



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 41/2016

Upplýsingar um þjónustuveitanda og skilmálar við kaup á vefsíðu Innlit

I.

Málsmeðferð

1.

Í nóvember 2015 gerði Neytendastofa könnun sem snéri að því að skoða hvort íslenskar vefverslanir með húsgögn og annan húsbúnað uppfylltu skilyrði laga nr. 30/2002, um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu, laga nr. 46/2000, um húsgöngu- og fjarsölusamninga, auk laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Framangreind könnun var hluti af sameiginlegu átaksverkefni evrópskra stjórnvalda á sviði neytendaréttar, sbr. lög nr. 56/2007, um samvinnu stjórnvalda á Evrópska efnahagssvæðinu, og reglugerðum settum samkvæmt þeim. Tilgangur átaksverkefnisins var að kanna hvort vefverslanir á EES svæðinu uppfylltu ákvæði tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins 2011/83/ESB, um réttindi neytenda, sem jafnframt var höfð til hliðsjónar við skoðun Neytendastofu. Í ljósi þess að tilskipunin var í innleiðingarferli hér á landi en hafði tekið gildi í öðrum ríkjum Evrópska efnahagssvæðisins taldi Neytendastofa rétt að kanna upplýsingar á vefsíðunum með tilliti til tilskipunarinnar en taka ekki ákvarðanir á grundvelli hennar fyrir hún hefði tekið gildi og benda vefverslunum á að brátt myndu ákvæði hennar taka gildi hér á landi. Tilskipunin var svo að fullu innleidd hér á landi með lögum nr. 16/2016, um neytendasamninga á meðan málsmeðferð stóð.

Með bréfi Neytendastofu til Innlit ehf., dags. 4. febrúar 2016, gerði stofnunin félaginu grein fyrir því að vefsíða þess, innlit.is, uppfyllti ekki öll skilyrði laga sem gilda um fjarsölu. Athugasemdir Neytendastofu snéru að því að ekki væri með skýrum og greinargóðum hætti greint frá rétti neytenda til að skila vöru innan fjórtán daga og fá vöruna endurgreidda án þess að tilgreina ástæðu, sbr. 5. tölul. 1. mgr. 5. gr., sbr. 1. mgr. 8. gr. laga nr. 46/2000, auk þess sem upplýsingar skorti um kennitölu þjónustuveitanda, virðisaukaskattsúmer og þá opinberu skrá sem þjónustuveitandi er skráður hjá, sbr. 3., 5. og 6. tölul. 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002.

Í bréfinu var jafnframt vakin athygli á því að vefsíðan uppfyllti ekki upplýsingakröfu e-liðar 1. mgr. 6. gr. um heildarverð vöru auk i- og h-liða 1. mgr. 6. gr. og b-liðar 1. mgr. 11. gr. tilskipunar 2011/83/ESB sem lúta einnig að upplýsingum um rétt til að falla frá samningi. Í



bréfinu var greint frá því að Neytendastofa muni ekki aðhafast vegna þeirra vankanta að svo stöddu sökum þess að tilskipunin hafi ekki verið innleidd hér á landi.

2.

Ekkert svar barst og var ítrekun send þann 11. mars 2016. Í bréfinu kom fram að búast mætti við því að tekin yrði ákvörðun í málinu að svarfresti liðnum.

Neytendastofu barst tölvubréf, dags. 14. mars 2016, þar sem fram kom að verið sé að hanna nýja vefsíðu fyrir Innlit og áætlað að hún verði tilbúin um mánaðarmótin apríl/maí. Við gerð hennar verði passað upp á að öllum þeim atriðum sem fram komi í athugasemdum Neytendastofu verði fullnægt. Eldri síðan sé því miður í dálitlu millibilsástandi þar sem vefstjóri sem séð hafi um hana sé ekki lengur starfandi hjá fyrirtækinu og síðan sé frekar þung í uppfærslum. Óskað sé eftir fresti til að úrbóta með útgáfu nýja vefsins.

Bréfinu var svarað með tölvubréfi Neytendastofu þar sem fram kom að unnt væri að veita frest til 15. apríl 2016.

3.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 13. maí 2016, gerði stofnunin Innliti grein fyrir því að tekið hafi gildi lög nr. 16/2016, um neytendasamninga, sem innleiða ákvæði tilskipunar nr. 2011/83.

Í bréfinu kom fram að skoðun Neytendastofu á vefsíðunni innlit.is þann 9. maí 2016 hafi leitt í ljós að ekki hafi verið gerðar viðeigandi breytingar á vefsíðunni í samræmi við athugasemdir Neytendastofu. Á vefsíðuna skorti því, auk upplýsinga skv. 3., 5. og 6. tölul. 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002, upplýsingar samkvæmt g-lið 1. mgr. 5. gr. og 2. mgr. 19. gr. laga nr. 16/2016.

Í bréfinu kom fram að bærust stofnuninni ekki skýringar mætti búast við að tekin yrði ákvörðun í málinu.

Ekkert svar barst.

4.

Skoðun á vefsíðunni innlit.is þann 19. ágúst 2016 leiddi í ljós að engar umbætur höfðu verið gerðar á vefsíðunni.

II.

Niðurstaða

1.

Neytendastofa skoðaði innlendar vefsíður seljenda húsgagna og annars húsbúnaðar sem lið í samvinnuverkefni evrópskra stjórnvalda árið 2015. Við skoðun á skilmálum og vefsíðu Innlit



ehf., innlit.is, kom í ljós að ekki voru uppfyllt öll skilyrði laga sem snúa að upplýsingagjöf til neytenda um rétt þeirra til að falla frá samningi og upplýsingum um þjónustuveitanda. Þannig skorti á vefsíðuna upplýsingar samkvæmt 3., 5. og 6. tölul. 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002, um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu, auk upplýsinga samkvæmt g-lið 1. mgr. 5. gr. og 2. mgr. 19. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga.

Í skýringum Innlit kom fram að unnið væri að uppsetningu nýrrar vefsíðu sem áætlað væri að ljúka um mánaðarmótin apríl/maí og yrði þar gætt að þeim athugasemdum sem Neytendastofa hafi gert.

2.

Samkvæmt 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002 skal þjónustuveitandi veita greiðan og samfelldan aðgang að eftirfarandi upplýsingum um sig:

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

Lög nr. 16/2016 gilda um samninga á 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 staflíðum a-s. Samkvæmt g-lið ákvæðisins á neytandi 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. lagana þessara, ásamt samræmdu stöðluðu uppsagnareyðublaði sem ráðherra gefur út í reglugerð,“

3.

Á vefsíðu Innlit er, eins og áður segir, ekki að finna upplýsingar skv. 3., 5. og 6. tölul. 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002 þrátt fyrir ítrekaðar athugasemdir Neytendastofu. Hefur Innlit því brotið gegn ofangreindum ákvæðum.



Samkvæmt 19. gr. laga nr. 30/2002 er Neytendastofu falið eftirlit með að farið sé að ákvæðum 6.-7. gr. og 9.-11. gr. laganna. Sé brotið gegn nefndum ákvæðum gilda ákvæði laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, um úrræði Neytendastofu, stjórnvaldssektir og málsmeðferð.

Með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005 beinir Neytendastofa þeim fyrirmælum til Innlit að koma upplýsingum um þjónustuveitanda á vefsíðunni innlit.is í rétt horf innan tveggja vikna frá móttöku ákvörðunar þessarar.

4.

Þegar vefsíða Innlit er yfirfarin má sjá að þar eru neytendum ekki veittar neinar upplýsingar um rétt til að falla frá samningi eins og g-liður 1. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016 gerir kröfu um. Þá er neytendum ekki veitt aðgengi að stöðluðu uppsagnareyðublaði eða annarri ótvíræðri yfirlýsingu um að fallið verði frá samningi, sbr. 2. mgr. 19. gr. Samkvæmt 16. gr. laga nr. 16/2016 hefur neytandi fjórtán daga frest til að falla frá samningi utan fastrar starfsstöðvar eða fjarsölusamningi án þess að tilgreina neina ástæðu fyrir þeirri ákvörðun sinni. Réttur til að falla frá samningi er ekki afdráttarlaus og er fjallað um undantekningar hans í 18. gr. laganna. Ekki verður séð að nein þeirra undantekninga sem þar eru tilgreindar eigi við um þær vörur sem boðnar eru til sölu á vefsíðu Innlit.

Með vísan til framangreinds hefur Innlit brotið gegn g-lið 1. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016 með því að veita engar upplýsingar um rétt til að falla frá samningi.

Með vísan til 3. mgr. 27. gr. laga nr. 16/2016 beinir Neytendastofa þeim fyrirmælum til Innlit að koma upplýsingum um rétt neytenda til að falla frá samningi í rétt horf í samræmi við ofangreint.

5.

Innlit skal fara að fyrirmælum Neytendastofu um að koma upplýsingum um þjónustuveitanda á vefsíðunni innlit.is og upplýsingum um rétt neytenda til að falla frá samningi í rétt horf. Verði það ekki gert innan tveggja vikna frá móttöku ákvörðunar þessarar skal Innlit greiða dagsektir í samræmi við 23. gr. laga nr. 57/2005 og 3. mgr. 29. gr. laga nr. 16/2016 að fjárhæð 50.000 kr. (fimmtíuþúsundkrónur) á dag þar til farið hefur verið að ákvörðun Neytendastofu. Sektarfjárhæðin er ákveðin með mið af meðalhófsreglu stjórnsýslulaga, umfangi brotsins og fjárhæðum dagsekta í öðrum ákvörðunum Neytendastofu.



III.

Ákvörðunarorð:

„Innlit ehf., rekstraraðili innlit.is, hefur brotið gegn 3., 5. og 6. tölul. 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002, um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu, með því að veita ekki upplýsingar á vefsíðunni um kennitölu þjónustuveitanda, virðisaukaskattnúmer og opinbera skrá sem hann er skráður hjá.

Innlit ehf. hefur brotið gegn g-lið 1. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, með því að veita ekki upplýsingar um rétt til að falla frá samningi.

Með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005 beinir Neytendastofa þeim fyrirmælum til Innlit ehf. að koma upplýsingum um þjónustuveitanda á vefsíðunni innlit.is í rétt horf.

Með vísan til 3. mgr. 27. gr. laga nr. 16/2016 beinir Neytendastofa þeim fyrirmælum til Innlit ehf. að koma upplýsingum um rétt neytenda til að falla frá samningi í rétt horf.

Verði ekki farið að fyrirmælum Neytendastofu innan tveggja vikna frá móttöku ákvörðunar þessarar skal Innlit ehf. greiða dagsektir í samræmi við 23. gr. laga nr. 57/2005 og 3. mgr. 29. gr. laga nr. 16/2016 að fjárhæð 50.000 kr. (fimmtíuþúsundkrónur) á dag þar til farið hefur verið að ákvörðun Neytendastofu.“

Neytendastofa, 2. september 2016

Tryggvi Axelsson
forstjóri

Pórunn Anna Árnadóttir