



NEYTENDASTOFA

Upplýsingar fyrir þjónustuveitendur

Upplýsingaskylda þjónustuveitenda samkvæmt lögum nr. 30/2002 um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu og samkvæmt lögum nr. 46/2000 um húsgöngu- og fjarsölusamninga.

Efnisyfirlit

I.	Inngangur	3
II.	Stutt samantekt	4
III.	Ítarleg samantekt	6
1.	Gildissvið	6
2.	Orðskýringar	6
	rafræn þjónusta	6
	þjónustuveitandi	8
	þjónustuþegi	8
3.	Eftirlit Neytendastofu	8
IV.	Upplýsingaskylda samkvæmt lögum um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu	10
1.	Almenn upplýsingaskylda	10
	nafn	10
	heimilisfang	10
	kennitala	10
	póstfang, netfang o.fl.	10
	virðisaukaskattsnúmer	11
	opinber skrá	11
	leyfi og eftirlitsaðili	11
	ef lögverndað starf	11
	starfsheiti	11
	samtök	11
	starfs- eða siðareglur	11
	verð og skattar	11
2.	Upplýsingaskylda í tengslum við markaðssetningu	12
3.	Upplýsingaskylda í tengslum við samningsgerð	12
	upplýsingaskylda við pöntun	13
	tæknileg skref	13
	varðveisla samnings	13
	aðgengi samnings	13
	leiðrétting innsláttarvillna	13
	tungumál samnings	13
	siðareglur	13
	frávíkjanlegt ákvæði	14
	varðveisla og vistun	14
	staðfesting á móttöku pöntunar	14



	aðrar skyldur fyrir pöntun.....	15
V.	Upplýsingaskylda samkvæmt lögum um húsgöngu- og fjarsölusamninga	16
	upplýsingaskylda seljanda.....	17
	nafn og heimilisfang.....	17
	eiginleikar vöru eða þjónustu	17
	verð, skattar, afhendingarkostnaður	17
	fyrirkomulag á greiðslu og afhendingu vöru	17
	réttur til að falla frá samningi	17
	kostnaður við fjarskiptaaðferð.....	17
	gildistími tilboðs og tilboðsverðs	18
	lágmarksgildistími samnings.....	18
	undanþágur frá upplýsingaskyldu.....	18
	skrifleg staðfesting upplýsinga.....	18
	skylda að upplýsa neytanda um skilarétt	19
	heimilisfang þar sem tekið er á móti skilavöru og kvörtunum	19
	upplýsingar um ábyrgð og þjónustu seljanda eftir kaup.....	19
	skilyrði fyrir uppsögn ótímabundins samnings eða samnings sem er til lengri tíma en eins árs.....	19
	íslenskir neytendur	19
	samningur óskuldbindandi fyrir neytanda	19
	14 daga skilaréttur	21
	endurgreiðsluskylda.....	21
	lánsamningar falla niður	21
	réttur neytanda til að falla frá samningi er ekki fyrir hendi.....	21
	hvenær byrjar 14 daga skilafresturinn að líða?.....	22
	efndir samnings og afhending vöru	22
VI.	Bann við notkun á tilteknum fjarskiptaaðferðum við sölu á vöru og þjónustu á Netinu	23
	Sérstakt samþykki neytanda þarf til áframhaldandi sendinga með tölvupósti...23	
VII.	Lög nr. 121/1994 um neytendalán og reglugerð nr. 377/1993 sbr. rgl. nr. 236/2000.....	24



I. Inngangur

Lög nr. [30/2002](#) um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu tóku gildi þann 16. apríl 2002. Eitt af markmiðum lagasetningarinnar er að styrkja traust manna til rafrænnar þjónustu. Ein leið til þess að efla slíkt traust er að skylda þann sem veitir þjónustu á Netinu til að gefa tilteknar staðlaðar lágmarksupplýsingar um sig. Önnur leið er að hafa virkt eftirlit með því að þær upplýsingar séu veittar. Neytendastofa hefur eftirlit með að framfylgt sé þeim ákvæðum laganna sem lúta að upplýsingaskyldu þeirra sem láta í té rafræna þjónustu. Eðli máls samkvæmt hlýtur þó virkasta eftirlitið ávallt að vera í höndum almennings, þ.e. þeirra sem nýta sér þjónustu á Internetinu.

Íslendingar standa framarlega í notkun upplýsingatækni. Í Hagtíðindum, sem gefin voru út þann 15. mars 2004, er að finna niðurstöður tveggja rannsókna sem Hagstofan framkvæmdi á notkun heimila og einstaklinga á tæknibúnaði og Interneti í desember 2002 og maí 2003. Þar kemur meðal annars fram að 78% heimila hafa tengingu við Internetið. Árið 2002 var tæplega tíundi hver einstaklingur með eigin vefsíðu á Internetinu. Árið 2003 hafði fimmti hver einstaklingur á aldrinum 16–74 ára, sem könnunin tók til, pantað eða keypt vöru eða þjónustu um Internetið.

Þann 27. janúar 2004 gaf Hagstofan út niðurstöður könnunar um notkun fyrirtækja á upplýsingatæknibúnaði og rafrænum viðskiptum 2003. Þar kemur fram að 97% íslenskra fyrirtækja eru með tengingu við Internetið; 70% allra fyrirtækja eru með eigin vefsetur; fimmta hvert fyrirtæki seldi vöru eða þjónustu af vefsíðu árið 2002 og 37% fyrirtækja keypti vöru eða þjónustu um Internetið sama ár.

Könnun Samkeppnisstofnunar á íslenskum vefsíðum leiddi í ljós að verulega skortir á að þeir sem láta í té rafræna þjónustu uppfylli lögákveðna upplýsingaskyldu sína.

Á sama hátt hefur könnun stofnunarinnar á íslenskum vefsíðum aðila sem selja vöru og þjónustu til neytenda á Netinu leitt í ljós að upplýsingagjöf þeirra samkvæmt lögum um húsgöngu- og fjarsölu nr. [46/2000](#) er verulega ábótavant. Í þessu samhengi þykir rétt að vekja á því athygli að samningar sem gerðir eru við neytendur um sölu á vöru og/eða þjónustu á Internetinu og uppfylla ekki ákvæði húsgöngu- og fjarsölulaganna eru ekki skuldbindandi fyrir neytendur.

Brot á 6.–7. gr. og 9.–11. gr. laga um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu varða sektum, en brot á lögum um húsgöngu- og fjarsölu varða sektum eða fangelsi allt að þremur árum nema þyngri refsing liggi við samkvæmt öðrum lögum.



II. Stutt samantekt

Rafræn þjónusta er þjónusta sem veitt er:

- gegn greiðslu;
- úr fjarlægð;
- með rafrænum búnaði og
- að beiðni þess sem þiggur þjónustuna.

Rafræn þjónusta tekur einnig til þjónustu sem er veitt án greiðslu ef hún felur í sér atvinnustarfsemi. Þannig telst vefsetur falla undir rafræna þjónustu ef þar eru birtar auglýsingar.

Þjónustuveitendur rafrænnar þjónustu verða ávallt að veita greiðan og samfelldan aðgang að eftirfarandi upplýsingum á vefsetrinu:

- nafni, eins og það er skráð í fyrirtækjaskrá, firmaskrá eða annarri skrá;
- heimilisfangi fastrar atvinnustöðvar;
- kennitölu;
- póstfangi, ef það er annað en heimilisfang, þ.m.t. pósthólf;
- netfangi, símanúmeri og símbrefsnúmeri;
- virðisaukaskattsnúmeri;
- nafni þeirrar opinberu skrár sem hann er skráður hjá, s.s. hlutafélagaskrá, samvinnufélagaskrá eða firmaskrá og þá hvaða firmaskrá. Skráning er skilyrði fyrir að mega stunda verslunarátvinnu;
- ef starfsemin er háð leyfi verður að taka það fram sem og hver hafi eftirlit með rekstrinum;
- ef starfsemin er lögvernduð, sbr. til dæmis arkitekta, verkfræðinga, iðnmeistara, verður einnig að veita upplýsingar um:
 - o starfsheiti og í hvaða landi það er veitt;
 - o hjá hvaða samtökum þjónustuveitandinn eða fyrirsvarsmaður hans er skráður hjá;
 - o gildandi starfs- eða siðareglur og hvar hægt sé að nálgast þær.

