

ÚRSKURÐUR ÁFRÝJUNARNEFNDAR NEYTENDAMÁLA

MÁL NR. 3/2023

Kæra Santewines SAS hf. á ákvörðun Neytendastofu 20. október 2023 í máli nr. 38/2023.

- Þann 28. júní 2024 er tekið fyrir mál áfrýjunarnefndar neytendamála nr. 1/2023: Kæra Santewines SAS á ákvörðun Neytendastofu frá 20. október 2023 í máli nr. 3/2023. Í málinu úrskurða Halldóra Þorsteinsdóttir, Áslaug Árnadóttir og Gunnar Páll Baldvinsson.
- Með kæru, dags. 16. nóvember 2023, hefur kærandi kært til áfrýjunarnefndar neytendamála þá ákvörðun Neytendastofu að kærandi hafi brotið gegn 10. gr., sbr. g. lið 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. Með ákvörðuninni var þeim fyrirmælum beint til kæranda 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. Þá var í ákvörðuninni komist að þeirri niðurstöðu að kærandi hefði, með því að birta rangar upplýsingar um lögbundinn rétt neytenda til að falla frá samningi, 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 bannaði Neytendastofa kæranda að viðhafa umrædda viðskiptahætti.
- Kæruheimild er í 2. mgr. 4. gr. laga nr. 62/2005 um Neytendastofu, sbr. 4. mgr. 4. gr. laga nr. 57/2005 og 27. gr. laga nr. 16/2016.

MÁLAVEXTIR

- Með bréfi Neytendastofu til kæranda, rekstraraðila vefsíðunnar sante.is, dags. 2. maí 2023, 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. Í bréfinu var vísað til tiltekinna ákvæða laganna og tekið fram að fyrst og fremst kæmi til athugunar hvort upplýsingagjöf til neytenda um réttinn til að falla frá samningi hefði verið í samræmi við g. lið 1. mgr. 5. gr., sbr. 10. gr. laga nr. 16/2016.
- Stofnunin vísaði til 4. gr. skilmála félagsins þar sem fram kom að vegna eðlis þeirrar vöru sem kærandi seldi væri ekki hægt að skila vörum gegn endurgreiðslu nema samkvæmt sérstöku samkomulagi þegar um væri að ræða kaup á miklu magni fyrir veislur og þess háttar. Í bréfi Neytendastofu kom fram að stofnunin sæi ekki að lög um neytendasamninga heimiluðu fyrirtækinu að takmarka réttarstöðu neytenda með þessum hætti. Vísaði Neytendastofa til þess að viðskipti kæranda færu að nær öllu leyti fram með fjarsölu. Við mat á lögmæti viðskiptahátta kæranda yrði litið til þess hvort markaðssetning og upplýsingagjöf hefði verið nægileg, hvort skort hefði á veitingu ákveðinna upplýsinga og hvort upplýsingagjöf hefði verið villandi fyrir neytendur.

6. Í kjölfar samskipta milli kæranda og Neytendastofu um lögsögu stofnunarinnar bárust andmæli frá kæranda, dags. 22. júní 2023. Kærandi vísaði til þess allir nýir notendur þyrftu að samþykkja skilmála kæranda við skráningu. Engum dyldist að ekki væri skilaréttur á vörum kæranda. Skilmálarnir væru aðgengilegir á tveimur öðrum stöðum á vefsíðu kæranda. Viðskiptavinum væri gerð rækilega grein fyrir því með hvaða hætti skilaréttur á vörum félagsins væri takmarkaður.
7. Kærandi vísaði til þess að skilmálar fyrirtækisins væru reistir á d. lið 18. gr. laganna. Samkvæmt ákvæðinu tæki réttur neytenda ekki til afhendingar á vöru sem líklegt væri að rýnaði eða úreltist fljótt. Í athugasemdum í frumvarpi til laganna væri vísað til þess að í leiðbeiningaskjali framkvæmdastjórnarinnar væru tekin dæmi um mat og drykk, auk snyrtivara og eldsneytis sem gætu fallið undir ákvæðið. Væri til dæmis átt við mat og drykk með stuttum líftíma, m.a. vörur sem geyma skyldi í kæli. Meta þyrfti aðstæður hverju sinni.
8. Þá vísaði kærandi til þess að fyrirtækið ræki vefverslun með áfengi. Kærandi seldi einkum bjór, léttvín og sterkt vín en einnig aðra matvöru, s.s. styrjuhrogn. Þær vörur sem kærandi seldi ættu það sammerkt að vera matvara og að vera mjög viðkvæmar fyrir geymsluskilyrðum. Líftími varanna styttist mjög hratt væru þær geymdar við röng skilyrði og gæti eftir atvikum skemmst. Óumdeilt og alþekkt væri að geymsluskilyrði, s.s. ljós og hitastig, hefðu teljandi áhrif á bjór, vín og mat. Ekki væri ráðlegt að flytja vín og bjór frá Evrópu til Íslands yfir heitustu sumarmánuðina í hefðbundnum þurrgámi þótt flutningurinn tæki einungis 10 daga í heild. Væri þá yfirleitt notast við sérstaka kæligáma til þess að tryggja rétt hitastig við flutning. Hið sama ætti við í kuldatíð. Þá væru einnig notaðir gámar með hitastýringu.
9. Kærandi benti á að hitastig hefði afdrifaríkar afleiðingar á líftíma bjórs. Yfirleitt væri bjór með 12 mánaða geymslutíma frá framleiðsludegi. Þá væri þá miðað við fullkomin geymsluskilyrði sem væru m.a. að ljós skini ekki á flöskur og að hitastig geymslu væri ekki hærra en 20°C. Væri bjór geymdur við herra hitastig styttist líftími hans svo um munaði. Væri bjór geymdur í 12 daga við $37 \pm 1^\circ\text{C}$ jafngilti það geymslu í 6 mánuði við $20 \pm 1^\circ\text{C}$. Ekki þyrfti að fjölyrða um hvaða áhrif það gæti haft á bjór væri hann geymdur við hitastig undir frostmarki. Skemmdir gætu orðið á bjór við slíkar aðstæður á nokkrum klukkustundum. Aðstæður af þessu tagi gætu t.a.m. skapast væri bjór geymdur í bíl á heitum sumardegum eða köldum vetrardegum. Þær gætu jafnframt skapast væri bjór geymdur í heitri kompu, upp við miðstöðvarofn, úti á svölum o.s.frv. Vissulega þyrfti hitastig ekki að ná 37°C til þess að þessi neikvæðu áhrif kæmu fram en sýnt væri að geymsluhitastig yfir 20°C hefði teljandi áhrif á eiginleika vörunnar á mjög stuttum tíma og gæti haft afdrifaríkar afleiðingar á 14 dögum.
10. Kærandi vísaði til þess að neytendarannsóknir hefðu staðfest að neytendur kysu bjór í flöskum sem hefðu fengið fullnægjandi geymslu fram yfir bjór sem hefði 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.

