



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 25/2018

Upplýsingar á vefsíðu Vodafone

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.vodafone.is, sem rekin er af Sýn hf. (Vodafone), kynni að mati Neytendastofu að vera til þess fallin að uppfylla ekki öll skilyrði ofangreindra laga. Með bréfi Neytendastofu til Vodafone, 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., auk ákvæða V. kafla laga nr. 16/2016 kæmu til skoðunar vegna ófullnægjandi upplýsingagjafar um 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. Þar á meðal væri upplýsingar um virkni stafræns efnis, þ.m.t. viðeigandi tæknilegar verndarráðstafanir, eftir því sem við á og viðeigandi rekstrarsamhæfi stafræns efnis við vélbúnað og hugbúnað sem seljandi hefur vitneskju um eða með réttu má gera ráð fyrir að hann hafi vitneskju um, eftir því sem við á, sbr. q. og r. liði 1. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016. Benti Neytendastofa á að Vodafone byði neytendum upp á sjónvarpsþjónustu en ekki væri að sjá í pöntunarferlinu að fram kæmu upplýsingar um hvaða vélbúnað eða hugbúnað viðtakendur þyrftu að hafa til þess að taka á móti þjónustunni.

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 Vodafone. 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.

Benti Neytendastofa á að í pöntunarferlinu fyrir kaup á farsímaáskrift væri gerð grein fyrir verði á gagnamagni. Í pöntunarferli, áður en neytandi leggur fram pöntun, virtist hins vegar ekki vera að finna upplýsingar um að neytendur gætu farið yfir keypt gagnamagn og hvert verð umfram gagnamagns væri. Þá tiltók Neytendastofa að ítarlegar útskýringar væri að finna á reiki undir liðnum „*Spurt og svarað um Reiki í Evrópu*“ en í pöntunarferlinu virtust hins vegar engar upplýsingar vera að finna hvernig verð fyrir reiki á EES svæðinu væri reiknað út. Benti Neytendastofa á ákvæði 12. gr. laganna þar sem kveðið er á um að athygli neytenda skuli vakin á heildarverði með skýrum og auðskiljanlegum hætti, rétt áður en hann leggur fram pöntun. Að mati Neytendastofu væru neytendum að þessu leyti ekki veittar fullnægjandi upplýsingar um heildarverð þjónustunnar.

Þá kæmu 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 Vodafone virtist sem ekki kæmu fram upplýsingar um kennitölu og virðisaukaskattsnúmer fyrirtækisins. 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 Vodafone vegna ofangreindra athugasemda Neytendastofu. Þá var bent á 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 teldi Neytendastofa tilefni til.

2.

Með tölvubréfi Neytendastofu, dags. 12. mars 2018, var erindi stofnunarinnar til Vodafone ítrekað. Þann 15. mars 2018 barst svar frá Vodafone við erindi Neytendastofu, þar sem fram kom að fyrra erindi stofnunarinnar hefði ekki borist fyrirtækinu. Var óskað eftir fresti til 13. apríl 2018 til þess að svara erindinu sem Neytendastofa varð við.

3.

Svar Vodafone barst með bréfi, dags. 12. apríl 2018. Í bréfinu kemur fram að að því er varðar upplýsingar um helstu einkenni vöru og þjónustu að í dag væri það með þeim hætti að þegar viðskiptavinur velji sjónvarpsbúnað í kaupferli, þá komi eingöngu upplýsingar um þær sjónvarpsáskriftir sem viðkomandi stendur til boða miðað við þann búnað sem valinn var. Bent væri á að fyrirtækið væri að láta teikna upp viðbót við núverandi sjónvarpsferil sem sýni enn betur að sjónvarpspakkarnir séu ekki alltaf í boði heldur stjórnist það af þeim myndlykli eða hugbúnaði sem væri valinn. Fylgdi með til skýringar skjáskot af teikningu sem væri í vinnslu og yrði virkt á vefsíðu Vodafone innan skamms.

Þá kom fram varðandi upplýsingar um verð og þá skyldu að heildarverð þjónustu væri tilgreint með skýrum og greinargóðum hætti áður en kaup fari fram að fyrirtækið teldi sig vera gera vel í þessum efnum. Notandi fái þannig greinargóða samantekt með sundurliðun, þar sem heildarverð komi fram neðst, áður en pöntun sé send. Meðfylgjandi var að finna skjáskot til skýringar. Tiltók Vodafone, að því er varðaði athugasemd stofnunarinnar um upplýsingar um umfram gagnamagn í pöntunarferli vegna kaupa á farsímaáskrift, að bætt yrði við tilvísun í sundurliðun í pöntunarferlinu, þar sem upplýsingar um farsímaáskrift kæmi fram, að greitt væri fyrir umframgagnamagn samkvæmt verðskrá Vodafone. Þar yrði jafnframt að finna hlekk á verðskrá farsímaþjónustu.



Meðfylgjandi var að finna skjáskot af fyrirkomulaginu til upplýsinga. Þá benti Vodafone á að meginreglan um verð fyrir reiki í Evrópu væri sú að heimaverðskrá gildi og því væri talið fullnægjandi að fjalla um reiki undir liðnum „*Spurningar og svör*“. Sjálfsgagt væri þó að bæta við tilvísun í sundurliðunina í pöntunarferlinu, þar sem upplýsingar um farsímaáskrift kæmu fram, að greitt væri fyrir umframgagnamagn samkvæmt verðskrá auk þess sem hlekkur myndi vísa viðkomandi á reikiverðskrá Vodafone eða „*Spurt og svarað um Reiki í Evrópu*“. Líkt og áður var að finna skjáskot af framangreindu ferli vefsíðunnar.

Í svari Vodafone vegna athugasemdar Neytendastofu um ófullnægjandi upplýsingagjöf um þjónustuveitanda kom fram að þessar upplýsingar væri að finna á vefsíðunni og hefðu verið í þó nokkurn tíma. Meðfylgjandi var að finna hlekk á upplýsingarnar auk þess sem skjáskot fylgdi með.

Þá vísaði fyrirtækið til þess er laut að upplýsingum um framkvæmd samnings að í tengslum við undirbúning á innleiðingu nýrra persónuverndarlaga (e. GDPR) væru samningsskilmálar Vodafone í endurskoðun en stefnt væri að því að nýir skilmálar yrðu tilbúnir eigi síðar en 25. maí 2018. Tekið yrði tillit til ábendinga Neytendastofu í þeirri vinnu.

II.

Niðurstaða

1.

Mál þetta snýr að upplýsingaskyldu Sýn hf. (Vodafone) á vefsíðu sinni vodafone.is. Í málinu kemur til álita hvort vefsíða Vodafone hafi uppfyllt skilyrði framangreindra ákvæða 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 Vodafone, athugasemd við að svo virtist sem ekki væri að finna upplýsingar í pöntunarferli vegna sjónvarpsþjónustu, um hvaða vélbúnað eða hugbúnað viðtakendur þyrftu til þess að taka á móti þjónustunni.

Gerði Neytendastofa, í bréfi sínu til Vodafone, athugasemd við að svo virtist sem ekki væri að finna upplýsingar um að neytendur gætu farið yfir keypt gagnamagn og hvert verð fyrir umfram gagnamagn væri, í pöntunarferli fyrir kaup á farsímaþjónustu. Var einnig gerð athugasemd við skort á upplýsingum um hvernig verð fyrir reiki á EES svæðinu væri reiknað út.



Þá 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.

Að lokum gerði Neytendastofa athugasemdir við að svo virtist sem að á vefsíðu Vodafone væri ekki að finna upplýsingar um kennitölu og virðisaukaskattsnúmer fyrirtækisins. Við meðferð málsins kom þó í ljós að fullnægjandi upplýsingar væri að finna á síðunni. Gerir því Neytendastofa ekki frekari athugasemdir þar um.

Í tölvubréfum frá Vodafone hafa komið 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:

„d. verð vöru eða þjónustu eða aðferð við útreikning á verði og hvort um sértílbod 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:

„a. helstu eiginleika vörunnar eða þjónustunnar

[...]



f. endanlegt verð, þ.m.t. virðisaukagjald og önnur obinber 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 neytendum 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 réttindi neytenda sem og upplýsingaskyldu vegna samninga utan fastrar starfsstöðvar og fjarsölusamninga en hins vegar er fjallað um upplýsingagjöf til neytenda vegna annarra samninga en 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.

3.

Nú 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 vodafone.is. Í svörum Vodafone kom fram að í kaupferli vegna sjónvarpsþjónustu sæi neytandinn eingöngu þær sjónvarpsáskriftir sem viðkomandi stæði til boða miðað við þann búnað sem hann hefur valið. Þá greindi fyrirtækið frá því að verið væri að vinna í frekari breytingum sem sýni enn betur fram á að ekki séu allir sjónvarpspakkar í boði, heldur stjórnist framboðið af þeim myndlykli eða hugbúnaði sem valinn er. Neytendastofa telur að það fyrirkomulag sem var á upplýsingagjöf til handa neytendum, vegna kaupa á sjónvarpsþjónustu á vefsíðu Vodafone, hafi verið ófullnægjandi þar sem ekki kom fram í pöntunarferli upplýsingar um hvaða vélbúnað eða hugbúnað viðtakendur þyrftu að hafa til þess að taka á móti þjónustunni. Vodafone braut þar með 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. Ljóst er að vefsíða Vodafone hefur hins vegar tekið þeim breytingum að nú birtast eingöngu mögulegar áskriftir sem standa til boða miðað við þann hugbúnað sem valinn er. Telur Neytendastofa að breytt framsetning uppfylli nú kröfur fyrrnefndra ákvæða um upplýsingagjöf um helstu einkenni vöru og þjónustu. Með vísan til þessa telur Neytendastofa ekki ástæðu til að grípa til aðgerða gagnvart Vodafone vegna brotsins.

Hvað varðar athugasemdir Neytendastofu um ófullnægjandi upplýsingagjöf um verð á vefsíðu Vodafone þá kom fram í svörum Vodafone að bætt yrði við tilvísunum í sundurliðun í pöntunarferli, þar sem upplýsingar um farsímaáskrift koma fram. Í fyrsta lagi sé um að ræða tilvísun í að greitt sé fyrir umframgagnamagn samkvæmt verðskrá og hlekkur á umrædda verðskrá. Í öðru lagi verði bætt við tilvísun vegna reikis í Evrópu þar sem einnig verði hlekkur í reikiverðskrá Vodafone. Svo virðist sem Vodafone hafi þegar gert breytingar og bætt við tilvísun varðandi reiki ásamt hlekk á ítarlegri upplýsingar um reiki. Ekki verður séð að þær breytingar sem Vodafone lýsti í bréfi sínu hafi verið gerðar hvað varðar upplýsingagjöf um að mögulegt væri að fara yfir keypt gagnamagn. Þá eru þær eingöngu gerðar aðgengilegar með hlekk á upplýsingarnar. Stofnunin telur með hliðsjón af framangreindu að skortur hafi verið á fullnægjandi upplýsingagjöf og Vodafone



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.

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 endurnýjst sjálfkrafa auk upplýsinga um lágmarkstímabil skuldbindinga neytanda. Í samskiptum Vodafone við stofnunina kom fram að samningsskilmálar Vodafone væru í endurskoðun vegna nýrra persónuverndarlaga og að tekið yrði tillit til þessara ábendinga stofnunarinnar við þá vinnu sem áætlað væri að lyki 25. maí s.l. Engar frekari skýringar komu fram um hvort og þá með hvaða hætti þessar upplýsingar væru veittar umfram það. Telur Neytendastofa upplýsingagjöf Vodafone ófullnægjandi að þessu leyti og brjóta 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 Vodafone 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:

„Sýn hf., Suðurlandsbraut 8 Reykjavík, rekstraraðili vodafone.is, hefur brotið gegn 2. mgr. 9. 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.

Sýn hf. hefur þess brotið gegn 2. mgr. 9. gr. og f. lið 1. mgr. 10. 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.

Sýn 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 Sýnar hf. að koma upplýsingum samkvæmt 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, og d., f., k., n. og o. liðum 1. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, 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, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, og VIII kafla laga nr. 16/2016, um neytendasamninga.“

Neytendastofa, 17. september 2018

e.u.

Þórunn Anna Árnadóttir
sviðsstjóri

Matthildur Sveinsdóttir