



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 38/2023

Skilmálar á vefsíðunni sante.is

I.

Málsmeðferð

1.

Með bréfi Neytendastofu til Santewines SAS (hér eftir Sante), dags. 2. maí 2023, rekstraraðila vefsíðunnar sante.is, gerði stofnunin grein fyrir skoðun sem hún framkvæmdi á skilmálum á vefsíðu félagsins með hliðsjón af ákvæðum laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, og lögum nr. 16/2016, um neytendasamninga.

Gerði stofnunin grein fyrir viðeigandi ákvæðum laganna. Taldi stofnunin að ákvæði g. liðar 1. mgr. 5. gr., 10. gr., 11. gr., 16. gr., 17. gr., 3. mgr. 21. gr., 22. gr. og 23. gr. laga nr. 16/2016, ásamt 5. gr., 1. mgr. 8. gr., a. og g. liðum 1. mgr. og 2. mgr. 9. gr., e. lið 1. mgr. 10. gr. og 13. gr. laga nr. 57/2005, kæmu til skoðunar í málinu.

Benti stofnunin á að í máli þessu kæmi fyrst og fremst til athugunar hvort félagið hafi á vefsíðu sinni staðið þannig að upplýsingagjöf til neytenda um réttinn til að falla frá samningi að skilyrði g. liðar 1. mgr. 5. gr., sbr. 10. gr. laga nr. 16/2016 hafi verið uppfyllt. Vísaði stofnunin sérstaklega til 4. gr. skilmála félagsins þar sem eftirfarandi málsgrein kæmi fram um skilarétt: „*Vegna eðlis þeirrar vöru sem Santewines SAS selur er ekki hægt að skila vörum gegn endurgreiðslu nema samkvæmt sérstöku samkomulagi þegar um er að ræða kaup á miklu magni fyrir veislur og þess háttar.*“ Tók stofnunin fram að hún sæi ekki hvernig lög um neytendasamninga heimili félaginu að takmarka réttarstöðu neytenda með þessum hætti, sér í lagi með hliðsjón af því að viðskipti félagsins fari að nær öllu leyti fram með fjarsölu. Þá benti stofnunin á að við mat á lögmæti viðskiptahátta félagsins myndi stofnunin jafnframt líta til þess hvort markaðssetning félagsins og upplýsingagjöf hafi verið nægileg, hvort skort hafi á veitingu ákveðinna upplýsinga og hvort upplýsingagjöf hafi verið villandi fyrir neytendur. og þeir þ.a.l. blektir.

Óskaði stofnunin eftir skýringum og/eða öðrum athugasemdum fyrirtækisins við erindi stofnunarinnar.



2.

Með tölvubréfi frá Sante, mótt. 4. maí 2023, óskaði félagið staðfestingar á því hvort erindinu væri beint að íslenska félaginu Sante ehf. eða franska félaginu Santewines SAS. Þá óskaði félagið eftir því að Neytendastofa upplýsti um á hverju stofnunin telji lögsögu sína í málefnum hins erlenda félags grundvallast, væri erindinu beint að Santewines SAS.

Með bréfi til Sante, dags. 5. maí 2023, færði stofnunin viðeigandi rök fyrir lögsögu sinni í máli þessu. Vísaði stofnunin til ákvæðis 1. mgr. 2. gr. laga nr. 57/2005. Benti stofnunin á að samningar sem gerðir væru og væri ætlað að hafa áhrif hér á landi falli undir gildissvið laga nr. 57/2005 og eftirlit Neytendastofu. Í máli þessu væri ljóst að fjarsölusamningar þeir sem gerðir væru við neytendur í gegnum vefsíðu félagsins væru framkvæmdir hér á landi enda væri félagið með innlendan lager þar sem neytendur gætu sótt vörur sínar. Það að auki væri félagið með íslenskt lén og upplýsingar á vefsíðu félagsins beint að íslenskum neytendum. Því til viðbótar væri í 8. gr. skilmála félagsins tekið fram að héraðsdómur Reykjavíkur hefði lögsögu yfir samningum félagsins. Að mati stofnunarinnar væri þ.a.l. engum vafa undirorpið að ákvæði téðra laga giltu um samninga og markaðssetningu félagsins hér á landi.

Ítrekaði stofnunin jafnframt tilgreinda svarfresti í fyrra erindi sínu.

3.

Svar barst frá félaginu, dags. 22. júní 2023, þar sem gerð var grein fyrir andmælum félagsins við erindi stofnunarinnar.

Tók félagið fram að samkvæmt g. lið 1. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016 skyldu neytendur upplýstir um skilyrði, tímamörk og tilhögun réttar til að falla frá samningi, sé hann fyrir hendi, í samræmi við 1. og 2. mgr. 19. gr. laganna. Þá segi í 10. gr. að seljandi skuli veita upplýsingar af þessu tagi eða gera þær aðgengilega með aðferðum sem henti þeim fjarskiptaaðferðum sem séu notaðar á skýru og skiljanlegu máli.

Í 4. gr. skilmála Sante.is, sem séu aðgengilegur á samnefndri vefsíðu, segi: „*Vegna eðlis þeirrar vöru sem Santewines SAS selur er ekki hægt að skila vörum gegn endurgreiðslu nema samkvæmt sérstöku samkomulagi þegar um er að ræða kaup á miklu magni fyrir veislur og þess háttar.*“ Allir nýir notendur þurfi að samþykka skilmála við skráningu.

Það dyljist því engum viðskiptavinum Sante.is að skilarétti á vörum sem þar séu seldar sé ekki til að dreifa. Skilmálarnir séu jafnframt aðgengilegir á tveimur öðrum stöðum á vefsíðunni.

