



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 3/2024

## Skilmálar Adam og Evu

### I.

#### Málsmeðferð

##### 1.

Neytendastofa ákvað í kjölfar ábendinga að gera úttekt á skilmálum vefsíðna verslana sem selja unaðsvörur í gegnum vefverslanir hér á landi. Teknir voru til skoðunar skilmálar 11 vefverslana og voru skilmálar á vefsíðunni sex.is, sem rekin er af HTC ehf. undir heitinu Adam og Eva, m.a. teknir til skoðunar.

Í bréfi Neytendastofu til HTC ehf., dags. 3. nóvember 2023, var tekið fram að við skoðun á vefsíðu félagsins hafi komið í ljós skilmálar sem stofnunin telji að þurfi nánari skýringar á. Þau ákvæði skilmála sex.is sem stofnunin geri athugasemdir við og þarfnist nánari skýringa séu eftirfarandi:

*Kaupandi hefur 14 daga til að hætta við kaupin að því tilskildu að hann hafi ekki notað vöruna, henni sé skilað í góðu lagi í óuppteknum upprunalegum umbúðum.*

*Kvittun fyrir vörukaupunum þarf að fylgja með.*

*Kynlífsleikföngum og undirfatnaði fæst aldrei skilað eða skipt.*

*Tilboðum eða vörur seldar á tilboðsdögum fást ekki endurgreiddar nema með inneign í verslun.*

*Öllum pöntunum er dreift af Íslandspósti og gilda afhendingar-, ábyrgðar og flutningsskilmálar Íslandspósts um afhendingu vörunnar. HTC ehf ber samkvæmt þessu enga ábyrgð á tjóni sem kann að verða á vöru í flutningi.*

*Verði vara fyrir tjóni frá því að að hún er send frá HTC ehf. til viðkomandi er tjónið á ábyrgð kaupanda.*



Vakti stofnunin athygli HTC ehf. á ákvæðum 8. gr., g. liðar 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9.gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Þá vísaði stofnunin til ákvæða 5. gr., og 10. – 24. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, ákvæða og viðauka við reglugerð nr. 435/2016, um upplýsingar um nýtingu réttar til að falla frá samningi, og ákvæða 1. másl. 14. gr. og 2. mgr. 27. gr. laga nr. 48/2003, um neytendakaup. Þá vísaði stofnunin til leiðbeinandi reglna Neytendastofu um upplýsingar seljanda við fjarsölu.

Að lokum benti Neytendastofa á að skv. s. lið 1. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016, sbr. 6. gr. laga nr. 81/2019, þá skuli seljendur veita neytendum upplýsingar um úrskurðaraðila sem neytendur geti leitað til vegna ágreinings. Upplýsingarnar skuli innihalda heimilisfang og vefsetur úrskurðaraðilans og vera látnar í té á skýran, skiljanlegan og aðgengilegan hátt á vefsetri seljanda og í almennum samningsskilmálum seljanda ef við eigi.

Með vísan til framangreinds óskaði Neytendastofa eftir skýringum og/eða athugasemdum HTC ehf. vegna málsins.

Ekkert svar barst við erindi Neytendastofu.

## 2.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 5. desember 2023, ítrekaði stofnunin erindi sitt sbr. fyrra bréf stofnunarinnar, dags. 3. nóvember 2023, og tók fram að svar ásamt öðrum skýringum og/eða athugasemdum sem HTC ehf. óski eftir að koma að þurfi að berast Neytendastofu innan tveggja vikna frá dagsetningu bréfsins. Að þeim tíma liðnum megi búast við að Neytendastofa taki ákvörðun um framhald málsins á grundvelli fyrirbyggjandi gagna.

Ekkert svar barst við bréfi Neytendastofu.

## II.

### Niðurstaða

#### 1.

Mál þetta lýtur að ákvæðum skilmála þegar verslað er á vefsíðu HTC ehf, sex.is. Taldi Neytendastofa að upplýsingagjöf til neytenda fyrir samningsgerð (kaup á vöru) gæti verið ábótavant ásamt því að réttur neytenda til falla frá samningi samkvæmt skilmálunum færi hugsanlega í bága við ákvæði laga um neytendasamninga. Þá taldi stofnunin að ákvæði um áhættuflutning af söluhlut í skilmálum félagsins kynnu að fela í sér brot gegn ákvæðum laga um neytendakaup. Vakti stofnunin athygli HTC ehf. á ákvæðum 8. gr., g. liðar 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9.gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Þá vísaði stofnunin til ákvæða 5. gr. og 10. – 24. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, ákvæða og viðauka við reglugerð nr. 435/2016, um upplýsingar um nýtingu réttar til að falla frá samningi, og ákvæða 1. másl. 14. gr. og 2. mgr. 27. gr. laga nr. 48/2003, um neytendakaup.



Þá vísaði stofnunin til leiðbeinandi reglna Neytendastofu um upplýsingar seljanda við fjarsölu. Enn fremur vísaði stofnunin til þess að skortur á upplýsingum um úrskurðaraðila, sem neytendur geta leitað til vegna ágreinings seljanda og neytanda, kynni að fela í sér brot gegn 6. gr. laga nr. 81/2019, um úrskurðaraðila á sviði neytendamála.

Þrátt fyrir ítrekanir þar um bárust engin svör við erindi Neytendastofu.

## 2.

Í lögum nr. 57/2005 er fjallað um það hvaða viðskiptahætti skuli viðurkenna og hverja ekki. 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.

Ákvæði 1. mgr. 8. gr., sem er í III. kafla, er svohljóðandi:

*„Viðskiptahættir eru óréttmætir ef þeir brjóta í bága við góða viðskiptahætti gagnvart neytendum og raska verulega eða eru líklegir til að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda. Viðskiptahættir sem brjóta í bága við ákvæði kafla þessa eru alltaf óréttmætir.“*

Ákvæðinu er ætlað að taka til viðskiptahátta sem hafa áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti. Við mat á því hvort um óréttmæta viðskiptahætti sé að ræða samkvæmt ákvæðinu er litið til þess hvort háttsemin geri það að verkum að hinn almenni neytandi taki ákvörðun um að eiga viðskipti sem hann hefði ella ekki tekið og raski þar með fjárhagslegum hagsmunum hans eða hafi áhrif á fjárhagslega hegðun.

Í 9. gr. laganna 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 erindi Neytendastofu var vísað til g. liðar 1. mgr. 9. gr. laganna, þar sem segir að átt sé við rangar upplýsingar um:

*„g. lögbundin réttindi neytanda.“*

Þá segir í 2. mgr. 9. gr. laganna:

*„Viðskiptahættir eru 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.“*

Samkvæmt ákvæðinu teljast viðskiptahættir villandi ef fyrirtæki leynir upplýsingum sem skipta máli við ákvörðun um að eiga viðskipti eða þær eru veittar á óljósan eða margræðan hátt. Í



greinargerð með ákvæðinu kemur fram að hafa megi þau atriði til hliðsjónar sem tilgreind eru í 1. mgr.

Í lögum nr. 16/2016 er að finna ýmsar mikilvægar reglur um rétt neytenda til að fá ákveðnar upplýsingar fyrir og við gerð samnings um sölu á vörum og þjónustu þegar seljandi hefur atvinnu af því að selja vörur eða veita þjónustu. Er lögunum að meginstefnu til ætlað að skýra réttarstöðu neytenda þegar um er að ræða fjarsölusamninga eða samninga gerða utan fastrar starfsstöðvar. Þá er einnig fjallað um rétt neytenda til að falla frá samningi.

Í 5. gr. laganna eru tíundaðar þær upplýsingar sem neytandi á rétt á frá seljanda áður en samningur er gerður utan fastrar starfsstöðvar eða við fjarsölu. Í g. lið 1. mgr. 5. gr. segir að neytandi eigi rétt á upplýsingum innan hæfilegs frests áður en samningur utan fastrar starfsstöðvar eða fjarsölusamningur er gerður um:

*„g. skilyrði, tímamörk og tilhögun réttar til að falla frá samningi, ef hann er fyrir hendi, í samræmi við 1. og 2. mgr. 19. gr. laga þessara, ásamt samræmdu stöðluðu uppsagnareyðublaði sem ráðherra gefur út í reglugerð.“*

Í j.lið 1. mgr. 5. gr. laganna er kveðið á um að neytandi eigi rétt á upplýsingum um þær undantekningar sem gilda um rétt til þess að falla frá samningi, sbr. 18. gr. laganna, sem og við hvaða aðstæður neytandi missi rétt sinn til að falla frá samningi, eftir því sem við eigi. Þá segir í k. lið sömu greinar að neytandi eigi rétt á upplýsingum um lögbundin úrræði neytenda vegna galla á söluhlut eða þjónustu. Í s. lið sömu greinar er svo kveðið á um að neytandi eigi rétt á upplýsingum um hvort fyrir hendi sé kerfi fyrir kvartanir og úrlausn mála utan dómstóla sem seljandi fellur undir og, ef svo er, hvernig aðgangur fáist að því. 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 10. gr. laganna er fjallað um skyldu seljanda til að veita upplýsingar eða gera þær aðgengilegar neytanda samkvæmt 1. mgr. 5. gr. Skal það gert með aðferðum sem henta þeim fjarskiptaaðferðum sem eru notaðar á skýru og skiljanlegu máli. Þrátt fyrir ákvæði 11. gr. um takmarkaða upplýsingagjöf í ákveðnum tilvikum er seljanda ávallt skylt að veita upplýsingar þær sem g. liður 1. mgr. 5. gr. kveður á um, sbr. 1. mgr. 11. gr. laganna, áður en gengið er frá samningi.

Í VI. kafla laganna er síðan fjallað um rétt neytenda til að falla frá samningi. Þar er í 16. gr. tekið fram að neytandi skuli eiga rétt á að falla frá samningi utan fastrar starfsstöðvar eða fjarsölusamningi án þess að tilgreina neina sérstaka ástæðu og án þess að bera neinn kostnað umfram þann sem fjallað er um í 3. mgr. 21. gr., 22. gr. og 23. gr. laganna.

Á grundvelli 1. mgr. 17., sbr. 16. gr. laganna, hefur neytandi 14 daga frá því að hann veitti vöru viðtöku til að tilkynna seljanda um að hann ætli að falla frá samningi.



Í 18. gr. laganna er kveðið á um þær undantekningar sem geta átt við um rétt til að falla frá samningi. Í e. lið 18. gr. segir að réttur neytenda til að falla frá samningi taki ekki til „*afhendingar á innsiglaðri vöru sem ekki er hægt að skila vegna lýðheilsusjónarmiða eða af hreinlætisástæðum hafi innsigli verið rofið eftir afhendingu,*“.

Í 1. mgr. 21. gr. laga nr. 16/2016 segir að nýti neytandi sér rétt til að falla frá samningi skuli seljandi endurgreiða neytanda allar greiðslur sem hann innti af hendi og skv. 2. mgr. 21. gr. skal seljandi inna af hendi endurgreiðslu skv. 1. mgr., með því að nota sama greiðslumiðil og neytandinn notaði fyrir upphaflegu viðskiptin nema neytandi hafi samþykkt annað sérstaklega og að því tilskildu að neytandi beri ekki neinn kostnað af slíkri endurgreiðslu.

Samkvæmt 1. mgr. 22. gr. hefur neytandi síðan 14 daga frá tilkynningu um að hann ætli að falla frá samningi til að endursenda vöruna. Telst sá frestur uppfylltur ef vara er endursend innan frestsins.

Í lögum nr. 48/2003 er m.a. að finna ákvæði um áhættuflutning og úrræði neytanda vegna galla á söluhlut. Í 1. másl. 1. mgr. 14. gr. laganna segir um áhættuflutning að „*[á]hættan flyst til neytenda þegar söluhlutur hefur verið afhentur í samræmi við ákvæði 7. gr.*“. Þá segir í 7. gr. sömu laga að söluhlutur telst afhentur þegar neytandi hefur veitt honum viðtöku.

Í 1. og 2. mgr. 27. gr. laganna er kveðið á um tímamörk vegna tilkynninga neytenda um galla. ákvæðin eru svohljóðandi:

*„Ef söluhlutur er gallaður ber neytanda að tilkynna seljanda um að hann muni bera gallann fyrir sig án ástæðulauss dráttar frá því að hann varð galla var eða mátti verða hans var. Frestur neytanda til að leggja fram kvörtun er aldrei styttri en tveir mánuðir frá því að hann varð galla var.“*

*„Ef neytandi leggur ekki fram kvörtun innan tveggja ára frá þeim degi er hann veitti söluhlut viðtöku getur hann ekki borið gallann fyrir sig síðar. Ef söluhlut, eða hlutum hans, er ætlaður verulega lengri endingartími en almennt gerist um söluhluti er frestur til að bera fyrir sig galla fimm ár frá því að hlutnum var veitt viðtaka. Þetta gildir ekki ef seljandi hefur í ábyrgðaryfirlýsingu eða öðrum samningi tekið á sig ábyrgð vegna galla í lengri tíma. Frestir skv. 1. og 2. másl. eiga ekki við ef um er að ræða galla skv. g-lið 2. mgr. 15. gr.“*

Í lögum nr. 81/2019 er að finna ákvæði sem kveður á um upplýsingagjöf til neytenda vegna úrskurðaraðila. 1. mgr. 6. gr. laganna er svohljóðandi:

*„Seljendur skulu veita neytendum upplýsingar um úrskurðaraðila sem neytendur geta leitað til vegna ágreinings seljanda og neytanda. Upplýsingarnar skulu innihalda*



*heimilisfang og vefsetur úrskurðaraðilans og vera láttnar í té á skýran, skiljanlegan og aðgengilegan hátt á vefsetri seljanda og í almennum samningsskilmálum seljanda ef við á.“*

Í bréfi Neytendastofu var einnig vísað til ákvæða og viðauka við reglugerð nr. 435/2016, um upplýsingar um nýtingu réttar til að falla frá samningi, og leiðbeinandi reglna Neytendastofu um upplýsingar seljanda við fjarsölu.

