



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 5/2025

## **Auglýsingar ZOZ á nikótínvörum, rafrettum og áfyllingum**

### **I.**

#### **Málsmeðferð**

##### **1.**

Í kjölfar úttektar Neytendastofu á auglýsingum verslana með nikótínvörur og rafrettur, bæði utan á verslun og á öðrum miðlum, sendi stofnunin bréf, dags. 2. október 2024, til Zolo og dætra ehf., rekstraraðila verslunarinnar ZOZ að Hafnargötu 23, Keflavík, og vefsíðunnar zoz.is. Greindi stofnunin frá athugasemdum sem hún gerði við markaðsefni félagsins.

Gerði stofnunin grein fyrir ákvæði 1. mgr. 11. gr. laga nr. 87/2018, um nikótínvörur, rafrettur og áfyllingar fyrir rafrettur, ásamt ákvæðum laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Tók stofnunin m.a. fram að fyrirtækjum sé óheimilt að sýna neyslu eða hvers konar meðferð á nikótínvörum, rafrettum og áfyllingum í auglýsingum sínum. Þá sé söluaðilum jafnframt óheimilt að auglýsa vörumerki framleiðanda slíkra vara, ásamt auglýsingum ákveðinna vara, í því skyni að auka sölu á þeim. Seljendum sé þ.a.l. óheimilt að birta auglýsingar á einstaka vörumerkjum og ákveðnum vörum á samfélagsmiðlum sínum, óháð birtingarmynd viðkomandi auglýsingar, séu þær birtar til að auka sölu slíkra vara. Þótti stofnuninni rétt að benda félaginu á að feli auglýsingar í sér vöru án nikótíns hjá verslunum sem selji að langstærstum hluta nikótínvörur, rafrettur og áfyllingar, leggi stofnunin mat á það hversu augljóst það sé m.a. út frá uppsetningu viðkomandi auglýsingar, almennt vöruúrval félagsins og hvort umbúðir séu sambærilegar vörum með nikótíni.

Utan á verslun félagsins á Hafnargötu 23 mætti finna beinar tilvísanir til nikótínvara og rafretta, en heiti verslunarinnar væri umkringgt orðunum „VAPE SHOP“, og „VAPE - SNUS“, auk þess sem sjá mætti auglýsingaskilti með mynd af rafrettum og orðunum „VAPE SHOP“. Taldi stofnunin að 1. mgr. 11. gr. laga nr. 87/2018 kæmi til athugunar við mat á því hvort um auglýsingu á nikótínvörum væri að ræða.



Þá benti stofnunin á að á samfélagsmiðlum félagsins, með áherslu á Facebook, megi finna myndir sem sýni nikótínvörur, rafrettur og áfyllingar með beinum hætti. Stofnunin telji það koma til skoðunar hvort færslurnar feli í sér brot gegn 1. mgr. 11. gr. laga nr. 87/2018.

Vísaði stofnunin einnig til þess að til greina kæmi að meta hvort lýsingar á ýmsum vörum á vefsíðu félagsins, zoz.is, hafi gengið lengra en hlutlaus lýsing á einkennum og bragði varanna með notkun jákvætt hlaðinna lýsingarorða, oft í formi langra lýsinga á bragðupplifun neytandans. Taldi stofnunin að 1. mgr. 11. gr. laganna kæmi jafnframt til skoðunar við mat á því hvort lýsingarnar kynnu að fela í sér brot.

Þá benti stofnunin á 3. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005 þar sem kveðið væri á um að auglýsingar sem höfða eigi til íslenskra neytenda skuli vera á íslensku auk þess sem að fram kom að stofnunin teldi ákvæði 1. mgr. 13. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005 koma til álita í málinu.

Þá vísaði stofnunin til 4. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga sem kveður á um að þegar gerður sé samningur utan fastrar starfsstöðvar eða fjarsölu sem lögin taki til og sé honum beint að íslenskum neytendum eða markaðssókn seljanda fari að öðru leyti fram á Íslandi og á íslensku beri að veita neytendum upplýsingar samkvæmt ákvæðum laganna á íslensku.

Óskaði stofnunin eftir skýringum eða athugasemdum félagsins við erindið.