11. Kærandi benti á að hitastig við geymslu gæti haft miklar afleiðingar á vín á tiltölulega stuttum tíma. Kærandi seldi léttvín sem væru framleidd með lágmarks eða engum inngrípum, en t.a.m. væru engin íblöndunarefni sett í þau á framleiðslustigi eins og gæti átt við um önnur vín sem væru framleidd í miklu magni. Þetta gerði það að verkum að vínin væru sérlega viðkvæm fyrir geymsluskilyrðum og gætu skemmst eða tapað eiginleikum sínum mjög hratt væru þau geymd í of miklum hita eða kulda. Þessu til viðbótar væri stór hluti vöruúrvals kæranda fágæt og dýr vín og að enn strangari kröfur væru gerðar til geymsluskilyrða slíkra vína. Þau misstu verðgildi væri ekki hægt að staðreyna geymsluskilyrði þeirra í allri áfangakeðjunni.
12. Kærandi vísaði til gagna og benti á að vín sem væri geymt við 24-27°C í nokkrar klukkustundir væri afar líklegt til þess að skemmast. Hitastig í bíl gæti auðveldlega náð því marki þegar lofthiti væri 15°C. Einnig skipti máli að hitastig flökti ekki mikið. Örar og miklar breytingar á hitastigi gætu valdið því að korktappinn þendist út og drægist saman til skiptis sem leiddi til þess að hann hætti að geta gegnt hlutverki sínu. Ekki þyrfti að fjölyrða um hvaða áhrif það gæti haft á vín væri það geymt við hitastig undir frostmarki.
13. Kærandi rakti einnig að áhrif ljóss, sérstaklega sólarljóss, á vín gætu verið umtalsverð og afar neikvæð. Um vín sem yrði fyrir slíkum áhrifum væri sagt að þau væru „light-struck“. Í rannsókn um áhrif af þessu tagi hefði verið komist að þeirri niðurstöðu að bein ljósáhrif frá venjulegum LED ljósum á vín í flösku leiddu til þess að efnasamsetning vínsins færi að breytast verulega til hins verra eftir sex klukkustundir og eftir 240 klukkustundir eða 10 sólarhringa væri hægt að fullyrða að vínið væri ekki hið sama og það var áður.
14. Kærandi benti á að fyrirtækið seldi freyðandi vín, þ.e. vín sem væri undir þrýstingi í flöskum. Þrýstingur í hefðbundinni freyðivínsflösku væri þrisvar sinnum meiri en í bíldekki. Flöskur af því tagi þyrfti að meðhöndla með varúð. Mjög litlar skemmdir í gleri eða mikill hristingur gæti valdið því að flöskurnar spryngju fyrirvaralaust. Freyðivínsflöskur gætu líka sprungið fyrirvaralaust væru þær geymdar í miklum hita.
15. Í bréfi kæranda kom fram að fyrirtækið seldi einnig mat, t.d. styrjuhrogn. Köld geymsla væri grundvallaratriði við geymslu á kavíar. Dósir með styrjuhrognum væru geymdar í kæli við 2-3°C og afhentar með sérstökum kælipokum til viðskiptavina. Styrjuhrogn byrjuðu að skemmast eftir mjög skamman tíma, jafnvel innan við klukkutíma frá því þau kæmst í stofuhita. Veitingastaðir sem seldu styrjuhrogn bæru þau fram á ísbaði vegna þessa. Einungis mætti hverfa frá framangreindu hitastigi við flutning í að hámarki 24 klukkustundir en þá skyldi geymsluhitastig vera 0-3°C. Varan eyðilegðist væri hún geymd við aðrar aðstæður. Líftími vörunnar frá pökkun væri þrír mánuðir. Skil á vöru af þessu tagi frá viðskiptvini, þegar ekki væri hægt að staðreyna geymsluskilyrði, gengi ekki upp. Ekki væri hægt að staðreyna geymsluskilyrði eða og ástand vörunnar því til þess þyrfti að rjúfa innsigli hennar.
16. Kærandi benti á að í erindi Neytendastofu til fyrirtækisins hefði ekki verið fjallað um það hvað það væri við skilmála kæranda sem gæti hugsanlega fallið undir þau ákvæði sem stofnunin hafi vísað

til í erindi sínu. Gera mætti ráð fyrir því að stofnunin skoðaði hvort staðið hefði verið nægilega að upplýsingagjöf til neytenda um rétt til að falla frá kaupum, afpöntun eða skilarétt.

17. Kærandi benti á að í skilmálum vefverslunar kæranda kæmi skýrt fram að ekki væri hægt að skila vörum nema samkvæmt sérstöku samkomulagi þar um. Þessar upplýsingar, sem væru 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, væru afdráttarlausir.
18. Kærandi benti á að vín og bjór væru matvæli í skilningi laga nr. 93/1995, um matvæli, sbr. 18. tölul. 4. gr. Í 1. mgr. 8. gr. a. væri kveðið á um að óheimilt væri að markaðssetja matvæli sem ekki væru örugg, þ.e. heilsuspillandi eða óhæf til neyslu. Um vín, bjór og mat sem hefðu verið geymd við fullnægjandi aðstæður mætti fullyrða að þau væru a.m.k. óhæf til neyslu, en líklega í flestum tilvikum heilsuspillandi. Við mat á því hvort matvæli væru óhæf til neyslu skyldi hafa hliðsjón af því hvort matvælin væru óviðunandi til neyslu, m.a. með tilliti til þess að þau væru rotin, spillt eða skemmd., sbr. 4. mgr. 8. gr. a. laga nr. 93/1995. Kærandi teldi að sér væri beinlínis óheimilt lögum samkvæmt að selja matvæli nema þau sem hægt væri að tryggja að væru hæf til neyslu.
19. Kærandi annaðist lagerhald og vörustýringu og væri með leyfi frá heilbrigðiseftirliti Reykjavíkur. Til þess að hægt væri að fá leyfi þyrfti úttekt á vegum eftirlitsins sem beindist m.a. að geymsluskilyrðum vara og innra eftirliti. Matvælaöggjöfin byggðist m.a. á því að lögð væri áhersla á að öryggi væri tryggt í allri matvælakeðjunni. Þetta væri tryggt með innra eftirliti sem fæli í sér eftirlit með hitastigi lagerrýmis og kæla, móttökueftirlit, þrif, þjálfun og fræðslu starfsfólks og frávíkaskráningu. Allt þetta væri gert til þess að tryggja öryggi vörunnar og velferð og heilsu viðskiptavina verslunarinnar. Skilaréttur á matvælum gengi í bága við þetta.
20. Í bréfi kæranda kom fram að fyrirtækið hefði talsvert oft gert samkomulag við viðskiptavini vegna skila á vörum en í slíkum tilvikum væri sérstök áhersla lögð á geymsluskilyrði vörunnar frá því hún færi úr vöruhúsi og þangað til hún, eftir atvikum, kæmi þangað aftur. Með þessu móti væri 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.
21. 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 fyrirliggjandi gagna.
22. Með tölvubréfi, mótt. 3. júlí 2023, staðfesti kærandi móttöku bréfsins og áréttaði að fyrirtækið hefði áskilið sér frekari rétt til gagnaöflunar í tölvupósti, dags. 22. júní 2023. Kærandi hefði óskað eftir álitum Matvælastofnunar og Heilbrigðiseftirlits Reykjavíkur um afstöðu Neytendastofu um skilarétt samkvæmt 16. gr. laga nr. 16/2016. Sama dag lagði kærandi fram svar Matvælastofnunar við fyrirspurn félagsins. Þar kom fram að frumálit stofnunarinnar væri að ekki væri æskilegt að vara sem hefði farið úr umsjá smásala til almennings færi aftur í sölu út frá sjónarmiðum matvælaöryggis. Annað gildi með sölu matvara milli t.d. heildsala og smásala sem báðir væru undir eftirliti. Stofnunin myndi vera í sambandi við Neytendastofu og í kjölfarið gefa út afstöðu sína. Sama dag lagði kærandi einnig fram afstöðu Heilbrigðiseftirlits Reykjavíkur. Þar kom fram að matvælafyrirtækjum væri

óheimilt að taka við matvælum frá neytendum til endurdreifingar, vegna matvælaöryggis. Eina frávikið frá þessu væru matvæli sem væru innkölluð vegna matvælaöryggis. Þá bæri matvælafyrirtækjum að taka á móti matvælum frá neytendum en slík matvæli færu þá til förgunar í viðurvist heilbrigðisfulltrúa.

23. Með tölvubréfi, dags 4. júlí 2023, tjáði Neytendastofa kæranda að stofnunin myndi hafa svör umræddra stjórnvalda til hliðsjónar við töku ákvörðunar um heimfærslu til viðeigandi lagaákvæða.

ÁKVÖRÐUN NEYTENDASTOFU

24. Í niðurstöðukafla hinnar kærðu ákvörðunar er vísað til 5. gr., 8. gr., a. og g. liðar 1. mgr. og 2. mgr. 9., 10. gr. og 13. gr. laga nr. 57/2005 og g. liðar 1. mgr. 5. og 10. gr., 11. gr., 16. gr., 17. gr., d. e. og g. lið 1. mgr. 18. gr. laga nr. 16/2016 um neytendasamninga.
25. Í ákvörðuninni er vísað til þess að í skilmálum kæranda komi fram að vegna eðlis þeirrar vöru sem kærandi selji sé ekki hægt að skila vörum gegn endurgreiðslu nema samkvæmt sérstöku samkomulagi þegar um sé að ræða kaup á miklu magni fyrir veislur og þess háttar. Í ákvörðuninni kemur fram að samkvæmt 3. gr. laga nr. 16/2016 sé ekki hægt að semja sig undan gildissviði laganna með því að veita neytendum lakari kjör sem séu þeim óhagstæðari en ákvæði laganna kveði á um. Beri því að meta hvort vörur félagsins séu þess eðlis að þær falli undir einhverja af þeim undantekningum sem 18. gr. laganna kveði á um.
26. Samkvæmt d. lið 18. gr. laganna sé það gert að skilyrði að varan sé líkleg til að rýrna eða úreldast hratt. Kærandi hafi vísað til mismunandi geymsluskilyrða bæði áfengra drykkja og styrjuhrogna og áhrifa þeirra á slíkar vörur og að ekki sé hægt að tryggja að viðskiptavinir félagsins hafi geymt vöruna við æskileg skilyrði.
27. Í ákvörðun Neytendastofu er vísað til þess að í 16. og 17. gr. laganna sé sérstaklega fjallað um að neytendur hafi 14 daga til að falla frá samningi. Með einfaldri samræmisskýringu sé hægt að ganga út frá því að til þess að vara falli undir téð undantekningarákvæði verði varan að rýrna eða úreldast innan frestsins eða í kringum hann. Sé litið til vöruúrvals kæranda sé 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 sé ekki þar með sagt að allur matur og allir drykkir falli undir undantekningu d. liðar 18. gr. laganna. Þvert á móti beri að meta hvert og eitt tilvik fyrir sig. Almennt séð sé 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 séu á vefsíðu félagsins geymdir við rétt skilyrði geymist þeir almennt í töluvert lengri tíma en 14 daga. Við túlkun á d. lið 18. gr. laganna telji 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 sé 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.

