



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 25/2024

## Skilmálar vefverslunarinnar Brá

### I.

#### Málsmeðferð

##### 1.

Neytendastofa sendi erindi til Hjartadrottningar ehf., rekstraraðila verslunarinnar Brá, dags. 4. janúar 2023, í kjölfar ábendingar í tengslum við framsetningu skilmála á heimasíðu verslunarinnar braverslun.is. Laut efni ábendingarinnar að því að í skilmálunum væru rangar upplýsingar um réttindi neytenda til að falla frá samningi við fjarsölu eða utan fastrar starfsstöðvar. Í bréfinu vakti Neytendastofa athygli á að í lögum nr. 16/2016, um neytendasamninga, væri m.a. fjallað um ákveðin réttindi neytenda við fjarsölu og við samningsgerð utan fastrar starfsstöðvar og ýmis skilyrði sem söluaðilar þyrftu að uppfylla í tengslum við slíka samninga. Samkvæmt 10. gr. laganna bæri seljanda fyrir samningsgerðina að veita neytanda ákveðnar upplýsingar sem taldar væru upp í staflidum 1. mgr. 5. gr. laganna. Þá var einnig vísað til 8. gr., 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Í bréfinu rakti stofnunin ákvæði skilmála félagsins um rétt til að falla frá samningi sem stofnunin geri athugasemdir við og þarfnist nánari skýringa. Skilmálinn sé eftirfarandi:

*„Hægt er að skila vöru og fá endurgreitt innan við 15 dögum frá kaupum gegn kvittun eða pantanúmeri\**

*Varan verður að vera í upprunalegu ástandi, ónotuð með verð miðanum á.*

*Við endurgreiðum á sama hátt og varan var greidd.*

*Ef að vara er meira en 16 daga gömul er hægt að fá inneignarnótu í stað hennar sem gildir í 1 ár frá útgáfu, inneignina er hægt að nota bæta í verslun og netverslun.*

*\*Þetta á ekki við útsöluvörur“*

Tiltók stofnunin að ákvæði g., h., i. og j. liða 1. mgr. 5. gr., sbr. 2. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016 kæmu til skoðunar vegna ófullnægjandi upplýsingargjafar og gerði grein fyrir ákvæðunum. Benti stofnunin á að í skilmálanum væri sérstaklega tiltekið að ekki væri hægt að skila útsöluvörum en mögulegt væri að skipta og fá aðra útsöluvöru í hennar stað. Slíka



undantekningu væri hins vegar ekki að finna í 18. gr. laganna sem mæli fyrir um undantekningar frá rétti til að falla frá samningi. Þá var bent á að skilmálinn mælti einnig fyrir um 15 daga frest frá kaupdegi til að skila vöru gegn endurgreiðslu en í 1. mgr. 17. gr. laganna sé kveðið á um að fresturinn sé 14 dagar sem byrji að líða frá því að neytandi hafi tekið vöruna í sína vörslu sbr. 3. mgr. 17. gr. laganna. Því kæmi til skoðunar að meta hvort félagið veitti rangar upplýsingar um réttinn að falla frá samningi sbr. g. lið 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005. Neytendastofa benti einnig á að skilyrði skilmálanna um að vara þyrfti að vera í upprunalegu ástandi, ónotuð með verðmiðanum á kynni að vera of mikil takmörkun á réttinum til að falla frá samningi en allar takmarkanir þyrftu að eiga sér stoð í 18. gr. laganna, sbr. þó 4. mgr. 22. gr., sem mæli fyrir um ábyrgð neytanda vegna rýrnunar á verðgildi vöru vegna meðferðar á vörunni. Þá vísaði stofnunin til ákvæða og viðauka við reglugerð nr. 435/2016, um upplýsingar um nýtingu réttar til að falla frá samningi.

