



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 53/2015

Upplýsingar á heimasíðu og í skilmálum Hópkaup

I.

Málsmeðferð

1.

Með ákvörðun Neytendastofu, dags. 1. október 2015, komst stofnunin að þeirri niðurstöðu að Hópkaup ehf. hafi brotið gegn ákvæðum 1. og 2. mgr. 8. gr. laga nr. 46/2000, um húsgöngu og fjársölusamninga, og ákvæðum 5. gr. og g. liðar 9. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, með skilmálum og upplýsingum um að neytendur sem nýti lögbundinn rétt sinn til að falla frá samningi fái inneign í formi Netkróna.

Á heimasíðu Hópkaupa væri undir síðunni „þjónustuloforð“ væri að finna hlekk sem vísaði á heimasíðu Neytendastofu á atriði sem neytendur ættu að hafa í huga við kaup á vöru og þjónustu á Internetinu. Þá segði einnig eftirfarandi á síðunni: „*Ef til endurgreiðslu kemur, skv. tilmælum Neytendastofu, þá mun Hópkaup veita þér inneign í formi Netkróna sem þú getur ráðstafað að vild í næstu kaupum á Hópkaup eða hjá öðrum samstarfsaðilum Netkróna.*“ Þá kæmi ekki fram í skilmálum Hópkaupa með hvaða hætti neytendur fái endurgreitt nýti þeir rétt sinn til að falla frá samningi og með vísan til þjónustuloforðs megi ætla að þeir fái inneign í formi Netkróna.

Með vísan til 21. gr. b. laga nr. 57/2005 var Hópkaup bannað að viðhafa viðskiptahætti þar sem neytendum væri veitt inneign í formi Netkróna þegar þeir notfæra sér rétt sinn til að falla frá samningi. Þá kom fram að yrði ekki farið að banninu innan tíu daga frá móttöku bréfsins mætti búast við að Neytendastofa tæki ákvörðun um dagsektir skv. heimild í 23. gr. laga nr. 57/2005.

Þá var vakin athygli á málskotsheimild til áfrýjunarnefndar neytendamála skv. 4. gr. laga um Neytendastofu nr. 62/2005.

2.

Neytendastofu barst bréf Hópkaupa, dags. 7. október 2015. Í bréfinu kom fram að nýr rekstraraðili hafi tekið við rekstri Hópkaupa þann 1. júlí s.l. sem hafi ekki verið kunnugt um



erindi Neytendastofu. Þá var bent á að Hópkaup byðu viðskiptavinum sínum alltaf endurgreiðslu á þann hátt sem þeir óska, þ.e. í formi bakfærslna inná debet- eða kreditkort eða í formi Netkróna, allt eftir óskum viðskiptavina, að því gefnu að óskað sé eftir endurgreiðslu innan 14 daga frá því að kaup áttu sér stað. Það sé Hópkaupum mikið í mun að veita viðskiptavinum sínum góða réttmæta þjónustu og þjónustuloforð þeirra sé að öllu leyti byggt á tilmælum Neytendastofu. Við nánari athugun hafi komið í ljós að ákvæði um endurgreiðslu til viðskiptavinar sé ekki nægilega skýrt í skilmálum Hópkaupa og verði því kippt í liðinn svo fljótt sem framast væri unnt.

3.

Ákvörðun Neytendastofu hefur ekki verið kærð til áfrýjunarnefndar neytendamála og við skoðun Neytendastofu á vefsíðu Hópkaupa þann 17. nóvember 2015 höfðu ekki verið gerðar breytingar á skilmálum eða upplýsingum sem fram koma á vefsíðu Hópkaupa.

II.

Niðurstaða

Mál þetta snýr að því hvort Hópkaup hafi farið að ákvörðun Neytendastofu frá 1. október 2015 um upplýsingará vefsíðu Hópkaupa. Í tilefni ábendinga frá neytendum gerði Neytendastofa athugasemdir við að á vefsíðunni kæmi fram að endurgreitt væri í formi Netkróna ef til endurgreiðslu kæmi auk þess sem engar upplýsingar væri að finna í skilmálum Hópkaupa um það með hvaða hætti neytendur fái endurgreitt nýti þeir rétt sinn til að falla frá samningi. Í kjölfar ákvörðunar Neytendastofu, dags. 1. október 2015, lýsti Hópkaup því yfir að bætt yrði úr skilmálum fyrirtækisins.

Ákvörðunin var ekki kærð til áfrýjunarnefndar neytendamála.

Engar breytingar hafa verið gerðar á skilmálum eða upplýsingum sem fram koma á vefsíðu Hópkaupa.

Í máli þessu liggur fyrir að Hópkaup hefur ekki farið að ákvörðun Neytendastofu, dags. 1. október 2015, þar sem Hópkaupum var bannað að viðhafa viðskiptahætti þar sem neytendum væri veitt inneign í formi Netkróna þegar þeir notfæra sér rétt sinn til að falla frá samningi. Í ákvörðuninni kom einnig fram að yrði ekki farið að banninu innan tíu daga frá móttöku hennar mætti búast við að Neytendastofa tæki ákvörðun um dagsektir skv. heimild í 23. gr. laga nr. 57/2005. Ákvörðunin var ekki kærð til áfrýjunarnefndar neytendamála.

Í bréfi Hópkaupa, dags. 7. október 2015, kemur fram að fyrirtækið bjóði viðskiptavinum sínum alltaf endurgreiðslu á þann hátt sem þeir óska. Neytendastofa telur það ekki breyta þeirri niðurstöðu stofnunarinnar að um brot á ákvæðum laga nr. 46/2000, um húsgöngu- og fjarsölusamninga, og laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu,



sé að ræða þar sem upplýsingar á vefsíðu félagsins benda ekki til að háttsemin sé með þeim hætti. Auk þess sem ákvæði 9. gr. laga 57/2005 taka á þeirri upplýsingagjöf sem fyrirtæki veiti áður en viðskipti eiga sér stað.

Í 23. laga nr. 57/2005 segir:

„Ef ekki er farið að ákvörðun sem tekin hefur verið samkvæmt þessum lögum getur Neytendastofa ákveðið að sá eða þeir sem ákvörðunin beinist gegn greiði dagsektir þar til farið verður að henni. Ákvörðun um dagsektir skal tilkynnt bréflega á sannanlegan hátt þeim sem hún beinist að.“

Í máli þessu liggur fyrir að Hópkaup hefur ekki farið ákvörðun Neytendastofu, dags. 1. október 2015. Af þeim sökum telur Neytendastofa nauðsynlegt að beita viðurlögum samkvæmt 23. gr. laga nr. 57/2005. Verði ekki farið að ákvörðuninni innan fjórtán daga frá dagsetningu ákvörðunar þessarar þykir Neytendastofu hæfilegt, að teknu tilliti til aðstæðna í máli þessu, meðalhófsreglu stjórnisýsluréttarins og jafnræðis við sektir í öðrum sambærilegum málum, að leggja á Hópkaup dagsektir að fjárhæð 50.000 kr. (fimmtíuþúsundkrónur) á dag þar til farið hefur verið að ákvörðun Neytendastofu.

III.

Ákvörðunarorð:

„Hópkaup ehf., Sóltúni 26, 105 Reykjavík, hefur með því að fara ekki að banni Neytendastofu við viðskiptaháttum þar sem neytendum er veitt inneign í formi Netkróna þegar þeir notfæra sér rétt sinn til að falla frá samningi og því að gera ekki viðeigandi úrbætur á vefsíðu sinni brotið gegn ákvörðun Neytendastofu, dags. 1. október 2015.

Hópkaup ehf., skal innan fjórtán daga frá dagsetningu þessarar ákvörðunar gera viðeigandi úrbætur á vefsíðunni og skilmálum félagsins. Verði það ekki gert innan tilskilins tíma skal félagið greiða dagsektir að fjárhæð 50.000 kr. (fimmtíuþúsundkrónur) á dag þar til farið hefur verið að ákvörðun Neytendastofu.“

Neytendastofa, 18. nóvember 2015

Tryggvi Axelsson
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir