



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 48/2020

Upplýsingar um verð og þjónustuveitanda á vefsíðu Borgarefnalaugarinnar

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 Borgarefnalaugarinnar ehf. sýndi að á vefsíðunni var enga verðskrá að finna auk þess sem vantaði upplýsingar um kennitölu og virðisaukaskattsnúmer. Í bréfi Neytendastofu til Borgarefnalaugarinnar, 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 Borgarefnalaugarinnar 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 Borgarefnalaugarinnar 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 Borgarefnalaugin 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 Borgarefnalaugarinnar að koma upplýsingum á vefsíðunni í viðunandi horf að viðlögðum sektum.



Í símtali frá forsvarsmanni Borgarefnalaugarinnar til Neytendastofu þann 8. september 2020 var óskað eftir upplýsingum hvar sú lagaskylda kæmi fram að þjónustuveitandi skyldi birta verðskrá á netinu. Þá var einnig óskað eftir upplýsingum um hvaða þjónustuliðir þyrftu að koma fram. Í svari Neytendastofu kom fram að skylda til þess að verðmerkja kæmi m.a. fram í f. lið 1. mgr. 10. gr. laga nr. 57/2005. Þá var Borgarefnalauginni tjáð að óskað væri eftir verðskrá yfir helstu þjónustuliði efnalaugarinnar.

Í símtali frá forsvarsmanni Borgarefnalaugarinnar til Neytendastofu þann 10. september 2020 óskaði félagið eftir því að bréf Neytendastofu, dags. 3. september 2020, yrði formlega dregið til baka. Varð Neytendastofa ekki við þeirri ósk og hvatti Borgarefnalaugina til þess að koma að skriflegu svari í málinu.

Í bréfi Borgarefnalaugarinnar til Neytendastofu, dags. 10. september 2020, kom m.a. fram að Facebook síða félagsins sé notuð sem almenn kynningarsíða/samskiptasíða og þar sé stundum greint frá tilfallandi tilboðum og öðrum verðupplýsingum. Almennt séu Facebook síður fyrirtækja og stofnana notaðar á annan hátt en vefsíður, það sé afar óalgengt að á Facebook síðum fyrirtækja og stofnana komi verðskrár fram.

Borgarefnalaugin hafni því að lög nr. 30/2002 eigi við um starfsemi félagsins og Facebook síðu hennar. Í 1. gr. laganna segi að lögin eigi við um rafræna viðskipti og aðra rafræna þjónustu. Rafræn þjónusta sé síðan skilgreind í 1. tölul. 1. mgr. 2. gr. þannig að rafræn þjónusta sé þjónusta sem almennt sé veitt gegn greiðslu, úr fjarlægð, með rafrænum hætti að beiðni þjónustuþega. Þjónusta Borgarefnalaugarinnar, sem sé aðallega hreinsun á fatnaði, sé eðli málsins samkvæmt aldrei veitt úr fjarlægð. Allan fatnað og annað efni sem félagið hreinsi þurfi fyrst að koma með á staðinn áður en hreinsun geti farið fram. Borgarefnalaugin sé því ekki þjónustuveitandi í skilningi 2. tölul. 1. mgr. 2. gr., þar sé áskilið að þjónustuveitandi sé einstaklingur eða lögpersóna sem láti í té rafræna þjónustu.

Borgarefnalaugin hafni því einnig að henni sé skylt skv. lögum eða reglum að sýna verðskrá sína á Facebook síðu sinni. Því sé hafnað að reglur nr. 537/2011, um verðupplýsingar við sölu á þjónustu, hafi þýðingu varðandi Facebook síðu Borgarefnalaugarinnar. Facebook síðan sé ekki sölustaður í skilningi reglnanna. Í reglunum sé tiltekin skylda til að birta verðskrá þar sem þjónusta sé veitt.

Þá hafni Borgarefnalaugin því að f. liður 1. mgr. 10. gr. laga nr. 57/2005 leggi þá skyldu á herðar félaginu að á Facebook síðu hennar þurfi að koma fram verðskrá á allri vöru og þjónustu sem Borgarefnalaugin bjóði upp á. Neytendastofa virðist gera kröfu um það að Borgarefnalaugin birti verðskrá sína í heild á Facebook síðu sinni en í lagagreininni sé áskilið að um sé að ræða tiltekna vöru eða tiltekna þjónustu. Stofnunin hafi á engan hátt tiltekið hvaða vöru eða þjónustu sem það sér auglýsta á Facebook síðu félagsins það telji að verðupplýsingar vanti um. Þess í stað sé í bréfi Neytendastofu frá 3. september s.l. að finna óljós fyrirmæli um að „koma verðmerkingum og upplýsingum um þjónustuveitanda á Facebook síðu fyrirtækisins



í viðunandi horf“. Þau fyrirmæli sem lögð séu fyrir Borgarefnalaugina séu afar óljós og því erfitt að verða við þeim væri félaginu það á annað borð skylt.