Að því er varði skilmála um réttindi neytenda vegna galla og upplýsingar um kæruneftnd þá kæmu ákvæði k. liðar 1. mgr. 5. gr., sbr. 2. mgr. laga nr. 16/2016 til álita. Að mati stofnunarinnar bæri að vekja athygli neytenda á rétti þeirra skv. lögum nr. 48/2003, um neytendakaup, ef vara er gölluð en skv. 2. mgr. 27. gr. laganna hafi neytendur tvö eða fimm ár frá móttöku söluhlutar til að leggja fram kvörtun. Þá benti Neytendastofa á að skv. s. lið 1. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016, sbr. 6. gr. laga nr. 81/2019, um úrskurðaraðila á sviði neytendamála, þá skuli seljendur veita neytendum upplýsingar um úrskurðaraðila sem neytendur geti leitað til vegna ágreinings. Upplýsingarnar skuli innihalda heimilisfang og vefsetur úrskurðaraðilans og vera láttnar í té á skýran, skiljanlegan og aðgengilegan hátt á vefsetri seljanda og í almennum samningsskilmálum ef við eigi.

Að lokum tiltók stofnunin að ákvæði f. liðar 5. gr., sbr. 2. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016 kæmi til skoðunar vegna ófullnægjandi upplýsingagjafar um fyrirkomulag afhendingar vöru og hvenær hún færi fram en ákvæðið kveður á um að neytandi eigi rétt á upplýsingum um m.a. fyrirkomulag afhendingar og hvenær hún fari fram áður en gengið er frá samningi. Umræddur skilmáli félagsins hljóði svo:

*„Öllum sendingum er pakkað eins fljótt og við getum og reynum við að senda allar sendingar af stað samdægurs.*

*Pósturinn sækir til okkar daglega.*

*Við sendum alla virka daga (mánudag – föstudags)*

*Sendingar geta tekið 1-3 virka daga að skila sér.*

*Ef að varan er ekki til, þá gæti verið að hún sé í saum, og það getur tafð sendinguna.*

*Við reynum alltaf okkar allra besta í að afhenda vöruna eins og fljótt og hægt er.“*

Benti Neytendastofa á að svo virtist sem ekki kæmi fram hvort eða hvernig það er kynnt fyrir neytendum ef vara er ekki til á lager sem muni seinka afhendingu til neytanda.



Var óskað eftir skýringum og athugasemdum auk þess sem tilgreint var að úttekt stofnunarinnar á skilmálum félagsins takmarkaðist við þá skilmála sem getið væri um í bréfinu.

## 2.

Svar barst með tölvubréfi Hjartadrottningar ehf., dags. 15. janúar 2024. Þar var m.a. bent á að fjöldi annarra fyrirtækja væri með nákvæmlega sömu skilmála um að ekki mætti skila útsöluvörum.

Varðandi þá athugasemd stofnunarinnar um að það kynni að vera of mikil takmörkun á rétti neytenda að til þess að skila vöru yrði hún að vera í upprunalegu ástandi, ónotuð með verðmiðanum á, óskaði félagið eftir afstöðu um rétt söluaðila í þessum efnunum.

Varðandi athugasemd stofnunarinnar um að ekki sé nógu skýrt hvenær afhending fari fram, þá sé tiltekið í skilmálanum að félagið reyni að pakka öllum sendingum samdægurs, pósturinn sækir alla virka daga sendingar sem taki 1-3 virka daga að skila sér. Félaginu sé óljóst hvernig mögulegt sé að vera skýrari.

## 3.

Með tölvubréfi Neytendastofu, dags. 16. janúar 2024, kom stofnunin því á framfæri að hlutverk hennar væri m.a. að hafa eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu og viðhafi hún eftirlit með fyrirtækjum á markaði, m.a. á grundvelli laga um neytendasamninga. Benti stofnunin á að afskipti hefðu verið höfð af fjölda fyrirtækja m.a. vegna skilmála vefverslana sem ekki eru í samræmi við gildandi lög og þær kröfur sem gerðar eru, bæði að eigin frumkvæði sem og í kjölfar ábendinga sem berist stofnuninni, líkt og eigi við í umræddu mál. Viðskiptahættir annarra fyrirtækja væru þó ekki til skoðunar í þessu máli.