## 2.

Í tölvubréfi félagsins, dags. 22. október 2024, kom fram af hálfu Zolo og dætra, að verslunin væri tvískipt en annars vegar væri um gjafaverslun með fjölbreyttu úrvali að ræða en hins vegar væri lítil verslun staðsett innan gjafaverslunarinnar, ZOZ, sem seldi rafrettur, fylgihluti og tengdar vörur. Samvinna hefði verið viðhöfð við Húsnæðis- og mannvirkjastofnun varðandi ásýnd ZOZ hluta verslunarinnar svo lögbundnar kröfur um ásýnd væru uppfylltar sem og öllum ábendingum þeirrar stofnunar fylgt í hvívetna, s.s. að tryggja að tilteknar vörur séu ekki sýnilegar, hvorki að utan né inni í versluninni sjálfri. Beðist sé velvirðingar á að auglýsingar fyrirtækisins og/eða kynning á vörum undir nafni ZOZ hafi hvorki verið eins og best verði á kosið né nákvæmlega í samræmi við gildandi regluverk sem um málaflokkinn gildi. Strax í kjölfar bréfs stofnunarinnar hafi verið gripið til ráðstafana í samræmi við efni þess til tafarlausra ráðstafana enda taki félagið ábendingar Neytendastofa alvarlega. Þannig sé búið að taka niður skilti er varða rafrettur á húsnæði og frístandandi skilti verið fjarlæggt auk þess sem búið sé að loka Facebook síðu ZOZ og öðrum samfélagsmiðlum sem verði óaðgengilegir þar til fyrir liggi með nákvæmum hætti hvar mörkin liggi varðandi sýnileika umræddara vara í netheiminum. Unnið sé að því að kynna sér úrskurði Neytendastofu í sambærilegum málum auk þess sem kallað sé eftir leiðbeinandi tilmælum um hvernig skuli staðið að kynningu á vörum sem þessum, þ.e. ef slík kynning sé yfirhöfuð heimiluð með einhverjum hætti.

Þá sé unnið að því að laga orðalag og ásýnd vefverslunarinnar og að tryggja að þar sé ekki að finna gildishlaðnar lýsingar eða fullyrðingar um eiginleika og/eða gæði á vörum sem sé hægt



að kaupa á vefnum heldur aðeins beinharða lýsingu á vörinni sem slíkri. Með því sé leitast við að einvörðungu staðreyndir séu framsettar, sem raunar komi einnig fram á pakkingum þeirra, um vörur til sölu en ekki með neinum hætti lýsingar sem hægt sé að túlka sem skoðun eða fullyrðingu um vöru. Þannig muni eingöngu koma fram upplýsingar um verð, bragðtegund, sogfjölda, tegund og framleiðanda þegar um einnota rafrettur sé að ræða.

Félagið muni leitast við að eiga í nánú samstarfi við Neytendastofu þegar komi að markaðssetningu þeirra vöruflokka sem séu til sölu hjá félaginu í framtíðinni.

### 3.

Í tölvubréfi Neytendastofu til Zolo og dætra, dags. 28. október 2024, með tilvísun til svarbréfs félagsins, óskaði stofnunin eftir að fá myndir til staðfestingar á þeim framkvæmdaraðgerðum sem vísað væri til í bréfinu, s.s. vegna merkinga utan á verslun. Þá var tiltekið að stofnunin fengi ekki séð að neinar breytingar hefðu átt sér stað á samfélagsmiðlum félagsins en bæði Facebook og Instagram síður félagsins væru aðgengilegar.

### 4.

Með tölvubréfi, dags. 30. október 2024 bárust myndir utan af verslun félagsins eftir þær aðgerðir sem tilteknað höfðu verið. Auk þess var óskað eftir símtali varðandi Facebook síðu félagsins sem stofnunin varð við. Í tölvubréfi félagsins, dags. 31. október 2024, sem sent var í kjölfar símtals félagsins, var ítrekað að merkingar í glugga ásamt frístandandi skilti á gangstétta hafi verið fjarlægð. Varðandi vefverslunina þá sé unnið að því að fara í gegnum hana og ganga úr skugga um að ekki sé að finna gildishlaðnar lýsingar. Um gríðarlegt vörumagn til sölu væri að ræða og því tímafrekt að fara í gegnum það. Þá var tiltekið að skilningur félagsins á fyrri stigum málsins væri sá að á samfélagsmiðlum væri heimilt að nefna vörur, mynd, bragð og tegund/framleiðanda svo lengi sem ekki væri um gildishlaðinn texta að ræða. Í ljósi þess skilnings hafi Facebook síðan verið aðlöguð. Eftir símtal við stofnunina þann 31. október hafi félaginu orðið það ljóst að sá skilningur hafi verið rangur og eigi eingöngu við vefverslunina sem slíka. Því sé óskað eftir skýringum um hvernig verlanir sem selji slíkar vörur skuli háttá framgöngu sinni á samfélagsmiðlum.

### 5.

Í tölvubréfi Neytendastofu, dags. 15. nóvember 2024, staðfesti stofnunin móttöku á myndum félagsins um að búið væri að fjarlægja merkingar og skilti utan á verslun. Þá var óskað eftir frekari upplýsingum um mögulega tímalínu á því hvenær áætlað væri að ljúka vinnu vegna vefverslunar. Að því er varðandi samfélagsmiðla þá var það áréttað að auglýsingabann 1. mgr. 11. gr. laganna tæki jafnt til auglýsinga á samfélagsmiðlum sem og allsstaðar annarsstaðar og fjallað hefði verið um það í fjölmörgum ákvörðunum Neytendastofa sem allar væru aðgengilegar á vef stofnunarinnar.

Ekkert svar barst stofnuninni.



## 6.

Þann 3. desember 2024 sendi stofnunin tölvubréf til félagsins þar sem fram kom að ekkert svar hefði enn borist Neytendastofu. Ítrekuð var beiðni stofnunarinnar um upplýsingar varðandi stöðuna á vefversluninni og þær breytingar sem þar átti að framkvæma og hvort þeirri vinnu væri nú að ljúka. Veittur var svarfrestur til tveggja vikna en á það bent að ef ekkert svar bærisk yrði litið svo á að félagið hefði engar athugasemdir fram að færa og málið tekið til ákvörðunar á grundvelli fyrirbyggjandi gagna.

Með tölvubréfi félagsins, dags. 18. desember 2024, kom fram af hálfu félagsins að láðst hefði að svara erindinu og þess óskað að veittur yrði frestur. Með tölvubréfi sendu samdægurs veitti stofnunin félaginu lokafrest til og með 20. desember og upplýsti á sama tíma um að ef ekkert svar bærisk yrði tekin ákvörðun á grundvelli fyrirbyggjandi gagna.

Ekkert svar barst Neytendastofu.

## II.

### Niðurstaða

#### 1.

Mál þetta lýtur að mögulegum auglýsingum á nikótínvörum, rafretum og áfyllingum hjá versluninni ZOZ í eigu Zolo og dætra ehf. Er nánar tiltekið um að ræða auglýsingar á samfélagsmiðlum félagsins, vefsíðunni zoz.is og merkinga utan á versluninni á Hafnargötu. Taldi stofnunin að ákvæði 1. mgr. 11. gr. laga nr. 87/2018, um nikótínvörur, rafretur og áfyllingar fyrir rafretur, kæmi til skoðunar við mat á því hvort að háttsemi félagsins hafi falið í sér brot gegn auglýsingabanni á slíkum vörum, ásamt 1. mgr. 13. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Þá gerði stofnunin athugasemdir við að upplýsingagjöf á vefsíðu félagsins væri ekki á íslensku.

Við meðferð málsins gerðu Zolo og dætur breytingar á markaðssetningu sinni en félagið fjarlægði merkingarnar „Vape shop“ og „Vape – Snus“ utan á versluninni auk þess að fjarlægja auglýsingaskilti á gangstétt þar sem var að finna myndir af rafretum og orðunum „Vape Shop“. Þá kom fram undir rekstri málsins að félagið hefði gripið til tafarlausra ráðstafana og lokað Facebook síðu ZOZ og öðrum samfélagsmiðlum þar til ljóst væri hvar mörkin lögju varðandi sýnileika slíkra vara auk þess sem orðalag og ásýnd vefverslunarinnar yrði lagað sem og gildishlaðnar lýsingar fjarlægðar. Á síðari stigum málsins kom í ljós að svo virtist sem engar breytingar hefðu átt sér stað, hvorki á samfélagsmiðlum né á vefsíðunni og engar frekari upplýsingar voru veittar stofnuninni varðandi þá vinnu sem vísað var til þrátt fyrir ítrekanir þar um.



