



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 54/2020

Upplýsingar á vefsíðu Spjátrungs ehf., herrafataverslun.is

I.

Málsmeðferð

1.

Í nóvember 2019 gerði Neytendastofa könnun í samstarfi við evrópsk neytendayfirvöld á grundvelli laga nr. 56/2007, um samvinnu stjórnvalda á Evrópska efnahagssvæðinu um neytendavernd. Kannað var hvort vefverslanir sem seldu fatnað, húsgögn eða raftæki á Evrópska efnahagssvæðinu uppfylltu skilyrði Evróputilskipana á sviði neytendaréttar. Í verkefninu voru meðal annars hafðar til hliðsjónar tilteknar lagakröfur í tilskipunum Evrópuþingsins og ráðsins 2011/83/ESB, um réttindi neytenda og 2005/29/EB, um óréttmæta viðskiptahætti.

Neytendastofa kannaði af þessu tilefni vefsíður með tilliti til ákvæða laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu og laga nr. 30/2002, um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu.

Meginatriði könnunarinnar lutu að því hvort lögboðnar upplýsingar kæmu fram með nægilega skýrum hætti um þjónustuveitanda, vörur og þjónustu, verð, samningsskilmála, o.fl. Könnunin leiddi í ljós að vefsíðan herrafataverslun.is, sem rekin er af Spjátrungi ehf., kynni að mati Neytendastofu að vera til þess fallin að uppfylla ekki öll skilyrði ofangreindra laga. Með bréfi Neytendastofu til Spjátrungs, dags. 31. janúar 2020, var greint frá því að Neytendastofa teldi að nokkur lagaskilyrði kynnu að teljast óuppfyllt.

Í bréfinu kom fram að Neytendastofa teldi að ákvæði f. liðar 1. mgr. 5. gr., sbr. 2. mgr. 5. gr., laga nr. 16/2016, kæmi til skoðunar vegna ófullnægjandi upplýsingagjafar um hvenær afhending færi fram. Á vefsíðunni virtist sem ekki kæmi fram með skýrum hætti hver afhendingartíminn væri fyrir vöru sem send væri til neytanda.



Þá benti stofnunin á að hún teldi ákvæði g., h., i. og j. liða 1. mgr. 5. gr., sbr. 2. mgr. 5. gr., laga nr. 16/2016 koma til skoðunar vegna ófullnægjandi upplýsingagjafar um rétt neytenda til að falla frá samningi. Í g. lið 1. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016 komi fram að neytandi eigi rétt á upplýsingum innan hæfilegs frests, áður en fjarsölusamningur sé gerður, um skilyrði, tímamörk og tilhögun réttar til að falla frá samningi, en um réttinn til að falla frá samningi væri nánar fjallað í VI. kafla laganna. Þá komi fram í h. lið að neytandi eigi rétt á upplýsingum um hvort hann eigi að bera kostnað af því að skila vöru ef hann falli frá samningi sem og kostnað við að skila vöru sem ekki sé hægt að endursenda með pósti. Þá komi fram í i. lið að neytandi eigi rétt á upplýsingum um kostnað sem hann geti borið ef hann falli frá samningi og í j. lið að neytandi eigi rétt á upplýsingum um þá undantekningar sem gildi um rétt til þess að falla frá samningi sbr. 18. gr. laganna sem og við hvaða aðstæður neytandi missi rétt sinn til þess að falla frá samningi.

Þá bæri skv. g. lið 1. mgr. 5. gr. að veita upplýsingar um samræmt staðlað uppsagnaeyðublað sem væri að finna í viðauka við reglugerð nr. 435/2016, um upplýsingar um nýtingu réttar til að falla frá samningi.

Að lokum benti stofnunin á að ákvæði k. liðar 1. mgr. 5. gr., sbr. 2. mgr. 5. gr., laga nr. 16/2016, kæmu til skoðunar vegna ófullnægjandi upplýsingagjafar um rétt neytenda vegna galla. Vekja bæri athygli neytenda á rétti þeirra skv. lögum nr. 48/2003, um neytendakaup ef vara væri gölluð en skv. 2. mgr. 27. gr. þá hefðu neytendur tvö eða fimm ár frá móttöku söluhlutar til að leggja fram kvörtun. Á vefsíðunni væri einungis vísað til þess að rétturinn sé tvö ár. Þá bæri enn fremur að upplýsa neytendur um úrskurðaraðila sem neytendur geti leitað til vegna ágreinings.

