



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 13/2014

Viðskiptahættir vefverslunarinnar smartshop.is

I.

Erindið

1.

Þann 12. febrúar 2013 barst Neytendastofu erindi Neytendasamtakanna þar sem kvartað var yfir viðskiptaháttum vefverslunarinnar Smartshop, smartshop.is. Tóku samtökin fram að þau vildu vekja athygli á vefversluninni og viðskiptaháttum hennar sem ekki virtust að fullu samræmast lögum um þess háttar verslanir.

Þar sem seljandinn, Smartshop, sé staðsettur í Bandaríkjunum sé rétt að geta þess að þrátt fyrir það beri honum að fylgja íslenskum lögum í starfsemi sinni. Ljóst sé að viðskiptum sé nánast, ef ekki alfarið, beint að íslenskum neytendum. Vefsíða verslunarinnar sé á íslensku, hún hafi íslenskt lén og verð séu eingöngu gefin upp í íslenskum krónum. Einnig komi fram á undirsíðu verslunarinnar „Um okkur“ að aðalstarfsemi hennar sé að panta vörur í Bandaríkjunum og senda til Íslands eins og eftirfarandi texti síðunnar beri með sér:

„Með því að láta okkur sjá um að versla fyrir þig, þá losnar þú við allt þetta umstang þar sem við sjáum um að versla/panta vöruna fyrir þig, senda hana til Íslands og borga af henni öll gjöld. Það eina sem leggst ofan á vöruverðið sem við gefum upp á síðunni er sendingarkostnaður innan Íslands, sem er aðeins kr. 700 á hverja pöntun, óháð magni.“

Að auki megi leiða af ýmsum lögum að samningar sem gerðir séu við íslenska neytendur í gegnum internetið, falli undir íslenska löggjöf.

Í 2. mgr. 3. gr. laga nr. 48/2003, um neytendakaup segi:



„Ekki er heimilt að semja um að lög ríkis sem er utan Evrópska efnahagssvæðisins gildi um kaupsamning sem er nátengdur yfirráðasvæði ríkja innan Evrópska efnahagssvæðisins ef það leiðir til kjara sem eru neytandanum óhagstæðari en leiða mundi af lögum þessum.“

Orðasambandið „nátengdur yfirráðasvæði“ sé ekki skýrt nánar í lögnum sjálfum né greinargerð. Telja verði að samningur sem gerður sé við neytanda sem búsettur sé hér á landi og feli í sér samningskyldu sem að hluta til verði framkvæmd á Íslandi, falli undir ákvæðið. Ennfremur segi í 61. gr. laganna:

„Um kaupsamninga um söluhluti við aðila sem hafa atvinnustöð eða heimilisfesti í ríkjum utan Evrópska efnahagssvæðisins gilda lög þessi um kaup á hlut til persónulegra nota fyrir kaupandann, fjölskyldu hans eða heimilisfólk, nema seljandinn hafi við samningsgerð hvorki vitað né mátt vita að hluturinn var keyptur í því skyni.“

Ákvæðið eigi við um neytendakaup þar sem seljandinn hafi staðfestu utan EES-svæðisins. Umræddur seljandi hafi staðfestu í Bandaríkjunum. Einnig sé ljóst að söluvarningur seljanda sé ávallt ætlaður til persónulegra nota.

Í 1. mgr. 2. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu segi:

„Lög þessi taka til samninga, skilmála og athafna sem hafa eða ætlað er að hafa áhrif hér á landi.“

Þar sem markhópur seljanda sé íslenskir neytendur búsettir á Íslandi, þá sé ljóst að athafnir seljanda, markaðssetning hans og samningar, hafi áhrif hér á landi.

Í 16. gr. laga nr. 46/2000, um húsgöngu- og fjarsölusamninga, sé svo mælt:

„Hafi í samningi sem lög þessi taka til verið vísað til þess að um samninginn skuli gilda lög í ríki sem er utan Evrópska efnahagssvæðisins skal slíkum lögum ekki beitt um samninga sem lög þessi taka til nema neytandinn njóti betri verndar samkvæmt þeim.“

Í 2. mgr. 5. gr. laga nr. 43/2000, um lagaskil á sviði samningaréttar sé m.a. svo kveðið:

„Þrátt fyrir ákvæði 3. gr. getur ákvæði um lagaval í samningi aldrei takmarkað þá vernd sem neytandi nýtur samkvæmt ófrávíkjanlegum reglum í lögum þess ríkis á Evrópska efnahagssvæðinu þar sem hann býr:



- a. *ef undanfari samningsins var sérstakt tilboð til neytandans eða almenn auglýsing og allar nauðsynlegar ráðstafanir til samningsgerðarinnar af hans hálfu fóru fram í því landi eða“*

Í athugasemdum við 5. gr. í greinargerð frumvarps þess sem varð að lögum nr. 43/2000 komi fram að nægilegt sé að eitt skilyrði 2. mgr. 5. gr. sé uppfyllt svo ákvæðið eigi við. Í greinargerðinni sé einnig að finna nánari skýringu á því hvenær, og hvort, skilyrði a-liðar 2. mgr. 5. gr. sé uppfyllt. Er þar miðað við að seljandi hafi boðið vöru sína með markaðssetningu í því landi sem neytandinn býr. Birtingarstaðir auglýsinga séu upptaldir í greinargerðinni og séu þar nefnd blöð, útvarp, sjónvarp eða á annan hátt í því landi sem neytandi býi. Telja verði að auglýsingar á interneti falli þar undir. Eins og að framan sé ritað þá beinist markaðssetning Smartshop eingöngu að íslenskum markaði og íslenskum neytendum. Verði því að telja að athæfi félagsins falli undir 5. gr. laga nr. 43/2000.

Samkvæmt framangreindu gildi íslensk löggjöf um markaðssetningu, viðskiptahætti og viðskipti Smartshop við íslenska neytendur sem búsettir séu á Íslandi. Af því leiði að háttsemi seljanda sem brjóti gegn íslenskum lögum, lúti eftirliti íslenskra stofnana, s.s. Neftendastofu. Hér að neðan sé að finna tilgreiningu á lagaákvæðum sem Neftendasamtökin telja Smartshop hafa brotið gegn með háttsemi sinni.

Á vefsíðu verslunarinnar sé hvorki gefið upp heimilisfang verslunarinnar né kennitala. Sé þar um að ræða brot gegn 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002, um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu, sbr. 2. mgr. 5. gr. laga nr. 46/2000, um húsgöngu- og fjarsölusamninga, 1. mgr. 10. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu og 5. gr. laga nr. 28/1998, um verslunaratvinnu.

Á „Um okkur“, undirsíðu verslunarinnar sé að finna skilmála/reglur fyrir kaupum. Þar komi m.a. eftirfarandi fram:

„Er hægt að skila eða skipta vörum?“

Já, mögulegt er að skila/skipta keyptri vöru innan tveggja vikna frá afhendingu gegn inneignarnótu eða skipta vöru fyrir aðra vöru. Einungis er tekið við vörum til baka séu þær ónotaðar, í upprunalegum umbúðum og ásigkomulagi. Þú þarft að koma vörunni til okkar í pósti. Viðskiptavinur greiðir sendingarkostnað ef skila þarf vörunni. Gott ráð: Skoða vel vörunar áður en pantað er, fylgjast með litum og sérstaklega mæla allar stærðir vel. Þetta á ekki við um sérpantanir.“

Með þessum skilmála sé brotið gegn 1. mgr. 8. gr. laga nr. 46/2000, en skv. þeirri grein skuldbindi samningur um t.a.m. kaup í gegnum internet neytanda ekki fyrr en fjórtán dögum frá



gerð slíks samnings. Samkvæmt 2. mgr. sömu greinar sé seljanda jafnframt skylt að endurgreiða kaupverðið án nokkurs kostnaðar vilji neytandi falla frá samningi, en í slíku tilviki beri neytanda að endursenda seljanda, þ.e. Smartshop, vöruna. Jafnframt sé seljanda skylt að upplýsa neytanda um þennan rétt sinn, sbr. 5. tl. 1. mgr. 5. gr. sömu laga.

Í fyrirspurn til Smartshop hafi komið í ljós að vefverslunin virði ekki lögbundinn kvörtunarfrest vegna seldra vara. Á vegum vefverslunarinnar hafi eftirfarandi verið tekið fram í tölvupóstsamskiptum:

„Það er 1 árs verksmiðjuábyrgð á öllum raftækjum hjá okkur. Þessa 2ja ára aukaábyrgð er hægt að fá á öll raftæki sem við seljum og þá er tækið tryggt fyrir öllum skemmdum eða bilunum.“

Samkvæmt lögum nr. 48/2003, um neytendakaup, en ljóst sé að kaup sem fram fari um vefsíðu Smartshop falli undir þau lög, sbr. 2. mgr. 1. gr. og framangreinda umfjöllun, sé kvörtunarfrestur neytanda vegna gallaðrar vöru hins vegar tvö ár, sbr. 2. mgr. 27. gr., en ekki eitt ár. Umrædd ábyrgðaryfirlýsing feli í sér minni rétt til handa neytanda en hann eigi lögum samkvæmt. Vefverslunin bjóði neytendum að kaupa tveggja ára ábyrgð „*gegn öllum skemmdum eða bilunum*“ sem vissulega gangi lengra heldur en réttur neytanda skv. lögum nr. 48/2003. Seljandi gefi þó eingöngu almennan kvörtunarfrest (ábyrgð) í eitt ár frá kaupum. Slíkur frestur sé ekki nægilegur þar sem kvörtunarfrestur sé samkvæmt áður nefndum lögum, tvö ár frá afhendingu. Veittur kvörtunarfrestur sé því styttri en lög geri ráð fyrir.

II.

Málsmeðferð

1.

Erindi Neytendasamtakanna var sent Smartshop til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 26. febrúar 2013. Þá var tekið fram af hálfu stofnunarinnar að auk fyrrgreindra lagaákvæða gætu ákvæði 9. gr. laga nr. 46/2000, um húsgöngu- og fjarsölusamninga, 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002, um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu og 5. gr., 1. mgr. 8. gr. og 9. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, átt við um þá háttsemi sem kvartað væri yfir.

Þar sem engin svör bárust ítrekaði Neytendastofa ósk um skýringar með bréfi stofnunarinnar, dags. 5. apríl 2013. Svar Smartshop barst með tölvubréfi þann 29. apríl 2013. Í tölvubréfinu er tekið fram varðandi það atriði að ekki sé gefin upp kennitala eða heimilisfang að Smartshop sé amerískt fyrirtæki og þar af leiðandi ekki með íslenska kennitölu. Smartshop sé ekki verslun þar sem fólk geti komið og skoðað og þar af leiðandi sé heimilisfang algerlega óþarft. Geti Smartshop bent á þó nokkrar íslenskar síður sem starfi undir íslenskum kennitölum sem gefi ekki



upp heimilisfang. Fyrirtækið borgi af öllum innflutningi sínum á eigin nafni og sæki ekki endurgreiðslu virðisaukaskatts. Þá gefi Smartshop upp síma og fólki sé frjálst að hringja hafi það einhverjar spurningar.

Varðandi skil eða skipti á vörum þá sé tekið fram að hægt sé að skila eða skipta vöru og það aldrei verið vandamál. Ástæða fyrir því að vörur séu ekki endurgreiddar sé mjög einföld, þ.e. að fyrirtækið sé að senda vörur frá Bandaríkjunum til Íslands og greiði af þeim öll gjöld. Smartshop sé ekki með lager eða verslun á Íslandi og því þyrfti að senda vöruna aftur til Bandaríkjanna og þá vakni spurningar um hver eigi að bera kostnaðinn af aðflutningsgjöldum slíkra endursendinga en aðflutningsgjöldin séu yfirleitt á milli 40% – 50% af kostnaði vöru, t.a.m. af fatnaði. Í staðinn hafi viðskiptavinum verið boðið upp á að skipta vöru eða að fá inneignarnótu. Þá sé nánast sama hvaða íslenska netsíðu farið sé inn á, það sé engin að bjóða endurgreiðslu og flest allir bjóði upp á fjórtán daga skilafrest.

Varðandi lögbundinn kvörtunarfrest og ábyrgð á rafmagnstækjum þá sé verið að bjóða fólki að borga minna fyrir hluti og fái fólk þá hlutinn með eins árs verskmiðjuábyrgð. Viðskiptavinum sé einnig boðið upp á tveggja ára ábyrgð sem gangi mun lengra en ábyrgðir hjá íslenskum fyrirtækjum. Telji Smartshop sig vera að bjóða góða þjónustu með því að gefa fólki kost á að velja hvað það vilji greiða fyrir.

2.

Tölvubréf Smartshop var sent Neytendasamtökunum til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 10. maí 2013. Engar athugasemdir bárust. Með tölvubréfi Neytendastofu, dags. 29. maí 2013, var afstöðu Neytendasamtakanna leitað um það hvort samtökin hygðust skila frekari athugasemdum eða skýringum. Með tölvubréfi Neytendasamtakanna, dags. 29. maí 2013, var þeirri afstöðu komið á framfæri að samtökin teldu ekki þörf á frekari athugasemdum eða skýringum.

3.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 29. maí 2013, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun málsins væri lokið. Í bréfinu var að finna upptalningu á gögnum málsins.

III.

Niðurstaða

1.

Í máli þessu er um að ræða kvörtun Neytendasamtakanna vegna viðskiptahátta vefverslunarinnar Smartshop. Beindist kvörtunin að því að fullnægjandi upplýsingar um þjónustuveitandann væru ekki að finna á vefsíðu Smartshop, að ekki væri virtur réttur neytenda til að falla frá kaupum og



til endurgreiðslu þegar fallið væri frá slíkum kaupum eins og kveðið er á um í lögum nr. 46/2000, um húsgöngu- og fjarsölusamninga. Með bréfi Neytendastofu var einnig vakin athygli á því að viðskiptahættir Smartshop gætu einnig varðað við ákvæði laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, þar sem í skilmálum væri ekki að finna réttar upplýsingar um lögbundinn réttindi neytenda. Væru slíkir viðskiptahættir til þess fallnir að vera óréttmætir.

Af hálfu Smartshop var því haldið fram að fyrirtækið væri amerískt og því ekki með íslenska kenntölu eða heimilisfang. Þá var tekið fram að hægt væri að skila eða skipta vörum en ekki að fá þær endurgreiddar þar sem vörur væru sendar frá Bandaríkjunum og því vakni alltaf spurningar um hvor aðili viðskiptanna eigi að bera kostnað vegna aðflutningsgjalda af endursendingu. Þá standi neytendum til boða að kaupa tveggja ára ábyrgð sem gangi mun lengra en ábyrgðir hjá íslenskum fyrirtækjum.

Þá er rétt að taka fram að Neytendastofa fer ekki með eftirlit laga nr. 48/2003, um neytendakaup. Í erindi Neytendasamtakanna kemur fram að kvörtunarfrestur neytanda vegna galla í vöru sé tvö ár og er í því skyni vísað til ákvæða laga nr. 48/2003. Það að gefa eingöngu almennan kvörtunarfrest í eitt ár frá kaupum samrýmist ekki lögunum. Af hálfu Neytendastofu er tekið fram að stofnunin getur ekki tekið á ágreiningsefnum er eiga beinlínis undir lög nr. 48/2003. Útilokar það þó ekki að stofnunin geti tekið á sama ágreiningsefni á grundvelli ákvæða þeirra laga sem henni hefur verið falið eftirlit með.

Í erindi Neytendasamtakanna er einnig vísað til allnokkurra lagaákvæða í því skyni að rökstyðja að íslenskir eftirlitsaðilar séu lögbærir til að taka á viðskiptaháttum Smartshop, sem beinast að meginstefnu til eða að öllu leyti að íslenskum neytendum. Telur Neytendastofa alveg ljóst að hún sé bær til að taka til meðferðar mál er varða slíka viðskiptahætti þrátt fyrir að viðkomandi vefverslun sé til heimilis í öðru landi.

2.

Ákvæði 6. gr. laga nr. 30/2002 er í III. kafla laganna sem ber heitið upplýsingaskylda. Í 6. gr. er fjallað um þær almennu upplýsingar sem þjónustuveitanda er skylt að veita.

Ákvæði 1. mgr. 6. gr. er svohljóðandi:

„Þjónustuveitandi skal 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, samvinnufélagsskrá eða firmaskrá, og*
7. *leyfi og eftirlitsaðila ef starfsemi hans er háð leyfum.“*

Í umfjöllun um ákvæðið í greinargerð með frumvarpi til laganna segir m.a. að ákvæði um upplýsingaskyldu sé sett til að styrkja réttaröryggi og traust manna til rafrænnar þjónustu og gera fólki kleift að komast í samband við þjónustuveitanda. Þó geti frekari kröfur til upplýsingagjafar verið lögfestar á öðrum sviðum, t.a.m. í lögum nr. 46/2000. Ákvæðið sé því til fyllingar ákvæðum laga nr. 46/2000. Upplýsingarnar eigi að vera hægt að nálgast á heimasíðu þjónustuveitanda eða á undirliggjandi síðum ef ljóst er á heimasíðunni hvar upplýsingarnar er að finna. Þá skulu upplýsingarnar einnig vera samfelldar, þ.e. að þjónustuveitandi skal gera það sem í hans valdi stendur til að ætíð sé unnt að afla viðkomandi upplýsinga. Þannig er þjónustuveitanda ekki heimilt að fjarlægja upplýsingarnar eða takmarka aðgang að þeim. Einnig felst í ákvæðinu að þjónustuveitandi skuli sjá til þess að upplýsingarnar séu uppfærðar þegar á því er þörf.

Ákvæði 5. gr. laga nr. 46/2000 er í II. kafla laganna sem ber heitið upplýsingaskylda seljanda. Í 5. gr. er fjallað um skyldu seljanda til að veita upplýsingar.

Ákvæði 1. og 2. mgr. 5. gr. eru svohljóðandi:

„Neytandi á rétt á eftirfarandi upplýsingum innan hæfilegs frests áður en samningur, sem lög þessi taka til, er gerður:

1. *Nafn og heimilisfang seljanda.*
2. *Helstu eiginleikar vöru eða þjónustu sem samningurinn fjallar um.*
3. *Verð vöru eða þjónustu, þar með talin öll opinber gjöld, svo og afhendingarkostnaður, ef það á við.*
4. *Fyrirkomulag á greiðslum, afhendingu og hvenær hún fer fram.*
5. *Réttur til að falla frá samningi, sbr. þó ákvæði 10. gr.*
6. *Kostnaður við að nota fjarskiptaaðferð þar sem hann er reiknaður á annan hátt en sem grunnjald.*
7. *Gildistími tilboðsins og tilboðsverðsins.*
8. *Lágmarksgildistími sammingsins.*

Upplýsingar sem getið er um í 1. mgr. skulu vera skýrar og greinargóðar og vera aðgengilegar neytanda.”

Í umfjöllun um ákvæðið í greinargerð með frumvarpi til laganna segir að um sé að ræða skyldu seljanda til að veita neytendum að lágmarki þær upplýsingar sem taldar séu upp í 1. – 8. tölul. 1.



mgr. Ákvæðið felur því ekki í sér tæmandi talningu á þeim upplýsingum sem veita skal við húsgöngu- eða fjarsölu. Við mat á því hvaða upplýsingar skuli tilgreina telur Neytendastofa því að hafa verði einnig hliðsjón af ákvæðum laga nr. 57/2005.

Ákvæði 8. gr. laga nr. 46/2000 er í III. kafla þeirra sem ber heitið réttur neytanda til að falla frá samningi o.fl.

Ákvæði 1. og 2. mgr. 8. gr. eru svohljóðandi:

„Húsgöngu- og fjarsölusamningur skuldbindur ekki neytanda fyrr en fjórtán dögum frá gerð hans og er neytanda heimilt að falla frá samningi innan þess frests án þess að tilgreina nokkra ástæðu eða greiðslu viðurlaga.

Hafi neytandi notfært sér rétt sinn skv. 1. mgr. er seljanda skylt að endurgreiða honum án nokkurs kostnaðar þær greiðslur sem hann hefur innt af hendi. Slík endurgreiðsla skal fara fram eins fljótt og kostur er og eigi síðar en eftir þrjátíu daga. Neytanda ber að skila eða endursenda seljanda vöruna. Eingöngu er heimilt að krefja neytanda um greiðslur vegna beins kostnaðar við að skila vörunni.“

Í umfjöllun um ákvæðið í greinargerð með frumvarpi til laganna segir m.a. að þar komi fram eitt af grundvallaratriðum um vernd neytenda þegar samningur er gerður utan fastrar starfsstöðvar. Eðli þessa réttar sé sambærilegur og áður hafi verið kveðið á um í eldri lögum. Framangreindur réttur neytanda breyti í engu réttindum hans og skyldu seljanda samkvæmt ákvæðum annarra laga, t.d. úrræðum sem hann kann að hafa samkvæmt ákvæðum laga um lausafjárkaup og skaðsemisábyrgð.

Í lögum nr. 57/2005 er fjallað um það hvaða viðskiptahætti skuli viðurkenna og hverja ekki. Í 5. gr. er lagt almennt bann við óréttmætum viðskiptaháttum, áður en, á meðan og eftir að viðskipti með vöru fara 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, skv. umfjöllun í greinargerð með frumvarpi til laga nr. 50/2008, 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 skv. 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.

Í 9. gr. er um það fjallað að viðskiptahættir teljist villandi ef þeir séu líklegir til að blekkja neytendur, t.d. með almennri framsetningu þó gefnar séu upp réttar staðreyndir, eða ef neytendum eru veittar rangar upplýsingar í þeim tilgangi að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um að eiga viðskipti. Í a.-g. lið 1. mgr. eru tilgreindar þær röngu upplýsingar sem átt er við en m.a. kemur fram í g. lið að átt sé við rangar upplýsingar um:

„g. lögbundin réttindi neytanda.“

Þá segir í 2. mgr. 9. gr. laganna:

„Viðskiptahættir eru villandi ef ekki er greint frá upplýsingum sem telja má að almennt skipti máli fyrir neytendur eða þeim er leynt og þær eru til þess fallnar að hafa áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti.“

Skv. ákvæðinu teljast viðskiptahættir villandi ef fyrirtæki leynir upplýsingum sem skipta máli við ákvörðun um að eiga viðskipti eða þær eru veittar á óljósan eða margræðan hátt. Í greinargerð með ákvæðinu kemur fram að hafa megi þau atriði til hliðsjónar sem tilgreind eru í 1. mgr.

Ákvæði 1. mgr. 10. gr. laga nr. 57/2005 hljóðar svo:

„Ef fyrirtæki hyggst auglýsa eða beita öðrum slíkum viðskiptaaðferðum vegna tiltekinnar vöru eða þjónustu skal það, eftir því sem við á og að teknu tilliti til auglýsingamiðilsins sem nýttur er, veita upplýsingar um:

a. helstu eiginleika vörunnar eða þjónustunnar,

b. nafn og heimilisfang fyrirtækis,

c. greiðslutilhögun, afhendingu og framkvæmd samnings, víki þessi atriði frá því sem tíðkast í starfsgreininni,

d. meðferð kvörtunarmála gagnvart fyrirtækinu, víki meðferðin frá því sem tíðkast í starfsgreininni,

e. rétt til að falla frá kaupum, afþöntun eða skilarétt hafi neytendur slíkan rétt, víki meðferðin frá því sem tíðkast í starfsgreininni,

f. endanlegt verð, þ.m.t. virðisaukaskatt og önnur opinber gjöld.“

Þrátt fyrir að í ákvæðinu sé sérstaklega tiltekið að ofangreindra upplýsinga skuli getið í auglýsingum tekur það einnig til vefsíðna þar sem vörur eða þjónusta fyrirtækja eru kynntar og



eftir atvikum seldar enda vísar ákvæðið einnig til annarra slíkra viðskiptaaðferða. Meginreglan er sú að allar upplýsingar sem skipta neytendur verulegu máli skulu koma fram. Ákvæðið leggur að mestu sömu upplýsingaskyldu á fyrirtæki og ákvæði 5. gr. laga nr. 46/2000, að frátöldu ákvæði d. liðar.

3.

Í erindi Neytendasamtakanna er kvartað yfir viðskiptaháttum vefverslunarinnar Smartshop þar sem verslunin uppfylli ekki skilyrði laga með því að takmarka skilarétt neytenda. Neytendum standi endurgreiðslur ekki til boða líkt og kveðið sé á um í lögum nr. 46/2000 auk þess sem neytendur séu ekki upplýstir um rétt sinn til að falla frá samningi eða lögbundna fresti til að bera fyrir sig galla í vörum. Þá séu ekki að finna fullnægjandi upplýsingar um þjónustuveitanda.

Ákvæði 1. mgr. 8. gr. laga nr. 46/2000 veitir neytanda þann rétt að falla frá samningi innan fjórtán daga frá gerð hans. Er sá réttur neytandans skýr nema að um sé að ræða undanþágur sem gert er grein fyrir í 10. gr. laganna. Slíkar undanþágur koma ekki til álita í máli þessu. Af þeim sökum getur Smartshop ekki takmarkað rétt neytanda til endurgreiðslu eða komið í veg fyrir slíkan rétt. Neytandi nýtur réttar til að falla frá samningi án þess að þurfa að tilgreina ástæðu þar sem ekki er gerð krafa um að vara sé gölluð.

Eins og fram kemur í erindi Neytendasamtakanna felur ábyrgðaryfirlýsing Smartshop til eins árs í sér minni rétt til handa neytendum en þeir eiga skv. lögum nr. 48/2003, um neytendakaup. Þá kemur einni fram í erindinu að neytendur séu ekki upplýstir um rétt sinn til að falla frá kaupum og virðist efni síðunnar enn óbreytt varðandi þessi atriði. Ákvæði 5. tl. 1. mgr. 5. gr. laga nr. 46/2000 leggur þær skyldur á herðar þeirra sem lög um húsgöngu- og fjarsölusamninga taka til að upplýsa neytendur innan hæfilegs frests og áður en samningur er gerður, um rétt til að falla frá samningi. Þá er í 2. mgr. sömu greinar gerð sú krafa að upplýsingar um þann rétt neytenda skuli vera skýrar og greinargóðar og vera aðgengilegar neytanda. Það að veita neytendum ekki upplýsingar um lögbundin réttindi sín teljast villandi viðskiptahættir þar sem réttur neytenda til að falla frá samningi telst til upplýsinga sem almennt skipta máli fyrir neytendur þar sem oft er um mikla fjárhagslega hagsmuni að ræða, sbr. g. lið 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005.

Ákvæði 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002, 1. og 2. mgr. 5. gr. laga nr. 46/2000 og 1. mgr. 10. gr. laga nr. 57/2005 leggja þá skyldu á seljendur sem selja þjónustu um internetið að greina frá ákveðnum upplýsingum um sig. Eins og fram hefur komið eru ákvæðin sett með það að markmiði að efla traust manna til rafrænnar þjónustu og þjónustuveitenda og auðvelda neytendum að hafa samband við viðkomandi þjónustuveitanda. Eru þetta m.a. upplýsingar um nafn, heimilisfang og kennitölu. Beri félagið ekki íslenska kennitölu verður sú krafa ekki lögð á það að birta upplýsingar um kennitölu. Þrátt fyrir það ber fyrirtækið skyldu til að birta



upplýsingar um þá opinberu skrá sem það er skráð hjá, sbr. 6. tl. 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002. Slíkar upplýsingar eiga neytendur að geta nálgast á auðveldan máta á heimasíðu viðkomandi þjónustuveitanda. Eiga slíkar upplýsingar að vera skýrar og greinargóðar og vera aðgengilegar neytanda.

Með vísan til alls ofangreinds hefur Smartshop brotið gegn ákvæðum 1. og 2. mgr. 8. gr. laga nr. 46/2000, með því að bjóða neytendum ekki upp á þann möguleika að falla frá fjarsölusamningi. Þá hefur fyrirtækið einnig brotið gegn ákvæðum 5. tl. 1. mgr. og 2. mgr. 5. gr. laga nr. 46/2000 og 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005, með því að upplýsa neytendur ekki um lögbundin réttindi sín. Af þeim sökum er einnig brotið gegn 5. gr. og 1. mgr. 8. gr. laga nr. 57/2005. Með því að veita neytendum ekki fullnægjandi upplýsingar um þjónustuveitanda hefur Smartshop brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002, 1. og 2. mgr. 5. gr. laga nr. 46/2000 og b. liðar 1. mgr. 10. gr. laga nr. 57/2005.



IV.

Ákvörðunarorð:

„Smartshop, Bandaríkjunum, hefur brotið gegn ákvæðum 1. og 2. mgr. 8. gr. laga nr. 46/2000, um húsgöngu- og fjarsölusamninga, með því að bjóða neytendum ekki upp á þann möguleika að falla frá fjarsölusamningi. Þá hefur Smartshop einnig brotið gegn ákvæðum 5. tl. 1. mgr. og 2. mgr. 5. gr. laga nr. 46/2000, um húsgöngu- og fjarsölusamninga, og 5. gr., 1. mgr. 8. gr., g. liðar 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, með því að upplýsa ekki neytendur um lögbundin réttindi sín til að falla frá samningi og bera fyrir sig galla. Með því að veita neytendum ekki fullnægjandi upplýsingar um fyrirtækið hefur Smartshop brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002, um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu, 1. og 2. mgr. 5. gr. laga nr. 46/2000, um húsgöngu- og fjarsölusamninga, og b. liðar 1. mgr. 10. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Við brot á lögum nr. 46/2000, um húsgöngu- og fjarsölusamninga og ákvæðum 6. gr., 7. gr., 9. gr., 10. gr. og 11. gr. laga nr. 30/2002, um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu gilda ákvæði laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu hvað varðar úrræði Neytendastofu og málsmeðferð.

Með vísan til 21. gr. b. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, er Smartshop bannað að viðhafa framangreinda viðskiptahætti þar sem neytendur fá ekki notið lögbundinna réttinda sinna, þeir eru ekki upplýstir um slík réttindi og þeim ekki veittar fullnægjandi upplýsingar um seljanda.

Bannið tekur gildi tveimur vikum frá dagsetningu ákvörðunarinnar. Verði ekki farið að banninu má búast við að tekin verði ákvörðun um sektir á grundvelli IX. kafla laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.“

Neytendastofa, 31. mars 2014

Tryggvi Axelsson
Forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir