



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 14/2017

## Upplýsingar um þjónustuveitanda á Facebook síðu Hundavina

### I.

#### Málsmeðferð

##### 1.

Með bréfi Neytendastofu til Hundavina ehf., dags. 7. febrúar 2017, greindi stofnunin fyrirtækinu frá því að borist hafi ábending vegna Facebook síðu Hundavina. Snéri ábendingin að því að á síðunni væri ekki að finna verðskrá. Skoðun Neytendastofu á Facebook síðunni leiddi hið sama í ljós auk þess sem á síðuna virtist skorta fullnægjandi upplýsingar um þjónustuveitanda. Í bréfinu vísaði Neytendastofa til bréfs stofnunarinnar til Hundavina, dags. 11. nóvember 2015, þar sem gerðar voru athugasemdir við að á vefsíðu félagsins skorti verðskrá hundasnyrtistofunnar auk upplýsinga um þjónustuveitanda. Neytendastofa vakti athygli að því að sömu upplýsingakröfur eiga við um Facebook síður sem fyrirtæki halda út eins og vefsíður. Því geri lög nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, og reglur sem hafa verið settar samkvæmt þeim, og lög nr. 30/2002, um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu, kröfur um að fullnægjandi upplýsingar um verð og upplýsingar um þjónustuveitanda komi fram á Facebook síðunni. Í bréfinu beindi Neytendastofa þeim eindregnu fyrirmælum til Hundavina að koma verðmerkingum og upplýsingum um þjónustuaðila á Facebook síðu sinni í viðunandi horf innan tveggja vikna frá dagsetningu bréfsins

##### 2.

Með bréfi Neytendastofu til Hundavina, dags. 13. mars 2017, greindi stofnunin fyrirtækinu frá því að skoðun á Facebook síðu þess hafi verið fylgt eftir með nýrri skoðun sem leiddi í ljós að búið væri að bæta úr skorti á verðupplýsingum en enn skorti viðunandi upplýsingar um þjónustuveitanda. Neytendastofa ítrekaði að samkvæmt 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002 skuli þjónustuveitandi veita greiðan og samfelldan aðgang að tilgreindum upplýsingum. Í bréfinu ítrekaði Neytendastofa þau eindregnu fyrirmæli til Hundavina að koma upplýsingum um þjónustuveitanda á Facebook síðu sinni í viðunandi horf innan tveggja vikna frá dagsetningu bréfsins. Hundavinum var gefinn kostur á að koma að skýringum eða athugasemdum í málinu innan frestsins en að þeim tíma liðnum mætti búast við að tekin yrði ákvörðun í málinu.



Ekkert svar barst og við skoðun Neytendastofu á vefsíðunni þann 11. apríl 2017 var ekki að sjá að gerðar höfðu verið viðeigandi umbætur á síðunni.

## II. Niðurstaða

Í máli þessu hefur Neytendastofa gert athugasemdir við að verðupplýsingar og upplýsingar um þjónustuveitanda skorti á Facebook síðu Hundavina ehf. Verðupplýsingum hefur verið komið í viðunandi horf og koma því ekki til frekari álita en Hundavinir hafa ekki orðið við því að birta áskildar upplýsingar um þjónustuveitanda.

Í bréfum Neytendastofu hefur verið vakin athygli Hundavina á því að 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.“

Í máli þessu liggur fyrir að Hundavinir hafa ekki gert nauðsynlegar umbætur á Facebook síðunni þrátt fyrir ítrekanir Neytendastofu. Engar upplýsingar eru þar veittar um kennitölu, virðisaukaskattsnúmer né þá opinberu skrá sem Hundavinir eru skráðir hjá, sbr. 3., 5. og 6. tölulið 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002.

Samkvæmt 1. mgr. 19. gr. laga nr. 30/2002 gilda ákvæði laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, um úrræði Neytendastofu, stjórnvaldssektir og málsmeðferð. Að ofangreindu virtu telur Neytendastofa að nauðsynlegt sé að beita viðurlögum samkvæmt 23. gr. laga nr. 57/2005 til að tryggja eðlilega viðskiptahætti.

Með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005 beinir Neytendastofa þeim fyrirmælum til Hundavina að koma upplýsingum um þjónustuveitanda á Facebook síðu sinni í viðunandi horf. Verði það ekki gert innan fjórtán daga frá dagsetningu ákvörðunar þessarar þykir Neytendastofu hæfilegt, að teknu tilliti til meðalhöfsreglu stjórnsluréttarins og jafnræðis við sektir í öðrum sambærilegum málum, að leggja á Hundavini dagsektir að fjárhæð 20.000 kr. (tuttuguþúsundkrónur) á dag þar til farið hefur verið að ákvörðun þessari.



### III.

#### Ákvörðunarorð:

**„Hundavinir ehf., Lynghálsi 4, Reykjavík, hefur brotið gegn 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002, um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu, með því að birta ekki fullnægjandi upplýsingar um þjónustuveitanda á Facebook síðu Hundavina.**

**Hundavinir ehf. skal innan fjórtán daga frá dagsetningu þessarar ákvörðunar gera viðeigandi úrbætur á Facebook síðunni. Verði það ekki gert innan tilskilins tíma skal félagið greiða dagsektir að fjárhæð 20.000 kr. (tuttugþúsundkrónur) á dag þar til farið hefur verið að ákvörðun Neytendastofu.“**

Neytendastofa, dags. 4. maí 2017

Tryggvi Axelsson  
Forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir