



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 15/2013

Skilmálar við kaup á rafrænni þjónustu á vefsíðunni lestu.is

I.

Málsmeðferð

1.

Neytendastofa tók þátt í sameiginlegri athugun evrópskra stjórnvalda á sviði neytendaverndar á sölu á rafrænum vörum og gerði af því tilefni könnun á íslenskum vefsíðum sem selja tónlist, bækur og myndbönd rafrænt í gegnum Internetið í júní 2012. Kannaði stofnunin hvort vefsíður uppfylltu skilyrði laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, laga nr. 30/2002, um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu og skilyrði laga nr. 46/2000, um húsgöngu- og fjarsölusamninga.

Með bréfi Neytendastofu til Lestu ehf., dags. 20. nóvember 2012, gerði stofnunin athugasemdir við að upplýsingar vantaði á vefsíðunni lestu.is um þjónustuveitandann, upplýsingar um hvernig neytendur komi kvörtunum að vegna vandamála, upplýsingar um rétt neytenda til að falla frá samningi og að sá réttur falli niður ef neytandinn nýtir sér þjónustuna áður en frestur til að falla frá samningi rennur út. Vakin var athygli á því að skortur á þessum upplýsingum kynni að brjóta gegn 2. mgr. 9. gr. og b. og d. lið 1. mgr. 10. gr. laga nr. 57/2005, 1. tl. 1. mgr. 5. gr. og 8. gr. laga nr. 46/2000, og 2., 3. og 5. tl. 6. gr. laga nr. 30/2002.

Ekkert svar barst frá Lestu.

2.

Neytendastofa sendi ítrekun dags. 3. janúar 2013, þar sem gefnar voru tvær vikur til þess að koma á framfæri skýringum og að þeim tíma liðnum yrði tekin ákvörðun í málinu.

Ekkert svar barst frá Lestu.

Við skoðun Neytendastofu á vefsíðunni lestu.is þann, 17. júlí 2013 kom í ljós að ekki höfðu verið gerðar viðeigandi breytingar á heimasíðunni.



II. Niðurstaða

1.

Neytendastofa skoðaði innlendar vefsíður sem selja rafræna þjónustu sem var liður í samvinnuverkefni evrópskra stjórnvalda árið 2012. Við skoðun á skilmálum og vefsíðunni lestu.is kom í ljós upplýsingar vantaði um þjónustuveitenda vefsíðunnar, upplýsingar um hvert beina ætti kvörtunum vegna vandamála sem gætu komið upp við kaupin, upplýsingar um skilarétt og að sá réttur falli niður ef þjónustan er nýtt áður en réttur til að falla frá samningi er liðinn. Af hálfu Neytendastofu var vísað til ákvæða 1. tl. 1. mgr. 5. gr. og 8. gr. laga nr. 46/2000, um húsgöngu- og fjarsölusamninga, ákvæða 2. mgr. 9. gr. og b. og d. lið 1. mgr. 10. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, auk ákvæða 2., 3., og 5. tl. 6. gr. laga nr. 30/2002, um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu. Engar skýringar bárust frá Lestu og ekki voru gerðar viðeigandi breytingar á heimasíðunni.

2.

Í lögum nr. 57/2005 er fjallað um hvaða viðskiptahætti skuli viðurkenna og hverja ekki. Í 5. gr. laganna er lagt almennt bann við óréttmætum viðskiptaháttum. Hvað teljist til óréttmætra viðskiptahátta er skv. ákvæðinu nánar tilgreind í III.–V. kafla laganna. Samkvæmt b. lið. 1. mgr. 10. gr. laganna og 1. tl. 1. mgr. 5. gr. laga nr. 46/2000 skal seljandi eða þjónustuveitandi veita neytendum upplýsingar um nafn og heimilisfang fyrirtækisins auk þess sem þjónustuveitandi skal veita greiðan og samfelldan aðgang að upplýsingum um m.a. heimilisfang þar sem þjónustuveitandi hefur staðfestu, kennitölu þjónustuveitanda og virðisaukaskattsnúmer, skv. 2., 3. og 5. tl. 6. gr. laga nr. 30/2002.

Í 10. gr. laga nr. 57/2005 er fjallað um það hvaða upplýsingar skuli veita neytendum og skal skv. d. lið 1. mgr. 10. gr. veita upplýsingar um meðferð kvörtunarmála. Þá teljast það villandi viðskiptahættir skv. 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 ef neytendum eru ekki veittar upplýsingar telja má að skipti þá máli.

Í 8. gr. laga nr. 46/2000 er um það fjallað að neytendur hafa 14 daga til að hætta við kaup og falla frá samningi fari kaupin fram með húsgöngu- eða fjarsölusamningi. Viðskipti á Internetinu teljast til fjarsölu. Heimild til að falla frá samningi skv. ákvæðinu á þó ekki við skv. 1. tl. 10. gr. sömu laga hafi neytandinn samþykkt að þjónustan sé veitt áður en frestur til að falla frá samningi er útrunninn.

Samkvæmt 5. tl. 1. mgr. 5. gr. laga nr. 46/2000 skal veita neytendum upplýsingar um rétt þeirra til að falla frá samningi. Auk þess teljast viðskiptahættir villandi séu neytendum ekki veittar upplýsingar sem almennt skipta máli fyrir þá, sbr. 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005.



3.

Við skoðun Neytendastofu á vefsíðunni lestu.is kom í ljós að upplýsingar um heimilisfang, kennitölu og virðisaukaskattsnúmer rekstraraðila vefsíðunnar eru ekki birt á síðunni. Við skoðun á síðunni kom einnig í ljós að réttur neytenda til þess að falla frá samningi er minni en lög segja til um. Á vefsíðunni eru ekki birtir þeir skilmálar sem gilda um kaup á rafrænni þjónustu, engar upplýsingar er að finna á vefsíðunni um rétt neytanda til að falla frá samningi um kaup á þjónustu auk þess sem engar upplýsingar voru að finna á vefsíðunni um hvert neytendur eigi að beina kvörtunum vegna kaupa á þjónustunni.

Í máli þessu hefur Neytendastofa farið fram á skýringar Lestu á skorti á upplýsingum er varða þjónustuveitanda og skilmála við kaup á rafrænni þjónustu á vefsíðunni lestu.is. Þrátt fyrir ítrekanir Neytendastofu hafa stofnuninni ekki borist skýringar frá Lestu og ekki hafa verið gerðar viðeigandi breytingar á síðunni.

Samkvæmt framangreindu brýtur Lestu gegn 5. gr., 2. mgr. 9. gr. og b. og d. lið 1. mgr. 10. gr. laga nr. 57/2005, 1. tl. 1. mgr. 5. gr. og 8. gr. laga nr. 46/2000 og 2., 3. og 5. tl. 6. gr. laga nr. 30/2002.



III.

Ákvörðunarorð:

„Lestu ehf., Laugavegi 163, Reykjavík, hefur með því að birta ekki fullnægjandi upplýsingar um þjónustuveitanda vefsíðunnar lestu.is, leiðbeiningar um hvert neytendur eigi að beina kvörtunum vegna vandamála við kaup á rafrænni þjónustu og með því að veita ófullnægjandi upplýsingar um rétt til að falla frá samningi, brotið gegn ákvæðum 5. gr., 2. mgr. 9. gr. og b. og d. lið 1. mgr. 10. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, 1. og 5. tl. 1. mgr. 5. gr. og 8. gr. laga nr. 46/2000, um húsgöngu- og fjarsölusamninga, og 2., 3. og 5. tl. 6. gr. laga nr. 30/2002, um rafræn viðskipti og aðrar rafræna þjónustu.

Með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, er Lestu ehf. gert að koma áður nefndum upplýsingum í rétt horf miðað við gildandi lög.

Verði ekki farið að fyrirmælum Neytendastofu innan tveggja vikna má búast við að tekin verði ákvörðun um viðurlög á grundvelli IX. kafla laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.“

Neytendastofa, 18. júlí. 2013

Tryggvi Axelsson
Forstjóri

Matthildur Sveinsdóttir