28. Þá sé það ekki hluti af matinu hvort rannsóknir hafi sýnt fram á að neytendur velji frekar ákveðna drykkjartegund sem hafi verið geymd við kjörskilyrði fram yfir sama drykk sem hafi verið geymdur við önnur skilyrði. Ákvæði d. liðar 18. gr. lúti að hlutlægum mælikvörðum á því hvort vara rýrni eða úreldist hratt. Að framangreindu virtu hafi kærandi takmarkað rétt neytenda til að falla frá samningi umfram lagaheimild. Í ákvörðuninni kemur fram að ekki sé útilokað 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.
29. Skilmálar kæranda séu þannig úr garði gerðir að réttur neytenda til að falla frá samningi sé í raun og veru ekki til staðar nema kærandi samþykki það sérstaklega með sérstöku samkomulagi við neytandann. Slík upplýsingagjöf sé ekki í samræmi við ákvæði g. liðar 1. mgr. 5. gr., sbr. 10. gr. laga nr. 16/2016, sbr. framangreinda umfjöllun.
30. Í hinni kærðu ákvörðun er bent á að drykkjarvörur þær sem kærandi selji kunni öllu heldur að falla undir ákvæði e. liðar 18. gr. laganna, sé umrædd vara innsiglið. Sé drykkjarvara innsiglið sé almennt hægt að ganga út frá því að heilsu manna og hreinlæti kunni að vera stofnað í hættu ef innsiglið hafi verið rofið. Undantekning þessi eigi því aðeins við þær aðstæður þar sem innsigli vöru hafi sannarlega verið rofið. Sé það mat Neytendastofu að þegar um innsiglaðar vörur sé að ræða, sér í lagi vörur sem hafi almennt langan geymslutíma, sé undantekning e. liðar 18. gr. nægileg til að tryggja öryggi þeirra vara sem um ræði. Beri síðan að meta í hverju tilviki fyrir sig hvort undantekningin eigi við.
31. Í einstaka tilvikum kunni undantekningarákvæði g. liðar 18. gr. að eiga við, sérstaklega þegar um sé að ræða sölu á fágætum varningi þar sem verðlagning hans sé háð utanaðkomandi áhrifaþáttum sem seljandinn hafi ekki stjórn á. Sé það þó háð því skilyrði að vöruna sé ekki hægt að afhenda nema a.m.k. 30 dögum eftir að gengið hafi verið frá samningi. Þetta kunni þá líka að eiga við um flöskur þar sem áfengi drykkurinn sé gerður eftir pöntunum og skil kunni að fela í sér óhæfilegt tap fyrir seljanda.
32. Ekki sé hægt að fullyrða um eina ákveðna nálgun á rétti neytenda til að falla frá samningi þegar um vörur sambærilegar þeim sem kærandi selji standi neytendum til boða, enda sé atviksbundið hvort og þá hvaða undantekning kunni að eiga við m.v. þá vöru sem um ræði hverju sinni. Geti kærandi þ.a.l. ekki fullyrt 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 rýri réttarstöðu neytenda umfram lagaheimild.
33. Í ákvörðuninni er fjallað um hvort upplýsingagjöf félagsins hafi farið í bága við ákvæði laga nr. 57/2005. Röng upplýsingagjöf til neytenda um lögbundin réttindi þeirra sé til þess fallin að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um að eiga viðskipti og sé því um að ræða villandi viðskiptahætti í skilningi g. liðar 1. mgr. 9. gr. laganna. Kærandi hafi skilyrt rétt neytenda til að nýta rétt til að falla frá samningi við aðstæður þar sem sérstakt samkomulag hafi verið komið á milli fyrirtækisins og viðkomandi neytanda um skilarétt, þvert á lögbundinn rétt neytenda, sbr. VI. kafla laga nr. 16/2016.

Með slíkri upplýsingagjöf hafi kærandi veitt neytendum rangar upplýsingar um lögbundin réttindi þeirra í því skyni að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um að eiga viðskipti. Þá teljist viðskiptahættir alltaf óréttmætir brjótí þeir í bága við ákvæði III. kafla laganna, sbr. 1. mgr. 8. gr. þeirra.

34. Með vísan til alls framangreinds hafi félagið 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.
35. Þá er í ákvörðuninni vísað til þess að birti fyrirtæki ekki upplýsingar samkvæmt g. lið 1. mgr. 5. gr. gildi 12 mánaða frestur, sbr. 3. mgr. 17. gr. laganna. Byrji sá frestur að líða eftir að 14 daga frestur samkvæmt 1. mgr. 17. gr. renni út. Til að rjúfa 12 mánaða frestinn þurfi fyrirtæki að bæta úr upplýsingagjöf gagnvart hverjum og einum neytanda sem hafi keypt vöruna á grundvelli ófullnægjandi upplýsingagjafar, sbr. 4. mgr. 17. gr. laganna.
36. Með hinni kærðu ákvörðun var kæranda, með vísan til 2. mgr. 21. gr. c. laga nr. 57/2005, bannað að viðhafa framangreinda viðskiptahætti.

RÖKSTUÐNINGUR KÆRANDA OG ATHUGASEMDIR NEYTENDASTOFU

37. Í kæru, dags. 16. nóvember 2023, kemur fram að kærandi reki netverslun. Þar séu einkum seldur bjór, léttvín, sterkt vín en einnig önnur matvara, s.s. styrjuhrogn. Flestar vörur eigi það sammerkt að vera matvörur og að vera mjög viðkvæmar fyrir geymsluskilyrðum. Gæði þeirrar vöru sem kærandi bjóði til sölu skerðist mjög hratt ef varan sé geymd 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. Við meðferð málsins hjá Neytendastofu hafi kærandi farið ítarlega yfir áhrif geymsluskilyrða á bjór, vín og aðra matvöru.
38. Í kærinni kemur fram að skilmálum á vefsíðu kæranda hafi verið breytt þann 14. nóvember 2023. Frá og með umræddri breytingu nái skilaréttur til annarrar vöru en matvöru, s.s. bóka, glasa og upptakara. Kærandi fallist á að skilaréttur nái til annarrar vöru en þeirra sem úreldist hratt, sbr. d. lið 18. gr. laga nr. 16/2016. Kærandi fallist á hinn bóginn ekki á að umræddur skilaréttur nái til bjórs, véns og annarrar matvöru. Þá fallist kærandi ekki á að fyrirtækið hafi veitt neytendum villandi upplýsingar. Skilmálar fyrirtækisins séu rækilega kynntir neytendum og ekki sé hægt að eiga viðskipti við kæranda nema samþykkja skilmálana. Kærandi geti ekki gengið út frá því að neytendur geymi þær vörur sem keyptar séu af kæranda við eðlileg skilyrði. Engu skipti hvort varan sé innsiglið eða ekki. Geymsluskilyrði sem geti skapast í bifreiðum eða geymslum séu ekki ólíklegar aðstæður og að þær geti leitt til þess að vörurnar rýrnir eða úreldist.
39. Kærandi vísar til þess að fyrir liggi álit frá bæði Matvælastofnun og Heilbrigðiseftirliti Reykjavíkur sem styðji afstöðu kæranda. Ekkert sé fjallað um þessi gögn í hinni kærðu ákvörðun. Að öðru leyti vísar kærandi að mestu til þeirra sjónarmiða og gagna sem lögð voru fram við meðferð málsins hjá Neytendastofu.
40. Kærandi bendir á að verði fyrirtækinu gert að taka við vörum sem neytendur skili verði það til þess fallið að draga úr neytendavernd. Kærandi muni þá vera tilneyddur til að selja vöruna aftur, án þess

að geta gengið úr skugga um hvort gæði hennar hafi skerst vegna rangra geymsluskilyrða, eða farga henni, með tilheyrandi tjóni fyrir kæranda. Með vísan til þessa sé þess krafist að ákvörðunin verði felld úr gildi en til vara að hún verði felld úr gildi að því er varði skilarétt á bjór, víni og annarri matvöru.