2.

Með tölvubréfi, dags. 14. febrúar 2020, kom fram af hálfu fyrirtækisins að allir þeir liðir sem stofnunin hafi gert athugasemdir við sé skilmerkilega komið til skila á vefsíðunni og í greiðsluferlinu. Benti fyrirtækið á að mögulega hafi úttekt stofnunarinnar verið gerð áður en vefsíðan varð að eiginlegri vefverslun. Vefsíðan hafi þar til í nóvember 2019 einungis sinnt hlutverki búðarglugga en ekki hafi verið hægt að versla í gegnum síðuna fyrr en um miðjan nóvember mánuð. Farið hafi verið eftir öllum reglum greiðslufyrirtækja auk þess sem notast hafi verið við samskonar lausnir og önnur fyrirtæki í sambærilegum rekstri til þess að hafa þessi mál á hreinu. Var þess óskað að stofnunin myndi endurskoða vefsíðuna með framangreint að leiðarljósi.

Í tölvubréfi stofnunarinnar til Spjátrungs, dags. 20. febrúar 2020, tiltók stofnunin að bréf Neytendastofu sem sent var þann 31. janúar 2020, hafi miðast við skoðun á vefsíðunni sem framkvæmd hafi verið þann 18. nóvember. Við nýja skoðun geti stofnunin ekki séð annað en að síðan sé óbreytt. Benti Neytendastofa á að þótt fyrirtækið hafi notast við samskonar lausnir og skilaboð og önnur fyrirtæki þá breyti það ekki kröfum laganna. Þá tiltók stofnunin að ef fyrirtækið þarfnast frekari leiðbeininga þá gæti Neytendastofa aðstoðað ef þess yrði óskað.



3.

Með tölvubréfi stofnunarinnar, dags. 9. mars 2020, var erindi stofnunarinnar, dags. 31. janúar 2020, ítrekað þar sem engin svör höfðu enn borist frá fyrirtækinu vegna athugasemdanna. Þá var gerð grein fyrir því að hægt væri að veita upplýsingar um rétt til að falla frá samningi með rétt útfylltu eyðublaði sem væri að finna í viðauka við reglugerð nr. 435/2016. Að lokum var tiltekið að bærst ekki svar mætti búast við að tekin yrði ákvörðun í málinu á grundvelli fyrirbyggjandi gagna.

Í tölvubréfi félagsins, dags. 9. mars 2020, kom fram að töluverðar breytingar hefðu verið gerðar á vefsíðunni og fyrirtækið myndi skoða málið með hliðsjón af því og hafa samband í kjölfarið.

Með tölvubréfi stofnunarinnar til Spjátrungs, dags. 25. maí 2020, kom fram að svo virtist sem athugasemdir stofnunarinnar ættu enn við.

Í tölvubréfi Spjátrungs sem barst þann 26. maí var óskað eftir frekari og nánari upplýsingum um hvaða atriði það væru sem þörfuðust úrbóta á vefsíðunni.

Í tölvubréfi Neytendastofu, dags. 26. maí 2020, benti stofnunin á að athugasemdirnar litu að því að svo virtist sem ekki kæmi fram með nægilega skýrum hætti hver afhendingartími vöru væri sem send væri til neytanda, t.a.m. tímarammi eins og 4-7 dagar. Þá var ítrekað að upplýsingar skorti varðari rétt til þess að falla frá samningi og vísað til þess að hægt væri að veita upplýsingar um rétt til að falla frá samningi með rétt útfylltu eyðublaði sem væri að finna í viðauka I við reglugerð nr. 435/2016, ásamt hlekk á umrædda reglugerð. Þá var að lokum bent á að vekja þyrfti athygli neytenda á rétti þeirra skv. lögum nr. 48/2003um neytendakaup ef vara væri gölluð en skv. 2. mgr. 27. gr. hefðu neytendur tvö eða fimm ár frá móttöku söluhlutar til að leggja fram kvörtun. Á vefsíðunni væri einungis vísað til þess að rétturinn sé tvö ár. Þá bæri ennfremur að upplýsa neytendur um úrskurðaraðila sem neytendur geti leitað til vegna ágreinings en tiltaka þyrfti upplýsingar um Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa sem hefði heimasíðuna www.kvth.is og aðsetur í Borgartúni 21.

