



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 29/2018

Upplýsingar á vefsíðu Símans

I.

Málsmeðferð

1.

Í nóvember 2017 gerði Neytendastofa könnun í samstarfi við evrópsk neytendayfirvöld á grundvelli laga nr. 56/2007, um samvinnu stjórnvalda á Evrópska efnahagssvæðinu um neytendavernd. Kannað var hvort vefsíður fjarskiptafyrirtækja á Evrópska efnahagssvæðinu uppfylltu skilyrði Evróputilskipana á sviði neytendaréttar. Í verkefninu voru meðal annars hafðar til hliðsjónar tiltekna lagakröfur í tilskipunum Evrópuþingsins og ráðsins 2011/83/ESB, um réttindi neytenda, 2005/29/EB, um óréttmæta viðskiptahætti, 2000/31/EB, um rafræn viðskipti, og 93/13/EBE, um óréttmæta skilmála í neytendasamningum.

Neytendastofa kannaði af þessu tilefni vefsíður íslenskra fjarskiptafyrirtækja með tilliti til samsvarandi ákvæða laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, laga nr. 30/2002, um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu, og 36. gr. a.-d. laga nr. 7/1936, um samningsgerð, umboð og ógilda löggæringa; sem innleiða ofangreindar tilskipanir í íslenskan rétt.

Meginatriði könnunarinnar lutu að því hvort lögboðnar upplýsingar kæmu fram með nægilega skýrum hætti um þjónustuveitanda, vörur og þjónustu, verð, samningsskilmála, o.fl. Könnunin leiddi í ljós að vefsíðan www.siminn.is, sem rekin er af Símanum hf., kynni að mati Neytendastofu að vera til þess fallin að uppfylla ekki öll skilyrði ofangreindra laga. Með bréfi Neytendastofu til Símans, dags. 30. janúar 2018, var greint frá því að Neytendastofa teldi að nokkur lagaskilyrði kynnu að teljast óuppfyllt.

Í bréfinu kom fram að Neytendastofa teldi að ákvæði b. liðar 1. mgr. 9. gr., sbr. 2. mgr. 9. gr. og a. liðar 1. mgr. 10. gr. laga nr. 57/2005 og ákvæði a. liðar 1. mgr. 5. gr., sbr. 2. mgr. 5. gr., 26. gr., auk ákvæða V. kafla laga nr. 16/2016 kæmu til skoðunar vegna ófullnægjandi upplýsingagjafar



helstu einkenni vöru og þjónustu Vodafone. Samkvæmt ákvæðunum hvíli afdráttarlaus skylda á seljanda að gera grein fyrir helstu eiginleikum þjónustunnar með skýrum og greinargóðum hætti áður en kaup fara fram. Síminn bjóði viðskiptavinum tölvupóstþjónustu en í pöntunarferlinu væri ekki að sjá að fram kæmu upplýsingar um stærð eða það gagnamagn sem fylgi tölvupóstþjónustunni.

Þá kæmu ákvæði d. liðar 1. mgr. 9. gr., sbr. 2. mgr. 9. gr. og f. liðar 1. mgr. 10. gr. laga nr. 57/2005 og ákvæði d. liðar 1. mgr. 5. gr., sbr. 2. mgr. 5. gr., 26. gr., auk ákvæða V. kafla laga nr. 16/2016 til skoðunar vegna ófullnægjandi upplýsingagjafar um verð á vefsíðu Símans. Samkvæmt ákvæðunum hvíli afdráttarlaus skylda á seljanda að tilgreina heildarverð þjónustu með skýrum og greinargóðum hætti áður en kaup fara fram. Í þeim tilvikum þar sem ekki sé unnt með góðu móti að reikna út heildarverð fyrirfram skuli tilgreint á hvern hátt verðið er reiknað út. Samkvæmt 12. gr. laga nr. 16/2016 skuli athygli neytanda vakin á heildarverðinu með skýrum og auðskiljanlegum hætti, rétt áður en hann leggur fram pöntun. Í pöntunarferli fyrir kaup á internetáskrift sé kostnaður vegna línugjalds ekki innifalinn í heildarverði þjónustunnar. Að mati Neytendastofu ættu upplýsingarnar að koma fram sem hluti heildarverðs í pöntunarferlinu áður en neytandi leggur fram pöntun, sbr. tilvitnuð ákvæði. Í verðskrá farsímaþjónustu Símans sé gerð grein fyrir verði á gagnamagni umfram áskrift. Í pöntunarferli, áður en neytandi leggur fram pöntun, virðist hins vegar ekki vera að finna upplýsingar um að neytendur geti farið yfir keypt gagnamagn eða hvert verð umframgagnamagns er. Að mati Neytendastofu sé neytendum að þessu leyti ekki veittar fullnægjandi upplýsingar um heildarverð þjónustunnar.

