

ÚRSKURÐUR

ÁFRÝJUNARNEFNDAR NEYTENDAMÁLA

MÁL NR. 4/2025

Kæra Snjalltækja ehf. á ákvörðun Neytendastofu frá 18. júní 2025.

- Þann 20. maí 2026 er tekið fyrir mál áfrýjunarnefndar neytendamála nr. 4/2025 Kæra Snjalltækja ehf. á ákvörðun Neytendastofu frá 18. júní 2025. Í málinu úrskurða Halldóra Þorsteinsdóttir, Gunnar Páll Baldvinsson og Sindri M. Stephensen.
- Með kæru, dags. 10. júlí 2025, hefur kærandi kært til áfrýjunarnefndar neytendamála þá ákvörðun Neytendastofu að veita kæranda ekki aðild að frumkvæðismáli stofnunarinnar vegna ætlaðra brota ST. Import ehf. á lögum nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu og að taka ekki til efnislegrar meðferðar hluta af erindi kæranda vegna háttsemi sama fyrirtækis. Af kæru verður ráðið að kærandi krefjist þess að hin kærða ákvörðun verði felld úr gildi.
- Ákvörðunum Neytendastofu sem teknar eru á grundvelli laga nr. 57/2005 verður skotið til áfrýjunarnefndarinnar eins og mælt er fyrir um í 2. mgr. 4. gr. laga nr. 62/2005 um Neytendastofu og 4. mgr. 4. gr. laga nr. 57/2005.

MÁLAVEXTIR

- Með bréfi til Neytendastofu, dags. 19. maí 2025, kvartaði kærandi yfir notkun ST. Import ehf. á heitinu Snjalltæki við rekstur vefverslunar fyrirtækisins. Var í þessu sambandi bæði vísað til vefsíðu ST. Import ehf. á lénunum snjalltæki.store og sjalltæki.com. Kærandi vísaði til þess að veruleg ruglingshætta væri til staðar og að viðskiptahættir ST. Import ehf. færu gegn 15. gr. a. laga nr. 57/2005. Kærandi óskaði þess að Neytendastofa tæki málið til rannsóknar og gripi til viðeigandi ráðstafana. Vísað var til þess að kærandi hefði orðið fyrir allnokkru ónæði af hálfu neytenda og opinberra aðila sem teldu kæranda standa fyrir rekstri netverslana á framgreindum lénunum.

ÁKVÖRDUN NEYTENDASTOFU

- Með bréfi Neytendastofu, dags. 18. júní 2025, var kæranda kynnt hin kærða ákvörðun. Í bréfinu kemur fram að samkvæmt 3. mgr. 4. gr. laga nr. 57/2005 ákveði Neytendastofa hvort erindi gefi nægar ástæður til rannsóknar. Með ákvæðinu væri Neytendastofu tryggt vítt svigrúm við mat á því hvort taka bæri mál til rannsóknar og að lögð væri áhersla á mál sem brýnust þættu fyrir heildarhagsmuni neytenda. Ákvæðið veitti Neytendastofu heimild til að taka mál til

efnislegrar meðferðar á sviðum þar sem brot væru algeng, hefðu mikla þýðingu eða ylli miklum skaða fyrir neytendur. Það útilokaði ekki að stofnunin fjallaði um mál sem vörðuðu einnig aðra hagsmuni samkvæmt lögunum, svo sem hagsmuni sem vörðuðu háttsemi milli fyrirtækja. Af ákvæðinu leiddi einnig að Neytendastofa ætti ekki að láta sig varða mál sem snertu neytendur með takmörkuðum hætti eins og til dæmis viðbótarvernd auðkenna, ólögsmætar eftirlíkingar eða ólögsmæta öflun eða hagnýtingu atvinnuleyndarmála.