Í tölvubréfi Spjátrungs sem barst samdægurs þann 26. maí 2020 kom fram að fyrirtækið teldi sig nú hafa framkvæmt umræddar breytingar í samræmi við athugasemdir stofnunarinnar.

Í svari stofnunarinnar, dags. 28. maí 2020, kom fram að fram kæmi í skilmálum „*tekið er fram í kaupferlinu hverju má búast við miðað við valda sendingarleið en meðal afhendingartími er 4-7 dagar.*“ Benti stofnunin á að umræddar upplýsingar virtust þó ekki koma fram í kaupferli á þeim tímamarki sem sendingarleið væri valin. Þá benti stofnunin á að tímaramminn 4-7 dagar sem stofnunin hefði notað notað til skýringar í bréfi sínu til fyrirtækisins hefði einungis verið nefnt í



dæmaskyni. Veita yrði því réttar upplýsingar um afhendingartímann þótt einhver tímarammi væri gefinn upp.

Þá standi einnig í skilmálum „*hægt er að leita að upplýsingum um rétt til þess að falla frá samningi með rétt útfyllt eyðublaði sem sé að finna í viðauka 1 í reglugerð nr. 435/2016, sjá hér: <https://www.reglugerd.is/reglugerdir/allar/nr/435-2016>.*“ Benti stofnunin á að framangreint byggðist á misskilningi en fyrirtækið gæti uppfyllt upplýsingaskylduna með því að fylla út eyðublaðið á viðkomandi hlekk og veita upplýsingar skv. því ef sú leið væri valin.

Þá benti stofnunin á að eftirfarandi setning virtist byggja á misskilningi þar sem ekki væri fjallað um riftun í 11. gr. laga um neytendakaup: „*Allar pantanir þar sem grunur er um að brögð séu í tafli og/eða þar sem hugbúnaðargalli hefur áhrif eru afturkallaðar. Kaupandi hefur rétt á að rifta kaupum samkvæmt lögum um neytendakaup, sjá nánar í grein 11.*“

Að lokum ítrekaði stofnunin að vekja þyrfti athygli neytenda á rétti þeirra skv. 2. mgr. 27. gr. laga nr. 48/2003 ef vara væri gölluð.

4.

Neytendastofa sendi bréf til Spjátrungs, dags. 19. júní 2020, þar sem vísað var til fyrra erindis stofnunarinnar og samskipta í kjölfarið. Þá vísaði stofnunin til tölvubréfs, dags. 28. maí 2020, þar sem var að finna frekari athugasemdir stofnunarinnar til félagsins. Tiltók stofnunin að engin svör hefðu borist við erindi stofnunarinnar og að ekki væri að sjá að breytingar hefðu verið gerðar á vefsíðunni.

Neytendastofa ítrekaði fyrri athugasemdir sínar auk þess sem gerðar voru athugasemdir við eftirfarandi orðalag á vefsíðunni:

„Vörur sem skilað er þurfa að vera í góðu ástandi, óskemmdar og ónotaðar. Verðmiðar og merkingar skulu vera á sínum stað. Skór skulu vera ónotaðir og í skókassanum sem þeir komu í. Herrafataverslun áskilur sér rétt til þess að neita að taka við vörum sem standast ekki þessar kröfur.“

Benti Neytendastofa á að skv. 4. mgr. 22. gr. laga nr. 16/2016 beri neytandi ábyrgð fyrir rýrnun á verðgildi vöru sem stafi af meðferð hennar, annarrar en þeirrar sem nauðsynleg er til að staðfesta eiginleika, einkenni og virkni hennar. Þá væri ekki að finna heimild í lögnum til að takmarka rétt neytenda til að falla frá samningi með þessum hætti. Því kæmi til skoðunar, að mati stofnunarinnar, hvort umrædd skilyrði fælu í sér rangar upplýsingar um lögbundin réttindi neytenda sbr. g. lið 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005.



Beindi stofnunin þeim tilmælum til Spjátrungs að koma upplýsingum á vefsíðunni í viðunandi horf en að öðrum kosti mætti búast við að tekin yrði ákvörðun um sektir á grundvelli 29. gr. laga nr. 16/2016.