## 2.

Í lögum nr. 87/2018 er að finna ákvæði sem fjalla um heimildir fyrirtækja til að auglýsa nikótínvörur, rafrettur og áfyllingar fyrir rafrettur. Í 1. mgr. 11. gr. laganna er sérstaklega fjallað um bann við hvers konar auglýsingum á nikótínvörum. Er ákvæðið svohljóðandi:

*„Hvers konar auglýsingar á nikótínvörum, rafrettum eða áfyllingum fyrir þær eru bannaðar. Þá er bannað að sýna neyslu eða hvers konar meðferð nikótínvara, rafrettna eða áfyllinga í auglýsingum. Neytendastofa fer með eftirlit með banni við auglýsingum á nikótínvörum, rafrettum og áfyllingum fyrir þær. Um málsmeðferð Neytendastofu, úrræði og viðurlög vegna brota gegn grein þessari og um kærurétt til áfrýjunarnefndar neytendamála fer samkvæmt ákvæðum laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.“*

Eins og orðalag ákvæðisins gefur til kynna er fyrirtækjum gert óheimilt að birta hvers kyns auglýsingar á nikótínvörum. Þá er jafnframt að finna bann við að sýna neyslu eða hvers konar meðferð nikótínvara í auglýsingum.

Í 1. tölul. 3. gr. laganna er að finna skilgreiningu á hugtakinu „*auglýsing*“ í skilningi laganna. Er skilgreiningin svohljóðandi:

*„Þegar vöru eða vörumerki er komið á framfæri við almenning í því skyni að auka sölu vörunnar, m.a. með vörukynningum á hvaða formi sem er, útstillingum í verslunum eða annars staðar, umfjöllun í fjölmiðlum, vefmiðlum eða samfélagsmiðlum eða dreifingu vörusýna til neytenda.“*

Skilgreining hugtaksins er rúm og nær þ.a.l. yfir flestar þær auglýsingar sem birtast á hinum ýmsu miðlum.

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 3. mgr. 6. gr. er kveðið á um að auglýsingar sem höfða eigi til íslenskra neytenda skuli vera á íslensku.

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



*„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 samkvæmt umfjöllun um ákvæðið í greinargerð með frumvarpi til laganna er það háð mati Neytendastofu eða dómstóla hverju sinni 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. Í 4. mgr. 5. gr. er mælt fyrir um að þegar gerður er samningur utan fastrar starfsstöðvar eða fjarsölu sem lögin taka til og honum er beint að íslenskum neytendum eða markaðssókn seljanda fer að öðru leyti fram á Íslandi og á íslensku beri að veita neytanda upplýsingar samkvæmt ákvæðum laganna á íslensku.

### 3.

Í fyrsta lagi kemur til álita hvort merkingar framan á verslun ZOZ og frístandandi auglýsingaskilti á Hafnargötu hafi falið í sér brot gegn auglýsingabanni 1. mgr. 11. gr. laga nr. 87/2018. Er það mat stofnunarinnar að auglýsingabannið nái til kynninga sem eru utan á verslunum sem selja nikótínvörur, rafrettur og áfyllingar, enda er skilgreining laganna á hugtakinu „auglýsing“ rúm, sbr. 1. tölul. 3. gr. laganna. Eins og áður hefur komið fram mátti finna hugtökin „VAPE SHOP“ og „Snus“ á ensku framan á versluninni sem og á frístandandi auglýsingaskilti auk mynda af rafrettum. Er ljóst að um er að ræða beina tilvísun til nikótínvara, rafretta og áfyllinga. Framangreindar merkingar og auglýsingaskilti eru því ekki í samræmi við ákvæði 1. mgr. 11. gr. laganna og brjóta gegn lögnum. Undir rekstri málsins fjarlægði fyrirtækið hins vegar allar merkingar framan á verslun með hugtökunum „Vape Shop“ og „Snus“ sem og auglýsingaskiltið.

Hvað varðar færslur félagsins á samfélagsmiðlum er um að ræða myndbirtingar sem sýna með beinum hætti nikótínvörur, rafrettur og áfyllingar, eða þar sem þær eru sýndar óbeint, t.a.m. í bakgrunni auglýsingarinnar. Færslurnar eru birtar í mismunandi tilgangi, ýmist til að auglýsa opnunartíma eða til að kynna sjálfa vöruna. Þykir Neytendastofu engum vafa undirorpið að myndbirtingar með þessum hætti séu til þess að auka sölu á téðum vörum, enda vandséð að sérverslun með nikótínvörur og rafrettur birti myndir af vöruúrvali sínu í öðrum tilgangi en að kynna vörunar fyrir neytendum til að auka sölu þeirra. Samkvæmt skilgreiningu 1. tölul. 3. gr. laga nr. 87/2018 er því um auglýsingu að ræða í skilningi laganna. Bendir stofnunin jafnframt á að ekki skiptir máli hvort nikótínvörur, rafrettur eða áfyllingar fyrir rafrettur séu í forgrunni auglýsingar eða sjáist í bakgrunni hennar. Allar auglýsingar á slíkum vörum eru bannaðar á grundvelli 1. mgr. 11. gr. laganna. Með hliðsjón af framangreindu telur stofnunin





að umræddar myndbirtingar á samfélagsmiðlum félagsins hafi falið í sér auglýsingar á nikótínvörum, rafrettum og áfyllingum sem brjóta gegn 1. mgr. 11. gr. laga nr. 87/2018.

Þá er einnig að finna myndir á samfélagsmiðlum þar sem er að finna nafn verslunarinnar samhliða hugtakinu „Vape Shop“. Neytendastofa bendir á að nafn fyrirtækis, hvort sem slíkt er tilkomið út frá venju eða skráningu hjá þar til bæru yfirvaldi kemur ekki í veg fyrir að Neytendastofa geti talið birtingu þess í markaðsefni brjóta gegn ákvæðum þeirra laga sem stofnunin hefur eftirlit með. Hugtakið „Vape Shop“ felur beinlínis í sér tilvísun til vöruúrvals félagsins þar sem stór hluti af vöruúrvali eru rafrettur og er það mat stofnunarinnar að með birtingu hugtaksins samhliða nafni verslunarinnar á umræddum myndum sé félagið að auglýsa rafrettur með beinum hætti til að auka sölu þeirra, þvert á bannákvæði 1. mgr. 11. gr. laga nr. 87/2018. Þá má á það benda að ákvæði 1. mgr. 11. gr. næði tæplega markmiði sínu ef fyrirtæki gætu kynnt viðkomandi vörur sem hluta af heiti fyrirtækis eða samhliða því. Hefur félagið með því að birta framangreint hugtak samhliða nafni verslunarinnar því brotið gegn auglýsingabanni 1. mgr. 11. gr. laga nr. 87/2018.

Varðandi lýsingar á vörum félagsins á vefsíðunni zoz.is verður að mati stofnunarinnar almennt að setja takmörk fyrir því hvað fyrirtæki geta birt í lýsingum við þær vörur sem bannað er að auglýsa á grundvelli laga nr. 87/2018. Kemur ákvæði 1. mgr. 11. gr. ekki í veg fyrir að fyrirtæki birti hlutlausar upplýsingar um nikótínvörur, rafrettur og áfyllingar á vefverslun sinni sem skylt er að veita á grundvelli annarra laga. Þannig er t.a.m. skylda á seljendum að birta upplýsingar um helstu eiginleika vöru eða þjónustu, sbr. t.d. a. liður 1. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga. Sé hins vegar gengið lengra við gerð slíkra lýsinga með gildishlöðnum lýsingarorðum um vöruna eða eiginleika hennar kunna þær að fela í sér auglýsingu í skilningi 1. mgr. 11. gr. laga nr. 87/2018. Dæmi um lýsingar sem ZOZ birtir um vörur sínar á vefsíðunni eru eftirfarandi: *„Ace X Cool Mint offers the winning taste explosion of cool mint and powerful peppermint, but we have dipped our pouches in rocket fuel to give you the strongest sensation so far! With its enhanced release profile and a higher nicotine strength of 20mg / g, the Ace X accelerates like a slingshot around the sun and sends you forward immediately“*, *„cola ice pop that evolved into your all-day summer Vape. On a hot summers day, Cola Ice is a classic for soothing and cooling down your brain. What a perfect companion for a day basking in the scorching sun“*, *„A juicy mix of Passion Fruits and Mangoes giving you the taste of the island lifestyle. What a perfect companion for a day basking in the warm tropical sun“*, *„Combining mangosteen, which has a flavour reminiscent of creamy peach, and adding notes of sweet guava with layers of ice at exhale“*, *„Rich, dark cherries with sweet raspberries and blends them over ice for a cooling exhale,“Perfect marriage of flavours with a tangy twist. Apple and watermelon have been layered over ice and blended together with a tantalising sour exhale“*, *„Zesty fizzy lemon base, blended with handfuls of ice and topped with sweet, citrusy grapefruit flavour“*, *„Layered raspberries over a bubblegum base and adding a cool slush style exhale. Simple yet extremely refreshing and enjoyable“*, *„Slushie has taken the classic strawberry slush to a whole new level. Intricately*



