



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 45/2020

## Upplýsingar um verð og þjónustuveitanda á vefsíðu Þvottahússins A. Smith

### 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 vefsíðum Þvottahússins A. Smith., dukar.is, damask.is og Facebook vefsíðu A. Smith, sýndi að á vefsíðunum var enga verðskrá að finna auk þess sem vantaði upplýsingar um þjónustuveitanda. Á vefsíðunni dukar.is vantaði upplýsingar um kennitölu, virðisaukaskattsnúmer og þá opinberu skrá sem félagið er skráð hjá. Á vefsíðunni damask.is vantaði upplýsingar um kennitölu og virðisaukaskattsnúmer. Á Facebook vefsíðu A. Smith vantaði upplýsingar um kennitölu og virðisaukaskattsnúmer. Í bréfi Neytendastofu til Þvottahússins A. Smith ehf., dags. 17. júlí 2020, var vísað til ákvæðis f. liðar 1. mgr. 10. gr. laga nr. 57/2005 auk 3., 5. og 6. tölul. 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002. Þá var þeim fyrir mælum var beint til Þvottahússins A. Smith að koma upplýsingum á vefsíðunum í viðunandi horf. Að öðrum kosti mætti búast við að tekin yrði ákvörðun á grundvelli IX. kafla laga nr. 57/2005.

Í tölvupósti Þvottahússins A. Smith til Neytendastofu þann 27. júlí 2020 kom fram að unnið væri að því að aðskilja á milli Þvottahússins A. Smith ehf. sem væri fyrst og fremst í þvotti fyrir fyrirtæki og einstaklinga og B. Smith ehf. sem sé heildsala og smásala á sængurfötum. Vegna þessara breytinga væri ekki ljóst hvaða vefsíða tilheyri hvaða fyrirtæki eða hvort stofnaðar yrðu nýjar síður. Var óskað eftir lengri fresti til að verða við tilmælum Neytendastofu.

Í svari Neytendastofu með tölvupósti þann 4. ágúst 2020 var Þvottahúsi A. Smith veittur frestur til 1. september 2020.



## 2.

Í bréfi Neytendastofu, dags. 3. september 2020, kom fram að við skoðun stofnunarinnar á vefsíðum Þvottahússins A. Smith hafi komið í ljós að á vefsíðurnar skorti verðskrá auk þess sem þar sé ekki að finna upplýsingar um kennitölu, virðisaukaskattsnúmer og leyfi þjónustuveitanda. Því yrði ekki séð að Þvottahúsið A. Smith 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., 6. og 7. tölul. 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002.

Að nýju var þeim fyrirmælum beint til Þvottahússins A. Smith að koma upplýsingum á vefsíðunum í viðunandi horf að viðlögðum sektum.

Ekkert svar barst.

Skoðun Neytendastofu á vefsíðunum þann 13. október 2020 leiddi í ljós að viðeigandi umbætur höfðu ekki verið gerðar.

## II.

### Niðurstaða

#### 1.

Í máli þessu hefur Neytendastofa gert kröfu um að Þvottahúsið A. Smith ehf. geri viðunandi lagfæringar á vefsíðunum dukar.is, damask.is og á Facebook vefsíðu A. Smith. Á vefsíðunum er ekki að finna verðupplýsingar skv. f. lið 1. mgr. 10. gr., sbr. 5. gr. og 1. mgr. 8. gr., laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, eða fullnægjandi upplýsingar um þjónustuveitanda. Á vefsíðunum damask.is, dukar.is og Facebook vefsíðu A. Smith skorti upplýsingar um kennitölu, virðisaukaskattsnúmer og leyfi þjónustuveitanda, sbr. 3., 5. og 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.

Þvottahúsið A Smith ehf. hefur brotið gegn ákvæðum f. liðar 1. mgr. 10. gr., sbr. 5. gr. og 1. mgr. 8. gr., laga nr. 57/2005 og 3., 5. og 7. tölul. 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002 með ófullnægjandi upplýsingagjöf um verð og þjónustuveitanda á vefsíðunum dukar.is, damask.is og Facebook vefsíðu A. Smith.

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 Þvottahússins A. Smith að koma verðupplýsingum og upplýsingum um þjónustuveitanda á vefsíðum sínum, dukar.is, damask.is og Facebook vefsíðu A. Smith, í rétt horf innan tveggja vikna frá dagsetningu ákvörðunar þessarar. Verði það ekki gert skal Þvottahúsið A. Smith greiða dagsektir í samræmi við 23. gr. laga nr. 57/2005 að fjárhæð 60.000 kr. (sextíu þúsund krónur) á dag þar til farið hefur verið að ákvörðun Neytendastofu. Sektarfjárhæðin er ákveðin með mið af meðalhófsreglu stjórnslulaga, umfangi brotsins og fjárhæðum dagsekta í öðrum ákvörðunum Neytendastofu.

## III.

### Ákvörðunarorð:

**„Þvottahúsið A. Smith ehf., Bergstaðastræti 52, Reykjavík, hefur með því að birta ekki verðupplýsingar á vefsíðum sínum, dukar.is, damask.is og Facebook vefsíðu A. Smith, 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.**

**Þvottahúsið A. Smith ehf. hefur með því að veita ekki upplýsingar um kennitölu, virðisaukaskattsnúmer og leyfi þjónustuveitanda, á vefsíðunum dukar.is, damask.is og Facebook vefsíðu A. Smith brotið gegn ákvæðum 3., 5. og 7. tölul. 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002, um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu.**



**Þvottahúsið A. Smith ehf. skal innan tveggja vikna frá dagsetningu þessarar ákvörðunar gera viðeigandi úrbætur á vefsíðunum dukar.is, damask.is og Facebook vefsíðu A. Smith. Verði það ekki gert innan tilskilins tíma skal félagið greiða dagsektir að fjárhæð 60.000 kr. (sex tíu þúsund krónur) á dag þar til farið hefur verið að ákvörðun Neytendastofu.“**

Neytendastofa, 14. október 2020

Þórunn Anna Árnadóttir  
forstjóri

Matthildur Sveinsdóttir