



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 44/2020

## Upplýsingar um verð og þjónustuveitanda á vefsíðu Þernurnar Fatahreinsun

### I.

#### Málsmeðferð

##### 1.

Í júlímánuði 2020 gerði Neytendastofa könnun á vefsíðum efnalauga. Snéri könnunin að því að skoða hvort verðskrá yfir þjónustuliði væri sýnileg á vefsíðunum, sbr. ákvæði laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, og hvort veittar væru upplýsingar um þjónustuveitanda sbr. ákvæði laga nr. 30/2002, um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu.

Skoðun á Facebook vefsíðu Þernurnar Fatahreinsun ehf. sýndi að á vefsíðunni var enga verðskrá að finna auk þess sem vantaði upplýsingar um kennitölu og virðisaukaskattsnúmer. Í bréfi Neytendastofu til Þernurnar Fatahreinsun, dags. 17. júlí 2020, var vísað til ákvæðis f. liðar 1. mgr. 10. gr. laga nr. 57/2005. Þá var vísað til 3. og 5. tölul. 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002. Þeim fyrirmælum var beint til Þernurnar Fatahreinsun að koma upplýsingum á vefsíðunni í viðunandi horf. Að öðrum kosti mætti búast við að tekin yrði ákvörðun á grundvelli IX. kafla laga nr. 57/2005.

Ekkert svar barst.

##### 2.

Í bréfi Neytendastofu, dags. 3. september 2020, kom fram að við skoðun stofnunarinnar á Facebook vefsíðu Þernurnar Fatahreinsun hafi komið í ljós að á vefsíðuna skorti verðskrá auk þess sem þar sé ekki að finna upplýsingar um kennitölu, virðisaukaskattsnúmer og leyfi þjónustuveitanda. Því yrði ekki séð að Þernan Fatahreinsun hafi farið að fyrri fyrirmælum Neytendastofu. Var í bréfinu vísað til ákvæða f. liðar 1. mgr. 10. gr., sbr. 5. gr. og 1. mgr. 8. gr., laga nr. 57/2005 auk 3., 5. og 7. tölul. 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002.

Að nýju var þeim fyrirmælum beint til Þernurnar Fatahreinsun að koma upplýsingum á vefsíðunni í viðunandi horf að viðlögðum sektum.



Í símtali, þann 30. september 2020, kom fram að félagið hygðist uppfæra vefsíðu sína við fyrsta tækifæri.

Skoðun Neytendastofu á vefsíðunni þann 13. október 2020 leiddi í ljós að upplýsingar um kennitölu og virðisaukaskattsnúmer þjónustuveitanda kæmu fram á vefsíðunni. Hins vegar var enga verðskrá að finna auk þess sem vantaði upplýsingar um leyfi þjónustuveitanda.

## II. Niðurstaða

### 1.

Í máli þessu hefur Neytendastofa gert kröfu um að Þernan Fatahreinsun ehf. geri viðunandi lagfæringar á Facebook vefsíðu sinni. Á vefsíðunni er ekki að finna verðupplýsingar skv. f. lið 1. mgr. 10. gr. nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, eða fullnægjandi upplýsingar um þjónustuveitanda, þar sem upplýsingar skortir um leyfi þjónustuveitanda, sbr. 7. tölul. 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002, um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu.

Í 5. gr. laga nr. 57/2005 er lagt almennt bann við óréttmætum viðskiptaháttum, áður en, á meðan og eftir að viðskipti með vöru fer fram eða þjónusta er veitt. Hvað teljist til óréttmætra viðskiptahátta er nánar tilgreint í III. – V. kafla laganna. Í 1. mgr. 8. gr. er um það fjallað að viðskiptahættir séu óréttmætir ef þeir brjóta í bága við góða viðskiptahætti og raska verulega, eða eru líklegir til að raska verulega, fjárhagslegri hegðun neytenda. Í 1. mgr. 10. gr. laganna er fjallað um hvaða upplýsingar eigi að koma fram í auglýsingum og öðrum sambærilegum viðskiptaaðferðum. Ákvæðið tekur til markaðssetningar í víðum skilningi og á því jafnframt við um vefsíður. Þá segir í ákvæði f. liðar 1. mgr. 10. gr. að veita verði upplýsingar um endanlegt verð, þ.m.t. virðisaukaskatt og önnur opinber gjöld.

Samkvæmt 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002 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.“



## 2.

Þernan Fatahreinsun ehf. hefur brotið gegn ákvæðum f. liðar 1. mgr. 10. gr., sbr. 5. gr. og 1. mgr. 8. gr., laga nr. 57/2005 og 7. tölul. 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002 með ófullnægjandi upplýsingagjöf um verð og þjónustuveitanda á Facebook vefsíðu sinni.

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 úrræði Neytendastofu, stjórnvaldssektir og málsmeðferð.

Með vísan til 2. mgr. 21. gr. c. laga nr. 57/2005 beinir Neytendastofa þeim fyrirmælum til Þernunnar Fatahreinsun að koma verðupplýsingum og upplýsingum um þjónustuveitanda á Facebook vefsíðu sinni í rétt horf innan tveggja vikna frá dagsetningu ákvörðunar þessarar. Verði það ekki gert skal Þernan Fatahreinsun greiða dagsektir í samræmi við 23. gr. laga nr. 57/2005 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 stjórnsýslulaga, umfangs brotsins og fjárhæðum dagsekta í öðrum ákvörðunum Neytendastofu.

## III.

### Ákvörðunarorð:

**„Þernan Fatahreinsun ehf., Hafnarbraut 11, Dalvík, hefur með því að birta ekki verðupplýsingar á Facebook vefsíðu sinni, brotið gegn f. lið 1. mgr. 10. gr., sbr. 5. gr. og 1. mgr. 8. gr., laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.**

**Þernan Fatahreinsun ehf. hefur með því að veita ekki upplýsingar um leyfi þjónustuveitanda, á Facebook vefsíðu sinni brotið gegn ákvæði 7. tölul. 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002, um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu.**

**Þernan Fatahreinsun ehf. skal innan tveggja vikna frá dagsetningu þessarar ákvörðunar gera viðeigandi úrbætur á Facebook vefsíðu sinni. 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, 14. október 2020

Þórunn Anna Árnadóttir  
forstjóri

Matthildur Sveinsdóttir