Á vefsíðunni væru ekki réttar upplýsingar um rétt til að falla frá samningi. Tiltók stofnunin að lögin kveði á um að frestur til að falla frá samningi renni út fjórtán dögum eftir að neytandi tekur vöru í sína vörslu. Því þyrfti að uppfæra framangreindar upplýsingar auk þess sem taka þyrfti fram með hvaða hætti bæri að tilkynna um réttinn til að falla frá samningi ásamt því að vísa til samræms staðlaðs uppsagnareyðublaðs sem væri að finna í viðauka 1 við reglugerð nr. 435/2016. Upplýsti stofnunin um að væru neytendum ekki veittar upplýsingar um rétt þeirra til að falla frá samningi til samræmis við skilyrði laganna þá bættust 12 mánuðir við framangreindan 14 daga frest.

Þá væri enn fremur kveðið á um í skilmálum að ekki sé hægt að skila útsöluvörum, vara þyrfti að vera í upprunalegu ástandi, ónotuð og með verðmiðanum á. Tiltók Neytendastofa að undanþágur séu frá rétti til að falla frá samningi en í lögnum sé þó hvergi að finna framangreindar undantekningar. Þess bæri þó að geta að neytandi geti vissulega reynst ábyrgur fyrir verðrýrnun á vöru sem stafir af annarri meðferð hennar en þeirri sem nauðsynlegt er til að staðfesta eiginleika, einkenni og virkni hennar eins og fram kæmi í ákvæði 4. mgr. 22. gr. laganna. Benti Neytendastofa á að réttur neytenda til að falla frá samningi væri ríkari samkvæmt



lögum um neytendasamninga en skv. lögum um neytendakaup, en þar væri enginn lögbundinn réttur til þess að skila ógallaðri vöru þótt mörg fyrirtæki heimiluðu þó slíkan skilarétt.

Þá kom fram að ekki væri að finna upplýsingar í skilmálum um rétt neytenda vegna galla en bæta þyrfti við upplýsingum um að neytendur hafi tvö eða fimm ár frá móttöku söluhlutar til að leggja fram kvörtun vegna galla, sbr. 2. mgr. 27. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup. Þá bæri jafnframt að veita neytendum upplýsingar um úrskurðaraðila sem neytendur gætu leitað til vegna ágreinings. Bæta þyrfti því við upplýsingum um að neytendur geti leitað til kærunefndar vöru- og þjónustukaupa, kvth.is, sem væri staðsett í Borgartúni 29.

Þá var gerð athugasemd við það orðalag ákvæðis í skilmálum félagsins um vörur sem ekki væru til og hvernig afhendingu væri háttáð í slíkum tilvikum. Athugasemdin laut þannig að því að óljóst væri hvort og/eða hvernig það væri kynnt fyrir neytendum ef vara er ekki til á lager sem muni seinka afhendingu til neytanda og eins hvort að hægt sé að komast í gegnum kaupferlið ef varan er ekki raunverulega til á lager og neytanda þannig óljóst að afhendingu gæti seinkað.

#### 4.

Með tölvubréfi Hjartadrottningar til Neytendastofu, dags. 16. janúar 2024, tilkynnti félagið að búið væri að uppfæra skilmála og voru þeir meðfylgjandi tölvupóstinum. Var þess óskað að fá upplýsingar um hvort hinir nýju skilmálar fái samþykki af hálfu stofnunarinnar en félagið muni þá í framhaldinu setja þá á heimsíðu verslunarinnar.

Að lokum bendi félagið á að það sem sé leiðinlegt við umrætt mál sé að það sé landsbyggðin sem borgi ávallt og við umrædda skilmálabreytingu minnki þjónustustig verslunarinnar við hana. Þannig neyðist félagið til að hætta með allar útsöluvörur í netverslun, sem hafi engin áhrif á verslunina heldur þá viðskiptavini sem ekki búi í nálægð við verslun og treysti á netverslunina. Félagið sé ekki tilbúið að taka á sig endurgreiðslu á útsöluvörum sem nú þegar séu seldar undir framleiðsluverði. Líkt og sjá megi komi það fram að hægt sé að skila útsöluvörum sem keyptar eru í netverslun innan 14 daga en félagið muni alfarið hætta að selja útsöluvörur í netverslun.

#### 5.

Með tölvubréfi Neytendastofu, dags. 22. janúar 2024, voru gerðar athugasemdir við breytta skilmála Brá. Tiltók stofnunin að því er varðaði réttinn til að falla frá samningi að í skilmálunum væri vísað til þess að 14 daga fresturinn til að skila vöru byrjaði að líða þegar varan væri komin á afhendingarstað. Á grundvelli 1. mgr. 17. gr. laga um neytendasamninga ber hins vegar að miða við það tímamark þegar neytandi hefur tekið vöruna í sína vörslu, þ.e. mótttekið hana. Þá er einnig rétt að benda á að neytendur hafa 14 daga frá tilkynningu um uppsögn samnings til að koma vörunni til seljanda. Þá væri undir liðnum „skilaréttur Netverslun“ enn að finna takmarkanir á réttinum til að falla frá samningi en fram kæmi að til að geta skilað vöru þurfi hún að vera í upprunalegu ásigkomulagi, ónotuð og með framleiðslu- eða verðmiða.



Í skilmálunum væri jafnframt tekið fram að við skil á útsöluvöru skuli miðað við það verð vörunnar daginn sem henni væri skilað. Í lögum um neytendasamninga væri hins vegar kveðið á um að neytandi eigi rétt á fullri endurgreiðslu miðað við upprunaleg kaup. Því skuli miða við þá fjárhæð sem neytandi greiddi fyrir vörunar þegar hún var keypt. Framangreindu til viðbótar tiltók stofnunin að seljendum bæri að hafa staðlað eyðublað með yfirlýsingu um að fallið sé frá samningi, sbr. g. liður 1. mgr. 5. gr. laga um neytendasamninga, sem væri birt í viðauka II við reglugerð nr. 435/2016.

Að lokum upplýsti stofnunin um að upplýsingar skorti um tilkynningarfræst vegna galla en hann væri almennt tvö ár en fimm ár ef vöru er ætlaður verulega lengri endingatími sbr. 2. mgr. 27. gr. laga um neytendakaup. Þá vantaði enn fremur upplýsingar um úrskurðaraðila sem neytendur gætu leitað til vegna ágreinings. Bæta þyrfti því upplýsingum um að neytendur geti leitað til kærunefndar vöru- og þjónustukaupa, kvth.is, sem er staðsett í Borgartúni 29.

## 6.

Með tölvubræfi Hjartadrottningar ehf., dags. 5. febrúar 2024, kom fram að félagið væri búið að taka inn flestar þær breytingar sem stofnunin hefði sent félaginu og uppfærða skilmála væri að finna á vefsíðunni.

## 7.

Í tölvubræfi Neytendastofu til félagsins, dags. 13. febrúar, vísaði stofnunin til þess að við yfirferð á skilmálum hefði stofnunin enn athugasemdir sem þyrfti að bregðast við.

Ítrekaðar voru fyrri athugasemdir við skilmála um rétt til að falla frá samningi. Þá benti stofnunin á að í skilmálanum um gjafir og gjafakort komi fram að ef vara sé merkt sem gjöf og send beint til viðkomandi sem skili vörunni, þá fái viðkomandi inneignarnótu að andvirði vörunnar á þeim tíma sem henni sé skilað. Óskaði Neytendastofa eftir frekari skýringum um hvað felist í umræddum skilmála, við hvaða aðstæður þetta eigi við og hvort þetta eigi við um kaup í verslun eða fjarsölu.