6. Það væri mat Neytendastofu að málið varðaði ágreining sem ætti að meginstefnu rætur að rekja til deilna á milli tveggja fyrirtækja, sem snertu neytendur með takmörkuðum hætti. Þótt líkindi auðkenna snertu neytendur með einhverjum hætti, væri ekki þar með sagt að krafa um áhrif á heildarhagsmuni neytenda væri uppfyllt. Að mati stofnunarinnar þyrfti meira að koma til svo ágreiningur á milli tveggja fyrirtækja um líkindi auðkenna uppfyllti það skilyrði laganna. Með hliðsjón af öllu framangreindu var það mat Neytendastofu að málið varðaði ekki heildarhagsmuni neytenda heldur væri um að ræða ágreining milli tveggja fyrirtækja sem snerti hagsmuni neytenda með takmörkuðum hætti.
7. Með vísan til þessa var erindi kæranda varðandi ruglingshættu vísað frá stofnuninni. Hvað varðaði ábendingar kæranda vegna viðskiptahátta ST. Import ehf. taldi Neytendastofa á hinn bóginn tilefni til að taka viðskiptahættina til frekari rannsóknar. Tekið var fram í bréfinu að kærandi nyti ekki aðildar að því máli, enda væri það mat Neytendastofu að kærandi hefði ekki slíka hagsmuni af úrlausn málsins að þeir gengju fram hagsmunum annarra af úrlausn þess, sbr. 2. gr. reglugerðar nr. 1066/2021 um málsmeðferð Neytendastofu. Stofnunin myndi líta svo á að erindi kæranda væri ábending um möguleg brot ST. Import ehf.

RÖKSTUÐNINGUR KÆRANDA OG ATHUGASEMDIR NEYTENDASTOFU

8. Í kæru, dags. 10. júlí 2025, er þess krafist að Neytendastofa veiti kæranda stöðu aðila máls stofnunarinnar er varði viðskiptahætti ST. Import ehf. og að Neytendastofa taki kvörtun kæranda til efnislegrar meðferðar. Fella eigi því hina kærðu ákvörðun úr gildi.
9. Að því er varðar aðild kæranda vísar kærandi til dóms Hæstaréttar Íslands frá 19. júní 2003 í máli nr. 83/2003. Viðurkennt hafi verið í dóminum að fyrirtæki hafi aðild í stjórnslumáli gegn samkeppnisaðila að vissum skilyrðum uppfylltum. Í dóminum komi fram að lögskýringargögn gefi til kynna að aðildarhugtak í stjórnslumálum beri að skýra rúmt, þannig að ekki sé einungis átt við þá, sem eigi beina aðild að máli heldur einnig þá sem hafi óbeinna hagsmuna að gæta. Ekki sé til einhlítur mælikvarði í þessum efnunum og líta beri til hvers tilviks fyrir sig. Almennt verði sá talinn aðili máls sem eigi einstaklega, beinna og lögvarinna hagsmuna að gæta. Þannig séu þeir, sem beri fram kærur eða kvartanir yfirleitt taldir aðilar að stjórnslumáli, enda eigi þeir slíkra hagsmuna að gæta við úrlausn þess. Þegar þetta sé metið sé óhjákvæmilegt að litið sé til hagsmuna annarra, sem að málinu komi. Með vísan til þessarar umfjöllunar í dómi Hæstaréttar telur kærandi að fyrirtækið eigi næga hagsmuni til að geta talist aðili að því stjórnslumáli sem Neytendastofa hafi lýst yfir að stofnunin muni hefja.