Af framangreindu sé ljóst að viðskiptavinum sé gerð rækilega grein fyrir því með hvaða hætti skilaréttur á vörum félagsins sé takmarkaður.



Þá tekur félagið fram að í 16. gr. laga nr. 16/2016 komi fram að neytandi hafi fjórtan daga frest til að falla frá samningi utan fastrar starfsstöðvar eða fjarsölusamningi með tilkynningu til seljanda.

Í bréfi stofnunarinnar sé ekki að finna neina umfjöllun um undantekningar til þess að falla frá samningi, sbr. 18. gr. laganna, sem þó séu fyrirferðamiklar og þó það blasi við að Sante.is byggji á 4. gr. skilmála sinna í einni af þeim undanþágum.

Í d. lið 18. gr. segir að réttur neytenda til þess að falla frá samningi taki ekki til afhendingar á vöru sem líklegt sé að rýrni eða úreldist fljótt. Í framhaldi af því vísar félagið til athugasemda með greinargerð sem fylgi frumvarpi til laganna þar sem eftirfarandi komi orðrétt fram:

„Í d-, e- og f-lið eru taldar upp vörur sem líklegt er að rýrni eða úreldist fljótt, vörur sem ekki er hægt að skila vegna lýðheilsusjónarmiða eða af hreinlætisástæðum og vörur sem vegna eðlis síns er ekki unnt að aðskilja frá öðrum vörum eftir afhendingu. Í leiðbeiningaskjali framkvæmdastjórnarinnar eru tekin dæmi um mat og drykk, auk snyrtivara og eldsneytis sem geta fallið undir þessa liði.“

Nánar tiltekið segi í tilkynningu Framkvæmdastjórnar Evrópusambandsins nr. 2021/C/525/01, um leiðbeiningar um túlkun og beitingu Evrópureglugerðar nr. 2011/83/EU, í gr. 5.11.3, að með orðalaginu „líklegt er að rýrni eða úreldist fljótt“ sé til dæmis átt við mat og drykk með stuttum líftíma, m.a. vörur sem geyma skal í kæli. Meta þurfi aðstæður hverju sinni.

Sante.is sé netverslun með áfengi og selji einkum bjór, léttvín og sterkt vín en einnig aðra matvöru, s.s. styrjuhrogn. Þær vörur sem Sante.is selji eigi það sammerkt að vera í eðli sínu matvara og að vera mjög viðkvæmar fyrir geymsluskilyrðum. Líftími varanna styttist mjög hratt séu þær geymdar við röng skilyrði og geti eftir atvikum skemmst. Það sé óumdeilt og alþekkt í smásöluverslun að geymsluskilyrði, s.s. ljós og hitastig, hafi teljandi áhrif á bjór, vín og mat.

Til að mynda sé ekki ráðlegt að flytja vín og bjór frá Evrópu til Íslands yfir heitustu sumarmánuðina í hefðbundnum þurrgámi þótt flutningurinn taki einungis 10 daga í heild. Sé þá yfirlétt notast við sérstaka kæligáma til þess að tryggja rétt hitastig við flutning. Hið sama eigi við í kuldatíð. Þá séu einnig notaðir gámar með hitastýringu.

Hitastig geymslu bjórs hafi afdrifaríkar afleiðingar á líftíma hans. Yfirlétt sé bjór með 12 mánaða geymslutíma frá framleiðsludegi og sé þá miðað við fullkomin geymsluskilyrði sem felist m.a. í því að ljós skíni ekki á flöskur og að hitastig geymslu sé ekki hærra en 20°C. Sé bjór geymdur við hærra hitastig þá styttist líftími hans svo um munar. Sé bjór geymdur í 12 daga við 37 ± 1°C þá jafngildi það geymslu í 6 mánuði við 20 ± 1°C. Ekki þurfi að fjölýrða um hvaða áhrif það geti haft á bjór sé hann geymdur við hitastig undir frostmarki. Skemmdir



geti orðið á bjór við slíkar aðstæður á nokkrum klukkustundum. Aðstæður af þessu tagi geti t.a.m. skapast sé bjór geymdur í bíl á heitum sumardeggi eða köldum vetrardegi. Þær geti jafnframt skapast sé bjór geymdur í heitri kompu, upp við miðstöðrvarofn, úti á svölum o.s.frv. Vissulega þurfi hitastig ekki að ná 37°C til þess að þessi neikvæðu áhrif komi fram en sýnt sé að geymsluhitastig yfir 20°C hafi teljandi áhrif á eiginleika vörunnar á mjög stuttum tíma og geti haft afdrifaríkar afleiðingar á 14 dögum.

Með neytendarannsóknum hafi verið staðfest að neytendur kjósi bjór í flöskum sem hafa fengið fullnægjandi geymslu fram yfir bjór sem hefur orðið fyrir áhrifum ljóss. Um bjór sem hafi orðið fyrir slíkum áhrifum sé sagt að hann sé „light-struck“. Það taki einungis nokkrar klukkustundir fyrir bjór að skemmast hafi hann verið geymdur í beinu sólarljósi en einnig hafi hann verið geymdur við hefðbundna stofulýsingu.