Þá kæmu einnig ákvæði 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002 og b. liðar 1. mgr. 5. gr., sbr. 2. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016 til skoðunar að mati Neytendastofu vegna ófullnægjandi upplýsingagjafar um þjónustuveitanda. Á vefsíðu Símans virtist sem ekki kæmu fram upplýsingar um kennitölu, virðisaukaskattsnúmer og heimilisfang fyrirtækisins auk upplýsinga um það í hvaða opinberu skrá félagið er skráð. Samkvæmt 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002 þyrfti að gefa upp hinar áskildu upplýsingar með samfelldum og greiðum hætti.

Í bréfinu kom einnig fram að Neytendastofa teldi að ákvæði 1. mgr. 12. gr., sbr. n. og o. liðir 1. mgr. 5. gr. og 2. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016 kæmu til skoðunar vegna ófullnægjandi upplýsingagjafar um framkvæmd samnings. Ekki væri séð að vakin væri athygli neytanda, með skýrum og auðskiljanlegum hætti, rétt áður en hann leggur fram pöntun, á gildistíma samnings, ef við á, eða skilyrði fyrir uppsögn hans ef hann er ótímabundinn eða endurnýjast sjálfkrafa eða lágmarkstímabil skuldbindinga neytanda samkvæmt samningnum, sbr. ofangreind ákvæði.

Jafnframt yrði ekki séð að neytendum væru veittar upplýsingar í pöntunarferlinu, áður en samningur væri gerður um framkvæmd og meðferð kvartana af hendi seljanda og lögbundin úrræði



neytenda vegna galla á þjónustu, sbr. f. og k. liði 1. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016, sbr. og g. lið 1. mgr., sbr. 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005.

Í bréfinu var óskað eftir tillögum að úrbótum eða skýringum og athugasemdum frá Símanum vegna ofangreindra athugasemda Neytendastofu. Þá var bent á það að könnunin væri ekki tæmandi um þær lagakröfur sem gerðar eru til fyrirtækja samkvæmt lögum nr. 16/2016, lögum nr. 57/2005, lögum nr. 30/2002 og 36. gr. a.-d. laga nr. 7/1936. Önnur atriði kynnu því að verða tekin til skoðunar síðar telji Neytendastofa tilefni til.

2.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 12. mars 2018, var erindi stofnunarinnar til Símans ítrekað. Svar Símans barst með tölvubréfi, dags. 23. mars 2018. Í bréfinu kemur fram að búið sé að gera úrbætur og að þær upplýsingar sem stofnunin taldi vanta, ættu að vera aðgengilegar með vísun í skilmála Símans. Benti Síminn á að breytingar sem gerðar hefðu verið á vefsíðunni hefðu leitt til þess að einhverjar upplýsingar hefðu riðlast til í ferlinu en unnið væri að lagfæringum.

Vegna athugasemda Neytendastofu um heildarverð internetþjónustu þá tiltók Síminn að línugjald væri mismunandi eftir svæðum eða aðgangsneti. Eftir sem áður væri það þó tekið fram í ferlinu, þ.e. vísað í verðskrá. Síminn tiltók þó að svo virtist sem umrædd athugasemd stofnunarinnar væri byggð á misskilningi og vísaði í því samhengi til ákvörðunar Neytendastofu nr. 24/2012. Þar hefði stofnunin komist að þeirri niðurstöðu að fjarskiptafyrirtæki þyrftu ekki að taka fram í kynningu á internetþjónustu, verð á línugjaldi. Eftir sem áður væri það þó tekið fram í pöntunarferlinu. Síminn vísaði ennfremur til þess að sá möguleiki gæti verið uppi að viðskiptavinur sé með talsímaþjónustu og greiði línugjald til annars aðila en þess sem internetþjónustan sé keypt af, þannig að heildarverð á internetþjónustu sé verðið á internetþjónustu.