*layering ingredients to create an irresistible, strawberry ice kick upon inhale whilst the kiwi explodes exotic vibes on the tongue upon exhale“.*

Þá er að finna fjölda annarra sambærilegra lýsinga á vörum á vefsíðu félagsins þar sem notuð eru lýsingarorð á borð við „svalandi“, „frískandi“, „ferskir“ o.s.frv. Með hliðsjón af framangreindu er ljóst að upplýsingum um einkenni og bragð er ofaukið með lýsingum sem innihalda eins jákvætt hlaðin lýsingarorð og hér um ræðir, til viðbótar við hlutlausar upplýsingar um heiti bragðs eða eiginleika vörunnar, og þær til þess fallnar og settar fram með það að markmiði að auka sölu vörunnar og gera hana meira aðlaðandi fyrir neytendur. Ganga framangreindar lýsingar lengra en hlutlaus og einföld kynning á eiginleikum vöru og/eða vörumerkis og því einungis til þess fallnar að ýta undir að neytendur versli umrædda vöru. Á þeim grundvelli telur stofnunin að á vefsíðu félagsins, zoz.is, sé ítrekað brotið gegn bannákvæði 1. mgr. 11. gr. laga nr. 87/2018 í lýsingum fyrir nikótínvörur, rafrettur og áfyllingar.

Með hliðsjón af framsetningu allra framangreindra auglýsinga telur stofnunin jafnframt að félagið sé með birtingu þeirra að viðhafa viðskiptahætti sem eru óhæfilegir gagnvart neytendum, enda um að ræða auglýsingar á vörum sem eru ávanabindandi, hafa áhrif á heilsu notenda og er þar að auki bannað að auglýsa lögum samkvæmt. Hefur félagið því með áðurgreindum viðskiptaháttum jafnframt brotið gegn 1. mgr. 13. gr. laga nr. 57/2005.

#### 4.

Neytendastofa taldi jafnframt koma til álita hvort upplýsingar á vefsíðunni sem eingöngu eru birtar á erlendu tungumáli færu í bága við ákvæði 4. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016. Þegar vefsíða félagsins er skoðuð má sjá að meginþorri vörulýsinga er eingöngu að finna á erlendu tungumáli þrátt fyrir að gerð sé krafa um að veita neytendum upplýsingar á íslensku þegar gerður er samningur utan fastrar starfsstöðvar eða fjarsölu og honum beint að íslenskum neytendum eða markaðssókn seljanda fer að öðru leyti fram á Íslandi og á íslensku. Á vefsíðu Zolo og dætra er valmynd síðunnar á íslensku, verð er birt í íslenskum krónum, símanúmer seljanda er gefið upp án landkóða og tiltekið sérstaklega að verslunin sendi hvert á land sem er auk þess sem neytendum er boðið upp á greiðslumöguleika með notkun séríslenskra greiðslumiðla, s.s. Pei eða Netgíró. Telur Neytendastofa því engum vafa undirorpið að vefverslun Zolo og dætra sé beint að íslenskum neytendum og að markaðssókn þess fari fram á Íslandi. Neytendastofa telur því að Zolo og dætur hafa með framangreindri háttsemi brotið gegn 4. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016.

Með vísan til 2. mgr. 21. gr. c. laga nr. 57/2005 og 3. mgr. 27. gr. laga nr. 16/2016 beinir Neytendastofa þeim fyrirmælum til Zolo og dætra að birta vörulýsingar á íslensku á vefsíðunni [www.zoz.is](http://www.zoz.is).