### 3.

Mál þetta lýtur að skilmálum á vefsíðu félagsins HTC ehf., sex.is, sem selur unaðsvörur. Líkt og fram kom í bréfum Neytendastofu taldi stofnunin að skilmálar félagsins færu hugsanlega í bága við ákvæði laga nr. 16/2016, nr. 57/2005, nr. 48/2003 og nr. 81/2019. Félagið hefur ekki látið málið til sín taka og hefur ekki svarað ítrekuðum fyrirspurnum Neytendastofu.

Í skilmálum félagsins er að finna ákvæði sem takmarka rétt neytenda verulega til að skila vörum sem keyptar hafa verið í fjarsölu. Ákvæði laga nr. 16/2016 eru ítarleg er viðkemur rétt neytenda til að falla frá samningi og skal sá réttur einvörðungu takmarkaður ef eitthvert hinna undanþáguákvæða, sbr. 18. gr. laganna, á við. Eini töluliður 18. gr. sem átt gæti við fjarsölu félagsins er ákvæði e. liðar en þar er kveðið á um að réttur neytenda til að falla frá samningi taki ekki til afhendingar á innsiglaðri vöru sem er ekki hægt að skila vegna lýðheilsusjónarmiða eða af hreinlætisástæðum hafi innsigli verið rofið eftir afhendingu. Líkt og fram kemur í ákvæðinu er skilyrði þess að réttur til að falla frá samningi eigi ekki við að innsigli sé rofið. Slík takmörkun er ekki að finna í skilmálum félagsins enda ákvæði skilmálanna fortaklaus um að kynlífsleikföngum og undirfatnaði fái aldrei skilað eða skipt. Þá kemur fram í skilmálum félagsins að útsöluvörum fái ekki endurgreiddar nema með inneign í verslun. Enn fremur er í skilmálum félagsins kveðið á um að kvittun fyrir vörukaupum þurfi að fylgja við skil og að tilboðsvörur fái ekki endurgreiddar. Slíkar takmarkanir eiga sér ekki stoð í undanþáguákvæðum 18. gr. laga nr. 16/2016.

Að framangreindu virtu hefur HTC brotið gegn ákvæðum 10. gr., sbr. g-liður 1. mgr. 5. gr. og 2. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016, með ófullnægjandi og rangri upplýsingagjöf um rétt neytenda til að falla frá samningi. Neytendastofa bendir einnig á að birti fyrirtæki ekki upplýsingar um rétt til að falla frá samningi samkvæmt g. lið 1. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016, eða rangar upplýsingar um þann rétt, hafa neytendur 12 mánuði til að falla frá samningi, sbr. 3. mgr. 17. gr. laganna. Byrjar sá frestur að líða eftir að 14 daga frestur samkvæmt 1. mgr. 17. gr. rennur út. Til að rjúfa 12 mánaða frestinn þurfa fyrirtæki að bæta úr upplýsingagjöf gagnvart hverjum og einum neytanda sem keypti vöruna á grundvelli ófullnægjandi upplýsingagjafar, sbr. 4. mgr. 17. gr. laganna.

Í lögum nr. 48/2003 er fjallað um hvenær áhætta af söluhlut flyst frá seljanda yfir til kaupanda. Í 1. másl. 14. gr. laganna er kveðið á um að áhætta af söluhlut flytjist yfir til neytanda þegar söluhlutur hefur verið afhentur en söluhlutur telst afhentur þegar neytandi hefur veitt honum



viðtöku. Í skilmálum félagsins er hins vegar kveðið á um að félagið beri enga ábyrgð á vöru í flutningi og að ef vara verði fyrir tjóni frá því hún er send frá félaginu til neytanda sé tjónið á ábyrgð kaupanda. Að mati Neytendastofu fara framangreind ákvæði í bága við ákvæði laga nr. 48/2003 um áhættuflutning, sbr. ákvæði 1. mgr. 14. gr., sbr. 7. gr. laganna.

Samkvæmt k. lið 1. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016 eiga neytendur rétt á upplýsingum innan hæfilegs frests áður en samningur utan fastrar starfsstöðvar eða fjarsölusamningur er gerður um lögbundin úrræði neytenda vegna galla á söluhlut eða þjónustu. Engar slíkar upplýsingar er að finna í skilmálum félagsins. Samkvæmt s. lið 1. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016 og 6. gr. laga nr. 81/2019 þá skulu seljendur veita neytendum upplýsingar um úrskurðaraðila sem neytendur geti leitað til vegna ágreinings. Engar slíkar upplýsingar er sömuleiðis að finna í skilmálum félagsins eða annars staðar á vef þess.

Að framangreindu virtu hefur félagið brotið gegn ákvæðum k. og s. liðar 1. mgr. 5. gr., sbr. 2. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016, sbr. 6. gr. laga nr. 81/2019.

Þá ber að meta hvort skilmálar félagsins og upplýsingagjöf þess á vefsíðu sinni fari í bága við ákvæði laga nr. 57/2005. Séu neytendum veittar rangar upplýsingar um lögbundin réttindi þeirra er um að ræða villandi viðskiptahætti í skilningi g. liðar 1. mgr. 9. gr. laganna. Ef fyrirtæki greina neytendum ekki frá upplýsingum sem almennt má telja að skipti máli fyrir neytendur eða þeim er leynt er um að ræða villandi viðskiptahætti í skilningi ákvæðis 2. mgr. 9. gr. laganna. Upplýsingar um rétt neytenda til að falla frá samningi og rétt til endurgreiðslu ásamt upplýsingum um áhættuflutning og galla verða að teljast til upplýsinga sem almennt skipta máli fyrir neytendur. Er framangreint til þess fallið að hafa áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti.

Með vísan til alls framangreinds hefur félagið með framangreindum viðskiptaháttum brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr., g. liðar 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005.

Með vísan til 3. mgr. 27. gr. laga nr. 16/2016 og 2. mgr. 21. gr. c. laga nr. 57/2005 beinir Neytendastofa þeim fyrirmælum til HTC að koma skilmálum sínum í viðeigandi horf svo þeir séu í samræmi við ákvæði laga, sbr. ofangreint, innan tveggja vikna frá dagsetningu ákvörðunar þessarar. Verði það ekki gert skal HTC greiða dagsektir í samræmi við 3. mgr. 29. gr. laga nr. 16/2016 og 23. gr. laga nr. 57/2005 að fjárhæð 20.000 kr. (tuttugu þúsund krónur) á dag þar til farið hefur verið að ákvörðun Neytendastofu. Sektarfjárhæðin er ákveðin að teknu tilliti til meðalhófsreglu stjórnisýslulaga, umfangs brotsins og fjárhæðum dagsekta í öðrum ákvörðunum Neytendastofu.



### III.

#### Ákvörðunarorð:

„HTC ehf., Smiðjuvegi 4, 200 Kópavogi, hefur brotið gegn ákvæðum 10. gr., sbr. g-liður 1. mgr. 5. gr. og 2. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, með rangri og ófullnægjandi upplýsingagjöf í skilmálum félagsins um rétt neytenda til að falla frá samningi.

HTC ehf. hefur brotið gegn ákvæðum k. og s. liðar 1. mgr. 5. gr., sbr. 2. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, sbr. 6. gr. laga nr. 81/2019, um úrskurðaraðila á sviði neytendamála, með því að veita neytendum ekki upplýsingar um lögbundinn rétt sinn vegna galla og upplýsingar um hvort fyrir hendi sé kerfi fyrir kvartanir og úrlausn mála utan dómstóla.

HTC ehf. hefur brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr., g. liðar 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, með því að birta rangar og ófullnægjandi upplýsingar um rétt neytenda í skilmálum sínum.

Með vísan til 3. mgr. 27. gr. laga nr. 16/2016 og 2. mgr. 21. gr. c. laga nr. 57/2005 beinir Neytendastofa þeim fyrirmælum til HTC ehf. að koma skilmálum sínum í viðeigandi horf svo þeir séu í samræmi við ákvæði laga innan tveggja vikna frá dagsetningu ákvörðunar þessarar. Verði það ekki gert innan tilskilins frests mun Neytendastofa leggja dagsektir á HTC ehf., með heimild í 23. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Skal félagið greiða dagsektir að fjárhæð 20.000 kr. (tuttugu þúsund krónur) á dag þar til farið hefur verið að ákvörðun Neytendastofu.“

Neytendastofa, 5. febrúar 2024

Þórunn Anna Árnadóttir  
forstjóri

Matthildur Sveinsdóttir