Að lokum vísaði stofnunin í skilmála félagsins um endurgreiðslu en þar segði að „*ef að endurgreiðslan er samþykkt fer hún fram eins og upprunalega var greitt fyrir vöruna*“. Hvergi væri þó að finna nokkrar upplýsingar til neytenda um hvað felist í þessu mati á samþykkt endurgreiðslu og hvort hér væri átt við tilfelli þar sem notkun neytanda á vöru eða förgun á umbúðum leiði til þess að verðmæti hennar minnkar sbr. 4. mgr. 22. gr. laganna sem mæli fyrir um að neytandi skuli vera ábyrgur fyrir þeirri rýrnun á verðgildi vöru sem stafar af meðferð vörunnar, annarrar en þeirrar sem nauðsynleg er til að staðfesta eiginleika, einkenni og virkni hennar. Þar segi einnig að neytandi skuli ekki undir neinum kringumstæðum vera ábyrgur fyrir rýrnun á verðgildi vöru ef seljandi hefur ekki tilkynnt honum um réttinn til að falla frá samningi.

Ítrekaði stofnunin að endingu við félagið að nýta textann sem væri að finna í viðauka I við reglugerð 435/2016 þegar veittar væru upplýsingar um rétt til að falla frá samningi.



## 8.

Í tölvubréfi Hjartadrottningar, dags. 13. febrúar 2024, komu fram skýringar á uppfærðum skilmálum sem félagið tilkynnti að yrðu settir á heimasíðuna þegar þeir væru samþykktir.

Fram kom að búið væri að samræma orðalag um skilarétt, „í upprunalegu ásigkomulagi, ónotuð og með framleiðslu- eða verðmiða“ á báðum stöðum sem það kæmi fram en þetta sé orðalag sem notast sé við þar sem ekki sé hægt að taka á móti t.d. ónotuðum vörum með upprunalegum verðmiða sem hafi t.a.m. verið í bíl sem er reykt inni í eftir 14 daga þar sem varan væri gegnsósa af lykt og jafnvel ösku.

Varðandi orðalag um gjafir og gjafakort og hvað felist í skilmálanum, við hvaða aðstæður þetta eigi við og hvort þetta taki til kaupa í verslun eða netverslun, þá sé verið að tala um netverslun.

Að lokum tiltók félagið varðandi beiðni stofnunarinnar um frekari skýringar á endurgreiðslu og því hvaða mat fari fram til samþykktar á endurgreiðslu, þá gildi sömu skilmálar um endurgreiðslu vöru og fram komi í skilmála um skilarétt og því hafi verið bætt inn í skilmálana.

## 9.

Með tölvubréfi Neytendastofu til Hjartadrottningar ehf., dags. 13. febrúar, upplýsti stofnunin um að gagnaöflun máls væri lokið og að málið yrði nú tekið til ákvörðunar stofnunarinnar.

## II.

### Niðurstaða

#### 1.

Mál þetta lýtur að skilmálum vefsíðu Brá, braverslun.is sem rekin er af Hjartadrottning ehf.. Taldi Neytendastofa að upplýsingagiöf til neytenda fyrir sammingsgerð gæti verið ábótavant ásamt því að upplýsingar um rétt neytenda til falla frá samningi samkvæmt skilmálunum færi hugsanlega í bága við ákvæði laga um neytendasamninga nr. 16/2016. Vakti stofnunin athygli 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 2. mgr. 27. gr. laga nr. 48/2003, um neytendakaup. Þá vísaði stofnunin til leiðbeinandi reglna Neytendastofu um upplýsingar seljanda við fjarsölu.

Við meðferð málsins gerði Hjartadrottning breytingar á skilmálum félagsins. Í svörum félagsins voru einnig gerðar athugasemdir við hversu íþyngjandi lagakröfur eru litlum fyrirtækjum, s.s. að því er varðar skil á útsöluvörum, og takmarkanir vegna skilaréttar í netverslun svo dæmi séu tekin.



## 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. Hér að neðan má sjá þá málsliði 1. mgr. 5. gr. sem stofnunin vísaði til í erindi sínu en þar 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,*
- h. að neytandi skuli, eftir atvikum, bera kostnað af því að skila vöru ef hann fellur frá samningi og, í tilviki fjarsölusamninga, kostnað við að skila vöru sem ekki er hægt að endursenda í pósti,*
- i. kostnað sem neytandi getur borið ef fallið er frá samningi,*
- j. að neytandi hafi ekki rétt til að falla frá samningi ef sá réttur er ekki fyrir hendi skv. 18. gr., eða við hvaða aðstæður neytandi missir rétt sinn til að falla frá samningi, eftir því sem við á,*
- k. lögbundin úrræði neytenda vegna galla á söluhlut eða þjónustu, [...]*
- s. hvort fyrir hendi er kerfi fyrir kvartanir og úrlausn mála utan dómstóla sem seljandi fellur undir og, ef svo er, hvernig aðgangur fæst að því.“*

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.

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 úrræði neytanda vegna galla á söluhlut en í 27. gr. laganna er kveðið á um tímamörk vegna tilkynninga neytenda um galla. Ákvæðið er 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 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.

Á meðan á meðferð málsins stóð gerði félagið fullnægjandi úrbætur á skilmálum er varðar upplýsingagjöf um afhendingu vöru. Þá telur Neytendastofa ekki tilefni til frekari athugasemda við skilmála um endurgreiðslu. Félagið hefur bætt við hlekk á samræmt staðlað uppsagnareyðublað og breytti orðalagi skilmála um að útsöluvörum fái ekki skilað. Þær breytingar hafa þó ekki verið í fullu samræmi við þau lagaákvæði sem vísað var til og athugasemdir stofnunarinnar lutu að.

Stofnunin gerði ýmsar athugasemdir við upplýsingagjöf um rétt neytenda til að falla frá samningi. Í fyrsta lagi má nefna athugasemdir við skilmála þar sem tiltekið er að skilaréttur gildi 14 daga frá því að pöntunin er komin á valdan afhendingarstað. Samkvæmt 17. gr. laga nr. 16/2016 hefur neytandi fjórtán daga frest til að falla frá samningi sem byrjar að líða þegar neytandi tók vöru í sína vörslu, ekki þegar vara er komin á valinn afhendingarstað líkt og skilmálinn kveður á um.

Í öðru lagi gerði stofnunin athugasemdir við hin ýmsu skilyrði sem neytendum eru sett en tiltekið er að vara þurfi að vera í upprunalegu ásigkomulagi, ónotuð, með framleiðslu- eða verðmiða, ekki sérpöntun eða sérsniðin að þörfum viðskiptavinar og ekki sé hægt að skila nærfatnaði. Ljóst er að með lögum nr. 16/2016 er neytendum veittur viðamikill réttur til að falla frá samningi og skal sá réttur einvörðungu takmarkaður ef eitthvert undanþáguákvæða 18. gr. á við. Hvað varðar þau skilyrði skilmálanna um að ekki sé heimilt að falla frá samningi vegna vara sem séu sérpantaðar eða sérsniðnar að þörfum viðskiptavina eða nærfata þá koma til skoðunar c. og e. liðir. 18. gr. Þar koma fram undantekningu frá réttinum til að falla frá samningi og skal ákvæðið túlkað þröngt. Fyrri stafliðurinn (c. liður) á við þegar um er að ræða vöru sem er framleidd samkvæmt forskrift neytandans eða ber skýrt auðkenni hans. Undanþágan getur



Því átt við í þeim tilvikum sem vara er sérniðin að þörfum viðskiptavinar en hún tekur ekki til sérþöntunar. Hvað varðar seinni staflaðinn (e. liður) þá heimilar hann aðeins undantekningu frá réttinum þegar innsigli vöru er rofið og ekki er hægt að skila vöru vegna sannanlegra lýðheilsusjónarmiða eða af hreinlætisástæðum. Séu nærföt eða önnur vara sem e. liður 18. gr. getur átt við um innsiglið getur undanþágan átt við. Ekki er að finna framangreindar takmarkanir í skilmálum félagsins enda ákvæði skilmálanna fortakslaus um að nærfötum fáiist ekki skilað né skipt.