10. Að því er varðar þá ákvörðun Neytendastofu að vísa erindi kæranda frá stofnuninni telur kærandi að túlka beri heimildir Neytendastofu rýmra en stofnunin sjálf hafi lagt til grundvallar. Kærandi vísar í þessu samhengi til upphaflegs erindis síns til stofnunarinnar en áréttar ákveðin atriði sem þar koma fram.
11. Kærandi vísar til þess að fjöldi neytenda hafi átt í viðskiptum við vefverslun ST. Import ehf. sem sé rekin undir heitinu Snjalltæki.store. Neytendur geri þetta í þeirri trú að þeir séu að versla við kæranda. Óánægðir viðskiptavinir hafi í hundruðavís sett sig í samband við kæranda með kvartanir vegna starfshátta ST. Import ehf. Um sé að ræða viðskiptavinum þess fyrirtækis sem telja sig hafa verið blekktar og vilja leita réttar síns og telja sig hafa átt í viðskiptum við kæranda. Hin hliðin á því að neytendur geti ekki gert greinarmun á fyrirtækjunum tveimur sé sú að kærandi hafi orðið fyrir verulegu fjárhagslegu tjóni vegna þess að neytendur forðist viðskipti við kæranda vegna viðskiptahátta ST. Import ehf. Kærandi vísar einnig til þess að Skatturinn hafi ruglast á fyrirtækjunum tveimur og að það sýni fram á ruglingshættuna.
12. Kærandi telur ljóst að fyrirtækið ST. Import ehf. sé meðvitað um að viðskiptavinir þess hafi engan kost annan en að hafa samband við kæranda vegna hvers kyns fyrirspurna, athugasemda, kvartana eða annarra mála vegna viðskipta sinna við ST. Import ehf. Frá upphafi hafi ekki verið mögulegt fyrir neytendur að hafa samband við réttan aðila og ekki sé að sjá að breyting verði þar á. Um sé að ræða nákvæmlega þær aðstæður sem 15. gr. a. laga nr. 57/2005 sé ætlað að vernda gegn. Notkun auðkenna sé villandi gagnvart neytendum. Það leiði til þess að þeir taki viðskiptaákvæðanir sem byggðar séu á röngum forsendum. Kærandi telji því að Neytendastofa hafi ranglega metið málið sem deilu sem snerti tvö fyrirtæki. Sú staðreynd að fjöldi neytenda hafi ranglega talið sig eiga viðskipti við annað fyrirtæki en raun beri vitni sýni að um sé að ræða almenna ruglingshættu sem hafi raungerst með verulegum afleiðingum. Fyrir liggir að ST. Import ehf. brjóti gegn 15. gr. a laga nr. 57/2005 og það standist ekki skoðun að Neytendastofa hafni því að taka upp rannsókn á málinu.
13. Loks áréttar kærandi að fyrirtækið sé ekki umfangsmikið eða stórt en starfi við góðan orðstír. Þegar orðstír slíkra fyrirtækja sé misnotaður af aðilum með slíkum hætti að neytendur hafi tjón af megi vera ljóst að Neytendastofa hafi hlutverki að gegna. Lítil og meðalstór fyrirtæki hafi ekki það borð fyrir báru að reka einkaréttarleg mál, með það fyrir augum að standa vörð um hagsmuni neytenda. Sé það ekki hlutverk Neytendastofu þyki nokkuð ljóst að umtalsverð gjá sé fyrir hendi í neytendavernd á Íslandi. Það fordæmisgildi sem myndi leiða af því að áfrýjunarnefndin staðfesti niðurstöðu Neytendastofu hefði því gífurlega alvarlegar afleiðingar fyrir neytendavernd. Ekki sé að svo stöddu ástæða til nánari útlistunar á hvort og að hvaða leyti slíkt tómarúm í neytendavernd gæti talist í berhöggi við skyldur íslenska ríkisins samkvæmt skuldbindingum vegna EES-samningsins. Kærandi biðlar í þessu sambandi til áfrýjunarnefndarinnar að taka það sjónarmið með í reikninginn.

14. Með bréfi áfrýjunarnefndarinnar, dags. 3. september 2025, var Neytendastofu gefinn kostur á að taka afstöðu til kærunnar. Svar barst með greinargerð, dags. 17. september 2025. Þar er þess krafist að hin kærða ákvörðun verði staðfest.

Að því er varðar kröfu kæranda um að vera veitt aðild að máli vegna viðskiptahátta ST. Import ehf. bendir Neytendastofa í fyrsta lagi á að erindi kæranda til stofnunarinnar hafi falið í sér kvörtun yfir notkun auðkennisins Snjalltæki en í erindinu hafi einnig verið vakin athygli á öðrum viðskiptaháttum fyrirtækisins. Neytendastofa ítrekar að kærandi njóti ekki slíkra hagsmuna af úrlausn málsins að þeir gangi framur hagsmunum annarra. Að þessu leyti vísar stofnunin til 2. gr. reglugerðar nr. 1066/2021 um málsmeðferð Neytendastofu. Stofnunin bendir á að umræddur þáttur málsins snúi að tilboðum og fullyrðingum á vefsíðu ST. Import ehf. Því sé ekki um að ræða hagsmuni sem snúi að notkun auðkennisins Snjalltæki. Hagsmunir kæranda af úrlausn þess máls geti því að mati Neytendastofu ekki verið ríkari en hvers annars seljanda á sama markaði.

