



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 17/2017

Viðskiptahættir pantadu.is

I.

Málsmeðferð

1.

Með bréfi Neytendastofu til fyrirvarsmanns Frík ehf., dags. 24. júní 2016, var athygli vakin á því að Neytendastofu hefðu borist ábendingar vegna ófullnægjandi upplýsinga um þjónustuveitanda vefsíðunnar pantadu.is. Bent var á að fyrirvarismaðurinn væri skráður réttthafi lénsins í lénaskrá ISNIC. Í bréfinu kom fram að Neytendastofa teldi að upplýsingar virtist skorta á vefsíðunni pantadu.is um þjónustuveitanda hennar samkvæmt 1., 2., 3., 5., 6. og 7. tölul. 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002, um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu. Brýnt væri að neytendur hafi fullnægjandi upplýsingar um hvaða lögaðili standi að baki vefsíðunni. Afrit af bréfi Neytendastofu var sent með tölvubréfi sama dag á tölvupóstfangið pantadu@pantadu.is.

Bréf Neytendastofu kom endursent þar sem enginn fannst á skráðu heimilisfangi. Afrit af bréfi Neytendastofu var því einnig sent með tölvubréfi á skráð tölvupóstfang rétthafa lénsins pantadu.is í lénaskrá ISNIC.

2.

Svar barst frá forsvarsmanni pantadu.is með tölvubréfi, dags. 5. júlí 2016. Í tölvubréfinu sagði að Valgerður Hannesdóttir hafi tekið við sem fyrirvarismaður pantadu.is og hvorki Frík ehf. né fyrirvarismaður Frík ehf. séu tengdir pantadu.is. Því sé verið að vinna í að breyta skráningum og upplýsingum þar sem það eigi við. Fyrirvarismaður pantadu.is sé búsettur í Bandaríkjunum og fyrirtækið sé skráð í Bandaríkjunum og því sé fyrirvarismaður pantadu.is ekki með neitt fyrirtæki á Íslandi, og þar af leiðandi ekki kennitölu eða virðisaukaskattsnúmer.

Með tölvubréfi Neytendastofu, dags. sama dag var gefinn tíu daga viðbótarfrestur til þess að svara bréfi Neytendastofu eða bregðast við athugasemdum stofnunarinnar. Með tölvubréfi Neytendastofu, dags. 19. júlí 2016 var veittur lokafrestur til 7. ágúst 2016 til að bregðast við.

3.



Með tölvubréfum Neytendastofu til pantadu.is, dags. 12. ágúst 2016 og 15. september 2016, var fyrirtækinu leiðbeint um hvaða úrbætur þyrfti að gera á vefsíðunni. Bent var á að ef ekki yrðu gerðar viðeigandi úrbætur yrði tekin stjórnvaldsákvörðun í málinu. Með tölvubréfi Neytendastofu, dags. 21. mars 2017, var samskonar erindi sent á tölvupóstfang nýs skráðs rétthafa lénsins pantadu.is og tilkynnt um að ef engin svör bærust yrði tekin stjórnvaldsákvörðun í málinu. Með tölvubréfi, dags. 17. febrúar 2017, var jafnframt tilkynnt um töf á afgreiðslu málsins.

Engin frekari svör bárust Neytendastofu vegna málsins.

II. Niðurstaða

1.

Mál þetta snýr að upplýsingagjöf á vefversluninni pantadu.is. Fyrirsvarsmenn vefsíðunnar hafa ekki gert viðeigandi breytingar á upplýsingum um þjónustuveitanda á vefsíðunni þrátt fyrir ítrekuð erindi Neytendastofu. Neytendastofu hefur borist nokkur fjöldi ábendinga frá neytendum um að erindum sem beint sé að fyrirtækinu sé ekki svarað þrátt fyrir ítrekuð tölvubréf og símhringingar og að uppgefnar upplýsingar um forsvarsmenn vefverslunarinnar séu rangar.

2.

Samkvæmt 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002 um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu 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.“*

3.