Vel þekkt sé að hitastig við geymslu geti haft miklar afleiðingar á vín á tiltölulega stuttum tíma. Sante.is selji léttvín sem séu framleidd með lágmarks eða engum inngrípum, en t.a.m. séu engin íblöndunarefni sett í þau á framleiðslustigi eins og geti átt við um önnur vín sem séu framleidd í miklu magni. Þetta geri það að verkum að vínin séu sérlega viðkvæm fyrir geymsluskilyrðum og geti skemmt eða tapað eiginleikum sínum mjög hratt séu þau geymd í of miklum hita eða kulda. Þessu til viðbótar megi bæta við að stór hluti vöruúrvals Sante.is séu fágæt og dýr vín og að enn strangari kröfur séu gerðar til geymsluskilyrða slíkra vína. Þau missi verðgildi sé ekki hægt að staðreyna geymsluskilyrði þeirri í allri áfangakeðjunni.

Vín sem sé geymt við 24-27°C í nokkrar klukkustundir sé afar líklegt til þess að skemmast. Hitastig í bíl geti auðveldlega náð því marki þegar lofthiti er 15°C

Það skipti líka máli að hitastig flökti ekki mikið því örar og miklar breytingar á hitastigi valdi því að korktappinn þenjst út og dragist saman til skiptis sem leiði til þess að hann hætti að geta gegnt hlutverki sínu.

Ekki þurfi að fjölyrða um hvaða áhrif það geti haft á vín sé það geymt við hitastig undir frostmarki.

Áhrif ljóss, sérstaklega sólarljóss, á vín geti verið umtalsvert og afar neikvæð. Um vín sem verði fyrir slíkum áhrifum sé sagt að þau séu „light-struck“, líkt og fjallað var um í tengslum við bjór hér að framan.

Í nýlegri rannsókn um áhrif af þessu tagi hafi verið komist að þeirri niðurstöðu að bein ljósáhrif frá venjulegum LED ljósum á vín í flösku leiði til þess að efnasamsetning vínsins fari að breytast verulega til hins verra eftir 6 klukkustundir og eftir 240 klukkustundir eða 10 sólarhringa sé hægt að fullyrða að vínið sé ekki hið sama og það var áður.



Sante.is selji freyðandi vín, þ.e. vín sem sé undir þrýstingi í flöskum. Þrýstingur í hefðbundinni freyðivínsflösku sé þrisvar sinnum meiri en í bíldekki. Flöskur af því tagi þurfi að meðhöndla með varúð. Mjög litlar skemmdir í gleri eða mikill hristingur geti valdið því að flöskurnar springi fyrirvaralaust. Freyðivínsflöskur geti líka sprungið fyrirvaralaust séu þær geymdar í miklum hita. Eins og gefi að skilja geti óhapp af þessu tagi reynst hættulegt þeim sem meðhöndlar slíka flösku.

Sante.is selji einnig mat, t.d. styrjuhrogn. Köld geymsla sé grundvallaratriði við geymslu á kavíar. Dósir með styrjuhrognum séu geymdar í kæli við 2-3°C og afhentar með sérstökum kælipokum til viðskiptavina. Það sé vegna þess að styrjuhrogn byrji að skemmast eftir mjög skamman tíma, jafnvel innan við klukkutíma frá því þau komast í stofuhita. Veitingastaðir sem bjóði styrjuhrogn beri þau fram á ísbaði vegna þessa.

Tækniblöð frá framleiðanda styrjuhroгна þeirra sem Sante.is selji, Desietra, séu meðfylgjandi bréfi félagsins þar sem fram komi að varan skuli geymd við -2°C til +3°C og einungis megi hverfa frá þessu hitastigi við flutning í að hámarki 24 klukkustundir en þá skuli geymsluhitastig vera 0-3°C. Varan eyðileggist sé hún geymd við aðrar aðstæður. Líftími vörunnar frá pökkun sé 3 mánuðir. Það blasi við að skil á vöru af þessu tagi frá viðskiptvini, þegar ekki sé hægt að staðreyna geymsluskilyrði, gangi ekki upp. Ekki sé hægt að staðreyna geymsluskilyrði eða og ástand vörunnar því til þess þyrfti að rjúfa innsigli hennar.

Í bréfi Neytendastofu sé að finna ítarlega umfjöllun um lög nr. 57/2005 og bendi stofnunin sérstaklega á e. lið 1. mgr. 10. gr. laganna án þess að geta þess hvað það sé við skilmála Sante.is sem gangi hugsanlega í bága við þetta ákvæði. Þá sé bent á ákvæði 13. gr. laganna og að Neytendastofa hyggist skoða hvort markaðssetning Sante.is og upplýsingagjöf hafi verið nægileg, hvort skortur hafi verið á veitingu upplýsinga til neytenda, og hvort upplýsingagjöf hafi verið villandi fyrir neytendur og þeir þ.a.l. blekkir.

Í erindi Neytendastofu sé ekki fjallað um hvað það sé við skilmála Sante.is sem geti hugsanlega fallið undir þessi atriði sem stofnunin hyggst skoða.

Hins vegar megi gera ráð fyrir því að stofnunin skoði nú hvort staðið hafi verið nægilega að upplýsingagjöf til neytenda um rétt til að falla frá kaupum, afpöntun eða skilarétt. Um það vísist til fyrri umfjöllunar félagsins.

Þess skuli sérstaklega getið að það komi undarlega fyrir sjónir að Neytendastofa gefi í skyn að Sante.is hafi blekkir neytendur með villandi upplýsingagjöf. Við blasir að það sé ekkert við upplýsingagjöf Sante.is sem sé villandi. Í skilmálum vefverslunarinnar komi skýrt fram að ekki sé hægt að skila vörum nema samkvæmt sérstöku samkomulagi þar um. Þessar upplýsingar, sem séu veittar neytendum á þremur mismunandi stöðum í vefverslun, þ.m.t. í skilmálum sem allir viðskiptavinir þurfi að samþykkja áður en viðskipti eigi sér stað, séu



afdráttarlausir. Í öllu falli sé ekki hægt að bregðast frekar við órökstuddum dylgjum stofnunarinnar.

Vín og bjór séu matvæli í skilningi laga nr. 93/1995, um matvæli, sbr. 18. tölul. 4. gr. Í 1. mgr. 8. gr. a. segi að óheimilt sé að markaðssetja matvæli sem ekki séu örugg, þ.e. heilsuspillandi eða óhæf til neyslu. Um vín, bjór og mat sem hafi ekki verið geymd við fullnægjandi aðstæður megi fullyrða að þau séu a.m.k. óhæf til neyslu, en líklega í flestum tilvikum heilsuspillandi. Við mat á því hvort matvæli séu óhæf til neyslu skuli hafa hliðsjón af því hvort matvælin séu óviðunandi til neyslu, m.a. með tilliti til þess að þau séu rotin, spillt eða skemmd., sbr. 4. mgr. 8. gr. a. laga nr. 93/1995. Af þessu leiði að Sante.is sé beinlínis óheimilt lögum samkvæmt að selja matvæli nema þau sem hægt sé að tryggja að séu hæf til neyslu. Með hliðsjón af framangreindu megi fullyrða að Sante.is geti ekki selt vörur nema þær sem verslunin viti fyrir víst hvernig geymslu hafi verið háttáð.

Sante ehf. annist lagerhald og vörustýringu fyrir Sante.is og sé með leyfi frá heilbrigðiseftirliti Reykjavíkur. Til þess að hægt sé að fá leyfi þurfi úttekt á vegum eftirlitsins sem beinist m.a. að geymsluskilyrðum vara og innra eftirliti. Matvælalögjöfin byggist m.a. á því að lögð sé áhersla á að öryggi sé tryggt í allri matvælakeðjunni. Þetta sé tryggt með innra eftirliti sem feli í sér eftirlit með hitastigi lagerrýmis og kæla, móttökueftirlit, þrif, þjálfun og fræðslu starfsfólks og frávíkaskráningu. Allt þetta sé gert til þess að tryggja öryggi vörunnar og velferð og heilsu viðskiptavina verslunarinnar. Skilaréttur á matvælum gangi í bága við þetta.

Líkt og greint hafi verið frá þá kveði skilmálar Sante.is á um að ekki sé hægt að skila vörum gegn endurgreiðslu nema samkvæmt sérstöku samkomulagi þar um. Neytendastofu til upplýsingar geri Sante.is talsvert oft samkomulag við viðskiptavini vegna skila á vörum en í slíkum tilvikum sé sérstök áhersla lögð á geymsluskilyrði vörunnar frá því hún fer úr vöruhúsi og þangað til hún eftir atvikum komi þangað aftur. Með þessu móti sé komið til móts við viðskiptavini verslunarinnar þrátt fyrir að verslunin gæti í raun takmarkað skilarétt að öllu leyti á grundvelli d. liðar 18. gr. laga nr. 16/2016.

4.

Með bréfi, dags. 27. júní 2023, tilkynnti stofnunin að í ljósi svars félagsins þætti stofnuninni ekki tilefni til frekari gagnaöflunar og að málið yrði tekið til ákvörðunar á grundvelli fyrirbyggjandi gagna.

Með tölvubréfi, mótt. 3. júlí 2023, staðfesti Sante móttöku bréfsins. Þá óskaði félagið upplýsinga um hvað átt væri við með því að vísað væri til efnistaka svarbréfs félagsins sem grundvöll fyrir því að stofnunin hygdist ekki afla frekari gagna í málinu. Taldi félagið alls óvíst hvort Neytendastofa hygdist taka íþyngjandi stjórnvaldsákvörðun eða hvort stofnunin teldi að efnistöð bréfsins gefi ekki tilefni til frekari aðgerða af hálfu stofnunarinnar.



Vísaði félagið til þess að það hefði áskilið sér frekari rétt til gagnaöflunar í tölvupósti, dags. 22. júní 2023. Félagið hafi óskað eftir álitum Matvælastofnunar (MAST) og heilbrigðiseftirlits Reykjavíkur um meiningar Neytendastofu um skilarétt samkvæmt 16. gr. laga nr. 16/2016.

Ef í bréfi stofnunarinnar fælist yfirlýsing um að Neytendastofa hyggist taka íþyngjandi stjórnvaldsákvörðun um málefni Sante.is óski félagið eftir að beðið verði eftir framangreindum álitum. Vísaði félagið til 10. gr. stjórnsýslulaga nr. 37/1993. Vísaði félagið jafnframt til þess að eitt af lögbundnum hlutverkum MAST væri að veita öðrum stjórnvöldum ráðgjöf og umsagnir um mál á starfssviði stofnunarinnar, sbr. c. liður 2. gr. laga nr. 30/2018, um Matvælastofnun, og að MAST fari m.a. með stjórnsýslu og eftirlit með löggjöf um matvæli, sbr. a.liður 2. gr. laganna.

Þann sama dag barst tölvubréf frá félaginu þar sem vísað er til svars sem barst félaginu frá MAST við fyrirspurn félagsins, sem er svohljóðandi:

„Þetta hefur verið til umræðu hér innanhúss og frumálit okkar er að ekki sé æskilegt að vara sem hefur farið úr umsjá smásala til almennings færi aftur í sölu út frá sjónarmiðum matvælaöryggis. Annað sé með sölu matvara milli t.d. heildsala og smásala sem báðir eru undir eftirliti. Við munum vera í sambandi við Neytendastofu eftir sumarfrí og taka upp þetta mál við þau og í kjölfarið gefa út afstöðu okkar.“

Félagið sæi ekki annað í stöðunni en að Neytendastofa felli málið niður strax.

Þá barst samdægurs þriðja tölvubrésið frá félaginu þar sem vísað var til svars heilbrigðiseftirlits Reykjavíkur við fyrirspurn félagsins, sem var svohljóðandi:

„Matvælafyrirtækjum er óheimilt að taka við matvælum frá neytendum til endurdreifingar, vegna matvælaöryggis. Eina frávikið frá þessu er ef matvæli eru innkölluð vegna matvælaöryggis að þá ber matvælafyrirtækjum að taka á móti matvælum frá neytendum en slík matvæli fara þá til förgunar í viðurvist heilbrigðisfulltrúa.“

5.

Með tölvubrési, sendu 4. júlí 2023, tjáði Neytendastofa Sante að stofnunin muni hafa svör umræddra stjórnvalda til hliðsjónar við töku ákvörðunar um heimfærslu til viðeigandi lagaákvæða. Til þess að hægt sé að styðjast við umrædd gögn þyrfti stofnunin að fá upprunalegar fyrirspurnir Sante til viðkomandi stjórnvalda og frekari samskipti, væru þau gögn til staðar.

Hvað varði upprunalega fyrirspurn félagsins hafi stofnuninni þótt erindi félagsins, dags. 22. júní sl., afmarka vel afstöðu Sante til erindis stofnunarinnar og taldi stofnunin nægileg gögn fram komin frá Sante til að taka ákvörðun um hvort háttsemi félagsins kynni að fela í sér



möguleg brot. Ekki hafi verið tekin bein afstaða til þess hvort um brot sé að ræða, enda eigi eftir að fara fram mat á því hvort umrædd háttsemi félagsins feli í sér brot gegn ákvæðum tilgreindra laga. Verði endanleg afstaða stofnunarinnar því tekin með stjórnvaldsákvörðun sem kunnir eftir atvikum að fela í sér ákvörðun um brot.

Þann 12. júlí bárust stofnuninni samskipti félagsins við MAST annars vegar og heilbrigðiseftirlit Reykjavíkur hins vegar.

Að lokum tilkynnti stofnunin félaginu að nýju að málið yrði tekið til ákvörðunar á grundvelli fyrirliggjandi gagna.

II.

Niðurstaða

1.

Mál þetta lýtur að upplýsingagjöf Santewines SAS (hér eftir Sante) til neytenda um rétt þeirra til að falla frá samningi á vefsíðu félagsins, sante.is. Taldi stofnunin að ákvæði g. liðar 1. mgr. 5. gr., 10. gr., 11. gr., 16. gr., 17. gr., 3. mgr. 21. gr., 22. gr. og 23. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, ásamt 5. gr., 1. mgr. 8. gr., a. og g. liðum 1. mgr. og 2. mgr. 9. gr., e. lið 1. mgr. 10. gr. og 13. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, kynnu að eiga við í málinu. Taldi stofnunin n.tt. að félagið hafi ekki farið að skyldum sínum til að upplýsa neytendur um þann rétt sinn og þ.a.l. veitt neytendum villandi upplýsingar um lögbundin rétt þeirra.

Við meðferð málsins vísaði félagið aðallega til undantekningarákvæðis d. liðar 18. gr. laga nr. 16/2016, og hélt því fram að vörur þær sem félagið selur væru líklegar til að rýrna eða úreldast hratt. Vísaði félagið til þess að áfengir drykkir teldust jafnframt til matvæla í skilningi laga nr. 93/1995, um matvæli. Þar af leiðandi væri þeim ekki heimilt að endurselja matvæli, þar sem það kynni að reynast neytendum hættulegt og þar sem félagið gæti ekki sannreynt hvort vörur félagsins hafi ekki verið geymdar við slæmar aðstæður og þ.a.l. ónýtar. Vörurnar gætu verið hættulegar til neyslu fyrir neytendur. Taldi félagið jafnframt upp áhrif mismunandi geymsluskilyrða á vörur sínar. Þá tefldi félagið fram svörum matvælayfirvalda við fyrirspurnum þeirra um skilarétt á matvælum.

2.

Í lögum nr. 57/2005 er fjallað um það hvaða viðskiptahætti skuli viðurkenna og hverja ekki. Lögin fela fyrst og fremst í sér vernd fjárhagslegra hagsmuna neytenda en einnig vernd fyrirtækja gegn óréttmætum viðskiptaháttum keppinauta vegna auglýsinga eða annarra svipaðra viðskiptaaðferða.



Í 5. gr. 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. laga nr. 57/2005 segir:

„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 málgreinarinnar eru tilgreindar þær röngu upplýsingar sem átt er við. Í erindi Neytendastofu var vísað til a. og g. staflíða ákvæðisins er þar segir að átt sé við rangar upplýsingar um:

*„a. eðli vöru eða þjónustu og hvort varan sé til eða þjónustan fyrir hendi,
[...]
g. lögbundin réttindi neytenda.“*

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.“

Samkvæmt 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.



Samkvæmt 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:

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

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 ýmiss atriði, þ. á m. helstu eiginleika vöru og lögbundinn rétt neytenda til að falla frá samningi, víki meðferðin frá því sem tíðkast í greininni. Meginreglan er sú að allar upplýsingar sem skipta neytendur verulegu máli skuli koma fram.

Þá segir í 1. mgr. 13. gr. laga nr. 57/2005:

„Óheimilt er að hafast nokkuð það að sem brýtur í bága við góða viðskiptahætti í atvinnustarfsemi eins og þeir eru tíðkaðir eða eitthvað það sem óhæfilegt er gagnvart hagsmunum neytenda.“

Ákvæði 1. mgr. 13. gr. er matskennt og er það Neytendastofu eða dómstóla að meta hvort viðskiptahættir samræmist góðum viðskiptaháttum á hverjum tíma. Við það mat hefur stofnunin m.a. litið til sjónarmiða annarra laga sem eiga við um starfsemina, þar sem það á við.

Í lögum nr. 16/2016 er að finna ýmsar mikilvægar reglur um rétt neytenda til að fá ákveðnar upplýsingar fyrir og við gerð samnings um sölu á vörum og þjónustu þegar seljandi hefur atvinnu af því að selja vörur eða veita þjónustu. Er lögnum að meginstefnu til ætlað að skýra réttarstöðu neytenda þegar um er að ræða fjarsölusamninga eða samninga gerða utan fastrar starfsstöðvar. Þá er einnig fjallað um rétt neytenda til að falla frá samningi.

Í 5. gr. laganna eru tíundaðar þær upplýsingar sem neytandi á rétt á frá seljanda áður en samningur er gerður utan fastrar starfsstöðvar eða við fjarsölu. Í g. lið 1. mgr. 5. gr. segir að neytandi eigi rétt á upplýsingum innan hæfilegs frests áður en samningur utan fastrar starfsstöðvar eða fjarsölusamningur er gerður um:

„g. skilyrði, tímamörk og tilhögun réttar til að falla frá samningi, ef hann er fyrir hendi, í samræmi við 1. og 2. mgr. 19. gr. laga þessara, ásamt samræmdu stöðluðu uppsagnareyðublaði sem ráðherra gefur út í reglugerð.“

Í 10. gr. laganna er fjallað um skyldu seljanda til að veita upplýsingar eða gera þær aðgengilegar neytanda samkvæmt 1. mgr. 5. gr. Skal það gert með aðferðum sem henta þeim



fjarskiptaaðferðum sem eru notaðar á skýru og skiljanlegu málu. Skulu þær vera læsilegar séu þær veittar á varanlegum miðli. Þrátt fyrir ákvæði 11. gr. um takmarkaða upplýsingagjöf í ákveðnum tilvikum er seljanda ávallt skylt að veita upplýsingar þær sem g. liður 1. mgr. 5. gr. kveður á um, sbr. 1. mgr. 11. gr. laganna, áður en gengið er frá samningi.

VI. kafli laganna fjallar síðan um rétt neytenda til að falla frá samningi. Þar er í 16. gr. tekið fram að neytandi skuli eiga rétt á að falla frá samningi utan fastrar starfsstöðvar eða fjarsölusamningi án þess að tilgreina neina sérstaka ástæðu og án þess að bera neinn kostnað umfram þann sem fjallað er um í 3. mgr. 21. gr., 22. gr. og 23. gr. laganna. Í 17. gr. laganna er síðan fjallað um frestinn til að falla frá samningi. Í 1. mgr. ákvæðisins kemur fram að meginreglan sé sú að frestur til að falla frá samningi renni út fjórtán dögum eftir að gengið var frá samningi um kaup á þjónustu eða neytandi tók vöru í vína vörslu. Hvað vörur varðar er í a. – c. liðum 1. mgr. 17. gr. fjallað um við hvaða tímamark fresturinn byrjar að líða við ákveðnar aðstæður. Í 3. mgr. 17. gr. kemur eftirfarandi fram:

„Hafi seljandi ekki látið neytanda í té upplýsingar um rétt til að falla frá samningi, eins og krafist er í g-lið 1. mgr. 5. gr., skal réttur til að falla frá samningi renna út 12 mánuðum eftir að upphaflega frestinum til að falla frá honum lýkur, sbr. 1. mgr.“

Í ákvæðinu er að finna sterkan hvata fyrir fyrirtæki að uppfylla skyldu sína um að birta upplýsingar um réttinn til að falla frá samningi. Standi fyrirtæki ekki við þá skyldu sína hafa neytendur 12 mánuði til að falla frá samningi. Þá er söluaðila við þær aðstæður ekki heimilt að taka tillit til rýrnunar á verðgildi vörunnar, sbr. 2. másl. 4. mgr. 22. gr. laganna.

Um undantekningar frá réttinum til að falla frá samningi er fjallað í 18. gr. laganna. Í d., e. og g. lið 1. mgr. 18. gr. laganna segir að réttur neytenda til að falla frá samningi taki ekki til:

„d. afhendingar á vöru sem líklegt er að rýrni eða úreldist fljótt,

[...]

e. afhendingar á innsiglaðri vöru sem er ekki hægt að skila vegna lýðheilsusjónarmiða eða af hreinlætisástæðum hafi innsigli verið rofið eftir afhendingu,

[...]

g. afhendingar á áfengum drykkjum sem samið hefur verið um verð á þegar gengið var frá samningi og ekki er unnt að afhenda fyrir en 30 dögum síðar og þar sem verðgildið er háð sveiflum á markaði sem seljandinn hefur ekki stjórn á.“

Er d. liðnum ætlað að ná yfir vörur sem vegna eðlis síns rýrna eða úreldast svo fljótt að það kann að gerast annaðhvort innan frestsins til að falla frá samningi eða stuttu eftir. Í framkvæmd hefur gjarnan verið vísað til matar og/eða drykkja sem renna hratt út, þ. á m. þær matvörur sem þarf að geyma í kæli, heimsendingu frá veitingastöðum eða fersk blóm. Ákvæði e. liðar er hins vegar ætlað að ná yfir þær aðstæður þar sem rof á innsigli felur í sér réttmætar



áhyggjur á því að heilsu neytenda kann að vera stefnt í hættu, t.a.m. þegar innsigli á varalit hefur verið rofið, sbr. leiðbeiningar Framkvæmdastjórnar ESB. Á undantekning þessi samkvæmt orðanna hljóðan aðeins við um aðstæður þegar innsiglið hefur verið sannanlega rofið. Ákvæði g. liðar á við um sérstakar aðstæður þar sem sala á sér stað með áfenga drykki sem samkvæmt verðlagi eru háð sveiflum á markaði sem seljandi stjórnar ekki.

3.

Í máli þessu liggur fyrir að Santewines SAS birtir eftirfarandi texta í skilmálum sínum, sem finna má á vefsíðu félagsins, sante.is:

„Vegna eðlis þeirrar vöru sem Santewines SAS selur er ekki hægt að skila vörum gegn endurgreiðslu nema samkvæmt sérstöku samkomulagi þegar um er að ræða kaup á miklu magni fyrir veislur og þess háttar.“

Eins og fram kemur í ákvæði 3. gr. laga nr. 16/2016 er ekki hægt að semja sig undan gildissviði laganna með því að veita neytendum lakari kjör sem eru þeim óhagstæðari en ákvæði laganna kveða á um. Ber því að meta hvort vörur félagsins séu þess eðlis að þær falli undir einhverja af þeim undantekningum sem 18. gr. laganna kveður á um.

Í d. lið 18. gr. laganna er það gert að skilyrði að varan sé líkleg til að rýrna eða úreldast hratt. Í svörum félagsins var m.a. fjallað um mismunandi geymsluskilyrði bæði áfengra drykkja og styrjuhrogna og áhrif þeirra á slíkar vörur. Var því í framhaldinu haldið fram að ekki væri hægt að tryggja að viðskiptavinir félagsins hafi geymt vöruna við æskileg skilyrði, sem voru oft nokkuð afbrygðileg skilyrði m.v. hefðbundna geymslu þeirra. Bendir Neytendastofa á að í 16. og 17. gr. laganna er sérstaklega fjallað um að neytendur hafi 14 daga til að falla frá samningi. Með einfaldri samræmisskýringu er hægt að ganga út frá því að svo vara falli undir téð undantekningarákvæði verði varan að rýrna eða úreldast innan frestsins eða í kringum hann. Sé litið til vöruúrvals félagsins er almennt um að ræða áfenga drykki, t.d. vín og bjór, eða aðrar vörur, s.s. glös, bækur og tappatogara. Þrátt fyrir að í greinargerð með frumvarpi til laga nr. 16/2016 sé minnst á mat og drykk er ekki þar með sagt að allur matur og allir drykkir falli undir undantekningu d. liðar 18. gr. laganna. Þvert á móti ber að meta hvert og eitt tilvik fyrir sig. Almennt séð er hægt að ganga út frá því að sala víns í lokuðum, innsigliðum umbúðum feli ekki í sér vöru sem úreldist fljótt við eðlileg skilyrði. Séu áfengir drykkir sem seldir eru á vefsíðu félagsins geymdir við rétt skilyrði, eins og fram kemur í erindi félagsins, dags. 22. júní 2023, þá geymast þeir almennt í töluvert lengri tíma en 14 daga. Við túlkun á d. lið 18. gr. laganna telur stofnunin að almennt skuli ekki miða við ólíklegustu aðstæður við geymslu vörunnar, enda væri með því móti hægt að ganga út frá því að ansi margar vörur falli utan réttarins til að falla frá samningi. Það að vara kunni að skemmast við ákveðin skilyrði er þ.a.l. ekki forsenda fyrir því að neytandi geti ekki nýtt rétt sinn á þeim grundvelli einum að við ólíklegar aðstæður kunni varan að skemmast, sem undir hefðbundnum aðstæðum myndi endast í tölvuvert lengri tíma. Þá er það ekki hluti af matinu hvort rannsóknir hafi sýnt fram á



að neytendur velji frekar ákveðna drykkjartegund sem hefur verið geymd við kjörskilyrði fram yfir sama drykk sem hefur verið geymdur við önnur skilyrði, enda snýr ákvæði d. liðar 18. gr. að hlutlægum mælikvörðum á því hvort vara rýrni eða úreldist hratt. Að framangreindu virtu er félagið með umræddri upplýsingagjöf þ.a.l. að takmarka rétt neytenda til að falla frá samningi umfram lagaheimild. Útilokar Neytendastofa þó ekki að eins viðkvæm matvæli og styrjuhrogn kunni að falla undir umrædda undantekningu, en sala á bjór, víni, sterku víni, glösum, karöflum o.s.frv. falli almennt utan téðrar undantekningar d. liðar 18. gr. laga nr. 16/2016.

Eins og upplýsingarnar eru birtar í skilmálum á vefsíðu félagsins er réttur neytenda þ.a.l. takmarkaður með þeim hætti að réttur neytenda til að falla frá samningi er í raun og veru ekki til staðar nema að félagið samþykki það sérstaklega með sérstöku samkomulagi við neytandann. Slík upplýsingagjöf er ekki í samræmi við ákvæði g. liðar 1. mgr. 5. gr., sbr. 10. gr. laga nr. 16/2016, sbr. og framangreind umfjöllun.

