



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 46/2016

Skilmálar við kaup á vefsíðu Húsgagnaheimilisins, husgogn.is

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 fyrr 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 Seiglan Invest ehf., rekstraraðila Húsgagnaheimilisins, dags. 4. febrúar 2016, gerði stofnunin félaginu grein fyrir því að vefsíða þess, husgogn.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.

Í bréfinu var jafnframt vakin athygli á því að vefsíðan uppfyllti ekki upplýsingakröfu i- og h-liða 1. mgr. 6. gr. sem 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 greindi 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.

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

Í bréfinu kom fram að skoðun Neytendastofu á vefsíðunni husgogn.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 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.

Með tölvubréfi, dags. 20. maí 2016, óskaði Húsgagnaheimilið eftir leiðbeiningum vegna athugasemda Neytendastofu. Voru þær veittar með tölvubréfi Neytendastofu, dags. 26. maí 2016.

Með tölvubréfi, dags. 26. maí 2016, óskaði Húsgagnaheimilið upplýsinga um það hvort stofnunin hefði ákveðna uppsetningu eða texta sem hægt væri að notast við. Með tölvubréfi Neytendastofu, dags. 21. júní 2016, var Húsgagnaheimilið bent á að í I. viðauka reglugerðar nr. 435/2016, um upplýsingar um nýtingu réttar til að falla frá samningi, væri að finna staðlaðar leiðbeiningar sem seljendur gætu notað til þess að uppfylla upplýsingakröfur g-, h- og i-liði 1. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016.

Í tölvubréfi Neytendastofu, dags. 12. ágúst 2016, kom fram að skoðun stofnunarinnar á vefsíðunni þann dag hafi leitt í ljós að ekki hafi verið gerðar viðeigandi umbætur á vefsíðunni. Í tölvubréfinu kom fram að búast mætti við því að tekin yrði ákvörðun í málinu yrðu umbætur ekki gerðar innan tíu daga.

Húsgagnaheimilið óskaði nánari upplýsinga um útfyllingu leiðbeininganna með tölvubréfi, dags. 18. ágúst 2016, og voru þær veittar af hálfu stofnunarinnar með tölvubréfi, dags. sama dag.

3.

Skoðun á vefsíðunni husgogn.is þann 25. 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 Húsgagnaheimilisins, husgogn.is, sem rekin er af Seiglan Invest ehf., 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 g-lið 1. mgr. 5. gr. og 2. mgr. 19. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga.

2.

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.

Þegar vefsíða Húsgagnaheimilisins 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 þeim með öðrum hætti, í gegnum form á vefsíðunni, gefinn kostur á að koma að 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 Húsgagnaheimilisins.

Með vísan til framangreinds hefur Húsgagnaheimilið 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 Seiglan Invest, rekstraraðila Húsgagnaheimilisins að koma upplýsingum um rétt neytenda til að falla frá samningi í rétt horf í samræmi við ofangreint.

4.

Seiglan Invest skal fara að fyrirmælum Neytendastofu um að koma og upplýsingum á vefsíðunni husgogn.is, um rétt neytenda til að falla frá samningi í rétt horf. Verði það ekki gert innan tveggja vikna frá móttöku ákvörðunar þessarar skal Seiglan Invest greiða dagsektir í samræmi við 3. mgr. 29. gr. laga nr. 16/2016 að fjárhæð 30.000 kr. (þrjátíuþúsundkrónur) á dag þar til farið hefur verið að ákvörðun Neytendastofu. Sektarfjárhæðin er ákveðin með mið af meðalhófsreglu stjórnisýslulaga, umfangi brotsins og fjárhæðum dagsekta í öðrum ákvörðunum Neytendastofu sem og að teknu tilliti til samstarfsvilja félagsins á fyrri stigum málsins.

III.

Ákvörðunarorð:

„Seiglan Invest ehf., Fossaleyni 2, Reykjavík, rekstraraðili Húsgagnaheimilisins og vefsíðunnar husgogn.is, 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 3. mgr. 27. gr. laga nr. 16/2016 beinir Neytendastofa þeim fyrirmælum til Seiglan Invest 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 Seiglan Invest ehf. greiða dagsektir í samræmi við 3. mgr. 29. gr. laga nr. 16/2016 að fjárhæð 30.000 kr. (þrjátíuþúsundkrónur) á dag þar til farið hefur verið að ákvörðun Neytendastofu.“

Neytendastofa, 2. september 2016

Tryggvi Axelsson
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir