



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 52/2020

Upplýsingar á vefsíðu JS Reykjavík ehf., hurrareykjavik.is

I.

Málsmeðferð

1.

Í nóvember 2019 gerði Neytendastofa könnun í samstarfi við evrópsk neytendayfirvöld á grundvelli laga nr. 56/2007, um samvinnu stjórnvalda á Evrópska efnahagssvæðinu um neytendavernd. Kannað var hvort vefverslanir sem seldu fatnað, húsgögn eða raftæki á Evrópska efnahagssvæðinu uppfylltu skilyrði Evróputilskipana á sviði neytendaréttar. Í verkefninu voru meðal annars hafðar til hliðsjónar tilteknar lagakröfur í tilskipunum Evrópuþingsins og ráðsins 2011/83/ESB, um réttindi neytenda og 2005/29/EB, um óréttmæta viðskiptahætti.

Neytendastofa kannaði af þessu tilefni vefsíður með tilliti til ákvæða laga 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.

Meginatriði könnunarinnar lutu að því hvort lögboðnar upplýsingar kæmu fram með nægilega skýrum hætti um þjónustuveitanda, vörur og þjónustu, verð, samningsskilmála o.fl. Könnunin leiddi í ljós að vefsíðan www.hurrareykjavik.is, sem rekin er af JS Reykjavík ehf., kynni að mati Neytendastofu að vera til þess fallin að uppfylla ekki öll skilyrði ofangreindra laga. Með bréfi Neytendastofu til JS Reykjavík, dags. 31. janúar 2020, var greint frá því að Neytendastofa teldi að nokkur lagaskilyrði kynnu að teljast óuppfyllt.

Í bréfinu kom fram að Neytendastofa teldi ákvæði f. liðar 1. mgr., sbr. 5. gr. laga nr. 16/2016, koma til skoðunar vegna ófullnægjandi upplýsingagjafar um hvenær afhending færi fram. Á vefsíðunni virtist ekki koma fram með skýrum hætti hver afhendingartíminn væri fyrir vöru sem send væri til neytenda.



Þá benti stofnunin á að hún teldi ákvæði g., h., i. og j. liða 1. mgr. 5. gr., sbr. 2. mgr. 5. gr., laga nr. 16/2016 koma til skoðunar vegna ófullnægjandi upplýsingagjafar um rétt neytenda til að falla frá samningi. Í g. lið 1. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016 komi fram að neytandi eigi rétt á upplýsingum innan hæfilegs frests, áður en fjarsölusamningur sé gerður, um skilyrði, tímamörk og tilhögun réttar til að falla frá samningi, en um réttinn til að falla frá samningi væri nánar fjallað í VI. kafla laganna. Þá komi fram í h. lið að neytandi eigi rétt á upplýsingum um hvort hann eigi að bera kostnað af því að skila vöru ef hann falli frá samningi sem og kostnað við að skila vöru sem ekki sé hægt að endursenda með pósti. Þá komi fram í i. lið að neytandi eigi rétt á upplýsingum um kostnað sem hann geti borið ef hann falli frá samningi og í j. lið að neytandi eigi rétt á upplýsingum um þær undantekningar sem gildi um rétt til þess að falla frá samningi sbr. 18. gr. laganna sem og við hvaða aðstæður neytandi missi rétt sinn til þess að falla frá samningi.

Þá bæri skv. g. lið 1. mgr. 5. gr. að veita upplýsingar um samræmt staðlað uppsagnaeyðublað sem væri að finna í viðauka við reglugerð nr. 435/2016, um upplýsingar um nýtingu réttar til að falla frá samningi.

Að lokum benti stofnunin á að ákvæði k. liðar 1. mgr. 5. gr., sbr. 2. mgr. 5. gr., laga nr. 16/2016 kæmi til skoðunar vegna ófullnægjandi upplýsingagjafar um rétt neytenda vegna galla. Vekja bæri athygli neytenda á rétti þeirra skv. lögum nr. 48/2003, um neytendakaup, ef vara væri gölluð en engar slíkar upplýsingar væri að finna. Þá bæri enn fremur að upplýsa neytendur um úrskurðaraðila sem neytendur geti leitað til vegna ágreinings.