Markaðssetning vöru eða þjónustu á Netinu:

- við beinar og óbeinar auglýsingar og aðra markaðssetningu verður þjónustuveitandi að láta koma skýrt fram hvað verið er að auglýsa og hver sé auglýsandi;
- auðvelt verður að vera að nálgast upplýsingar um þau skilyrði sem þarf að uppfylla til að geta tekið auglýstu tilboði;
- óheimilt er að nota tölvupóst, símbréf eða annan samsvarandi samskiptamáta við markaðssetningu nema neytandi hafi sérstaklega samþykkt það. Sendandi verður að kanna skrá Hagstofu Íslands yfir þá sem ekki vilja að nöfn þeirra séu notuð við markaðssetningu. Heimilt er að senda þeim sem ekki eru á skrá Hagstofunnar einn kynningarpóst ef í honum er tekið fram að ef neytandi vilji fá slíkar sendingar framvegis láti hann vita af því. Samþykki neytandi ekki áframhaldandi sendingar er óheimilt að halda slíkum sendingum áfram.



Við sölu á vöru eða þjónustu á Netinu verður að uppfylla eftirtalin skilyrði:

Áður en pöntun er gerð þarf að upplýsa neytendur um:

- hvaða tæknileg atriði þurfi til að ljúka samningi;
- hvort samningur sé varðveittur og hvernig hann verði þá aðgengilegur;
- tæknilegar leiðir til að finna og leiðrétta innsláttarvillur;
- þau tungumál sem unnt er að gera samning á;
- hvaða siðareglum sé fylgt og hvernig sé hægt að nálgast þær;
- helstu eiginleika vöru eða þjónustu, s.s. viðvaranir um hættulega eiginleika vöru;
- verð með opinberum gjöldum, s.s. sköttum svo og afhendingarkostnað ef við á;
- fyrirkomulag greiðslna, afhendingu og hvenær hún fer fram;
- rétt neytenda til að falla frá samningi innan fjórtán daga frá samningi, þeim að kostnaðarlausu og án þess að þeir tilgreini ástæðu. Einnig þarf að upplýsa neytendur ef viðskiptin falla undir undanþágu;
- kostnað við fjarskiptaaðferð;
- gildistíma tilboðs og tilboðsverðs;
- lágmarksgildistíma samnings ef vara eða þjónusta er afhent smátt og smátt eða í fleiri en eitt skipti.

Við pöntun neytenda (samningsgerð):

- staðfesta verður móttöku pöntunar án tafar með rafrænum hætti;
- hvar tekið sé við kvörtunum;
- upplýsa um ábyrgðir og ef við á um þjónustu eftir að kaup hafa farið fram;
- skilyrði fyrir uppsögn samnings ef hann er ótímabundinn eða til lengri tíma en eins árs;
- ef gerður er lánessamningur við neytanda í tengslum við kaup er óheimilt að gera hann með rafrænum hætti ef samningurinn er stimpilskyldur, ef hann til dæmis ber vexti eða er tryggður með veði í söluhlutnum eða ábyrgð annars manns.

Eftir pöntun neytenda (afhending):

- seljandi verður að afhenda seldan hlut innan 30 daga frá því að pöntun var gerð;
- seljandi verður að endurgreiða söluverðið innan 30 daga notfæri neytandi sér heimild til að falla frá samningi.



III. Ítarleg samantekt

Eftirfarandi samantekt, er að mestu leyti unnin upp úr greinargerðum sem fylgdu frumvarpi til laga um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu og frumvarpi til laga um húsgöngu- og fjarsölusamninga. Samantektin hefur að geyma helstu lagaákvæði, ásamt skýringum, sem varða upplýsingaskyldu þeirra sem láta í té rafræna þjónustu, sem og þeirra sem selja vöru og þjónustu til neytenda á Netinu. Vakin er athygli á því að samantektin er ekki tæmandi

1. Gildissvið

Lögin um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu taka til allra þeirra sem veita rafræna þjónustu í gegnum fasta atvinnustöð hérlandis, óháð því hvar vefsíða er hýst eða netþjónn staðsettur (sk. staðfesta) og óháð því hvort þjónustu þeirra er beint á íslenskan markað, markað innan EES-landa eða utan þeirra.

Lögin gilda bæði um rafræna þjónustu sem einn þjónustuveitandi veitir öðrum sem og um þjónustu sem þjónustuveitandi veitir neytanda.

Rafræn þjónusta er skilgreind sem sú þjónusta sem almennt er veitt gegn greiðslu, úr fjarlægð, með rafrænum búnaði að beiðni þess einstaklings sem þiggur þjónustuna.

Lögin gilda ekki um rafræna þjónustu sem snertir skattamálefni, vernd persónuupplýsinga, ólöglegt samráð eða samstilltar aðgerðir fyrirtækja, starfsemi lögbókanda, hagsmunagæslu lögmanna fyrir dómstólum og fjárhættustarfsemi sem felst í því að leggja fram fé í áhættuleikjum, sbr. 2. mgr. 1. gr. laganna.

2. Orðskýringar

Rafræn þjónusta

Eins og áður er getið er rafræn þjónusta skilgreind sem sú þjónusta sem almennt er veitt gegn greiðslu, úr fjarlægð, með rafrænum búnaði að beiðni þess einstaklings sem þiggur þjónustuna.

Í fyrsta lagi felur rafræn þjónusta í sér skilyrði um að þjónustan sé almennt veitt gegn greiðslu. Því fellur sala vöru á Internetinu undir hugtakið. Hins vegar getur þjónusta sem ekki er veitt gegn endurgjaldi frá þjónustuþega fallið undir hugtakið ef hún felur í sér atvinnustarfsemi. Þjónusta sem felur í sér upplýsingagjöf sem fjármögnuð er með auglýsingum (eða styrkjum) getur þannig fallið undir hugtakið. Einnig getur þjónusta sem felst í leit að gögnum eða aðgengi að þeim talist til rafrænnar þjónustu, jafnvel þótt sá sem biður um leitina eða aðgengið greiði ekki fyrir þjónustuna.

Samkvæmt þessu telst eftirtalið til rafrænnar þjónustu, enda felur hún í sér atvinnustarfsemi:

- leitarþjónusta á Netinu. Leit að gögnum á Netinu, allar leitarvélar á Netinu falla hér undir, s.s. leit.is, byrja.is, ha.is, torg.is o.fl.;
- aðgangs- og upplýsingaþjónusta á Netinu. Vefsíður sem veita upplýsingar og aðgang að ýmsum gögnum og upplýsingum um efni sem spanna allt milli himins og jarðar, s.s. vefsíður félagasamtaka, fyrirtækja, bókasafna, skóla, vísindastofnana, opinberra stofnana og



fjölmiðla, svo fáein dæmi séu nefnd. Til að slík aðgangs- og upplýsingaþjónusta falli undir lögin þarf hún jafnframt að fela í sér atvinnustarfsemi, en síður til dæmis félagasamtaka, skóla, bókasafna, o.fl. fela almennt ekki í sér atvinnustarfsemi. Hins vegar geta slíkar síður fallið undir lögin ef á þeim er að finna auglýsingar/styrki;

- flutningur gagna um Netið. Þjónusta sem gerir notanda kleift að sækja gögn af Netinu og jafnframt að senda gögn um Netið, s.s viðtaka/sending tölvupósts, aðgangur að Interneti til að skoða síður og e.t.v. að hlaða niður efni af Netinu á einkatölvu;
- hýsing gagna. Geymsla þjónustuaðila á rafrænum gögnum sem stafa frá þjónustuþega;
- SMS-skilaboð (*Short Message Service*). Upplýsingar sendar úr einum GSM síma í annan/aðra GSM síma eða úr tölvu í GSM síma;
- WAP-þjónusta (*Wireless Application Protocol*). Gerir farsímanotendum með vefsíma kleift að vafra um Netið, sækja upplýsingar og framkvæma ýmsar aðgerðir;
- beinlínutengd sala. Vara og eða þjónusta seld yfir Netið;
- auglýsingar á Netinu.

Hins vegar falla vefsíður einstaklinga sem birta einungis persónulegar myndir og upplýsingar ekki undir hugtakið rafræn þjónusta.

Í öðru lagi felur rafræn þjónusta í sér skilyrði að þjónustan sé veitt úr fjarlægð með rafrænum búnaði. Í því felst að þjónustuveitandi og þjónustuþegi mega ekki vera augliti til auglitis þegar þjónustan er veitt. Þjónusta sem veitt er á Netinu og fellur undir rafræna þjónustu samkvæmt lögunum er til dæmis pöntun og kaup á farmiðum og þjónusta sem felst í læknisfræðilegri ráðgjöf á Netinu. Þá telst þjónusta sem veitir möguleika á vistun forrita eða þátttöku í tölvuleikjum rafræn þjónusta samkvæmt lögunum. Hins vegar fellur þjónusta sem felst í viðveru viðskiptamanns á ferðaskrifstofu, læknisrannsókn með rafrænum búnaði, aðgengi að tölvuspilum í spilasölum eða afhending tölvuforríta á disklingum eða geisladiskum ekki undir hugtakið rafræn þjónusta.

Í þriðja lagi skal þjónustan vera veitt með rafrænum búnaði sem gerir það að verkum að vinnsla (þar með talin stafræn samþjöppun) og geymsla gagna geti farið fram við sendingu og móttöku þeirra. Þjónusta á Netinu fellur því innan hugtaksins, auk WAP-sendinga, en ekki síma-, símbréfs- eða telexþjónusta. Lokuð gagnanet, svo sem heimabankar og hraðbankar, geta talist til rafrænnar þjónustu, til dæmis þegar um er að ræða rafræna millifærslu fjármuna á milli tveggja bankareikninga. Hins vegar telst úttekt peninga úr hraðbanka sem slík ekki til rafrænnar þjónustu.

Í fjórða lagi þarf þjónusta að vera veitt að beiðni þess einstaklings sem þiggur hana. Þannig er um rafræna þjónustu að ræða þegar þjónustuþegi fer inn á vefsíðu og fer fram á þjónustu með því að styðja á hnapp (e. *icon*). Hins vegar teljast venjulegar sjónvarps- eða útvarpssendingar til almennings ekki til rafrænnar þjónustu þar sem þær eru sendar út án tillits til hvort þjónustuþegi hafi óskað eftir því.



Dæmi um þjónustu sem telst til rafrænnar þjónustu, þar sem hún er veitt að beiðni þjónustuþega, eru kvikmyndasýningar sem þjónustuþegi biður sérstaklega um (e. *video on demand*), vefsíður sem veita upplýsingar um sjónvarpsdagskrá og viðskiptaorðsendingar sem sendar eru í tölvupósti, að beiðni hans, s.s. ef hann skráir sig á póstlista á heimasíðu þjónustuveitanda. Hugtakið viðskiptaorðsending nær m.a. yfir auglýsingar og beina markaðssetningu. Hins vegar teljast hvorki sjónvarps- né útvarpsendingar til rafrænnar þjónustu, jafnvel þótt unnt sé að nálgast þær á Netinu, ef þjónustuþegi getur ekki ákveðið hvar og hvenær hann nýtur þjónustunnar.

Þjónustuveitandi

Í lögnum er þjónustuveitandi skilgreindur sem einstaklingur eða lögpersóna sem lætur í té rafræna þjónustu. Sem dæmi um þjónustuveitanda í skilningi laganna má nefna þá sem veita aðgang að Netinu og þá sem veita þjónustu eða selja vöru á Netinu.

Þjónustuþegi

Þjónustuþegi er skilgreindur í lögnum sem einstaklingur eða lögpersóna sem í atvinnuskyni eða í öðrum tilgangi nýtir sér rafræna þjónustu.

3. Eftirlit Neytendastofu

Með 19. gr. laganna er Neytendastofu falið að hafa eftirlit með því að farið sé eftir 6.–7. gr. og 9.–11. gr. þeirra, þ.e. að þjónustuveitendur uppfylli allar þær kröfur sem löggin gera til þeirra um upplýsingagjöf og skyldur við samningsgerð.

Upplýsingaskylda samkvæmt lögnum um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu er þrenns konar:

- Í 6. gr. er kveðið á um skyldu þjónustuveitanda til að veita þar til greindar almennar upplýsingar um sig, í þeim tilgangi að styrkja réttaröryggi og traust manna til rafrænnar þjónustu.
- Í 7. gr. er kveðið á um frekari kröfur til upplýsingagjafar þegar um er að ræða markaðssetningu. Ákvæðin miða að því að tryggja gagnsæi og auka traust manna til rafrænnar þjónustu.
- Ákvæði 9. gr. laganna kveða á um hvaða upplýsingar þjónustuveitanda ber að veita áður en þjónustuþegi leggur inn pöntun. Hér er um lágmarkskröfur að ræða til viðbótar við annan áskilnað um upplýsingagjöf samkvæmt lögnum sem og öðrum lögum.

Einnig eru í 10. og 11. gr. laganna frekari ákvæði um skyldur þjónustuveitanda við samningsgerð. Þau eru frávíkjanleg ef aðilar samningsins eru ekki neytendur.

Neytendastofa hefur einnig eftirlitshlutverki að gegna m.a. samkvæmt lögum nr. [121/1994](#) um neytendalán, lögum nr. [80/1994](#) um alferðir og lögum nr. [46/2000](#) um húsgöngu- og fjarsölusamninga; en síðastgreindu löggin gilda um sölu á vöru og þjónustu til neytenda á Netinu. Í þeim er að finna ákvæði sem skylda seljanda til að veita neytendum upplýsingar og skriflegar staðfestingar á þeim. Þar er einnig að finna bann og takmarkanir við notkun á tilteknum fjarskiptaaðferðum, þ.m.t. tölvupósti, við beina markaðssókn til neytenda. Þá er í 2. kafla laga um eftirlit með óréttmætum



viðskiptaháttum og gagnsæi markaðarins nr. [57/2005](#) að finna ákvæði er lúta að eftirlitsskyldu stofnunarinnar með óréttmætum viðskiptaháttum.



IV. Upplýsingaskylda samkvæmt lögum um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu

Hér á eftir er að finna þau ákvæði laga um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu sem Neytendastofa hefur eftirlit með að farið sé eftir. Lagatextinn hefur verið skáletraður og bætt inn í hann, á viðeigandi stöðum, skýringum úr greinargerð – allt í þeim tilgangi að skýra betur út og auðvelda þjónustuveitendum að færa upplýsingar á vefsíðum sínum til samræmis við ákvæði laganna.

1. Almenn upplýsingaskylda

Öllum þjónustuveitendum sem falla undir löginn um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu ber samkvæmt 1. mgr. 6. gr. laganna að veita lágmarksupplýsingar um sig. Nauðsynlegt er að veita allar eftirtaldar upplýsingar.

6. gr. Almennar upplýsingar.

Þjónustuveitandi skal veita greiðan og samfelldan aðgang að eftirfarandi upplýsingum um sig:

Aðgangur telst vera greiður ef unnt er að nálgast upplýsingarnar á vefsíðu veitandans eða á undirliggjandi síðum, ef ljóst er á vefsíðunni hvar upplýsingarnar er að finna. Með samfelldum aðgangi er átt við að þjónustuveitandi skuli gera það sem í hans valdi stendur til að ætíð sé unnt að afla viðkomandi upplýsinga. Þannig er þjónustuveitanda ekki heimilt að fjarlægja upplýsingarnar eða takmarka aðgang að þeim. Einnig felst í ákvæði þessu að þjónustuveitandi skuli sjá til þess að upplýsingarnar séu uppfærðar þegar á því er þörf.

Rétt er að taka það strax fram hér að frekari kröfur til upplýsingagjafar geta verið lögfestar á öðrum sviðum og geta þær haft áhrif á upplýsingaskyldu veitenda rafrænnar þjónustu, svo sem í lögum um húsgöngu- og fjarsölusamninga, nr. 46/2000, og í lögum um neytendalán, nr. 121/1994.

1. nafni,

Ef þjónustuveitandi er lögpersóna skal gefa upp nafn hennar eins og það er skráð í fyrirtækjaskrá, firmaskrá eða annarri opinberri skrá.

2. heimilisfangi þar sem hann hefur staðfestu,

Staðfesta er sá staður sem þjónustan er starfrækt í raun gegnum fasta atvinnustöð, óháð því hvar vefsíða er vistuð eða netþjónn staðsettur. Sem dæmi um þjónustuveitanda með staðfestu á Íslandi má nefna félag sem er stofnað og skráð sem íslenskt félag samkvæmt lögum um hlutafélög og hefur lögheimili á Íslandi.

3. kennitölu,

Markmið með framangreindri upplýsingagjöf um nafn, staðfestu og kennitölu er að gera stjórnvöldum og þjónustubegum kleift að hafa samband við þjónustuveitanda sem veitir rafræna þjónustu.

4. pósthöfn, netfangi og öðrum þeim upplýsingum sem gera mögulegt að hafa samband við hann á greiðan hátt,

Eingöngu er gert ráð fyrir að þjónustuveitandi gefi upp pósthöfn ef það er annað en heimilisfang (staðfesta), til dæmis ef um pósthólf er að ræða.



Með öðrum upplýsingum í ákvæðinu er til dæmis átt við símanúmer og símbrefsnúmer, ef um það er að ræða.