15. Hvað varðar kröfu kæranda um að frávísun Neytendastofu verði felld úr gildi bendir stofnunin á að samkvæmt 3. mgr. 4. gr. laga nr. 57/2005 sé stofnuninni veitt heimild til að ákveða hvort erindi sem berist gefi nægar ástæður til rannsóknar auk þess sem stofnuninni sé heimilt að raða málum í forgangsrið. Með ákvæðinu sé stofnuninni veitt víðtækt svigrúm við mat á því hvort taka beri mál til rannsóknar og skuli lögð áhersla á mál sem brýnust þyki fyrir heildarhagsmuni neytenda. Núgildandi ákvæði 3. mgr. 4. gr. laga nr. 57/2005 hafi verið lögfest með lögum nr. 21/2020 sem taki m.a. til breytinga á lögum nr. 57/2005.
16. Í greinargerð með frumvarpi til laga nr. 21/2020 komi fram að Neytendastofa geti tekið mál upp á sviðum þar sem brot séu algeng, hafi mikla þýðingu eða valdi miklum skaða fyrir neytendur en ákvæðið útiloki hins vegar ekki að stofnunin fjalli um mál sem varði einnig aðra hagsmuni samkvæmt lögnum, svo sem hagsmuni sem varða háttsemi milli fyrirtækja. Af ákvæðinu leiði að stofnunin eigi ekki að láta sig varða mál sem snerti neytendur með takmörkuðum hætti eins og t.d. viðbótarvernd auðkenna, ólögmetar eftirlíkingar eða ólögmetar öflun eða hagnýtingu atvinnuleyndarmála. Reikna megi með að í kjölfar breytinganna muni þeim tilfellum fækka þar sem kvartandi hafi aðild að máli sem stofnunin ákveði að taka upp.
17. Með ákvæðinu sé stofnuninni tryggt vítt svigrúm við mat á því hvort taka beri mál til rannsóknar og beri að skýra ákvæðið í samhengi við ákvæði núgildandi 1. mgr. 4. gr. laganna um að áhersla skuli lögð á mál sem brýnust þyki fyrir heildarhagsmuni neytenda. Að mati Neytendastofu breyti afstaða kæranda ekki niðurstöðu stofnunarinnar um frávísun málsins. Ágreiningsefnið varði líkindi tveggja auðkenna og mögulega ruglingshættu. Það sé mat stofnunarinnar að málið varði hagsmuni neytenda aðeins að takmörkuðu leyti. Það sé ekki svo brýnt fyrir heildarhagsmuni neytenda að tilefni sé til að taka málið til frekari meðferðar.
18. Með bréfi áfrýjunarnefndarinnar, dags. 3. október 2025, var kæranda gefinn kostur á að gera athugasemdir við greinargerð Neytendastofu. Svar barst ekki frá kæranda.