Á vefsíðu pantadu.is eru eftirfarandi upplýsingar veittar um rekstraraðila vefverslunarinnar: "Pantadu.is er í eigu Izeland. Pantadu.is, Pósthólf 9080, 109 Reykjavík, Sími: 499-3166". Í fyrirtækjaskrá Ríkisskattstjóra er ekkert félag skráð með því nafni. Á vef ja.is kemur fram að pantadu.is sé rekið af félaginu Frík ehf. Samkvæmt fyrirtækjaskrá Ríkisskattstjóra var



virðisaukaskattsúmer félagsins afskráð, sbr. 27. gr. a. laga nr. 50/1988, um virðisaukaskatt, þann 4. janúar 2016. Frík ehf. var jafnframt úrskurðað gjaldþrota 8. febrúar 2017.

Í svörum frá núverandi fyrirvarsmanni pantadu.is kemur fram að verið sé að vinna í breytingum á skráningum og upplýsingum á vefsíðunni. Nýr fyrirvarsmaður sé tekinn við rekstri vefsíðunnar og sé sá búsettur í Bandaríkjunum og sé ekki með fyrirtæki á Íslandi og þar af leiðandi ekki með kennitölu eða virðisaukaskattsúmer. Engin frekari svör bárust frá fyrirvarsmönnum vefsíðunnar þrátt fyrir ítrekaðar umleitanir og leiðbeiningar stofnunarinnar.

Neytendastofa bendir á að þrátt fyrir skýringar fyrirvarsmanns vefverslunarinnar þá er fyrirvarsmaður pantadu.is samkvæmt gögnum málsins með lögheimili á Íslandi. Lén vefsíðunnar er jafnframt skráð á íslenskan aðila. Markaðssetning vefsíðunnar beinist óneitanlega að íslenskum neytendum og nokkur fjöldi kvartana hefur borist Neytendastofu vegna svaraleysis og rangrar upplýsingagjafar.

Samkvæmt ofangreindu telur Neytendastofa ljóst að rangar upplýsingar eru veittar um þjónustuveitanda vefsíðunnar. Þrátt fyrir ítrekanir Neytendastofu hefur fyrirvarsmaður vefverslunarinnar ekki bætt úr upplýsingagjöf á vefsíðum sínum og því liggur fyrir að fyrirvarsmaður vefverslunarinnar hefur brotið gegn 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002.

4.

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 fyrirvarsmanns vefverslunarinnar að koma upplýsingum um þjónustuveitanda á vefsíðunni pantadu.is í rétt horf innan tveggja vikna frá dagsetningu ákvörðunar þessarar. Verði það ekki gert skal fyrirvarsmaður vefverslunarinnar greiða dagsektir í samræmi við 23. gr. laga nr. 57/2005 að fjárhæð 10.000 kr. (tíuþúsundkrónur) á dag þar til farið hefur verið að ákvörðun Neytendastofu. Sektorfjárhæðin er ákveðin með mið af meðalhófsreglu stjórnslulaga, umfangs brotsins og fjárhæðum dagsekta í öðrum ákvörðunum Neytendastofu.

III.

Ákvörðunarorð:

„Valgerður Guðný Hannesdóttir, Þorlaksgeisla 45, Reykjavík, hefur með því að veita ekki greiðan og samfelldan aðgang að upplýsingum um þjónustuveitanda vefsíðunnar pantadu.is brotið gegn ákvæði 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002, um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu.



Valgerður Guðný Hannesdóttir skal innan tveggja vikna frá dagsetningu þessarar ákvörðunar gera viðeigandi úrbætur á vefsíðunni pantadu.is. Verði það ekki gert innan tilskilins tíma skal Valgerður Guðný Hannesdóttir greiða dagsektir að fjárhæð 20.000 kr. (tuttugþúsundkrónur) á dag þar til farið hefur verið að ákvörðun Neytendastofu.“

Neytendastofa, 8. maí 2017

Tryggvi Axelsson
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir