
Sími: 5202019  
Netfang: xxx@xxx.is

### Upplýsingar um seljanda með starfsstöð á sama stað og verslun



Verslunin XYZ ehf.  
Borgartúni 21,  
105 Reykjavík  
Kt. 010101-1919  
Vsk.nr. 01919  
Sími: 5101019  
Netfang: xyz@xyz.is

### 2.3 Heildarverð vöru og þjónustu

Það er grundvallarregla að seljendur skulu tilgreina heildarverð vöru eða þjónustu hvar sem hún er kynnt eða boðin til sölu. Heildarverð er söluverð með öllum opinberum gjöldum sem og sendingarkostnaði eða öðrum viðbótarkostnaði. Þegar gerður er samningur til lengri tíma, t.d. áskriftarsamningur, þá þarf bæði að veita upplýsingar um verð hvernig greiðsla og heildarverð samningsins m.v. umsamda lengd hans. Eðlilega er ekki hægt að gefa upp heildarverð samningsins ef hann er ótímabundinn en þá þarf að upplýsa um heildarverð hvernig greiðslu.

Þegar ómögulegt er að gefa upp heildarverð fyrirfram þarf að tilgreina hvernig það verður reiknað út og, eftir því sem við á, tilgreina allan viðbótarkostnað, afhendingar- eða pósthjöld og allan annan kostnað. Í einhverjum tilvikum getur verið ómögulegt að gefa upp nákvæma fjárhæð sendingarkostnaðar en þá þarf að lágmarki að gera skýrlega grein fyrir því að sá kostnaður muni bætast við.

Ef seljandi veitir neytanda ekki upplýsingar um viðbótargjöld eða annan kostnað þá getur hann ekki krafist þess að neytandi greiði kostnaðinn. Nauðsynlegt er að vekja athygli neytanda á heildarverðinu með skýrum og auðskiljanlegum hætti, rétt áður en hann leggur fram pöntun.

### 2.4 Fyrirkomulag á greiðslum, afhending og meðferð kvartana

Seljanda ber að veita upplýsingar um fyrirkomulag á greiðslum og afhendingu vöru. Í þessu felst að neytandi viti hvaða greiðsluleiðir eru í boði og t.d. ef verslun tekur ekki við tiltekinni tegund greiðslukorta. Það þarf að gæta þess sérstaklega að greiðsla getur aðeins átt sér stað að undangengnu samþykki neytandans fyrir greiðslunni. Þá þarf að gæta þess

## AFGREIÐSLUTÍMI PANTANA ER 3-7 VIRKIR DAGAR

að greiðsluhnappur sé skýrlega merktur þannig að neytendur átti sig á það greiðsla virkist þegar smelt er á hann og kominn sé á bindandi samningur.

Upplýsa skal um það hvernig afhendingu er háttað, þ.e. hvort vara sé send eða hún sótt af kaupanda. Ef sendingarkostnaður er mismunandi eftir afhendingarmáta þarf það að koma skýrlega fram. Afhendingartími þarf ekki að vera tiltekinn nákvæmlega en það myndi teljast fullnægjandi ef seljandi tiltæki ákveðinn viðmiðunartíma afhendingar t.d. innan 7 daga frá því að vara var pöntuð og staðfest.

Þá þarf seljandi að tiltaka hvernig neytandi getur kvartað, t.d. með tölvupósti og þarf þá að koma fram á hvaða netfang þær skuli sendar.



Pantanir eru ekki afgreiddar fyrr en kaupandi hefur sannanlega innt greiðslu af hendi.

Verslunin XYZ ber fulla ábyrgð á vöru þar til hún telst afhent kaupanda.

**Ertu með ábendingu, fyrirspurn, kvörtun eða viltu heyra í okkur? Sendur okkur póst á [xyz@xyz.is](mailto:xyz@xyz.is)**

## 2.5 Réttur til að falla frá samningi

Þegar vara er keypt í fjarsölu hefur neytandinn hvorki séð vöruna né kynnst eiginleikum hennar áður en gengið er frá kaupum. Neytandinn hefur því alltaf rétt til að hætta við kaupin án nokkurra skýringa innan 14 daga frá því hann fær vöru afhenta. Í þessum tilvikum á neytandi rétt á að fá endurgreiðslu en ekki inneign. Neytandanum ber að sjálfsögðu að skila vörunni til seljandans og skal það gerast innan 14 daga frá því að tilkynning var send. Seljanda ber að upplýsa neytendur um þennan rétt, sem og skilyrði og málsmeðferð honum tengdum. Hér er mjög mikilvægt fyrir seljendur að standa við skyldur sínar því ef þessar upplýsingar eru ekki veittar framlengist fresturinn úr 14 dögum í 12 mánuði.

Seljandi þarf að gera grein fyrir því hvernig hann vilji að neytandi tilkynni um að fallið sé frá samningi. Þær kröfur mega ekki vera of strangar en t.d. væri hægt að tilgreina sérstakt netfang. Að sama skapi þarf seljandi að veita neytanda aðgengi að stöðluðu eyðublaði sem hann getur notað ef hann vill. Eyðublaðið er að finna á [island.is](http://island.is) í viðauka II við reglugerð nr. 435/2016, um upplýsingar um nýtingu réttar til að falla frá samningi, og má finna á word formi á heimasíðu Neytendastofu. Hafi neytandi notað þennan rétt sinn og fallið frá samningi þá á hann rétt á að fá endurgreiddar þær greiðslur sem hann hefur innt af hendi. Slík endurgreiðsla skal fara fram eins fljótt og kostur er og eigi síðar en 14 dögum eftir að seljanda berst varan til baka.

Seljandi getur látið neytanda standa undir kostnaði af því að skila vöru og ef neytandi hafði val um misdýra afhendingu á vörunni getur seljandi látið neytanda greiða afhendingarkostnað umfram ódýrustu afhendinguna. Þetta á þó bara við ef seljandi geri neytanda grein fyrir þessu með skýrum og skilmerkilegum hætti áður en varan var keypt. Til þess að vera viss um að veita réttar upplýsingar getur seljandi notað staðlaðar upplýsingar úr viðauka I við reglugerð nr. 435/2016. Mjög mikilvægt er fyrir seljendur að veita þessar upplýsingar, því annars þarf seljandi að taka á sig allan kostnað við sendingu vöru ef neytandi fellur frá samningi.

Réttur til að falla frá samningi: Þú hefur rétt til að falla frá þessum samningi innan 14 daga frá því að þú fékst vöruna afhenta. Frestur til að skila vörunni til okkar aftur rennur út 14 dögum eftir þann dag.

Til þess að nýta réttinn þarft þú að tilkynna okkur ákvörðun þína með ótvíræðri yfirlýsingu t.d. með bréfi, símbrefi eða tölvupósti á netfangið [xyz@xyz.is](mailto:xyz@xyz.is).

Nota má meðfylgjandi staðlað eyðublað, en það er ekki skylda. Til að fresturinn teljist virtur nægir þér að senda tilkynningu um að þú neytir réttar þíns til að falla frá samningi áður en fresturinn rennur út.

Ef þú fellur frá þessum samningi munum við endurgreiða þér allar greiðslur sem við höfum fengið frá þér, þ.m.t. afhendingarkostnað (að undanskildum viðbótarkostnaði ef þú valdir annan afhendingarmáta en ódýrasta staðlaða afhendingarmáta sem við bjóðum).

Endurgreiðsla fer fram án ástæðulausrar tafar og ekki síðar en 14 dögum eftir að okkur berst varan til baka. Við munum endurgreiða þér með því að nota sama greiðslumiðil og þú notaðir í upphaflegu viðskiptunum, nema þú hafir samþykkt annað sérstaklega.

Þú þarft ekki að bera neinn kostnað af þessari endurgreiðslu.



Rétturinn til þess að falla frá samningi er ekki undantekningalaus en sem dæmi má nefna að neytandi hefur ekki rétt til þess að falla frá samningi þegar:

- » varan rýrnar eða úreldist fljótt, t.d. eins og matur og drykkur,
- » innsigli hefur verið rofið á vörum sem ekki er hægt að skila af heilsu- eða hreinlætisástæðum eða vörum sem hafa að geyma hljóð- eða myndupptökur og tölvuhugbúnað,
- » vara hefur verið sérsniðin að kröfum neytandans,
- » blað eða tímarit er sent í áskrift – neytandi hefur þó alltaf rétt til þess að hætta við áskriftarsamninginn sjálfan en fær ekki endurgreitt fyrir það blað eða tímarit sem þegar hefur verið afhent,

Þær upplýsingar sem neytendum eru veittar eiga að vera viðeigandi á hverjum tíma. Ef enginn þessara undantekninga á við um vöru eða þjónustu sem neytandi kaupir er því óþarfi að fjalla sérstaklega um þær. Þá er ekki heimilt að setja rétti til þess að falla frá samningi skilyrði sem er ekki að finna í lögnum. Þetta á t.d. við skilyrði um að vara sé ónotuð, óopnuð, innsigli sé ekki rofið, ekki sé um útsöluvöru að ræða eða að kvittun fylgi með.

Neytandi á að geta skoðað vöru áður en hann ákveður hvort hann vilji falla frá samningi en hann skal gæta þess að fara vel með vöruna. Í framkvæmd er litið svo á að neytandi geti skoðað vöruna með sama hætti heima hjá sér og honum hefði verið gert kleift ef hann skoðar vöruna í verslun. Því er neytandi ábyrgur fyrir rýrnun á verðgildi vöru sem stafar af meðferð vörunnar, annarrar en þeirrar sem nauðsynleg er til að staðfesta eiginleika, einkenni og virkni hennar. Það er því ekki skilyrði að vara sé í upprunalegu ástandi en slæm meðferð á vörunni getur leitt til þess að neytandi á ekki lengur rétt á fullri endurgreiðslu heldur aðeins því sem seljandi getur fengið fyrir vöruna þegar hún verður seld aftur. Neytandi verður ekki undir neinum

kringumstæðum ábyrgur fyrir rýrnun á verðgildi vöru ef seljandi hefur ekki tilkynnt honum um réttinn til að falla frá samningi.

Neytendastofa hvetur seljendur eindregið til þess að nýta texta í viðauka I við reglugerð 435/2016 þegar veittar eru upplýsingar um rétt til að falla frá samningi.

## 2.6 Gildistími samnings og lágmarkstímabil skuldbindinga

Þar sem það á við ber seljanda að veita upplýsingar um gildistíma samnings. Sé samningurinn ótímabundinn eða endurnýjast sjálfkrafa þegar gildistíma líkur skal veita upplýsingar um skilyrði fyrir uppsögn hans. Þannig ætti að veita upplýsingar um:

- » viðeigandi gjöld
- » uppsagnarferli, einkum uppsagnarfrest og með hvaða hætti tilkynna ætti uppsögnina (t.d. með því að gefa upp netfang)

Þá er ennfremur skylt að veita upplýsingar um lágmarkstímabil skuldbindinga neytenda samkvæmt samningnum. Er hér t.d. átt við að veittar séu upplýsingar um lágmarksbinditíma samnings.



## 2.7 Lögbundin úrræði vegna galla

Í lögum um neytendakaup eru reglur sem veita neytendum úrræði ef vara sem þeir hafa keypt reynist gölluð. Seljendum ber að veita upplýsingar um lögbundin úrræði neytenda vegna galla á söluhlut eða þjónustu.

Þá ber ennfremur að upplýsa neytendur um úrskurðaraðila sem þeir geti leitað til vegna ágreinings. Það getur t.d. verið Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa, [www.kvth.is](http://www.kvth.is), sem er staðsett í Borgartúni 21.

**Komi upp galli í vöru er viðskiptavinum boðin ný vara í staðinn og greiðum við allan sendingakostnað eða endurgreiðum sé þess krafist.**

**Vinsamlegast sendið okkur tölvupóst á netfangið [xy2@xy2.is](mailto:xy2@xy2.is) með upplýsingum um galla vörunnar.**

**Tilkynningarfrestur vegna galla er almennt tvö ár en fimm ár ef ef vöru er ætlaður verulega lengri endingatími sbr. 2. mgr. 27. gr. laga um neytendakaup.**

## KOMI UPP ÁGREININGUR

milli aðila má bera málið undir  
Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa,

[www.kvth.is](http://www.kvth.is), Borgartúni 21

## 2.8 Viðhaldsþjónusta og viðskiptaábyrgð

Seljanda ber að veita upplýsingar um hvort viðhaldsþjónusta og viðskiptaábyrgð séu fyrir hendi og, eftir því sem við á, hverjir skilmálar þeirra eru. Þessar upplýsingar ættu að útskýra hvar viðhaldsþjónusta fer fram og hver ber kostnað sem hlýst af flutningi vörunnar, ef svo ber undir.

Hér er ekki átt við þjónustu eða viðgerð vegna galla á vöru heldur þegar boðin er samningsbundin ábyrgð eða önnur þjónusta umfram lagaskyldu.

## 2.9 Siðareglur

Hafi seljandi undirgengist siðareglur þar sem skilgreind er hegðun þeirra seljenda sem skuldbinda sig til að fara eftir þeim skal veita upplýsingar um það og hvernig megi nálgast þær.



## 3. Lagaumhverfi og eftirlit

### 3.1 Lög nr. 16/2016, um neytendasamninga

Eitt af meginmarkmiðum með setningu laga um neytendasamninga er að auka traust neytenda til fjarsölu. Það er gert með því að kveða á um sérstök réttindi sem gilda í þessum viðskiptum og tilgreina með ítarlegri upptalningu, hvað seljandi skal upplýsa neytanda um áður en samningur verður bindandi fyrir neytanda. Löggin eru ófrávikjanleg og kveða á um lágmarksupplýsingar sem seljendum ber að veita og neytendur eiga rétt á. Megináhersla þessara leiðbeininga eru ákvæði a., b., c., d., f., g., h., i., j., k., l., m., n. og s. liða 1. mgr. 5. gr.; 2. mgr. 5. gr.; 3. mgr. 6. gr.; 12. gr.; 17. gr. 18. gr. og 19. gr. laganna.

### 3.2 Lög nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu

Í lögum um viðskiptahætti og markaðssetningu er fjallað um það hvaða viðskiptahætti skuli viðurkenna og hverja ekki. Löggin taka til hvers konar atvinnustarfssemi og fjalla um viðskiptahætti fyrir, við og eftir viðskipti með vöru eða þjónustu. Í lögnum er lagt almennt bann við óréttmætum viðskiptaháttum en hvað teljist til óréttmætra viðskiptahátta er nánar tilgreint í III. – V. kafla laganna. Leiðbeiningar þessar byggja á b., c., g. og e. liðum 1. mgr. 9. gr. og 10. gr. laganna.

### 3.3 Lög nr. 30/2002, um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu

Löggin gilda um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu. Með rafrænni þjónustu er átt við þjónustu sem almennt er veitt gegn greiðslu, úr fjarlægð eða með rafrænum hætti að beiðni þjónustuþega. Í 6. gr. laganna er kveðið á um að þjónustuveitanda beri að að veita greiðan og samfelldan aðgang að ákveðnum upplýsingum um sjálfan sig. Leiðbeiningar þessar byggja á 1.-5. tölul. 1. mgr. 6. gr. laganna.

### 3.4 Eftirlit

Neytendastofu er falið eftirlit með þeim lögum sem fjallað er um í leiðbeiningum þessum og hefur heimildir til að grípa til úrræða ef brotið er gegn þeim. Þegar þörf er á gerir stofnunin athugasemdir við upplýsingagjöf eða skilmála og leitar skýringa fyrirtækisins. Ef ekki er farið að fyrirmælum stofnunarinnar eftir að málsmeðferð er lokið getur Neytendastofa lagt dagsektir á fyrirtæki og í alvarlegri málum eru lagðar á stjórnvaldssektir.



**NEYTENDASTOFA**

2022