## 5.

Með vísan til alls ofangreinds og 2. mgr. 21. gr. c. laga nr. 57/2005, sbr. 3. másl. 1. mgr. 11. gr. laga nr. 87/2018 auk 3. mgr. 27. gr. laga nr. 16/2016, bannar Neytendastofa Zolo og dætrum ehf. að viðhafa framangreinda viðskiptahætti. Bannið tekur gildi við birtingu ákvörðunarinnar. Félaginu er veittur frestur í fjórar vikur frá dagsetningu ákvörðunarinnar til að fjarlægja markaðsefni sem ákvörðun þessi lýtur að.

Samkvæmt a. lið 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005 getur Neytendastofa lagt stjórnvaldssektir á fyrirtæki sem brjóta gegn ákvæðum laganna, og reglum settum samkvæmt þeim um bann við óréttmætum viðskiptaháttum, sbr. II.-VIII. kafla laganna. Með vísan til alls þess sem fram hefur komið og eðli þeirra auglýsinga sem um ræðir telur Neytendastofa rétt að leggja á sekt í samræmi við heimildir laganna.

Með vísan til framangreindra sjónarmiða telur Neytendastofa brot Zolo og dætra ehf. alvarlegt auk þess að stríða gegn góðum viðskiptaháttum sem varða ávanabindandi vörur og kunna að hafa áhrif á heilsu notenda. Að teknu tilliti til þessa, umfangs brotsins og jafnræðis- og meðalhófsreglu stjórnsýslulaga telur Neytendastofa hæfilegt að leggja á Zolo og dætur ehf. stjórnvaldssekt að fjárhæð kr. 300.000,- (þrjú hundruð þúsund krónur).

## III.

### Ákvörðunarorð:

**„Zolo og dætur ehf., Faxabraut 55, 230 Reykjanesbæ, hefur með því að auglýsa nikótínvörur, rafrettur og áfyllingar fyrir rafrettur á samfélagsmiðlum sínum brotið gegn ákvæði 1. mgr. 11. gr. laga nr. 87/2018, um nikótínvörur, rafrettur og áfyllingar fyrir rafrettur, og 1. mgr. 13. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.**

**Zolo og dætur ehf. hefur með því að birta auglýsingar á rafrettum utan á verslun sinni að Hafnargötu brotið gegn ákvæði 1. mgr. 11. gr. laga nr. 87/2018, um nikótínvörur, rafrettur og áfyllingar fyrir rafrettur, og 1. mgr. 13. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.**

**Zolo og dætur ehf. hefur með því að birta gildishlaðnar lýsingar með nikótínvörum, rafrettum og áfyllingum á vefsíðunni zoz.is brotið gegn ákvæði 1. mgr. 11. gr. laga nr. 87/2018, um nikótínvörur, rafrettur og áfyllingar fyrir rafrettur og 1. mgr. 13. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.**

**Zolo og dætur ehf. hefur brotið gegn ákvæðum 4. mgr. 5. gr., laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, með því að veita ekki upplýsingar um helstu eiginleika vöru á íslensku á vefsíðu sinni zolo.is.**



Með vísan til 2. mgr. 21. gr. c. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, sbr. 3. másl. 1. mgr. 11. gr. laga nr. 87/2018, um nikótínvörur, rafrettur og áfyllingar fyrir rafrettur, og 3. mgr. 27. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, bannar Neytendastofa Zolo og dætrum ehf. að viðhafa framangreinda viðskiptahætti. Bannið tekur gildi frá dagsetningu ákvörðunar þessarar og skal félagið innan fjögurra vikna fjarlægja markaðsefni sem ákvörðun þessi lýtur að.

Með vísan til 2. mgr. 21. gr. c. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, sbr. 3. mgr. 27. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, beinir Neytendastofa þeim fyrirmælum til Zolo og dætra ehf. að birta vörulýsingar á íslensku á vefsíðunni zolo.is.

Með heimild í a. lið 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, er Zolo og dætrum ehf. gert að greiða stjórnvaldssekt að fjárhæð 300.000 kr. (þrjú hundruð þúsund krónur) vegna brotsins. Sektina skal greiða í ríkissjóð innan þriggja mánaða frá dagsetningu ákvörðunarinnar.“

Neytendastofa, 24. febrúar 2025

Þórunn Anna Árnadóttir  
forstjóri

Matthildur Sveinsdóttir