41. Í greinargerð Neytendastofu, dags. 8. desember 2023, er þess krafist að hin kærða ákvörðun verði staðfest með vísan til forsendna hennar. Neytendastofa bendir á að það renni stoðum undir niðurstöðu hinnar kærðu ákvörðunar að kærandi hafi nú breytt skilmálum sínum. Stofnunin telji því ljóst að um hafi verið að ræða brot gegn g. lið 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005. Þá hafi rétturinn til að falla frá samningi í raun hvergi verið kynntur neytendum í umræddum skilmálum, hvorki fyrir né eftir breytingu, enda látið nægja að fjalla aðeins um svokallaðan skilarétt. Beri því að staðfesta hina kærðu ákvörðun að þessu leyti.
42. Réttur til að falla frá samningi og almennur skilaréttur þegar vara sé keypt í verslun séu tvær aðgreindar aðstæður. Þegar um fjarsölu sé að ræða, s.s. sölu í gegnum verslun, gildi önnur sjónarmið en þegar neytandi mæti í verslun og kaup eigi sér stað í sjálfri versluninni. Í tilviki fjarsölu hafi neytendur ríkari rétt til að skila vörunni þar sem samningsfrelsi sé ríkara um almennan skilarétt en þegar um sé að ræða réttinn til að falla frá samningi við fjarsölu, enda ekki til að dreifa lagaákvæðum sem fjalli um rétt neytenda til að skila ógallaðri vöru þegar viðskipti fari fram í sjálfri versluninni.
43. Að því er varðar þá afstöðu kæranda að þær vörur sem fyrirtækið bjóði til sölu falli undir d. lið 18. gr. laga nr. 16/2016 bendir Neytendastofa á að kærandi hafi staðfest þá niðurstöðu stofnunarinnar að bjór og vín úreldist almennt ekki hratt við eðlileg skilyrði. Það standi því enn sem áður að félaginu sé ekki heimilt að takmarka rétt neytenda til að falla frá samningi um kaup á slíkum vörum með eins afdráttarlausum hætti og gert hafi verið í núverandi og eldri skilmálum fyrirtækisins. Myndi niðurstaðan vera sú að slíkar vörur féllu undir d. lið 18. gr. laganna vegna hugsanlegra áhrifa afbrigðilegra og í ákveðnum tilvikum ýktra geymsluaðferða myndi markmið réttarins til að falla frá samningi vera takmarkað, enda væri þá hægt að halda því fram að flestar vöru féllu undir undantekninguna þar sem flestar vörur kynnu að skemmast við afbrigðileg geymsluskilyrði. Sérstaklega sé gert ráð fyrir því í 4. mg. 22. gr. laga nr. 16/2016 að rýrnun á verðgildi vöru sé á ábyrgð neytanda gangi notkun hans lengra en nauðsynlegt sé til að staðfesta eiginleika, einkenni og virkni vörunnar. Tilgangur ákvæðisins sé einmitt að ná yfir tilvik þar sem meðhöndlun neytanda vörunnar leiði til rýrnunar vörunnar, s.s. vegna notkunar eða geymslu hennar.
44. Í greinargerð Neytendastofu kemur fram að stofnunin setji sig almennt ekki upp á móti því að eins viðkvæm matvæli og styrjuhorn falli almennt undir téða undantekningu laga nr. 16/2016 vegna eðlis þeirra. Áfengar vörur, s.s. bjór og vín, megi hins vegar geyma við hinar ýmsu aðstæður án þess að varan skemmist eða úreldist hratt. Það sé þó ekki hægt að takmarka skilarétt á slíkri vöru með jafn almennum hætti og gert hafi verið í skilmálum kæranda, enda um að ræða vörur sem hafa almennt séð langan líftíma. Þá bendir Neytendastofa á að fleiri undantekningar séu í lögum nr. 16/2016 sem kunni að eiga við. Undantekning e. liðar 18. gr. laganna geti t.d. átt betur við um matvörur eins langan líftíma og bjór og vín, enda í þeim tilvikum hægt að sýna fram á að lýðheilsusjónarmið og

hreinlæti takmarki rétt neytenda til að falla frá samningi hafi innsigli verið rofin. Að öðru leyti vísar Neytendastofa að þessu leyti til hinnar kærðu ákvörðunar.

45. Í greinargerðinni er bent á að á grundvelli laga nr. 16/2016 sé gerð krafa um að veittar séu ákveðnar upplýsingar sem enn séu ekki veittar í skilmálum félagsins. Er í þessu sambandi vísað til upplýsinga í samræði við staðlað eyðublað sem beri að veita á grundvelli g. liðar 5. gr. laga nr. 16/2016.
46. Hvað varði afstöðu Heilbrigðiseftirlits Reykjavíkur og Matvælastofnunar hafi ekki þótt tilefni til að vísa sérstaklega til þeirra í hinni kærðu ákvörðun, enda fyrirspurn kæranda til téðra stjórnvalda of almenn til að eiga við í málinu. Jafnframt sé um að ræða stjórnvöld sem hafi ekki eftirlit með þeim lögum sem eigi við í málinu og því afstaða þeirra afmörkuð við þau lagaákvæði sem þau hafa eftirlit með.
47. Með bréfi áfrýjunarnefndarinnar, dags. 4. janúar 2024, var kæranda boðið að koma á framfæri athugasemdum sínum eða skýringum við greinargerð Neytendastofu. Engar athugasemdir bárust frá kæranda.

NIÐURSTAÐA

48. Í máli þessu leitar kærandi endurskoðunar á ákvörðun Neytendastofu þar sem komist var að þeirri niðurstöðu að fyrirtækið hefði brotið gegn 10. gr., sbr. g. lið 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. Þá var komist að þeirri niðurstöðu að kærandi hefði, með því að birta rangar upplýsingar um lögbundinn rétt neytenda til að falla frá samningi, brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr. og g. liðar 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.
49. Samkvæmt 1. mgr. 1. gr. laga nr. 16/2016 gilda lögin um samninga um sölu á vörum og þjónustu til neytenda þegar seljandi hefur atvinnu af því að selja vörur eða veita þjónustu. Óumdeilt er í málinu að kærandi rekur í atvinnuskyni vefverslun með ýmiss konar vörur. Þar á meðal eru matvörur eins og bjór, vín og styrjuhrogn en einnig annars konar vörur eins og glös, bækur og tappatogarar. Samningar kæranda við neytendur eru svokallaðir fjarsölusamningar í skilningi 5. töluliðar 2. gr. laga nr. 16/2016, enda gerðir með fjarskiptaaðferð, þ.e. aðferð sem er nothæf í því skyni án þess að seljandi hitti neytendur, sbr. 4. tölulið sama ákvæðis. Samkvæmt 3. gr. laganna er óheimilt að semja um eða bera fyrir sig kjör sem eru neytanda óhagstæðari en leiða mundi af lögnum.
50. Í 10. gr. laga nr. 16/2016 er fjallað um upplýsingagjöf vegna fjarsölusamninga. Samkvæmt ákvæðinu skal veita upplýsingar samkvæmt 1. mgr. 5. gr. eða gera þær aðgengilegar neytanda með aðferðum sem henta þeim fjarskiptaaðferðum sem notaðar eru. Skuli upplýsingarnar vera á skýru og skiljanlegu máli og læsilegar, svo fremi að þær séu veittar á varanlegum miðli. Í g. lið 1. mgr. 5. gr. er m.a. mælt fyrir um að neytandi eigi rétt á upplýsingum um skilyrði, tímamörk og tilhögun réttar til að falla frá samningi, ef hann er fyrir hendi, í samræmi við 1. og 2. mgr. 19. gr. laganna.
51. Í VI. kafla laganna er fjallað um rétt neytenda til að falla frá samningi. Í 1. mgr. 16. gr. er að finna sérstakt ákvæði er lýtur að rétti neytenda til að falla frá samningum utan fastrar starfsstöðvar eða

fjarsölusamningum. Samkvæmt ákvæðinu hafa neytendur 14 daga frest til að falla frá slíkum samningum. Í 18. gr. laganna er mælt fyrir um ýmsar undantekningar frá umræddum rétti. Samkvæmt d. lið 18. gr. tekur réttur neytanda til að falla frá þjónustu ekki til afhendingar á vöru sem líklegt er að rýrni eða úreldist fljótt.

52. Af framangreindum ákvæðum leiðir að atvinnurekanda, sem selur vörur eða þjónustu í fjarsölu, er skylt að upplýsa viðsemjendur sína um rétt þeirra til að falla frá samningi innan 14 daga. Eðli máls samkvæmt á slík upplýsingaskylda á hinn bóginn ekki við ef neytandi nýtur ekki skilaréttar vegna ákvæða 18. gr. laga nr. 16/2016.
53. Mál þetta lýtur að almennum skilmálum kæranda eins og þeir voru úr garði gerðir áður en hin kærða ákvörðun var tekin. Var í skilmálunum mælt fyrir um að vegna eðlis þeirrar vöru sem kærandi seldi væri ekki hægt að skila vörum gegn endurgreiðslu nema samkvæmt sérstöku samkomulagi þegar um væri að ræða kaup á miklu magni fyrir veislur og þess háttar. Viðsemjendur kæranda voru því ekki upplýstir um þann skilarétt sem mælt er fyrir um í 1. mgr. 16. gr. laga nr. 16/2016 í viðskiptum sínum við kæranda. Kærandi telur að þar sem fyrirtækið selji matvæli sem líklegt sé að rýrni eða úreldist fljótt njóti neytendur ekki réttar til að falla frá viðskiptum við fyrirtækið. Kærandi vísar í þessu sambandi til d. liðar 18. gr. laganna.
54. Með 18. gr. laga nr. 16/2016 er mælt fyrir um undantekningu frá þeirri meginreglu 16. gr. laganna að neytendur hafi 14 daga frest til að falla frá samningi utan fastrar starfsstöðvar eða fjarsölusamningi. Ákvæði d. liðar 18. gr. laga nr. 16/2016 á aðeins við í þeim tilvikum þegar um er að ræða vörur sem líklegt er að rýrni eða úreldist fljótt. Umrædd undantekningarregla getur því aðeins átt við um vörur sem falla undir regluna en ekki í öðrum tilvikum. Af þessu leiðir að seljandi vöru sem rýrnar eða úreldist fljótt er bundinn af meginreglu 16. gr. laga nr. 16/2016 um rétt neytanda til að falla frá samningi í tilvikum þegar seldar eru vörur af öðru tagi en þær sem falla undir d. lið 18. gr., að því tilskildu að aðrar undanþáguheimildir laganna eigi ekki við. Óumdeilt er að kærandi hefur selt vörur sem engin hættu er á að rýrni eða úreldist fljótt. Má þar nefna vörur eins og bækur, glös og tappatogara. Þegar af þessari ástæðu voru skilmálar kæranda ekki í samræmi við 16. gr. laga nr. 16/2016 og brutu þar af leiðandi gegn 3. gr. laganna, enda kæranda óheimilt að semja um kjör sem eru neytendum óhagstæðari en lögin mæla fyrir um. Af þessu leiðir að kærandi veitti rangar upplýsingar til neytenda þegar fyrirtækið tilgreindi í almennum skilmálum sínum að kaupendur nytu ekki réttar til að skila vörum gegn endurgreiðslu. Að því leytir sem kæranda var heimilt að takmarka rétt neytenda til að falla frá samningi, gat slík heimild aðeins átt við um sölu á þeim vörum fyrirtækisins sem gátu fallið undir undantekningarheimildir 18. gr. laganna. Þess ber að geta að af kæru verður ráðið að kærandi telji sig nú hafa orðið við hinni kærðu ákvörðun að þessu leytir.
55. Þar sem almennir skilmálar kæranda voru ekki í samræmi við framangreint verður hin kærða ákvörðun staðfest að því er varðar brot gegn g. lið 1. mgr. 5. gr., sbr. 10. gr. laga nr. 16/2016.
56. Samkvæmt g. lið 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 teljast viðskiptahættir villandi ef þeir eru líklegir til að blekkja neytendur eða eru með þeim hætti að neytendum séu veittar rangar upplýsingar um lögbundin réttindi neytanda í þeim tilgangi að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um viðskipti. Röng

upplýsingagjöf kæranda um rétt neytenda til að falla frá samningi var til þess fallin að letja neytendur frá því að nýta rétt sinn samkvæmt lögum nr. 16/2016 til að falla frá viðskiptum við kæranda. Með vísan til þess sem að framan greinir verður hin kærða ákvörðun staðfest að því er varðar brot kæranda á g. lið 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. og 8. gr. sömu laga.

57. Að þessu frágengnu er ljóst að kæranda og Neytendastofu greinir á um hvernig kærandi skuli nú haga mati sínu á því hvort einstakar vörur sem fyrirtækið býður til sölu séu undanþegnar rétti neytenda til að falla frá samningi á grundvelli d. liðar 18. gr. laga nr. 16/2016. Í hinni kærðu ákvörðun kemur fram að Neytendastofa útiloki ekki að matvæli eins og styrjuhrogn, sem kærandi býður til sölu, kunni að falla undir umrædda undantekningarreglu. Stofnunina og kæranda greinir á hinn bóginn á um það hvort að reglan taki almennt til sölu kæranda á bjór, léttvíni og sterku víni.
58. Fyrir liggur að með fyrrgreindum lögum voru innleidd ákvæði tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins 2011/83/ESB um réttindi neytenda. Með d. lið 18. gr. laga nr. 16/2016 var þannig innleidd regla d. liðar 16. gr. tilskipunarinnar. Í inngangi tilskipunarinnar er vikið að því að mikilvægt sé að tryggja neytendum rétt til að falla frá fjarsölusamningum, þar sem þeir hafi ekki sama möguleika á að kynna sér vöruna og þeir neytendur sem mæta í verslanir seljenda. Á hinn bóginn sé nauðsynlegt að til staðar séu undantekningar frá slíkum rétti vegna eðli vöru. Ljóst má vera af undantekningarreglum 18. gr. laga nr. 16/2016 að reglunum er meðal annars ætlað að vernda hagsmuni seljenda í tilvikum þar sem réttur neytenda til að falla frá samningi gæti valdið seljendum tjóni. Í tilviki d. liðar 18. gr. laganna nr. 16/2016 verður af þessum sökum að líta svo á að ákvæðinu sé ætla að tryggja að seljandi vöru sem geti rýrnað eða úrelst fljótt þurfi ekki að sæta því að þurfa að taka aftur við vöru og að endingartími hennar sé þá orðinn svo stuttur að ekki sé unnt að selja hana aftur til annarra neytenda.
59. Í athugasemdum í frumvarpi til laga nr. 16/2016 er um d., e. og f. liði 18. gr. vísað til leiðbeiningaskjals Framkvæmdastjórnar ESB um það hvaða vörur geti fallið undir ákvæðin. Í leiðbeiningum Framkvæmdastjórnar ESB 2021/C525/01 eru veittar leiðbeiningar um túlkun tilskipunarinnar. Kemur þar fram að regla sú sem mælt er fyrir um í d. lið 18. gr. laga nr. 16/2016 taki til matvæla og drykkjarfanga með stuttan endingartíma. Með vísan til þessa og orðalags d. liðar 18. gr. laga nr. 16/2016 þar sem vísað er til þess að reglan taki til vöru sem líklegt er að rýrni eða úrelst fljótt, verður ráðið að við mat á því hvort ákvæðið eigi við skipti máli hver endingartími vörunnar er í samanburði við að rétt neytenda til að falla frá samningi.
60. Af orðalagi d. liðar 18. gr. laga nr. 16/2016 leiðir að einhverjar líkur þurfa að vera á að slík rýrnun eða úrelsing eigi sér stað innan þess tíma sem neytandi hefur til að skila vöru eða fljótlega eftir að fresti til að skila lýkur. Í framangreindu leiðbeiningaskjali Framkvæmdastjórnar ESB eru tekin dæmi um vörur sem teljast hafa stuttan endingartíma. Er nefnt að þetta eigi við um vörur sem þurfi að vera í kæli. Þá eru nefndur tilbúinn matur sem neytendur sækja til seljanda og fersk blóm. Í leiðbeiningum er einnig fjallað um það hvernig plöntur teljast falla undir ákvæðið. Bent er á að slíkar vörur séu sérstakar þar sem þær þarfnist virkra ráðstafana til að viðhalda eiginleikum sínum. Þær séu því eðlisólíkar vörum eins og t.d. vefnaðarvörum og rafmagnsbúnaði. Síðarnefndu vörurnar séu ekki líklegar til að rýrna eða úrelst fljótt séu þær geymdar við viðeigandi aðstæður og

neytandinn þurfi aðeins að forðast að útsetja þær fyrir óeðlilegum aðstæðum áður en þeim er skilað aftur til seljanda.

61. Af framangreindu verður ráðið að drykkjarföng sem geyma þarf í kæli til að þau úreldist ekki fljótt verða almennt talin falla undir undantekningarheimild d. liðar 18. gr. laga nr. 16/2016. Á hinn bóginn leiðir sú staðreynd, að vörur þarf að geyma við aðstæður sem geta talist viðeigandi og neytandi þarf aðeins að forðast að útsetja þær fyrir óeðlilegum aðstæðum til að koma í veg fyrir hraða rýrnun eða úreldingu, ekki ein og sér til þess að vörur falla undir heimildina. Með öðrum orðum ræðst mati á því hvort undantekningarheimildin eigi við af því til hversu virkra ráðstafana neytandi þarf að grípa til, í ljósi eðli vöru og umhverfisáhrifa, svo að komið verði í veg fyrir að vara rýrni eða úreldist fljótt á þeim tíma sem neytandi hefur vöruna undir höndum þar til henni er skilað til seljanda. Verður sú ályktun dregin að auk almenns endingartíma vöru skipti máli til hversu virkra ráðstafana neytendur þurfa að grípa til svo að varan rýrni eða úreldist fljótt.
62. Af þeim gögnum sem kærandi hefur lagt fram við meðferð málsins hjá Neytendastofu og áfrýjunarnefndinni verður ekki ráðið að áfengi sé almennt þess eðlis að það þurfi að staðaldri að sæta kælingu til að endingartími þess styttest svo mjög að það teljist hafa rýrnað eða úrelst. Í samanburði við 14 daga frest neytenda til að falla frá samningi telst endingartími áfengis almennt langur. Kærandi hefur við meðferð málsins hjá Neytendastofu vísað til rannsóknar sem sýnir að bjór sem hefur verið geymdur við stofuhita í sex mánuði hafi orðið fyrir efnabreytingum í samanburði við ferskan bjór og að bjór sem er geymdur við líkamshita rýrni jafn mikið á 12 dögum og bjór sem geymdur er við stofuhita í sex mánuði. Í annari rannsókn kemur meðal annars fram að þátttakendum í tilraun hafði þótt ferskur bjór betri en bjór sem hafði verið útsettur fyrir sólarljósi í sex klukkustundir. Kærandi hefur vísað til heimasíðu um vín þar sem sérfræðingur mælir með því að vín sé ekki geymt við hærri hita en 24°C í nokkra daga og að við 27°C skemmist það á nokkrum klukkustundum. Á annari heimasíðu sem kærandi vísar til kemur fram að vín sem skilið er eftir í bíl í 27°C lofthita skemmist líklega þar sem hitastig inni í bílnum geti hafa náð 65°C. Kærandi vísar til rannsóknar þar sem fram kemur að ákveðnar efnabreytingar mælast þegar vín er útsett fyrir mismunandi tegundum LED ljósa í sex klukkustundir.
63. Að því marki sem kærandi hefur lagt fram gögn um að endingartími eða gæði áfengistegunda skerðist fljótt við ýmiss konar geymsluaðstæður, verður að telja að um sé að ræða aðstæður sem séu svo sérstakar að ólíklegt sé að almennur neytandi útsetji vörunar fyrir. Þá er ljóst að vínframleiðendur reyna iðulega að hamla ljósmengun áfengis með því að nota litað gler í flöskur. Á grundvelli þeirra gagna sem fyrir liggja í málinu verður því að leggja til grundvallar að bjór, léttvín og sterkt áfengi séu þess eðlis að réttur neytenda til að falla frá samningi nái til slíkra vörutegunda nema sérstaklega sé sýnt fram á að um sé að ræða tegundir áfengis sem líklegt sé að rýrni eða úreldist fljótt. Verður því að framkvæma mat á því atriði í hverju og einu tilviki.
64. Í þessu samhengi er einnig til þess að líta að í g. lið 18. gr. laganna er að finna sérstaka reglu er varðar rétt neytanda til að falla frá samningi er varðar afhendingu á áfengum drykkjum í tilteknum aðstæðum. Nánar tiltekið á viðkomandi ákvæði við þegar samið hefur verið um verð á viðkomandi drykk þegar gengið var frá samningi og ekki var unnt að afhenda fyrir en 30 dögum síðar og þar sem

verðgildið er háð sveiflum á markaði sem seljandi hefur ekki stjórn á. Umrætt ákvæði væri þýðingarlaust ef allir áfengir drykkir væru undanþegnir rétti til að falla frá samningi með vísan til d. liðar 18. gr. laganna.

65. Við meðferð málsins hjá Neytendastofu lagði kærandi fram svör Heilbrigðiseftirlits Reykjavíkur og Matvælastofnunar vegna fyrirspurna hans þar sem óskað var afstöðu umræddra stjórnvalda til réttar samkvæmt 16. gr. laga nr. 16/2016 þegar um matvæli væri að ræða og þá sérstaklega með tilliti til matvælaöryggis. Í svari heilbrigðiseftirlitsins til kæranda, dags. 3. júlí 2023, kom fram að vegna matvælaöryggis væri matvælafyrirtækjum óheimilt að taka við matvælum frá neytendum til endurdreifingar. Í svari Matvælastofnunar sama dag kom fram að það væri frumálit stofnunarinnar að ekki væri æskilegt að vara sem hefði verið úr umsjá smásala til almennings færi aftur í sölu út frá sjónarmiðum matvælaöryggis. Í hinni kærðu ákvörðun er ekki vísað til umræddra samskipta. Fram kemur í greinargerð Neytendastofu til áfrýjunarnefndarinnar, dags. 8. desember 2023, að fyrirspurn kæranda til umræddra stjórnvalda hafi verið of almenn til að eiga við í málinu. Þá hafi umrædd stjórnvöld ekki eftirlit með þeim lögum sem eiga við í málinu og því afstaða þeirra afmörkuð við þau lagaákvæði sem þau hafi eftirlit með.
66. Eins og að framan greinir er ljóst að undantekningarreglur 18. gr. laga nr. 16/2016 eru öðrum þræði reistar á því sjónarmiði að seljendur eigi ekki að þurfa að sæta því að neytendur falli frá samningi í aðstæðum þar sem seljendum er ókleift að selja vöruna að nýju til annarra neytenda. Er ekki hægt að útiloka að það þurfi að koma til skoðunar, við mat á því hvort matvæli teljist geta úrelst fljótt í skilningi d. liðar 18. gr. laganna, að seljanda matvællanna sé beinlínis óheimilt að selja þau aftur á grundvelli löggjafar sem gildir um sölu matvæla. Með vísan til þessa verður að líta svo á að þegar fyrir lá mjög svo afdráttarlaus afstaða Heilbrigðiseftirlits Reykjavíkur í máli kæranda hafi verið tilefni fyrir Neytendastofu að leita nánari skýringa á því á hvaða sjónarmiðum og lagagrundvelli umrætt stjórnvald byggði afstöðu sína til að fullnægjandi gögn lægju fyrir þegar ákvörðun yrði tekin í máli kæranda. Með vísan til 10. gr. stjórnslulaga nr. 37/1993 var rannsókn málsins ábótavant að þessu leyti. Þá var ástæða til að sérstaklega væri fjallað um afstöðu umræddra stjórnvalda í hinni kærðu ákvörðun, enda verður að líta svo á að ákvörðunin hafi verið rökstudd í skilningi 22. gr. stjórnslulaga og þar sem kærandi lagði nokkra áherslu á þetta atriði í málalíbúnaði sínum. Umræddir annmarkar leiða á hinn bóginn ekki til ógildingar hinnar kærðu ákvörðunar, enda breyta þeir því ekki að kærandi stóð ranglega að upplýsingagjöf sinni um rétt neytenda til að falla frá samningi.
67. Samkvæmt öllu framangreindu ber að staðfesta hina kærðu ákvörðun.

ÚRSKURÐARORÐ:

Hin kærða ákvörðun er staðfest.

Halldóra Þorsteinsdóttir

Áslaug Árnadóttir

Gunnar Páll Baldvinsson