5. *virðisaukaskattsnúmeri þjónustuveitanda,*

Ef þjónustuveitandi hefur það.

6. *þeirri opinberu skrá sem hann er skráður hjá, svo sem hlutafélagaskrá, samvinnufélagaskrá eða firmaskrá, og*

Er hér átt við að þjónustuveitandi skuli gefa upp hvar starfsemi hans er skráð, t.d. hlutafélagaskrá, samvinnufélagaskrá, sjálfseignarstofnanaskrá eða firmaskrá (samkvæmt þessu er ekki nægilegt að tilgreina skammstöfun á félagsformi á eftir nafni þjónustupega, til dæmis Xxxxx ehf.). Ef þjónustuveitandi er skráður hjá firmaskrá skal hann einnig gefa upp hjá hvaða sýslumannsembætti sú skrá er vistuð.

7. *leyfi og eftirlitsaðila ef starfsemi hans er háð leyfum.*

Ef atvinnurekstur þjónustuveitanda er háður leyfum verður að geta þess og þá einnig hvaða opinberir aðilar hafi eftirlit með rekstri hans, til dæmis starfa fjármálafyrirtæki í skjóli útgefins leyfis frá viðskiptaráðherra og lúta eftirliti Fjármálaeftirlits. Bílaleigur og ferðaskrifstofur starfa í skjóli útgefna leyfa frá samgönguráðuneyti og lúta jafnframt eftirliti þess. Bifreiðasalar, sem hafa með höndum verslun eða umboðssölu notaðra bifreiða, þurfa leyfi lögreglustjóra í viðkomandi umdæmi og lúta jafnframt eftirliti hans.

Ef um lögverndað starf er að ræða skal þjónustuveitandi einnig tilgreina:

Lögverndað starf telst vera hvert það starf sem samkvæmt lögum eða stjórnvaldsfyrirmælum krefst leyfis, skráningar eða þess háttar; til dæmis arkitektar, fasteignasalar, verkfræðingar, lögmenn og iðnmeistarar. Þjónustuveitandi skal þá til viðbótar ofantöldum upplýsingum veita upplýsingar um:

1. *starfsheiti og í hvaða landi það er veitt,*
2. *samtök sem þjónustuveitandi eða fyrirsvarsmaður hans er skráður hjá, og,*
3. *gildandi starfs- eða siðareglur og með hvaða hætti er unnt að nálgast þær.*

Ef verð er gefið upp í tengslum við rafræna þjónustu skal það gert með skýrum og ótvíræðum hætti. Þegar rafrænni þjónustu er eingöngu beint að íslenskum neytendum skulu skattar innifaldir í verði.

Það þarf að vera auðvelt að koma auga á upplýsingarnar og tileinka sér þær, óháð því hvort þjónustupegi er neytandi. Ákvæði þessi gilda samhliða öðrum fyrirmælum um verð, til dæmis [Reglur um verðupplýsingar í auglýsingum nr. 21/1995](#), sem settar hafa verið með heimild í 30. gr. samkeppnislaga, nr. 8/1993. Sérstaklega skal taka fram hvort skattar og afhendingarkostnaður séu innifaldir í verði, en ef rafrænni þjónustu er eingöngu beint að íslenskum neytendum skulu skattar alltaf innifaldir í verði.



2. Upplýsingaskylda í tengslum við markaðssetningu

Í 7. gr. laga um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu er kveðið á um frekari kröfur til upplýsingagjafar þegar um er að ræða markaðssetningu, sem er hluti af eða myndar rafræna þjónustu.

Með markaðssetningu er átt við hvers konar upplýsingagjöf sem ætlað er að vekja með beinum eða óbeinum hætti athygli á vöru, þjónustu eða ímynd félags, stofnunar eða persónu sem stundar verslunar-, iðnaðar- eða handverksstarfsemi eða lögverndað starf. Hins vegar teljast upplýsingar sem veita beinan aðgang að starfsemi hlutaðeigandi þjónustuveitanda ekki til markaðssetningar, til dæmis veffang eða netfang. Það sama má segja um upplýsingar sem varða vöru, þjónustu eða ímynd viðkomandi þjónustuveitanda sem eru teknar saman án atbeina eða áhrifa hans, einkum þegar það er gert án endurgjalds.

Sem dæmi um markaðssetningu eru hvers kyns beinar auglýsingar á vörum eða þjónustu. Einnig geta óbeinar auglýsingar talist til markaðssetningar, svo sem styrkir, leikir, keppni og afsláttur. Hvers konar leikir geta fallið hér undir, bæði leikir sem teljast til fjárhættuspila og leikir sem notaðir eru til markaðssetningar.

7. gr. Upplýsingar í tengslum við markaðssetningu.

Þjónustuveitandi skal tryggja að upplýsingar í tengslum við markaðssetningu, sem er hluti af eða myndar rafræna þjónustu, séu settar fram með þeim hætti að auðvelt sé að bera kennsl á þann einstakling eða lögpersónu sem stendur að baki markaðssetningunni.

Með því er átt við þann einstakling eða lögpersónu sem notar markaðssetninguna til að kynna þær vörur eða þjónustu sem viðkomandi hefur á boðstólum. Ekki er átt við þann sem kemur auglýsingu á framfæri fyrir þjónustuveitanda, svo sem auglýsingastofu eða þann sem hýsir markaðssetningarefnið á netþjóni sínum. Í þessu felst m.a. að svokallaðar „tease“ - auglýsingar eru óheimilar á Netinu, þ.e. auglýsingar sem ætlað er að fanga athygli manna án þess að ljóst sé í upphafi hvaða vöru er verið að auglýsa eða hver auglýsandinn er.

Kynning á tilboði, keppni og leik skal vera sett fram á skýran og ótvíræðan hátt. Sama gildir um skilyrði sem fullnægja þarf til að geta tekið tilboði eða tekið þátt í keppni eða leik.

Það þarf að vera auðvelt að nálgast upplýsingar um skilyrði til að taka þátt í keppni eða leik eða fá afslátt. Skilyrðin þurfa einnig að vera þannig fram sett að hvorki vakni vafi um þau né erfitt sé að tileinka sér þau. Með tilboði er til dæmis átt við afslátt, verðlaun eða gjafir sem ætlað er að vekja með beinum eða óbeinum hætti athygli á vörum, þjónustu eða ímynd félags, stofnunar eða persónu í atvinnustarfsemi.

3. Upplýsingaskylda í tengslum við samningsgerð

Felist atvinnustarfsemi þjónustuveitanda í sölu á vöru eða þjónustu á Netinu er í 9. gr. laganna kveðið á um hvaða upplýsingar þjónustuveitanda beri að veita áður en þjónustuþegi leggur inn pöntun. Hér er um lágmarkskröfur að ræða til viðbótar við



annan áskilnað um upplýsingagjöf samkvæmt lögnum um rafræn viðskipti eða öðrum lögum, eins og til dæmis húsgöngu- og fjarsölulögnum.

Einnig eru í 10. og 11. gr. laganna frekari ákvæði um skyldur þjónustuveitanda við samningsgerð.

9. gr. Upplýsingaskylda við pöntun.

Þjónustuveitandi skal veita eftirfarandi upplýsingar með skýrum og ótvíræðum hætti áður en þjónustuþegi leggur inn pöntun:

Upplýsingarnar má veita með hvaða hætti sem er til dæmis með því að styðja á hnapp (e. *icon*) á tölvuskjá. Það sem skiptir máli er að það á að vera auðvelt fyrir þjónustuþega að kynna sér upplýsingarnar og tileinka sér þær áður en pöntun er gerð.

1. hvaða tæknileg skref beri að taka til þess að ljúka samningsgerð,

Hér er einungis átt við tæknileg en ekki lögfræðileg atriði samningsgerðar, s.s. hvaða eyðublöð þurfi að fylla út til að ljúka samningi.

2. hvort þjónustuveitandinn varðveiti gerðan samning,

Ákvæðið mælir ekki fyrir um skyldu til að varðveita samninginn; einungis þarf að upplýsa um hvort slíkt verði gert.

3. hvort og þá hvernig samningur verði aðgengilegur,

Ekki er einungis átt við aðgengi í rafrænu formi; þjónustuveitanda ber einnig að veita upplýsingar um aðgengi samningsins ef þjónustuþega er gert kleift að nálgast útprentaðan samning.

4. um tæknilegar leiðir til þess að finna og leiðrétta innsláttarvillur áður en pöntun er gerð,

Til þess að ákvæði þetta nái tilgangi sínum er ljóst að þjónustuveitendur verði að veita upplýsingar þessar á fyrstu skrefum samningsgerðar. Ákvæðið tengist 11. gr. laganna sem mælir fyrir um skyldur þjónustuveitanda til að gefa þjónustuþega kost á skilvirkum og aðgengilegum tæknilegum leiðum til þess að finna og leiðrétta innsláttarvillur áður en pöntun er gerð.

5. um þau tungumál sem unnt er að gera samninginn á, og

Ekki er mælt fyrir um skyldu til að veita möguleika á að ljúka samningsgerð á tilteknu tungumáli, en ef unnt er að gera samning á fleiri tungumálum en einu skal þess getið. Rétt er þó að geta þess að í 2. mgr. 9. gr. laga um eftirlit með óréttmætum viðskiptaháttum og gagnsæi markaðarins segir að almennir skilmálar þjónustuaðila, sem bjóða neytendum þjónustu sína hér á landi, skulu vera á íslensku.

6. hvaða siðareglum hann fylgi og hvernig unnt sé að nálgast þær á rafrænu formi.

Með siðareglum er átt við þau ákvæði sem einkaréttarleg samtök hafa samið og þjónustuveitendum er í sjálfsvald sett hvort þeir gerast aðilar að (til dæmis Samtök verslunar og þjónustu). Algengt er að notkun einhvers konar auðkennis sé tengt siðareglunum sem gefur til kynna að þjónustuveitandi hafi tekið á sig skyldur samkvæmt reglunum. Upplýsingar um hvernig mögulegt sé að nálgast siðareglur á rafrænu formi má til dæmis veita með því að gefa upp veffang þeirra eða setja upp krækju sem vísar til þeirra.



Ákvæði 1. mgr. eru frávikjanleg ef enginn aðili samningsins er neytandi. Þau skulu ekki gilda um samninga sem eru einvörðungu gerðir með því að skiptast á tölvupóstssendingum eða með öðrum sambærilegum hætti.

Með neytanda er átt við einstakling sem gerir löggerninga eða annað í einhverjum þeim tilgangi sem liggur utan við viðskiptasvið hans, starfsemi eða atvinnu. Samkvæmt 2. mgr. 9. gr. skulu ákvæði 1. mgr. ekki gilda um samninga sem gerðir eru með því að skiptast á tölvupóstssendingum eða með öðrum sambærilegum hætti. Með hinu síðastnefnda er átt við aðrar einstaklingsbundnar sendingar, til dæmis SMS-sendingar. Ákvæðum 1. mgr. 9. gr., 10. gr. og 11. gr. laganna er beint sérstaklega að rafrænni þjónustu sem veitt er á Netinu þótt gildissvið þeirra sé ekki takmarkað við Netið. Framangreindum ákvæðum er ætlað að tryggja að upplýsingar séu veittar þjónustuvegum og stuðla að færri mistökum við gerð pöntunar við notkun netsíðna sem eru á vegum þjónustuveitenda. Þegar um tölvupóstssendingar er að ræða hefur þjónustuvegi oft sjálfur valið það samskiptaform. Því er ekki þörf á sömu vernd og þegar hann leggur inn pöntun á síðu sem er á vegum þjónustuveitanda. Einnig er til þess að taka að erfitt getur reynst, ef ekki ómögulegt, að fullnægja skyldum framangreindra ákvæða þegar samningagerð fer fram með notkun tölvupóstssendinga.

Almennir samningsskilmálar og almenn skilyrði skulu lätin í té með þeim hætti að þjónustuvegi geti varðveitt þau og kallað þau fram.

Skilyrðum ákvæðisins er fullnægt ef til dæmis mögulegt er að vista framangreindar upplýsingar á geisladiski eða disklingi.

Í 10.–11. gr. laga um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu eru frekari ákvæði um skyldur þjónustuveitanda við samningsgerð. Þau eru frávikjanleg ef aðilar samningsins eru ekki neytendur. Þá gilda þau ekki um samninga sem eru gerðir með því að skiptast á tölvupóstssendingum eða öðrum sambærilegum sendingum á milli einstaklinga eða löggjafara. Af samþykkingu þessara ákvæða leiðir því að ekki er unnt að víkja frá þeim ef um neytendasamninga er að ræða, nema til samnings sé stofnað með tölvupósti eða öðrum sambærilegum sendingum.

10. gr. Staðfesting á móttöku pöntunar.

Þjónustuveitandi skal staðfesta móttöku pöntunar frá þjónustuvega með rafrænum hætti án tafar.

Staðfesting á móttöku pöntunar með öðrum leiðum en rafrænum er því ekki fullnægjandi. Mælt er fyrir um að staðfestingu beri að senda án tafar. Í ljósi tæknipróunar og stöðu hennar nú er hér um afar stuttan tíma að ræða. Ákvæðinu er ætlað að tryggja að þjónustuvega sé kunnugt að pöntun hafi verið móttækin og þannig komið í veg fyrir að hann panti sömu vöruna aftur.

Pöntun og staðfesting telst móttækin þegar aðilarnir, sem þeim er beint til, hafa aðgang að þeim.

Móttakan er óháð vitneskju þeirra. Tölvupóstur með viðhengi sem ekki er unnt að opna vegna tæknilegrar bilunar telst varla móttækin í skilningi ákvæðisins þar sem ekki er unnt að líta svo á að aðilar hafi aðgang að viðhenginu í slíkum tilfellum. Sama gildir um tölvupóst sem ekki er unnt



að opna þar sem þjónustuveitandi hefur lokað aðgangi að tölvupóstinum. Markmið þessa ákvæðis er ekki að hafa áhrif á mat á því hvenær samningur telst hafa stofnast á Netinu. Markmið þess er að stuðla að pöntunum og afgreiðslum í samræmi við ósk þjónustuþega.

Ákvæði 1. og 2. mgr. eru frávíkjanleg ef enginn aðili samningsins er neytandi. Ákvæði 1. mgr. skulu ekki gilda um samninga sem eru einvörðungu gerðir með því að skiptast á tölvupóstssendingum eða með öðrum sambærilegum hætti.

11. gr. Aðrar skyldur áður en pöntun er gerð.

Þjónustuveitandi skal gefa þjónustuþega kost á skilvirkum og aðgengilegum tæknilegum leiðum til þess að finna og leiðrétta innsláttarvillur áður en pöntun er gerð.

Innsláttarvillur geta til dæmis komið í ljós þegar veitt er yfirlit á vefsíðu yfir þær upplýsingar sem þjónustuþegi hefur gefið upp. Þjónustuþega verður í þeim tilvikum að vera kleift að fletta yfir í þær skjámyndir þar sem upplýsingarnar voru veittar upprunalega og leiðrétta þær.

Ákvæði 1. mgr. eru frávíkjanleg ef enginn aðili samningsins er neytandi. Þau skulu ekki gilda um samninga sem eru einvörðungu gerðir með því að skiptast á tölvupóstssendingum eða með öðrum sambærilegum hætti.



V. Upplýsingaskylda samkvæmt lögum um húsgöngu- og fjarsölusamninga

Hér að framan hefur þess verið getið að Neytendastofa hefur eftirlit með viðskiptaháttum samkvæmt lögum nr. 46/2000 um húsgöngu- og fjarsölusamninga. Þau lög gilda um sölu á vöru og þjónustu á Netinu. Í lögnum eru lagðar skyldur á seljanda til að veita neytanda ýmiskonar upplýsingar. Þær upplýsingar skal gefa til viðbótar þeim sem skylt er að gefa samkvæmt lögnum um rafræn viðskipti og fjallað hefur verið um hér að framan.

Lögnum um húsgöngu- og fjarsölusamninga er ætlað að ná til samninga um sölu á vöru og þjónustu sem gerðir eru við neytendur í fjarsölu. Með fjarsölu er átt við sölukerfi sem seljandi hefur skipulagt, þar sem notuð er fjarskiptaaðferð (ein eða fleiri) til að gera samning við neytanda, án þess að aðilar hittist.

Við slíka sölu hefur neytandinn hvorki séð vöruna í reynd né heldur kynnst eiginleikum þjónustunnar áður en gengið er frá samningnum. Af þessari ástæðu eru í lögnum gerðar ríkar kröfur til upplýsingaskyldu seljanda. Jafnframt er kveðið á um það í lögnum að neytendur hafi ávallt rétt til að falla frá samningi þegar um er að ræða kaup á vöru eða þjónustu með þessum hætti. Í því felst að neytanda er heimilt að skila vöru án skýringa, og fá hana endurgreidda, innan fjórtán daga frá því að fullgildur samningur var gerður milli hans og seljanda vöru eða þjónustu.

Neytandi getur ekki afsalað sér þeim réttindum sem honum eru veitt samkvæmt lögnum. Slíkt afsal er ógilt.

Samkvæmt húsgöngu- og fjarsölulögnum er *neytandi* skilgreindur sem einstaklingur sem er kaupandi í viðskiptum sem falla undir lögin og kaupin tengjast ekki starfi hans eða atvinnurekstri.

Seljandi er skilgreindur sem einstaklingur eða lögaðili sem í atvinnuskyni stundar starfsemi sem fellur undir ákvæði laganna. Í lögum nr. [28/1998](#), um verslunarátvinnu, er sett sem skilyrði til þess að mega stunda verslunarátvinnu að atvinnan sé skráð í samræmi við ákvæði í laga nr. [42/1903](#), um verslanaskrár, firmu og prókúruumboð, ef um er að ræða til dæmis einkafyrirtæki eða sameignarfélag. Ef verslunarátvinnan er starfrækt í formi hlutafélags eða einkahlutafélags er skilyrði þess að mega stunda verslunarátvinnuna samkvæmt lögum nr. 28/1998 að félagið sé skráð í hlutafélagaskrá í samræmi við ákvæði laga nr. [2/1995](#), um hlutafélög, eða lög nr. [138/1994](#), um einkahlutafélög, eftir því sem við getur átt.

Í 3. gr. laga um húsgöngu- og fjarsölusamninga er að finna nokkrar samningstegundir sem eru undanþegnar ákvæðum laganna. Lögin gilda ekki um:

1. Samninga um smíði, byggingu eða önnur réttindi í sambandi við fasteignir. Lögin taka þó til leigusamninga.
2. Samninga um kaup á verðbréfum, váttryggingum eða annars konar fjármálaþjónustu.
3. Samninga um hlutdeild í afnotarétti orlofshúsnæðis.
4. Sölu úr sjálfslöfum.
5. Samninga um notkun á almenningsímum.



6. Uppboða á nýjum og notuðum lausafjármunum, enda séu slík uppboð opinber og verulegur hluti uppboðsþátttakenda staddur á uppboðsstaðnum.

Í 1. mgr. 5. gr. laganna er kveðið á um lágmarksupplýsingaskyldu seljanda. Neytandi á rétt á að fá þessar upplýsingar fyrir fram og áður en samningur er gerður. Seljanda ber að veita neytanda á skýran og greinargóðan hátt þær upplýsingar sem taldar eru upp í 1.–8. tölul. 1. mgr.

5. gr. Skylda seljanda til að veita upplýsingar.

Neytandi á rétt á eftirfarandi upplýsingum innan hæfilegs frests áður en samningur, sem lög þessi taka til, er gerður:

1. Nafn og heimilisfang seljanda.

Hér er átt við nafn skráðs atvinnureksturs, sbr. ákvæði laga um verslunaratvinnu nr. 28/1998, og um skráð heimilisfang seljanda. Til viðbótar þessum upplýsingum ber seljanda að auki skylda til að veita þær lágmarksupplýsingar um sig og starfsemi sína sem tilgreindar eru í [6. gr. laga nr. 30/2002](#) um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu, en fjallað hefur verið um þær hér að framan.

2. Helstu eiginleikar vöru eða þjónustu sem samningurinn fjallar um.

Til dæmis reglur um innihaldslýsingar, viðvaranir um hættulega eiginleika vöru o.s.frv. Auk sérákvæða í lögum sem kunna að gilda um einstakar vörur mun það að öðru leyti fara eftir tegund og eðli vörunnar hversu ítarlegar upplýsingar þarf að veita hverju sinni.

3. Verð vöru eða þjónustu, þar með talin öll opinber gjöld, svo og afhendingarkostnaður, ef það á við.

Skyldan til að upplýsa um verð vöru eða þjónustu er í samræmi við almennar reglur um verðmerkingar (sbr. og 3. mgr. 6. gr. laga um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu.)

4. Fyrirkomulag á greiðslum, afhendingu og hvenær hún fer fram.

Til dæmis hvort neytandi hafi samkvæmt samningnum skuldbundið sig til fleiri en einnar afhendingar á vöru frá seljanda, þ.e. hvort uppsögn samningsins sé á einhvern hátt takmörkuð, o.s.frv. Einnig ber að taka fram ef neytandi á að greiða kostnað af afhendingu vörunnar, til dæmis póstsendingarkostnað.

5. Réttur til að falla frá samningi, sbr. þó ákvæði 10. gr.

Upplýsa verður neytanda um rétt hans til þess að falla frá samningi sér að kostnaðarlausu samkvæmt ákvæðum laganna, sbr. 8. gr. Einnig ber að upplýsa neytanda þegar slíkur réttur er ekki fyrir hendi, samanber sérstakar undanþágur frá þeim rétti samkvæmt 10. gr. Almenna reglan er hins vegar sú að neytandi hefur slíkan rétt og verður seljandi að taka það skýrt fram í samningi sem hann gerir við neytanda og lögin taka til.

6. Kostnaður við að nota fjarskiptaaðferð þar sem hann er reiknaður á annan hátt en sem grunnjald.

Seljanda ber að upplýsa neytanda um kostnað við notkun á fjarskiptaaðferð, einkum þegar um er að ræða meiri kostnað en neytandi getur almennt vænst við notkun aðferðarinnar, til dæmis sérgjöld við notkun ákveðinna símanúmera og því um líkt. Ef um er að ræða lén sem skráð er undir þjóðarlénið .is og þær upplýsingar sem finna má á léninu eru vistaðar á fleiri en einum netþjóni, getur verið rétt að upplýsa notendur lénsins um það, sérstaklega ef efni er vistað á vefþjónum sem staðsettir eru



í útlöndum. Ástæðan er sú að því fylgir meiri kostnaður fyrir notanda að heimsækja lén ef hluti upplýsinganna er vistaður á netþjóni sem staðsettur er í útlöndum, en ef vistun efnisins er að öllu leyti hér innanlands.

7. Gildistími tilboðsins og tilboðsverðsins.

Seljanda ber að taka skýrt fram hversu lengi tilboðið stendur og það verð sem boðið er. Ef tilboðið er háð öðrum sérstökum skilyrðum ber einnig að taka það sérstaklega fram. Samkvæmt almennum reglum ber að veita upplýsingar um tilboðsfrest í síðasta lagi þegar tilboð er sett fram. Þær skulu vera skýrar og greinargóðar, sbr. 2. mgr. Seljanda ber almennt engin skylda til að setja ákveðinn frest samkvæmt þessari grein en geri hann það ekki verður að líta svo á að um frestinn fari samkvæmt ákvæðum samningalaga.

8. Lágmarksgildistími samningsins.

Á aðeins við þegar um er að ræða samninga þar sem afhenda á vöru eða þjónustu smátt og smátt, eða í fleiri en eitt tiltekið skipti.

Upplýsingar sem getið er um í 1. mgr. skulu vera skýrar og greinargóðar og vera aðgengilegar neytanda.

Sleppt er umfjöllun um 3. og 4. mgr. 5. gr. þar sem þær eiga ekki við.

Í nokkrum tilvikum ber seljanda ekki skylda til að veita neytanda allar þær upplýsingar sem annars er skylt að veita, sbr. 5. gr. Undanþágur frá þessari skyldu er að finna í 1.–3. tölul. 7. gr. og lúta þær að samningum um útveggun matvöru og annars sem ætlað er til daglegrar neyslu sem sent er heim til neytanda. Sama á við um samninga um gisti-, flutninga-, tómsundþjónustu o.fl.

Áður en fjarsölusamningur er gerður við neytanda, á hann rétt á að fá skriflega staðfestingu á þeim upplýsingum sem seljanda er skylt að veita samkvæmt 1.–6. tölul. 5. gr. Að auki ber seljanda einnig að upplýsa neytanda um þau atriði sem talin eru upp í 1.–4. tölul. 2. mgr. 6. gr.

6. gr. Skriflegar staðfestingar á veittum upplýsingum.

Neytandi skal fá skriflega staðfestingu, eða við fjarsölu staðfestingu á öðrum varanlegum miðli sem er fánlegur og aðgengilegur neytandanum, á upplýsingum sem taldar eru upp í 1.–6. tölul. 1. mgr. 5. gr.

Neytandi á því rétt á að fá framangreindar upplýsingar skriflega á pappír eða með notkun annarra miðla sem koma að sambærilegum notum. Þannig mætti til dæmis við fjarsölu veita framangreindar upplýsingar með notkun tölvutækninnar sem notuð er við fjarsöluna. Í greininni er tekið fram að upplýsingarnar skuli vera skriflegar og á „varanlegum miðli“ en þar er einkum átt við að neytandi geti varðveitt og geymt upplýsingarnar í hæfilegan tíma, svo sem með því að vista þær á harða disknum í tölvunni, og endurheimt þær ef þörf krefur, til dæmis með útprentun síðar.

Neytandi á rétt á upplýsingum samkvæmt þessari grein innan hæfilegs frests áður en samningur er efndur og ekki síðar en við afhendingu. Ef um er að ræða þjónustu ber að veita upplýsingar þegar samningur er gerður en þó aldrei síðar en frá og með sjötta degi eftir gerð samnings. Neytandi á ávallt rétt á:



1. *Skriflegum upplýsingum um skilyrði og önnur atriði sem máli skipta ef neytandi vill notfæra sér rétt sinn til að falla frá samningi, sbr. 8. gr. Jafnframt ber að upplýsa neytanda ef hann hefur ekki slíkan rétt vegna undanþáguákvæða laga þessara, þ.m.t. þeirra tilvika sem getið er í 10. gr.*

Sjá sérstaka umfjöllun um 8. sbr. 10. gr. hér á eftir.

2. *Upplýsingum um heimilisfang seljanda (þ.m.t. ríkisfang) þar sem tekið er við kvörtunum neytanda, svo að gilt sé.*

Ekki nægir að finna megi seljendur á Netinu (rafrænt heimilisfang) heldur verður neytandi að geta snúið sér til skrifstofu eða ákveðins staðar þar sem tekið er við kvörtunum um vöru eða þjónustu.

3. *Upplýsingum um ábyrgðir og þjónustu sem seljandi veitir eftir að kaup á vöru eða þjónustu hafa farið fram, ef það á við.*

Í ákvæðinu felst skylda til að upplýsa neytanda um hvaða ábyrgð gildir á seldum hlut og hvernig viðhaldsþjónustu sé háttáð. Einnig hvort hún sé yfirleitt veitt fyrir selda vöru eða þjónustu. Samkvæmt 1. mgr. 10. gr. laga um eftirlit með óréttmætum viðskiptaháttum og gagnsæi markaðarins má aðeins gefa ábyrgðaryfirlýsingu veiti hún viðtakanda meiri rétt en hann hefur samkvæmt gildandi lögum. Í lögum um lausafjárkaup er frestur til að skila gallaðri vöru nú 2 ár frá móttöku hennar.

4. *Upplýsingum um skilyrði fyrir uppsögn samnings ef um er að ræða ótímabundinn samning eða samning sem er til lengri tíma en eins árs.*

Ákvæði 2. mgr. eiga þó ekki við um fjarskiptaþjónustu sem veitt er og afhent í eitt tiltekið skipti og rekstrarleyfishafi þeirrar þjónustu tekur gjald fyrir, svo sem símatorgsþjónustu. Neytanda ber þó ávallt að fá upplýsingar um heimilisfang seljanda, sbr. 2. tölul. 2. mgr.

Þegar húsgöngu- eða fjarsölu sem lög þessi taka til er beint að íslenskum neytendum, eða markaðssókn seljanda fer að öðru leyti fram á Íslandi og á íslensku, ber að veita neytanda upplýsingar samkvæmt ákvæðum laga þessara á íslensku.

Fullnægi seljandi ekki ákvæðum þessarar greinar um upplýsingar til neytanda innan þess frests sem getið er um í 2. mgr. er samningurinn ekki bindandi fyrir neytanda.

Mikilvægt er fyrir seljanda að uppfylla skilyrði 5. og 6. gr. laganna, því vanræksla á því að fylgja fyrirmælum laganna getur leitt til þess að neytandi verði ekki bundinn af samningi – ennfremur er hætt við að allir tímafrestitir sem gefnir eru neytanda samkvæmt lögnum falli úr gildi. Þannig er í 2. mgr. 6. gr. tekið fram að yfirleitt ber seljendum að fullnægja upplýsingaskyldu sinni innan „háfilegs tíma“ áður en samningur er efndur en þó aldrei síðar en þegar afhending vöru fer fram. Ef um er að ræða þjónustu er miðað við að seljandi fullnægi upplýsingaskyldu sinni þegar samningur er gerður. Hafi seljandi að öllu leyti fullnægt upplýsingaskyldu sinni og formkröfum að þessu leyti liggur fyrir fullgildur fjarsölusamningur milli hans og neytanda. Frá og með þeim tíma byrjar því frestur að líða sem neytandi hefur til þess að beita rétti sínum til að falla frá samningi samkvæmt ákvæði 8. gr. laganna, sbr. 9. gr. þeirra.

Könnun Samkeppnisstofnunar á íslenskum vefsíðum leiddi í ljós að verulega skortir á að seljendur vöru og þjónustu á Netinu uppfylli skilyrði 6. gr. sbr. 5. gr. laga um húsgöngu- og fjarsölu, sem hefur í för með sér, samkvæmt framangreindu, líkindi



fyrir því að þeir fjarsölusamningar sem nú eru gerðir á Netinu við neytendur um sölu á vöru og þjónustu séu ekki endilega fullgildir samkvæmt lögnum.



8. gr. Réttur til að falla frá samningi.

Húsgöngu- og fjarsölusamningur skuldbindur ekki neytanda fyrr en fjórtán dögum frá gerð hans og er neytanda heimilt að falla frá samningi innan þess frests án þess að tilgreina nokkra ástæðu eða greiðslu viðurlaga.

Neytandi þarf ekki að tilgreina neina ástæðu fyrir því að hann kys að falla frá samningi. Engan kostnað má leggja á neytanda við það að falla frá samningi innan frestsins. Framangreindur réttur neytanda breytir í engu réttindum hans og skyldum seljanda samkvæmt ákvæðum annarra laga, til dæmis úrræðum sem hann kann að hafa samkvæmt ákvæðum laga um lausafjárkaup í tilefni af vanefndum seljanda eða ákvæðum í lögum um skaðsemisábyrgð, svo að dæmi séu nefnd. Neytanda er ekki ávallt skylt að senda seljanda skriflega yfirlýsingu um að hann hyggist neyta réttar síns til að falla frá samningi. Til dæmis má nefna að nægjanlegt væri í því sambandi að hann sækti ekki vöruna á pósthús eða þess háttar eða neitaði að taka á móti heimsendri vöru. Slíkt atferli mundi því jafnast á við yfirlýsingu af hans hálfu að hann telji sig ekki skuldbundinn af samningnum og vilji neyta réttar síns til að falla frá samningi.

Hafi neytandi notfært sér rétt sinn skv. 1. mgr. er seljanda skylt að endurgreiða honum án nokkurs kostnaðar þær greiðslur sem hann hefur innt af hendi. Slík endurgreiðsla skal fara fram eins fljótt og kostur er og eigi síðar en eftir þrjátíu daga. Neytanda ber að skila eða endursenda seljanda vöruna. Eingöngu er heimilt að krefja neytanda um greiðslur vegna beins kostnaðar við að skila vörunni.

Ef neytandi notfærir sér rétt sinn til að falla frá samningi samkvæmt þessu ákvæði ber honum að skila seljanda þeirri vöru sem hann hefur mótttekið og seljandi að endurgreiða honum andvirði hins selda. Á neytanda hvílir sú almenna skylda að annast um selda hlutinn og skila seljanda aftur sama fjölda og óskemmdum munum (vöru) sem honum hefur verið afhent og mun í því sambandi verða miðað við almennar reglur og fordæmi dómstóla.

Hafi neytandi notfært sér rétt til að falla frá samningi samkvæmt þessari grein falla úr gildi allir lánssamningar sem hann hefur gert við seljanda eða þriðja aðila sem hefur milligöngu um að veita lán í tengslum við kaupin.

Frá rétti neytanda til að falla frá samningi samkvæmt 8. gr. eru nokkrar undanþágur og eru þær taldar upp í 10. gr.

10. gr. Undanþágur frá rétti til að falla frá samningi.

Ákvæði 8. gr. taka ekki til eftirtalinna samninga:

1. Samninga um þjónustu hafi neytandi samþykkt að hún sé veitt áður en frestur til að falla frá samningi skv. 8. gr. laga þessara er útrunninn.

Neytandi hefur ekki rétt til að falla frá samningi ef um er að ræða kaup á þjónustu og hann hefur samþykkt að seljandi veiti hana áður en fresturinn til að falla frá samningnum er liðinn (þ.e. fjórtán daga fresturinn), hafi upplýsingaskyldu verið fullnægt. Þetta kann að vera tekið fram í samningi seljanda en ef svo er ekki væri eðlilegt að hann mundi vekja athygli neytanda á því að í samþykki hans felist afsal á rétti til að falla frá samningi.



2. Samninga um kaup á myndböndum, hljóðupptökum eða hugbúnaði hafi neytandi rofið innsigli seljanda.

3. Fjarsölusamninga þar sem neytandi hefur sérpantað vöruna eða hún hefur verið sniðin á annan hátt að persónulegum þörfum hans, eða ef eðli vörunnar er slíkt að hún mun skemmast eða verða útrunnin innan frestsins.

4. Fjarsölusamninga um þátttöku í happdrætti eða öðru löglegu spili.

9. gr. *Frestur til þess að beita rétti til að falla frá samningi skv. 8. gr. telst frá þeim degi sem neytandi veitir vöru viðtöku eða, ef um er að ræða þjónustu, frá þeim degi sem samningur er gerður, þó aldrei síðar en frá og með sjötta degi eftir gerð hans, og seljandi hefur fullnægt upplýsingaskyldu sinni skv. 6. gr.*

Þegar um er að ræða vöru er meginreglan sú að fresturinn telst frá og með þeim degi sem neytandi veitir vörunni viðtöku (afhending vöru). Í 2. málslíð er tekið fram að ef um er að ræða þjónustu sé aðalreglan sú að fresturinn telst vera frá og með þeim degi sem samningur er gerður. Rétt er að ítreka það hér að ef samningur telst ekki vera fullgildur fjarsölusamningur í skilningi 5. mgr. 6. gr. laganna – vegna þess að neytanda hafa ekki verið veittar lögboðnar upplýsingar innan lögákveðins frests – þá er samningurinn óskuldbindandi fyrir neytandann og allir tímafrestir falla úr gildi.

11. gr. *Efndir samnings og afhending vöru.*

Seljandi skal afgreiða pöntun neytanda innan þrjátíu daga frá því að hún er gerð. Efni seljandi ekki sinn þátt samningsins þar sem varan eða þjónustan er ófánleg ber að tilkynna neytanda það þegar í stað. Hafi hann greitt kaupverð að fullu eða hluta skal það endurgreitt án tafar og eigi síðar en eftir þrjátíu daga. Seljanda er þó heimilt að láta neytanda í té vöru (þjónustu) sem telst að öllu leyti sambærileg að gæðum og verði, enda hafi hann tekið það fram áður en samningur við neytanda var gerður. Þegar svo stendur á ber seljandi þó allan kostnað ef neytandi skilar vöru á grundvelli réttar síns til að falla frá samningi og skal það sérstaklega tekið fram í skilmálum seljanda.

Í 11. gr. er kveðið á um það að neytandi eigi samkvæmt almennum reglum rétt á fullum efndum samkvæmt samningi hans við seljanda, á réttum tíma og án ástæðulauss dráttar. Seljanda ber að efna samninginn og afhenda seldan hlut innan þrjátíu daga frá því að pöntunin var gerð. Almennt verður því að líta svo á að það nægi ekki að seljandi sé byrjaður að undirbúa afhendingu hlutar innan þessara tímamarka heldur verði hann að hafa uppfyllt allar samningsskyldur sínar innan þessa frests. Telji seljandi að hann þurfi lengri tíma en hér er kveðið á um verður hann að kveða á um það í samningsskilmálum sínum.



VI. Bann við notkun á tilteknum fjarskiptaaðferðum við sölu á vöru og þjónustu á Netinu

2. og 3. mgr. 14. gr. laga um húsgöngu- og fjarsölu eiga við um markaðssetningu til neytenda á Netinu. Á undanförunum árum hefur verið lögð aukin áhersla á vernd neytenda í sambandi við ýmsa fjarskiptamiðla sem nota má til beinnar markaðssóknar.

14. gr. Bann við notkun á tilteknum fjarskiptaaðferðum.

Óheimilt er að nota símbréf eða sjálfvirk upphringingatæki við sölustarfsemi sem lög þessi taka til nema neytandi hafi sérstaklega veitt samþykki sitt fyrir notkun slíkra fjarskiptaaðferða.

Seljendum vöru og þjónustu sem lög þessi taka til ber, áður en bein markaðssókn er skipulögð, að kanna skrá Hagstofu Íslands yfir þá sem vilja ekki að nöfn þeirra séu notuð við markaðssetningu, sbr. ákvæði laga um persónuvernd og meðferð persónuupplýsinga. Hafi neytandi óskað eftir því að vera færður í skrána er bein markaðssókn til hans óheimil.

Hafi neytandi ekki tilkynnt sig til skrár Hagstofu Íslands, sbr. 2. mgr., eða áskrifandi fjarskiptaþjónustu óskað eftir sérmerkingu í símaskrá í samræmi við ákvæði fjarskiptalaga og seljandi sendir honum í beinni markaðssókn tölvupóst ber að gefa neytanda kost á að veita samþykki sitt fyrir áframhaldandi notkun á þeirri fjarskiptaaðferð. Samþykki neytandi ekki sérstaklega áframhaldandi sendingar með tölvupósti eru þær framvegis óheimilar.

Í greinargerð sem fylgdi frumvarpi til laga um húsgöngu- og fjarsölu kemur fram sú skoðun viðskiptaráðuneytisins að seljendum vöru og þjónustu sé heimilt að senda neytendum einu sinni kynningarpóst með notkun tölvutækninnar, enda sé nafn neytanda ekki að finna á skráum yfir þá sem afþakkað hafa slíkar sendingar. Seljendur fá þannig eina „ókeypiss“ ferð í markaðssókn sinni en jafnframt er sett það skilyrði að þeir taki fram að ef neytandi vilji framvegis fá slíkt efni sent skuli hann veita sérstakt samþykki sitt og senda staðfestingu þar um til seljanda sem sendi tölvupóstinn. Rétt er að leggja áherslu á að athafnaleysi neytanda í þessu sambandi þýðir ekki að hann hafi samþykkt áframhald á slíkum sendingum heldur þvert á móti ber að líta svo á að með því hafi hann í reynd afþakkað frekari sendingar. Framhald getur því ekki orðið á slíkum samskiptum milli seljanda vöru og þjónustu og neytanda, nema hinn síðarnefndi óski sérstaklega eftir því síðar.



VII. Lög nr. 121/1994 um neytendalán og reglugerð nr. 377/1993 sbr. rgl. nr. 236/2000

Þess hefur verið getið hér að framan að Neytendastofa annast eftirlit með ákvæðum laganna um neytendalán.

Í lögnum er lánsamningur skilgreindur sem samningur þar sem lánveitandi veitir eða lofar að veita lántakanda lán í formi greiðslufrests eða svipaðrar fjárhagslegrar fyrirgreiðslu og lántakandi lofar að greiða samkvæmt ákvæðum samningsins.

Í 2. gr. reglugerðar um neytendalán nr. [377/1993](#) er að finna tæmandi upptalningu samninga sem teljast ekki til neytendalána; þannig falla utan gildissviðs laganna til dæmis lánsamningar sem eru til skemmri tíma en 3 mánaða, eru að lægri fjárhæð en kr. 15.000 eða fela í sér endurgreiðslur án vaxta og kostnaðar.

Lögin eiga við í neytendakaupum, m.ö.o. lánþegi er einstaklingur sem á lánsviðskipti sem falla undir lögin og þau viðskipti tengjast ekki starfi hans eða atvinnurekstri.

Lánveitendur eru einstaklingar, lögaðilar eða hópur slíkra aðila, sem veita lán í atvinnuskyni.

Lánsamningurinn skal gerður skriflega og fela í sér þær upplýsingar sem tilgreindar eru í 6. og 8. gr. laganna. Neytandi skal fá í hendur eintak lánsamnings.

Samkvæmt 1. mgr. 8. gr. laga um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu er neytendalánsamningur sem gerður er með rafrænum hætti á Netinu jafngildur skriflegum lánsamningi, enda sé samningurinn aðgengilegur báðum samningsaðilum og unnt er að varðveita hann. En ef lánsamningurinn er stimpilskyldur samkvæmt stimpillögum nr. [36/1978](#) er óheimilt að gera hann með rafrænum hætti.

Samkvæmt stimpillögum er almenna reglan sú að lánsamningur er stimpilskyldur ef um er að ræða einhliða lánsamning, sem uppfyllir eitthvert eftirtalinna atriða:

- ber vexti eða
- tryggður með veði í söluhlut (eða eignarréttarfyrirvara) eða öðru verðmæti eða
- er tryggður með ábyrgð annars manns.

Samkeppnisstofnun, 23. júní 2004

Endurútféið af Neytendastofu í janúar 2006