Óljós fyrirmæli Neytendastofu um að „koma verðmerkingum og upplýsingum um þjónustuveitanda á Facebook síðu fyrirtækisins í viðunandi horf“ horfi fullkomlega fram hjá þeirri staðreynd að Facebook síða sé í eðli sínu annars konar miðill heldur en vefsíða með vöruúrvali eða vefsíða sem notuð sé í rafrænum viðskiptum eins og þau séu skilgreind í lögum nr. 30/2002. Facebook síður fyrirtækja og stofnanna séu notaðar til tjáningar og samskipta um atriði sem þessi fyrirtæki eða stofnanir vilji koma á framfæri. Þótt viðkomandi fyrirtæki eða stofnun kunni að bjóða upp á þjónustu sé ósanngjarnt að ætlast til þess að á slíkri Facebook síðu geri fyrirtækið/stofnunin, að kröfu stjórnvalds undir hótunum um viðurlög, fulla grein fyrir einhverjum tilgreindum upplýsingum um þjónustuna. Slík opinber afskipti stjórnvalda af tjáningu fyrirtækja og þess fólks sem þar starfi þurfi að styðjast rækilega við lög og vera sett fram í málefnalegum tilgangi. Þegar við bætast hótanir um opinbera valdbeitingu í formi sektarákvörðunar Neytendastofu verði að gera ríkar kröfur um að lagaskilyrði séu ótvírætt fyrir hendi. Sú lagagrein sem hér um ræði, þ.e. 10. gr. laga nr. 57/2005 eigi að mati Borgarefnalaugarinnar ekki við um Facebook síður félagsins og geti ekki talist réttmætur grundvöllur fyrir afskiptum Neytendastofu af ritstjórn Facebook síðu félagsins.

Í 10. gr. laga nr. 57/2005 komi skýrt fram að skylda til birtingar upplýsinga í tölulíðum greinarinnar sé háð því að tekið sé tillit til auglýsingamiðilsins sem nýttur sé. Eins og áður hafi komið fram sé Facebook síða Borgarefnalaugarinnar miðill sem sé allt annars eðlis en t.d. vefsíða þar sem boðið sé upp á kaup á rafrænni þjónustu. Það sé því ósanngjarnt að gera sömu kröfur til slíkrar Facebook síðu og vísa til laga sem ekki eigi við um þjónustu Borgarefnalaugarinnar. Borgarefnalaugin vilji benda á að Neytendastofa sjálf virðist við rekstur sinnar upplýsingamiðla gera sér ljósa grein fyrir þessum mun sem er á Facebook síðu og vefsíðu. Þannig haldi stofnunin sjálf úti vefsíðinni neytendastofa.is auk Facebook síðu. Eðli þeirra upplýsinga sem Neytendastofa kjósi að birta á þessum tveimur miðlum sé augljóslega mismunandi. Við könnun Borgarefnalaugarinnar á þessum síðum Neytendastofu komi t.d. í ljós að á vefsíðu stofnunarinnar sé að finna upplýsingar um gildandi gjaldskrá Neytendastofu. Stofnunin hafi sjálf tekið tillit til þess að miðillinn Facebook sé talsvert frábrugðinn þeim miðli sem vefsíða stofnunarinnar sé. Væri óskandi að Neytendastofa tæki einnig slíkt tillit til sérstöðu Facebook síðu Borgarefnalaugarinnar.

Í ljósi þeirra fyrirvara sem sé að finna á sjálfri 10. gr. laga nr. 57/2005 sé því hafnað að með greininni sé lögð fortakslaus skylda á herðar Borgarefnalauginni að koma verðmerkingum og upplýsingum um þjónustuveitanda á Facebook síðu fyrirtækisins í viðunandi horf þar sem þetta „viðunandi horf“ sé háð illa rökstuddu mati Neytendastofu. Með bréfinu var gerð krafa um að Neytendastofa aðallega drægi til baka fyrirmæli sín samkvæmt bréfi, dags. 3. september 2020, en til vara að fyrirmælin yrði útskýrð og rökstudd nánar.

Í bréfi Neytendastofu, dags. 24. september 2020, kom fram að stofnunin gæti ekki fallist á þau sjónarmið Borgarefnalaugarinnar sem fram komu í bréfi félagsins, dags. 10. september 2020.



Á vefsíðunni væri gerð grein fyrir því hvernig þjónusta félagið veiti ásamt nánari upplýsingum um sérkenni þjónustunnar. Neytendastofa teldu því upplýsingagjöf á vefsíðunni vera með þeim hætti að 10. gr. laga nr. 57/2005 ætti við. Samkvæmt 1. mgr. 1. gr. laga nr. 30/2002 gilda þau um rafræn viðskipti og rafræna þjónustu. Lögini taki til allra þeirra sem veita rafræna þjónustu í gegnum fasta atvinnustöð hérlendis. Það væri því mat Neytendastofu að atvinnurekendur sem hafi fasta atvinnustöð hérlendis og veiti upplýsingar um þjónustu sína í gegnum vefsíðu falli undir lög nr. 30/2002. Neytendastofa benti jafnframt á að við skoðun stofnunarinnar á vefsíðu félagsins hafi leitt í ljós að enn vantaði upplýsingar um verðskrá og leyfi þjónustuveitanda.

Skoðun Neytendastofu á vefsíðunni þann 13. október 2020 leiddi í ljós að upplýsingar um kennitölu og virðisaukaskattsnúmer kæmi nú 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 Borgarefnalaugin ehf. geri viðunandi lagfæringar á Facebook vefsíðu sinni. Á vefsíðunni 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, 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 svari Borgarefnalaugarinnar kom m.a. fram að félagið teldi að lög nr. 30/2002 eigi ekki við um starfsemi félagsins og Facebook síðu hennar þar sem félagið sé ekki þjónustuveitandi í skilningi 2. tölul. 1. mgr. 2. gr. laganna. Þá hafnar Borgarefnalaugin því að í 10. gr. laga nr. 57/2005 sé lögð fortakslaus skylda á herðar Borgarefnalauginni að veita upplýsingar um þjónustu fyrirtækisins, þ.m.t. verð á Facebook vefsíðu fyrirtækisins.

2.

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.“

3.

Borgarefnalaugin hefur við meðferð málsins hafnað því að tilvísuð ákvæði laga nr. 57/2005 geti átt við um upplýsingagjöf á Facebook vefsíðu félagsins. Neytendastofa getur ekki fallist á þau sjónarmið Borgarefnalaugarinnar. Samkvæmt f. lið 1. mgr. 10. gr. laganna skal fyrirtæki sem hyggst auglýsa eða beita öðrum slíkum viðskiptaaðferðum vegna tiltekinnar vöru eða þjónustu, eftir því sem við á og að teknu tilliti til auglýsingamiðilsins sem nýttur er, meðal annars veita upplýsingar um endanlegt verð. Af inntaki ákvæðisins má ljóst vera að fyrirtæki sem hyggjast auglýsa eða beita öðrum slíkum viðskiptaaðferðum vegna tiltekinnar vöru eða þjónustu ber, eftir því sem við á og að teknu tillits til þess auglýsingamiðils sem nýttur er, að veita upplýsingar um hið endanlega verð. Meginreglan er sú að allar upplýsingar sem skipta neytendur verulegu máli skuli koma fram. Þrátt fyrir að ekki sé um hefðbundna vefsíðu að ræða telur Neytendastofa að Facebook vefsíða sé með þeim hætti að auðvelt sé að gefa upp verð á helstu þjónustuliðum efnalauga. Neytendastofa telur því að auglýsingamiðillinn sem nýttur er sé með þeim hætti að 10. gr. laganna eigi við.

Samkvæmt 1. mgr. 1. gr. laga nr. 30/2002 gilda þau um rafræn viðskipti og rafræna þjónustu. Lögin taka til allra þeirra sem veita rafræna þjónustu í gegnum fasta atvinnustöð hérlandis. Það er mat Neytendastofu að atvinnurekendur sem hafa fasta atvinnustöð hérlandis og veita upplýsingar um þjónustu sína í gegnum vefsíðu falli undir lög nr. 30/2002. Samkvæmt framansögðu ber Borgarefnalauginni að fara eftir ákvæðum laganna.

4.

Borgarefnalaugin ehf. hefur brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr., f. liðar 1. mgr. 10. gr., sbr. 5. 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 Borgarefnalaugarinnar 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 Borgarefnalaugin 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 stjórnslulaga, umfangs brotsins og fjárhæðum dagsekta í öðrum ákvörðunum Neytendastofu.

III.

Ákvörðunarorð:

„Borgarefnalaugin ehf., Borgartúni 22, Reykjavík, 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.

Borgarefnalaugin 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.

Borgarefnalaugin 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, 23. október 2020

Þórunn Anna Árnadóttir
forstjóri

Matthildur Sveinsdóttir