NIÐURSTADA

19. Kæran í máli þessu lýtur að ákvörðun Neytendastofu frá 18. júní 2025 um að taka erindi kæranda, dags. 19. maí 2025, ekki til meðferðar. Umrætt erindi kæranda laut að ætluðu broti fyrirtækisins ST. Import ehf. gegn 15. gr. a. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Kærandi krefst þess annars vegar að sér verði veitt staða aðila máls vegna athugunar Neytendastofu á viðskiptaháttum ST. Import ehf., sem hófst að frumkvæði stofnunarinnar, og hins vegar að frávísun stofnunarinnar vegna athugasemda hans um ætluð brot á 15. gr. a. laga nr. 57/2005 verði felld úr gildi.
20. Í stjórnslulögum nr. 37/1993 er mælt fyrir um nánar tiltekin réttindi sem aðili stjórnslumáls skal njóta við meðferð máls þegar stjórnvöld taka ákvarðanir um réttindi og skyldur manna, sbr. 2. mgr. 1. gr. laga nr. 37/1993. Hugtakið aðili máls er á hinn bóginn ekki skilgreint í lögnum. Í frumvarpi til stjórnslulaga kemur fram að skýra beri hugtakið rúmt þannig að ekki sé einungis átt við þá sem eiga beina aðild að máli, svo sem umsækjendur um byggingarleyfi eða opinbert starf, heldur geti einnig fallið undir það þeir sem hafa óbeinna hagsmuna að gæta, svo sem nágrannar eða meðumsækjendur um starf. Ómögulegt sé hins vegar að gefa ítarlegar leiðbeiningar um það hvenær maður telst aðili máls og hvenær ekki, heldur ráðist það af málsatvikum hverju sinni. Það sem ráði úrslitum í því efni sé það hvort maður teljist hafa lögvarinna hagsmuna að gæta, en það ráðist m.a. af því um hvaða svið stjórnslunnar sé að ræða. Í dómi Hæstaréttar Íslands 19. júní 2003 í máli nr. 83/2003 kemur fram að almennt sé sá talinn aðili að máli, sem eigi einstaklegra, beinna og lögvarinna hagsmuna að gæta.
21. Í framangreindum dómi komst Hæstiréttur að þeirri niðurstöðu að rétt hefði verið að veita tilteknu fyrirtæki stöðu aðila máls sem leitað hafði til Samkeppnisstofnunar vegna viðskiptahátta samkeppnisaðila. Vísaði rétturinn til þess að umrætt fyrirtæki hefði haft mikilvæga og sérstaka hagsmuni að gæta af úrslitum málsins. Var í þessu samhengi meðal annars vísað til þess að fyrirtækið teldi að háttsemi samkeppnisaðilans hefði haft veruleg áhrif á rekstur þess. Í almennri umfjöllun um það hverjir teldust aðilar máls tók rétturinn sem dæmi að þeir sem bæru fram kærur eða kvartanir teldust yfirleitt aðilar að stjórnslumáli, enda ættu þeir slíkra hagsmuna að gæta við úrlausn þess.
22. Af framangreindu verður þannig ráðið að sá sem ber fram kvörtun til eftirlitsstjórnvalds vegna háttsemi samkeppnisaðila verði aðeins sjálfur aðili máls ef viðkomandi á beinna, sérstakra, verulegra og lögvarinna hagsmuna að gæta af úrlausn þess. Þetta er og áréttað í 2. gr. reglugerðar nr. 1066/2021 um málsmeðferð Neytendastofu.
23. Af hálfu Neytendastofu er fram komið að mál það sem stofnunin hóf rannsókn á að eigin frumkvæði, vegna viðskiptahátta ST. Import ehf., lúti ekki að notkun á auðkenninu Snjalltæki, sem kærandi hefur beint sjónum að, heldur tilboðum og fullyrðingum á vefsíðu fyrirtækisins. Af greinargerð stofnunarinnar til áfrýjunarnefndarinnar verður ráðið að markaðssetning

fyrirtækisins, og ætlaðir annmarkar á henni, snúi að þessu leyti ekki að ruglingshættu við starfsemi kæranda eða varði kæranda með beinum hætti. Verður því ekki séð að kærandi hafi slíka hagsmuni af úrlausn þess máls sem til meðferðar er hjá Neytendastofu, að fyrirtækið eigi að fá stöðu aðila þess, þótt upphaf rannsóknar málsins megi að einhverju marki rekja til erindis kæranda til Neytendastofu.

24. Hvað varðar frávísun Neytendastofu á erindi kæranda 19. maí 2025, er laut m.a. að ruglingshættu léna, hefur áfrýjunarnefndin ítrekað litið svo á að þeir sem leiti til Neytendastofu vegna markaðshátta samkeppnisaðila eigi rétt á úrlausn nefndarinnar vegna ákvarðana um að bregðast ekki sérstaklega við slíkum erindum. Vísast í þessu samhengi meðal annars til úrskurðar áfrýjunarnefndarinnar frá 19. júlí 2022 (2/2022), 29. desember 2021 (8/2021) og 19. október 2021 (4/2021). Kemur því til skoðunar hvort Neytendastofu hafi verið heimilt að vísa erindi kæranda frá með vísan til þess að í 3. mgr. 4. gr. laga nr. 57/2005 er mælt fyrir um að það sé Neytendastofa sem ákveður hvort erindi gefi nægar ástæður til rannsóknar. Í athugasemdum um ákvæðið í lögum nr. 21/2020 kemur fram að til þess að Neytendastofu sé unnt að sinna því eftirlitshlutverki sem henni sé falið samkvæmt lögnum sé mikilvægt að henni sé gert kleift að taka ákvarðanir um að sinna fyrst og fremst þeim verkefnum sem þykja brýnust. Tilefni rannsóknar geti verið skriflegar kvartanir frá neytendum eða keppinautum fyrirtækja eða ábendingar frá almenningi sem settar séu fram skriflega, munnlega, undir nafni eða nafnlaust. Með ákvæðinu sé Neytendastofu tryggt vítt svigrúm við mat á því hvort taka beri mál til rannsóknar. Beri að skýra ákvæðið í samhengi við ákvæði 1. mgr. 4. gr. um að áhersla skuli lögð á mál sem brýnust þyki fyrir heildarhagsmuni neytenda en samkvæmt ákvæðinu skal Neytendastofa fara með eftirlit samkvæmt lögnum „einkum í þágu neytenda“. Um þessa breytingu segir meðal annars í athugasemdum með frumvarpi því sem varð að lögum nr. 21/2020 að af „ákvæðinu leiðir að Neytendastofa á ekki að láta sig varða mál sem snerta neytendur með takmörkuðum hætti eins og til dæmis viðbótarvernd auðkenna, ólögsmætar eftirlíkingar eða ólögsmæta öflun eða hagnýtingu atvinnuleyndarmála“.
25. Kemur því til skoðunar hvort slíkir annmarkar hafi verið á málsmeðferð Neytendastofu að ástæða sé til að ógilda hina kærðu ákvörðun og leggja fyrir Neytendastofu að taka málið til nýrrar meðferðar. Í erindi kæranda til Neytendastofu var sem fyrr greinir vísað til ætlaðs brots á 15. gr. a., laga nr. 57/2005 en samkvæmt ákvæðinu er óheimilt að nota í atvinnustarfsemi firmanafn, verslunarmerki eða því um líkt, sem sá hefur ekki rétt til er notar, eða reka atvinnu undir nafni sem gefur villandi upplýsingar um eignarrétt eða ábyrgð atvinnurekanda. Enn fremur er sérhverjum bannað að nota auðkenni sem hann á tilkall til, á þann hátt að leitt geti til þess að villst verði á því og öðru einkenni sem annað fyrirtæki notar með fullum rétti.
26. Eins og að framan greinir er Neytendastofu veitt víðtækt svigrúm til mats á því hvort erindi gefi nægar ástæður til meðferðar. Er ljóst að við matið ber stofnuninni að hafa hliðsjón af því hversu brýnt erindi er fyrir neytendur almennt eða heildarhagsmuni neytenda og láta sig síður varða mál sem varða neytendur einungis að takmörkuðu leyti. Ekkert er fram komið í málinu

sem gefur tilefni til að hrófla við því mati stofnunarinnar að ástæðulaust sé fyrir hana að grípa til aðgerða vegna notkunar ST Import ehf. á auðkenninu Snjalltæki, í ljósi framangreinds.

27. Kærandi hefur aðeins með almennum hætti vísað til skuldbindinga íslenska ríkisins á grundvelli sammingsins um Evrópska efnahagssvæðið, sbr. lög nr. 2/1993 um Evrópska efnahagsvæðið, en ekki verður séð að ákvæði sammingsins standi í vegi fyrir framangreindri niðurstöðu. Með vísan til alls þessa verður hin kærða ákvörðun staðfest.

ÚRSKURÐARORÐ:

Hin kærða ákvörðun er staðfest.

Halldóra Þorsteinsdóttir

Gunnar Páll Baldvinsson

Sindri M. Stephensen