II.

Niðurstaða

1.

Mál þetta snýr að upplýsingaskyldu Símans hf. á vefsíðu sinni siminn.is. Í málinu kemur til álita hvort vefsíða Símans hafi uppfyllt skilyrði framangreindra ákvæði laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, og laga nr. 30/2002, um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu. Ríkar kröfur eru gerðar í framangreindum lögum til upplýsingagjafar fyrirtækja til neytenda. Er þannig fjallað um upplýsingar um helstu einkenni vöru og þjónustu í ákvæðum sem þurfa að koma fram og séu þær rangar getur það verið til þess fallið að vera villandi. Skortur á slíkum upplýsingum getur einnig falið í sér villandi viðskiptahætti. Gerði Neytendastofa í bréfi sínu til Símans, athugasemd við að



svo virtist sem ekki væri að finna upplýsingar í pöntunarferli vegna tölvupóstþjónustu, stærð eða það gagnamagn sem fylgi tölvupóstþjónustunni.

Gerði Neytendastofa, í bréfi sínu til Símans, athugasemd við að í pöntunarferli fyrir kaup á internetáskrift væri kostnaður vegna línugjalds ekki innifalinn í heildarverði þjónustu. Auk þess væri í verðskrá farsímaþjónustu Símans gerð grein fyrir verði á gagnamagni umfram áskrift. Í pöntunarferli virtist hins vegar ekki vera gefnar upplýsingar um að neytendur geti farið yfir keypt gagnamagn eða hvert verð umframgagnamagns sé.

Þá gerði Neytendastofa athugasemdir við að svo virtist sem á vefsíðu Símans væri ekki að finna upplýsingar um kennitölu og virðisaukaskattsnúmer fyrirtækisins, auk upplýsinga um það í hvaða opinberu skrá félagið sé skráð.

Að lokum gerði neytendastofa athugasemdir annars vegar við að ekki kæmu fram fullnægjandi upplýsingar um framkvæmd samnings og hins vegar að upplýsingar um framkvæmd kvartana sem og lögbundin úrræði vegna galla vantaði.

Í tölvubréfi frá Símanum komu fram svör og skýringar við spurningum Neytendastofu auk þess sem greint var frá því að unnið hafi verið að úrbótum með tilliti til þeirra.

2.

Í 5. gr. laga nr. 57/2005 er lagt almennt bann við óréttmætum viðskiptaháttum, áður en, á meðan og eftir að viðskipti með vöru fer fram eða þjónusta er veitt. Hvað teljist til óréttmætra viðskiptahátta er nánar tilgreint í III. – V. kafla laganna.

Í 9. gr. er um það fjallað að viðskiptahættir teljist villandi ef þeir eru líklegir til að blekkja neytendur, t.d. með almennri framsetningu þó gefnar séu upp réttar staðreyndir, eða ef neytendum eru veittar rangar upplýsingar í þeim tilgangi að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um að eiga viðskipti. Í a.–g. lið málsgreinarinnar eru tilgreindar þær röngu upplýsingar sem átt er við. Í erindi Neytendastofu var vísað til eftirfarandi staflíða í 1. mgr. 9. gr. laganna:

„b. helstu einkenni vöru eða þjónustu, t.d. notkun, samsetningu eða árangur sem vænta má af notkun hennar,

[...]

d. verð vöru eða þjónustu eða aðferð við útreikning á verði og hvort um sértíloboð eða annað verðhagræði sé að ræða og hvort það sé háð skilyrðum.

[...]

g. lögbundin réttindi neytenda.”