Á það sama við um hin þröngu skilyrði sem kveða á um að vara þurfi að vera í upprunalegu ásigkomulagi, ónotuð, með framleiðslu- eða verðmiða og að framvísa þurfi kvittun. Ekkert í 18. gr. laganna mælir fyrir um og heimilar svo víðtæka takmörkun á réttinum til að falla frá samningi. Neytandi er ábyrgur fyrir verðryrnun á vöru sem stafar af annarri meðferð hennar en þeirri sem nauðsynlegt er til að staðfesta eiginleika, einkenni og virkni hennar sbr. 4. mgr. 22. gr. laganna, sé þess getið í skilmálum. Þar sem skilyrði Hjartadrottningarinnar um takmörkun frá réttinum til þess að falla frá samningi eru ekki tilgreind í ákvæði 18. gr. laganna eiga umræddar takmarkanir því ekki rétt á sér.

Í þriðja lagi gerði stofnunin þær athugasemdir við takmarkanir á skilarétti að endurgreiðsla vegna skila á útsölu- og tilboðsvörum tekur mið af verði vörunnar á þeim degi sem henni er skilað. Slíkur skilmáli og takmarkanir er ekki í samræmi við 21. gr. laga nr. 16/2016 sem mælir fyrir um að seljandi skuli endurgreiða allar greiðslur sem neytandi innti af hendi þegar fallið er frá samningi.

Í fjórða lagi voru gerðar athugasemdir við skilmála félagsins um gjafir og gjafakort þar sem með afdráttarlausum hætti er tekið fram að gjöfum og gjafakortum fáiist aðeins skilað gegn inneign í verslun. Enginn undanþága 18. gr. laganna getur átt við um kaup á gjöfum eða gjafakortum og því skal kaupandi njóta réttar til að falla frá samningi samkvæmt 16. gr. laganna. Þess má þó geta að réttindin eru ekki framseljanleg til þriðja aðila og því getur viðtakandi gjafar eða gjafabréfs ekki nýtt rétt kaupanda til að falla frá samningi.

Að framangreindu virtu hefur Hjartadrottning ehf. brotið gegn ákvæðum 10. gr., sbr. g. og j. lið 1. mgr. 5. gr. og 2. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016, með röngum upplýsingum um frest til að falla frá samningi, röngum upplýsingum um verð sem endurgreiðsla miðast við þegar um útsöluvöru er að ræða og takmörkunum á réttinum til að falla frá samningi sem eiga sér ekki stoð í lögum. Nánar tiltekið takmörkunum um að vara skuli vera í upprunalegu ásigkomulagi, ónotuð, með framleiðslu- eða verðmiða og ekki sérþöntun auk afdráttarlausrar takmörkunar um að rétturinn eigi ekki við um nærföt og gjafir eða gjafakort.

Neytendastofa bendir 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 veitir 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 vöru á grundvelli ófullnægjandi upplýsingagjafar, sbr. 4. mgr. 17. gr. laganna.

Þá ber að meta hvort skilmálar félagsins 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. Eins og að framan greinir hefur félagið í fjölda tilvika veitt neytendum rangar upplýsingar um rétt þeirra til að falla frá samningi samkvæmt lögum nr. 16/2016. 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 verða að teljast til upplýsinga sem almennt skipta máli fyrir neytendur, enda er um að ræða mikilvæg og lögbundinn rétt neytenda. Þar að auki er í lögum nr. 16/2016 gerðar sérstakar kröfur til þess að seljendur veiti neytendum ákveðnar upplýsingar fyrir gerð fjarsölusamnings. Er framangreint til þess fallið að hafa áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti.

Með vísan til alls framangreinds hefur félagið brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr., g. liðar 1. mgr. 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 Hjartadrottningar ehf. 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 Hjartadrottning ehf. 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:

**„Hjartadrottning ehf., Veghús 31, 112 Reykjavík, hefur brotið gegn ákvæðum 10. gr., sbr. g. og j. lið 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.**

**Hjartadrottning ehf. hefur brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr., g. liðar 1. mgr. 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 lögbundin réttindi 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 Hjartadrottningar 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 Hjartadrottningu 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, 15. júlí 2024

Þórunn Anna Árnadóttir  
forstjóri

Matthildur Sveinsdóttir