5.

Í tölvubréfi Spjátrungs, dags. 30. júní 2016, kom fram af hálfu fyrirtækisins að því þætti ruglingslegt hvernig umrætt eyðublað ætti að virka auk þess sem Spjátrungur óskaði svara við því hvort aðrar vefverslanir væru með slíkt eyðublað. Þá tiltók fyrirtækið að það teldi allar upplýsingar koma vel fram á vefsíðu þess. Var óskað eftir frekari skýringum á því hvað ætti að koma fram í skilmálum vefverslunarinnar.

Í svari Neftendastofu, dags. 15. júlí 2020, kom fram að stofnunin gerði eftirstandandi athugasemdir við annarsvegar orðalagið um skilyrði fyrirtækisins fyrir skilarétti neytenda. Setning sú sem væri að finna í skilmálunum um skilyrði væri í ósamræmi við lög nr. 16/2016 þar sem einu undantekningarnar frá skilarétti væru að finna í 18. gr. laganna. Óheimilt sé því að tilgreina að skilaréttur sé háður því að vara sé ónotuð eða að verðmiðar og merkingar skuli vera á sínum stað. Neytandinn beri þó ábyrgð á þeirri verðrýrnun á verðgildi vöru sem stafi af meðferð vörunnar annarrar en þeirrar sem nauðsynleg sé til að staðfesta eiginleika, einkenni og virkni hennar. Þá benti stofnunin á að neytandi skuli ekki undir neinum kringumstæðum vera ábyrgur fyrir rýrnun á verðgildi vöru ef seljandi hafi ekki tilkynnt honum um réttinn til þess að falla frá samningi í samræmi við g. lið 1. mgr. 5. gr. laganna. Skv. umræddum g. lið 1. mgr. 5. gr. þurfi að veita upplýsingar um fyrrgreint samræmt staðlað uppsagnareyðublað.

Skoðun Neftendastofu á vefsíðunni herrafataverslun.is þann 2. nóvember 2020 leiddi í ljós að upplýsingar á vefsíðunni eru óbreyttar.

II.

Niðurstaða

1.

Mál þetta snýr að upplýsingaskyldu Spjátrungs ehf. á vefsíðunni herrafataverslun.is. Í málinu kemur til álita hvort vefsíða Spjátrungs hafi uppfyllt skilyrði laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, og laga nr. 30/2002, um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu. Ríkar kröfur eru gerðar í framangreindum lögum til upplýsingagjafar fyrirtækja til neytenda. Er þannig fjallað um upplýsingar um helstu einkenni vöru og þjónustu sem þurfa að koma fram og séu þær rangar getur það verið til þess fallið að vera villandi. Skortur á slíkum upplýsingum getur einnig falið í sér villandi viðskiptahætti.



Við meðferð málsins voru gerðar fullnægjandi úrbætur á upplýsingum um afhendingartíma vöru. Þá gerði Neytendastofa athugasemd við ófullnægjandi upplýsingagjöf um rétt neytanda til að falla frá samningi og skilyrði fyrir þeim rétti auk þess sem að skortur væri á upplýsingum um samræmt staðlað uppsagnareyðublað. Að lokum gerði stofnunin athugasemd vegna ófullnægjandi upplýsingagjafar um rétt neytenda vegna galla og kæruleiðar.

2.

Í lögum nr. 57/2005 er fjallað um það hvaða viðskiptahætti skuli viðurkenna og hverja ekki. 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, skv. ákvæðinu, nánar tilgreint í III. – V. kafla laganna.

Í 1. mgr. 8. gr. er kveðið á um að viðskiptahættir séu óréttmætir ef þeir brjóta í bága við góða viðskiptahætti gagnvart neytendum og raska verulega eða eru líklegir til að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda.

Í 9. gr. er um það fjallað að viðskiptahættir teljist villandi ef þeir eru 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 málsgreinarinnar eru tilgreindar þær röngu upplýsingar sem átt er við. Í bréfum Neytendastofu var vísað til eftirfarandi stafliða í 1. mgr. 9. gr. laganna:

„g. lögbundin réttindi neytanda”

Lög nr. 16/2016 gilda um samninga um sölu á vöru og þjónustu til neytenda þegar seljandi hefur atvinnu af því að selja vörur eða veita þjónustu. Í lögnum er annars vegar fjallað um réttindi neytenda sem og upplýsingaskyldu vegna samninga utan fastrar starfsstöðvar og fjarsölusamninga en hins vegar er fjallað um upplýsingagjöf til neytenda vegna annarra samninga en samninga utan fastrar starfsstöðvar og fjarsölusamninga.

Samkvæmt 1. mgr. 5. gr. á neytandi rétt á upplýsingum innan hæfilegs frests áður en samningur utan fastrar starfsstöðvar eða fjarsölusamningur er gerður um þau atriði sem tiltekin eru í stafliðum a-s. Í bréfi Neytendastofu var vísað til eftirfarandi stafliða:

„[...]

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,



*i. kostnað sem neytandi getur borið ef fallið er frá samningi,
j. að neytandi hafi ekki rétt til að falla frá samningi ef sá réttur er ekki fyrir hendi skv. 18. gr., eða við hvaða aðstæður neytandi missir rétt sinn til að falla frá samningi, eftir því sem við á.“*

Í 2. mgr. 5. gr. laganna segir að upplýsingar sem getið er um í 1. mgr. skulu vera skýrar og greinargóðar og vera aðgengilegar neytanda.

3.

Mál þetta varðar upplýsingagjöf Spjátrungs á vefsíðunni herrafataverslun.is. Verður nú fjallað um þær athugasemdir Neytendastofu sem eftir standa.

Neytendastofa gerði athugasemdir við upplýsingagjöf um rétt neytanda til þess að falla frá samningi vegna skilyrða sem neytendum eru sett. Eins og fram kom í svörum Neytendastofu þá samræmist skilyrði um að vara sé í upprunalegu ástandi ekki ákvæðum laga nr. 16/2016 þótt neytandi sé vissulega ábyrgur fyrir verðryrnun á vöru sem stafar af annarri meðferð hennar en þeirri sem nauðsynlegt er til að staðfesta eiginleika, einkenni og virkni hennar sbr. 4. mgr. 22. gr. laga nr. 16/2016. Þá er enn fremur að finna upptalningu á undantekningum frá rétti til að falla frá samningi í 18. gr. laganna og þar sem slík skilyrði Spjátrungs um takmörkun frá réttinum til þess að falla frá samningi eru ekki tilgreind í ákvæðinu eiga takmörkin ekki rétt á sér. Þá var ekki að finna upplýsingar um staðlað uppsagnareyðublað á vefsíðunni. Telur stofnunin framangreint brjóta gegn g., i. og j. lið 1. mgr. 5. gr., sbr. 2. mgr. 5. gr., og 17. gr. laga nr. 16/2016 auk g. liðar 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. og 1. mgr. 8. gr., laga nr. 57/2005.

Með vísan til 3. mgr. 27. gr. laga nr. 16/2016 og 2. mgr. 21. gr. c. laga nr. 57/2005 beinir Neytendastofa þeim fyrirmælum til Spjátrungs að koma upplýsingum um rétt neytanda til þess að falla frá samningi á vefsíðu sinni, herrafataverslun.is, í rétt horf innan tveggja vikna frá dagsetningu ákvörðunar þessarar. Verði það ekki gert skal Spjátrungur greiða dagsektir í samræmi við 3. mgr. 29. gr. laga nr. 16/2016 og 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:

„Spjátrungur ehf., Laugavegi 59, Reykjavík, hefur brotið gegn g., i. og j. lið 1. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016 og g. lið 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. og 1. mgr. 8. gr., laga nr. 57/2005, með ófullnægjandi upplýsingum um rétt neytanda til þess að falla frá samningi með skýrum, greinargóðum og aðgengilegum hætti, sbr. 2. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga.

Með vísan til 3. mgr. 27. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, og 2. mgr. 21. gr. c. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, beinir Neytendastofa þeim fyrirmælum til Spjátrungs ehf. að koma upplýsingum um rétt neytanda til þess að falla frá samningi í rétt horf.

Spjátrungur ehf. skal innan tveggja vikna frá dagsetningu þessarar ákvörðunar gera viðeigandi úrbætur á vefsíðunni herrafataverslun.is. 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, 2. nóvember 2020

Þórunn Anna Árnadóttir
forstjóri

Matthildur Sveinsdóttir