Í 2. mgr. 9. gr. laganna er enn fremur kveðið á um að viðskiptahættir séu villandi ef ekki er greint frá upplýsingum sem telja má að almennt skipti máli fyrir neytendur eða þeim er leynt og þær eru til þess fallnar að hafa áhrif á ákvörðun neytanda um að eiga viðskipti. Í greinargerð með ákvæðinu kemur fram að hafa megi þau atriði til hliðsjónar sem tilgreind eru í 1. mgr. 9. gr. laganna.

Samkvæmt 1. mgr. 10. gr. laganna skal fyrirtæki sem hyggst auglýsa eða beita öðrum slíkum viðskiptaaðferðum vegna tiltekinnar vöru eða þjónustu, eftir því sem við á og að teknu tilliti til auglýsingamiðilsins sem nýttur er, meðal annars veita upplýsingar um:

„f. endanlegt verð, þ.m.t. virðisaukagjald og önnur opinber gjöld.“

Af inntaki ákvæðisins má ljóst vera að fyrirtæki sem hyggjast auglýsa eða beita öðrum slíkum viðskiptaaðferðum vegna tiltekinnar vöru eða þjónustu ber, eftir því sem við á og að teknu tillits til þess auglýsingamiðils sem nýttur er, að veita upplýsingar um ýmiss atriði, þ.á.m. helstu eiginleika vörunnar og hið endanlega verð. Meginreglan er sú að allar upplýsingar sem skipta neytendur verulegu máli skuli koma fram.

Lög nr. 16/2016 gilda um samninga um sölu á vöru og þjónustu til neytenda þegar seljandi hefur atvinnu af því að selja vörur eða veita þjónustu. Í lögnum er annars vegar fjallað um upplýsingagjöf til neytenda vegna annarra samninga en samninga utan fastrar starfsstöðvar og fjarsölusamninga en hins vegar er fjallað um réttindi neytenda sem og upplýsingaskyldu vegna samninga utan fastrar starfsstöðvar og fjarsölusamninga.

Samkvæmt 1. mgr. 5. gr. á neytandi rétt á upplýsingum innan hæfilegs frests áður en samningur utan fastrar starfsstöðvar eða fjarsölusamningur er gerður um þau atriði sem tiltekin eru í stafliðum a-s. Í bréfi Neytendastofu var vísað til eftirfarandi stafliða:

„a. helstu eiginleika vöru eða þjónustu sem samningurinn fjallar um,

b. nafn seljanda og heimilisfang, ásamt símanúmeri, bréfasímanúmeri og netfangi hans, eftir því sem við á, til að neytandi hafi tækifæri til að ná fljótt sambandi við seljanda og eiga samskipti við hann á skilvirkan hátt og, ef hann starfar á vegum annars seljanda, heimilisfang þess aðila og deili á honum,

[...]

d. heildarverð vöru eða þjónustu, þ.m.t. öll opinber gjöld, eða þegar varan eða þjónustan er þess eðlis að ekki er hægt með góðu móti að reikna út verðið fyrir fram, á hvern hátt verðið er reiknað út og, eftir því sem við á, allan viðbótarkostnað, afhendingar- eða póstgjöld og allan annan kostnað eða, ef ekki er hægt að reikna út þennan kostnað fyrir fram með góðu móti, upplýsingar um að e.t.v. þurfi að greiða slíkan viðbótarkostnað; ef um er að ræða ótímabundinn samning eða áskriftarsamning skal heildarkostnaður fyrir hvert



reikningstímabil koma fram í heildarverði; ef greiðslur samkvæmt slíkum samningum eru föst fjárhæð merkir heildarverð einnig mánaðarlegan heildarkostnað; ef ekki er hægt með góðu móti að reikna út heildarverðið fyrir fram skal tilgreint á hvern hátt verðið er reiknað út,

[...]

f. fyrirkomulag á greiðslum, afhendingu og hvenær hún fer fram og, eftir því sem við á, framkvæmd og meðferð kvartana af hendi seljanda,

[...]

k. lögbundin úrræði neytenda vegna galla á söluhlut eða þjónustu,

[...]

n. gildistíma samningsins, eftir því sem við á, eða, ef samningurinn er ótímabundinn eða endurnýjast sjálfkrafa, skilyrði fyrir uppsögn hans,

o. lágmarkstímabil skuldbindinga neytanda samkvæmt samningnum, eftir því sem við á.“

Í 2. mgr. 5. gr. laganna segir að upplýsingar sem getið er um í 1. mgr. skulu vera skýrar og greinargóðar og vera aðgengilegar neytanda.