Bendir Neytendastofa á að drykkjarvörur þær sem félagið selur kunna öllu heldur að falla undir ákvæði e. liðar 18. gr. laganna, sé umrædd vara innsiglið. Sé drykkjarvara innsiglið er almennt hægt að ganga út frá því að heilsu manna og hreinlæti kunni að vera stofnað í hættu ef innsiglið hefur verið rofið. Undantekning þessi á því aðeins við þær aðstæður þar sem innsigli vöru hefur sannarlega verið rofið. Er það mat Neytendastofu að þegar um innsiglaðar vörur er að ræða, sér í lagi vörur sem hafa almennt langan geymslutíma, sé undantekning e. liðar 18. gr. nægileg til að tryggja öryggi þeirra vara sem um ræðir. Ber síðan að meta í hverju tilviki fyrir sig hvort undantekningin eigi við.

Þess ber jafnframt að geta að í einstaka tilvikum kann undantekningarákvæði g. liðar 18. gr. að eiga við, sérstaklega þegar um er að ræða sölu á fágætum varningi þar sem verðlagning hans væri háð utanaðkomandi áhrifaþáttum sem seljandinn hefði ekki stjórn á. Er það þó háð því skilyrði að vöruna sé ekki hægt að afhenda nema a.m.k. 30 dögum eftir að gengið hefur verið frá samningi. Þetta kynni þá líka að eiga við um flöskur þar sem áfengi drykkurinn er gerður eftir pöntunum og skil kynnu að fela í sér óhæfilegt tap fyrir seljanda.

Að mati stofnunarinnar er ekki að hægt að fullyrða um eina ákveðna nálgun á rétti neytenda til að falla frá samningi þegar um vörur sambærilegar þeim sem Sante selur standa neytendum til boða, enda er atviksbundið hvort og þá hvaða undantekning kunni að eiga við m.v. þá vöru sem um ræðir hverju sinni. Eins og áður hefur komið fram getur félagið þ.a.l. ekki fullyrt um að neytendur hafi ekki rétt til að skila vörum frá félaginu eða falla frá samningi sé samkomulag um slíkan rétt ekki til staðar. Slík framkvæmd yrði til þess að rýra réttarstöðu neytenda umfram lagaheimild.

Þá ber að meta hvort upplýsingagjöf félagsins á vefsíðu sinni hafi farið í bága við ákvæði laga nr. 57/2005. Séu neytendum veittar rangar upplýsingar um lögbundin réttindi þeirra til að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um að eiga viðskipti er um að ræða villandi viðskiptahætti í skilningi



g. liðar 1. mgr. 9. gr. laganna. Eins og fram hefur komið hefur Sante skilyrt rétt neytenda til að nýta rétt til að falla frá samningi við aðstæður þar sem sérstakt samkomulag hafi verið komið á milli Sante og viðkomandi neytanda um skilarétt, þvert á lögbundinn rétt neytenda, sbr. VI. kafla laga nr. 16/2016. Áður hefur stofnunin komist að þeirri niðurstöðu að félaginu hafi ekki verið heimilt að takmarka rétt neytenda til að falla frá samningi með eins afdráttarlausum hætti og gert er í skilmálum félagsins. Það liggur því í augum uppi að félagið hafi með slíkri upplýsingagjöf veitt neytendum rangar upplýsingar um lögbundin réttindi þeirra í því skyni að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um að eiga viðskipti. Þá teljast viðskiptahættir alltaf óréttmætir brjóti þeir í bága við ákvæði III. kafla laganna, sbr. 1. mgr. 8. gr. þeirra.

Með vísan til alls framangreinds hefur félagið með framangreindum viðskiptaháttum brotið gegn g. lið 1. mgr. 5. gr., sbr. 10. gr. laga nr. 16/2016, ásamt 1. mgr. 8. gr. og g. lið 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005.

Bendir stofnunin jafnframt á að birti fyrirtæki ekki upplýsingar samkvæmt g. lið 1. mgr. 5. gr. gildir 12 mánaða frestur, sbr. 3. mgr. 17. gr. laganna. Byrjar sá frestur að líða eftir að 14 daga frestur samkvæmt 1. mgr. 17. gr. rennur út. Til að rjúfa 12 mánaða frestinn þurfa fyrirtæki að bæta úr upplýsingagjöf gagnvart hverjum og einum neytanda sem keypti vöruna á grundvelli ófullnægjandi upplýsingagjafar, sbr. 4. mgr. 17. gr. laganna.

Telur Neytendastofa rétt, með vísan til 2. mgr. 21. gr. c. laga nr. 57/2005 að banna Santewines SAS að viðhafa framangreinda viðskiptahætti.



III.

Ákvörðunarorð:

„Santewines SAS, 9 Boulevard Clemenceau, 21200 Beaune, Frakklandi, hefur brotið gegn 10. gr., sbr. g-liður 1. mgr. 5. gr. laga, nr. 16/2016, um neytendasamninga, með því að veita neytendum ekki upplýsingar um rétt neytenda til að falla frá samningi. Neytendastofa beinir þeim fyrir mælum að Santewines SAS að koma upplýsingum um rétt neytenda til að falla frá samningi í viðunandi horf til samræmis við ákvæði g. liðar 1. mgr. 5. gr., sbr. 10. gr. laga nr. 16/2016.

Með því að birta rangar upplýsingar um lögbundinn rétt neytenda til að falla frá samningi hefur félagið brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr. og g. liðar 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Með vísan til 2. mgr. 21. gr. c. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, bannar Neytendastofa Santewines SAS að viðhafa framangreinda viðskiptahætti. Bannið tekur gildi frá dagsetningu ákvörðunar þessarar.“

Neytendastofa, 20. október 2023

Þórunn Anna Árnadóttir
forstjóri

Matthildur Sveinsdóttir