2.

Svar JS Reykjavík barst með tölvubréfi, dags. 4. mars 2020, þar sem fram kom að búið væri að breyta skilmálum verslunarinnar í samræmi við athugasemdir stofnunarinnar. Var óskað eftir svörum frá stofnuninni um hvort breytingar teldust fullnægjandi.

3.

Í tölvubréfi Neytendastofu, dags. 19. mars 2020, kom fram að svo virtist sem allar upplýsingar á síðunni væru á ensku og óskað eftir svörum við því hvort það væri rétt skilið hjá stofnuninni að ætlunin væri sú að hafa vefsíðuna og allar upplýsingar á henni einungis á ensku.

Í tölvubréfi JS Reykjavík, dags. 19. mars, kom fram að vefsíðan væri aðeins á ensku eins og staðan væri en það myndi mögulega breytast í framtíðinni.

4.

Í tölvubréfi Neytendastofu, dags. 25. maí 2020, benti stofnunin á að í 4. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016 kæmi fram að þegar gerður væri samningur utan fastrar starfsstöðvar eða fjarsölu sem beint er að íslenskum neytendum eða markaðssókn seljanda fari að öðru leyti fram á Íslandi og á íslensku þá



beri að veita neytanda upplýsingar samkvæmt ákvæðum laganna á íslensku. Með hliðsjón af framangreindu teldi stofnunin því ekki fullnægjandi að veita upplýsingarnar einungis á ensku. Óskaði Neytendastofa eftir skýringum og athugasemdum félagsins eða tillögum að úrbótum.

Í tölvubréfi JS Reykjavík, dags. 2. júní 2020, kom fram að fyrirtækið myndi gera viðeigandi úrbætur. Í svarbréfi stofnunarinnar sem sent var til fyrirtækisins í tölvupósti þann 9. júní 2020 óskaði Neytendastofa eftir að vera upplýst þegar vefsíðan hefði verið uppfærð. Þann 12. júní 2020 barst tölvubréf frá JS Reykjavík þar sem fram kom að búið væri að setja upplýsingar á vefsíðuna á íslensku og óskað eftir að fá upplýsingar ef eitthvað mætti betur fara.

5.

Með bréfi stofnunarinnar til JS Reykjavík, dags. 19. júní 2020, kom fram að ekki væri að sjá að breytingar hefðu verið gerðar í samræmi við athugasemdir stofnunarinnar. Beindi Neytendastofa þeim tilmælum til fyrirtækisins að koma upplýsingum á síðunni í viðunandi horf en að öðrum kosti mætti búast við að tekin verði ákvörðun um sektir á grundvelli 29. gr. laga nr. 16/2016 ef ekki yrðu gerðar viðeigandi úrbætur.

Með tölvubréfi JS Reykjavík til stofnunarinnar, dags. 19. júní 2020, kom fram að fyrirtækið væri allt að vilja gert til þess að koma vefsíðunni í samræmi við athugasemdir stofnunarinnar. Textar sem áður hefðu einungis á ensku væru nú einnig á íslensku ásamt því að gerðar hefðu verið talsverðar úrbætur á orðalagi og því sem betur hefði mátt fara. Óskaði fyrirtækið eftir ítarlegri útskýringum á því hvað skorti eða væri ekki í samræmi við athugasemdir Neytendastofu.

Í svari Neytendastofu til JS Reykjavík, dags. 19. júní 2020, kom fram að þær athugasemdir sem komu fram í bréfi stofnunarinnar þann 31. janúar 2020 og ættu enn við væru í fyrsta lagi upplýsingagjöf um réttinn til að falla frá samningi. Ekki væri að sjá að veittar væru nokkrar upplýsingar um rétt neytenda til að falla frá samningi, sbr. g., h., i. og j. liði 1. mgr. 5. gr., sbr. 2. mgr. 5. gr., laga nr. 16/2016. Þá var athygli vakin á því að seljandi gæti skv. 5. mgr. 5. gr. laganna uppfyllt upplýsingaskyldu sína um réttinn til að falla frá samningi með því að nýta sér rétt útfylltar staðlaðar leiðbeiningar í viðauka I við reglugerð nr. 435/2016.

Þá benti stofnunin á að skortur væri á upplýsingagjöf vegna galla og upplýsingum um kærunefnd. Þá var ítrekað það sem fram kom í upphaflegu bréfi stofnunarinnar um að vekja bæri athygli neytenda á rétti þeirra skv. lögum um neytendakaup nr. 48/2003. Samkvæmt 2. mgr. 27. gr. laganna hafa neytendur tvö eða fimm ár frá móttöku söluhlutar til þess að leggja fram kvörtun vegna galla. Á vefsíðunni væru einungis vísað til þess að rétturinn væri tvö ár.

Þá væri á það bent að á vefsíðunni kæmi fram að viðskiptavinum sem vildu koma á framfæri kvörtun væri bent á að hafa samband við verslunina en sem stæði væri ekki sérstök miðstöð á



Íslandi sem sinnti kvörtunarferli neytenda. Tiltók stofnunin að veita þyrfti upplýsingar um Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa, sem hefði vefsíðuna www.kvth.is og væri staðsett í Borgartúni 21.

Með tölvubréfi JS Reykjavík, dags. 30. júní 2020, kom fram að búið væri að gera þær breytingar sem skorti og óskað eftir staðfestingu á að svo væri.

Í svarbréfi stofnunarinnar til JS Reykjavík, dags. 1. júlí 2020, kom fram að þær breytingar sem gerðar hefðu verið varðandi upplýsingar um rétt neytenda varðandi galla sem og upplýsingum um kæruneftndina væru fullnægjandi.

Stofnunin fengi hins vegar ekki séð að upplýsingar væru í samræmi við fyrri ábendingar Neytendastofu, að því er varðar rétt til að falla frá samningi. Í því sambandi væri bent á að í lögnum væri talað um að frestur til að falla frá samningi rennur út fjórtán dögum eftir að gengið var frá samningi um kaup á þjónustu eða neytandi tók vöru í sína vörslu. Skilmáli fyrirtækisins um að umræddur réttur renni út 14 dögum frá pöntun væri því ekki í samræmi við framangreint.

Þá benti Neytendastofa ennfremur á að skilyrði um að varan sé t.a.m. ónotuð, henni sé skilað í fullkomnu lagi, óuppteknum og upprunalegum umbúðum, ekki megi rjúfa innsigli eða útsöluvöru o.þ.h. kunni að vera of mikil takmörkun á rétti neytenda til að falla frá samningi.

Það væri því ekki skilyrði að vara sé í upprunalegu ástandi. Hins vegar væri neytandi vissulega ábyrgur fyrir verðrýrnun á vöru sem stafi af annarri meðferð hennar en þeirri sem nauðsynlegt er til að staðfesta eiginleika, einkenni og virkni hennar.

Tiltók stofnunin að allar takmarkanir þurfi að eiga sér stoð í lögum. Í 18. gr. laganna væri að finna undantekningar frá rétti til að falla frá samningi. Ef enginn þeirra undantekninga ætti við í tilviki fyrirtækisins þá væri óþarfi að vísa til þess. Þá væri mælt fyrir um í 4. mgr. 22. gr. að neytandi bæri ábyrgð á rýrnun á verðgildi vöru sem stafar að meðferð hennar, annarrar en þeirrar sem nauðsynleg væri til að staðfesta eiginleika, einkenni og virkni hennar.

Þá benti Neytendastofa á að í viðauka I í reglugerð nr. 435/2016 væri að finna staðlaðar leiðbeiningar vegna uppsagnar auk þess sem fyrirtækinu bæri að veita upplýsingar um samræmt staðlað uppsagnareyðublað sem væri að finna í fyrrneftndum viðauka í reglugerð nr. 435/2016, um upplýsingar um nýtingu réttar til að falla frá samningi.

Með tölvubréfi JS Reykjavík, dags. 8. júlí 2020, tiltók fyrirtækið að búið væri að lagfæra skilmála um skilarétt auk þess sem finna mætti uppsagnareyðublað bæði á ensku og íslensku.



Í tölvubréfi stofnunarinnar, dags. 14. júlí 2020, kom fram að Neytendastofa gæti ekki séð hvar upplýsingar um rétt til að falla frá samningi kæmu fram á vefsíðunni en svo virtist sem allar upplýsingar vanti um réttinn sem og hlekk á umrætt uppsagnareyðublað. Þá sé að auki að finna ósamræmi á milli upplýsinga um tímafrest vegna galla en á einum stað komi fram að rétturinn sé tvö ár en á öðrum stað komi réttilega fram að fresturinn geti verið fimm ár.

Í tölvubréfi JS Reykjavík, dags. 14. júlí 2020, kom fram að búið væri að bæta úr upplýsingagjöf varðandi rétt til þess að falla frá samningi auk þess sem búið væri að bæta við hlekk með uppsagnareyðublaði og vísa í bæði tvö og fimm ár vegna galla.

6.

Með tölvubréfi Neytendastofu, dags. 15. júlí 2020, kom fram að stofnunin hefði enn athugasemdir við skilmála verslunarinnar. Í fyrsta lagi væri gerð athugasemd við orðalagið „*pantanir á útsöluvörum eru endanlegar og ekki er í boði að skila þeim fyrirvaralaust*“. Benti stofnunin á að framangreint væri ekki í samræmi við lögin þar sem einu undantekningar frá rétti til að falla frá samningi væri að finna í 18. gr. þeirra. Þá væri ekki vísað þar til þess að útsöluvörur væru undanþegnar skilarétti.

Í öðru lagi gerði stofnunin athugasemd við að skilaformið væri ekki í samræmi við staðlaða uppsagnareyðublaðið en þar segði m.a. eftirfarandi: „*Til að vörum geti verið skilað þurfa eftirfarandi skilyrði að vera uppfyllt: Vörur þurfa að vera í sínu upprunalegu horfi, ónotaðar og verðmiði skal vera áfastur á sínum stað. Skóm skal skilað í meðfylgjandi skókassa*“.

Í þriðja lagi benti Neytendastofa á að veita þyrfti upplýsingar um hið staðlaða uppsagnareyðublað sem finna mætti í viðauka II í reglugerð nr. 435/2016.

Engin frekari svör bárust stofnuninni.

Skoðun Neytendastofu á vefsíðunni hurrareykjavik.is þann 2. nóvember 2020 leiddi í ljós að upplýsingar á vefsíðunni eru óbreyttar.

II.

Niðurstaða

1.

Mál þetta snýr að upplýsingaskyldu JS Reykjavík ehf., rekstraraðila vefsíðunnar hurrareykjavik.is. Í málinu kemur til álita hvort vefsíða JS Reykjavík hafi uppfyllt skilyrði laga 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. Ríkar kröfur eru gerðar í framangreindum lögum til upplýsingagjafar fyrirtækja til neytenda. Er þannig fjallað um upplýsingar um helstu einkenni vöru og þjónustu sem þurfa að koma fram og séu þær rangar getur það verið til þess fallið að vera villandi. Skortur á slíkum upplýsingum getur einnig falið í sér villandi viðskiptahætti.

Við meðferð málsins voru gerðar fullnægjandi úrbætur á upplýsingum um afhendingartíma vöru, réttindi vegna galla og kæruleiðir. Þá voru gerðar umbætur á upplýsingum um rétt til að falla frá samningi en ekki var brugðist með nægilegum hætti við athugasemdum Neytendastofu við orðalag í skilmálum um undanþágur frá rétti til að falla frá samningi og skilyrði þess að vöru sé skilað auk þess sem gerðar voru athugasemdir við skort á upplýsingum um hið staðlaða uppsagnareyðublað.

2.

Lög nr. 16/2016 gilda um samninga um 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 réttindi neytenda sem og upplýsingaskyldu vegna samninga utan fastrar starfsstöðvar og fjarsölusamninga en hins vegar er fjallað um upplýsingagjöf til neytenda vegna annarra samninga en samninga utan fastrar starfsstöðvar og fjarsölusamninga.

Samkvæmt 1. mgr. 5. gr. 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. Í bréfi Neytendastofu var vísað til eftirfarandi staflíða:

„[...]

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

i. kostnað sem neytandi getur borið ef fallið er frá samningi,

j. að neytandi hafi ekki rétt til að falla frá samningi ef sá réttur er ekki fyrir hendi skv. 18. gr., eða við hvaða aðstæður neytandi missir rétt sinn til að falla frá samningi, eftir því sem við á.“

Í 2. mgr. 5. gr. laganna segir að upplýsingar sem getið er um í 1. mgr. skulu vera skýrar og greinargóðar og vera aðgengilegar neytanda.

Þá er mælt fyrir um undantekningar frá rétti til þess að falla frá samningi í 18. gr. laganna.



3.

Mál þetta varðar upplýsingagjöf JS Reykjavík á vefsíðunni hurrareykjavik.is. Verður nú fjallað um þær athugasemdir Neytendastofu sem eftir standa.

Neytendastofa gerði athugasemdir við upplýsingagjöf um rétt neytanda til þess að falla frá samningi vegna skilyrða sem neytendum eru sett. Eins og fram kom í svörum Neytendastofu þá samræmist skilyrði um að vara sé í upprunalegu ástandi ekki ákvæðum laga nr. 16/2016 þótt neytandi sé vissulega ábyrgur fyrir verðryrnun á vöru sem stafar af annarri meðferð hennar en þeirri sem nauðsynlegt er til að staðfesta eiginleika, einkenni og virkni hennar sbr. 4. mgr. 22. gr. laga nr. 16/2016. Þá er ennfremur að finna upptalningu á undantekningum frá rétti til að falla frá samningi í 18. gr. laganna og þar sem skilyrði JS Reykjavíkur um takmörkun frá réttinum til þess að falla frá samningi eru ekki tilgreind í ákvæðinu eiga takmörkin ekki rétt á sér. Þá var gerð athugasemd við skilaform fyrirtækisins en það var ekki í samræmi við hið staðlaða uppsagnareyðublað sbr. viðauka II við reglugerð nr. 435/2016. Telur stofnunin framangreint brjóta gegn g., i. og j. lið 1. mgr. 5. gr., sbr. 2. mgr. 5. gr., og 17. gr. laga nr. 16/2016.

Með vísan til 3. mgr. 27. gr. laga nr. 16/2016 beinir Neytendastofa þeim fyrirmælum til JS Reykjavík að koma upplýsingum um rétt neytanda til þess að falla frá samningi á vefsíðu sinni, hurrareykjavik.is, í rétt horf innan tveggja vikna frá dagsetningu ákvörðunar þessarar. Verði það ekki gert skal JS Reykjavík greiða dagsektir í samræmi við 3. mgr. 29. gr. laga nr. 16/2016 að fjárhæð 20.000 kr. (tuttugu þúsund krónur) á dag þar til farið hefur verið að ákvörðun Neytendastofu. Sektarfjárhæðin er ákveðin með mið af meðalhófsreglu stjórnisýslulaga, umfangs brotsins og fjárhæðum dagsekta í öðrum ákvörðunum Neytendastofu.

III.

Ákvörðunarorð:

„JS Reykjavík ehf., Hverfisgötu 50, Reykjavík hefur brotið gegn g., i. og j. lið 1. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, með ófullnægjandi upplýsingum um rétt neytanda til þess að falla frá samningi með skýrum, greinargóðum og aðgengilegum hætti, sbr. 2. mgr. 5. gr., laga nr. 16/2016, um neytendasamninga.

Með vísan til 3. mgr. 27. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, beinir Neytendastofa þeim fyrirmælum til JS Reykjavík ehf. að koma upplýsingum um rétt neytanda til þess að falla frá samningi í rétt horf.

JS Reykjavík ehf. skal innan tveggja vikna frá dagsetningu þessarar ákvörðunar gera viðeigandi úrbætur á vefsíðunni hurrareykjavik.is. Verði það ekki gert innan tilskilins tíma



skal félagið greiða dagsektir að fjárhæð 20.000 kr. (tuttugu þúsund krónur) á dag þar til farið hefur verið að ákvörðun Neytendastofu.“

Neytendastofa, 2. nóvember 2020

Pórunn Anna Árnadóttir
forstjóri

Matthildur Sveinsdóttir