Í lögum nr. 30/2002 er kveðið á um skyldu til að veita neytendum almennar upplýsingar um þjónustuveitanda. Samkvæmt 1. mgr. 6. gr. laganna er þjónustuveitanda skylt að veita greiðan og samfelldan aðgang að upplýsingum um sig, þ.á m. nafni, heimilisfangi og netfangi. Ákvæðið er svohljóðandi:

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

1. nafni,
2. heimilisfangi þar sem hann hefur staðfestu,
3. kennitölu,
4. póstfangi, netfangi og öðrum þeim upplýsingum sem gera mögulegt að hafa samband við hann á greiðan hátt,
5. virðisaukaskattsnúmeri þjónustuveitanda,
6. þeirri opinberu skrá sem hann er skráður hjá, svo sem hlutafélagaskrá, samvinnufélagaskrá eða firmaskrá, og
7. leyfi og eftirlitsaðila ef starfsemi hans er háð leyfum.“

3.

Hér að neðan verður fjallað um athugasemdir Neytendastofu í sömu röð og gert var í upphaflegu bréfi stofnunarinnar til fyrirtæksins.



Neytendastofa gerði athugasemdir við upplýsingar um einkenni vöru og þjónustu á vefsíðunni siminn.is. Neytendastofa telur að það fyrirkomulag sem er á upplýsingagjöf til handa neytendum, vegna kaupa á tölvupóstþjónustu á vefsíðu Símans, sé ófullnægjandi þar sem ekki komi fram í pöntunarferli upplýsingar um stærð eða það gagnamagn sem fylgi tölvupóstþjónustunni. Síminn hefur því brotið gegn ákvæðum 2. mgr. 9. gr. og a. liðar 1. mgr. 10. gr. laga nr. 57/2005 og a. liðar 1. mgr. 5. gr., sbr. 2. mgr. 5. gr., laga nr. 16/2016.

Hvað varðar athugasemdir Neytendastofu um ófullnægjandi upplýsingagjöf um verð á vefsíðu Símans þá kom fram í svörum Símans að línugjald sé mismunandi eftir svæðum eða aðgagnsneti. Síminn benti á ákvörðun Neytendastofu nr. 24/2012 þar sem stofnunin komst að þeirri niðurstöðu að fjarskiptafyrirtæki þyrftu ekki að taka fram í kynningu á internetþjónustu, verð á línugjaldi. Þetta væri eftir sem áður tekið fram í pöntunarferlinu. Þá gæti það verið möguleiki að viðskiptavinur sé með talsímaþjónustu og greiði línugjald til annars aðila en þess sem internetþjónusta sé keypt af. Neytendastofa benti einnig á að í pöntunarferli eru ekki veittar upplýsingar um að neytendur geti farið yfir keypt gagnamagn og hvert verði umframgagnamagns sé. Neytendastofu telur rétt að benda á, að þegar ákvörðun nr. 24/2012 var tekin höfðu lög nr. 16/2016, um neytendasamninga, ekki tekið gildi. Með lögnum er neytendum tryggður víðtækur réttur til upplýsinga við kaup á vörum og þjónustu og réttur til þess að falla frá samningi sem er gerður í gegnum síma, á netinu og utan fastrar starfsstöðvar. Eru enn fremur gerðar ríkar kröfur til þeirra upplýsinga sem seljendur eiga að veita neytendum áður en samningur er gerður. Neytendastofa telur að skortur hafi verið á fullnægjandi upplýsingagjöf og Síminn hafi því brotið gegn ákvæðum 2. mgr. 9. gr. og f. liðar 1. mgr. 10. gr. laga nr. 57/2005 og d. lið 1. mgr. 5. gr., sbr. 2. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016.

Þá var fjallað um ófullnægjandi upplýsingagjöf um þjónustuveitanda, sbr. 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002 og b. liðar 1. mgr. 5. gr., sbr. 2. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016. Á vefsíðuna hefur verið bætt við upplýsingum um kennitölu og virðisaukaskattsnúmer fyrirtækisins. Þar er þó ekki að finna upplýsingar um þá opinberu skrá sem Síminn er skráður hjá. Neytendastofa telur að upplýsingagjöf Símans sé ófullnægjandi að þessu leyti og brjóti gegn ákvæði 6. tl. 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002.

Neytendastofa gerði athugasemdir við upplýsingagjöf um framkvæmd samnings. Snéru þær athugasemdir að upplýsingum um gildistíma samnings og, ef við eigi, skilyrði fyrir uppsögn, hvort um ótímabundinn samning sé að ræða eða hann endurnýjist sjálfkrafa auk upplýsinga um lágmarkstímabil skuldbindinga neytanda. Í svörum Símans kom fram að búið væri að gera úrbætur og að þær upplýsingar sem stofnunin taldi vanta væru aðgengilegar í skilmálum félagsins. Neytendastofa telur að ekki sé nægilegt að upplýsingar varðandi framkvæmd samnings komið fram í skilmálum, heldur þurfa þær að koma skýrt fram í sjálfu kaupferlinu. Neytendastofa telur að upplýsingagjöf Símans sé ófullnægjandi að þessu leyti og brjóti gegn ákvæðum 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 og n. og o. liða 1. mgr. 5. gr., sbr. 2. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016.



Að lokum snéru athugasemdir Neytendastofu að því að neytendum væru ekki veittar upplýsingar um framkvæmd og meðferð kvartana af hendi seljanda og lögbundin úrræði vegna galla á þjónustu. Telur Neytendastofa upplýsingagjöf Símans ófullnægjandi að þessu leyti og brjóta gegn ákvæðum 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 og f. og k. liða 1. mgr. 5. gr., sbr. 2. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016.

III.

Ákvörðunarorð:

„Síminn hf., Ármúla 25, Reykjavík, rekstraraðili siminn.is, hefur brotið gegn 2. mgr. 9. gr. og a. lið 1. mgr. 10. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, og a. lið 1. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, með því að veita ekki upplýsingar um helstu eiginleika vöru eða þjónustu með skýrum greinargóðum og aðgengilegum hætti, sbr. 2. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga.

Síminn hf. hefur brotið gegn 2. mgr. 9. gr. og f. lið 1. mgr. 10. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, og d. lið 1. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, með því að veita ekki upplýsingar um heildarverð með skýrum, greinargóðum og aðgengilegum hætti, sbr. 2. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga.

Síminn hf. hefur brotið gegn ákvæði 6. tölul. 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002, um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu, með því að veita ekki upplýsingar um þá opinberu skrá sem félagið er skráð hjá.

Síminn hf. hefur brotið gegn 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, og n. og o. liðum 1. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, með því að veita ekki upplýsingar um lágmarkstímabil skuldbindinga neytanda samkvæmt samningi, gildistíma samningsins og skilyrði fyrir uppsögn hans; með skýrum, greinargóðum og aðgengilegum hætti, sbr. 2. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga.

Síminn hf. hefur brotið gegn 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, og f. og k. liðum 1. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, með því að veita ekki upplýsingar um framkvæmd og meðferð kvartana af hendi seljanda og um lögbundin úrræði neytenda vegna galla á söluhlut eða þjónustu með skýrum, greinargóðum og aðgengilegum hætti, sbr. 2. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga.



Með vísan til 3. mgr. 27. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, og 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, beinir Neytendastofa þeim fyrirmælum til Símans hf. að koma upplýsingum samkvæmt 2. mgr. 9. gr. og a. og f. lið 1. mgr. 10. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu; a., d., f., k., o. og n. liðum 1. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, og 6. tölul. 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002, um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu, í rétt horf. Verði ekki farið að fyrirmælunum má búast við að tekin verði ákvörðun um sektir á grundvelli IX. kafla laga nr. 57/2005 og VIII kafla laga nr. 16/2016.“

Neytendastofa, 17. september 2018

Tryggvi Axelsson
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir