



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 56/2020

Upplýsingar á vefsíðu S4S ehf., skor.is

I.

Málsmeðferð

1.

Í nóvember 2019 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 vefverslanir sem seldu fatnað, húsgögn eða raftæki á Evrópska efnahagssvæðinu uppfylltu skilyrði Evróputilskipana á sviði neytendaréttar. Í verkefninu voru meðal annars hafðar til hliðsjónar tilteknar lagakröfur í tilskipunum Evrópuþingsins og ráðsins 2011/83/ESB, um réttindi neytenda og 2005/29/EB, um óréttmæta viðskiptahætti.

Neytendastofa kannaði af þessu tilefni vefsíður með tilliti til 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.

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.skor.is, sem rekin er af S4S ehf., kynni að mati Neytendastofu að vera til þess fallin að uppfylla ekki öll skilyrði ofangreindra laga. Með bréfi Neytendastofu til S4S, dags. 31. janúar 2020, var greint frá því að Neytendastofa teldi að nokkur lagaskilyrði kynnu að teljast óuppfyllt.

Í bréfinu kom fram að Neytendastofa teldi að ákvæði b. og c. liðar 1. mgr. 5. gr., sbr. 2. mgr. 5. gr., laga nr. 16/2016 og 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002 kæmu til skoðunar vegna ófullnægjandi upplýsingagjafar um þjónustuveitanda. Á vefsíðunni virtist sem ekki kæmu fram upplýsingar um kennitölu, opinbera skrá og heimilisfang S4S.



Þá benti stofnunin á að hún teldi ákvæði g., h., i. og j. liða 1. mgr. 5. gr., sbr. 2. mgr. 5. gr., laga nr. 16/2016 koma til skoðunar vegna ófullnægjandi upplýsingagjafar um rétt neytenda til að falla frá samningi. Í g. lið 1. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016 komi fram að neytandi eigi rétt á upplýsingum innan hæfilegs frests, áður en fjarsölusamningur sé gerður, um skilyrði, tímamörk og tilhögun réttar til að falla frá samningi, en um réttinn til að falla frá samningi væri nánar fjallað í VI. kafla laganna. Þá komi fram í h. lið að neytandi eigi rétt á upplýsingum um hvort hann eigi að bera kostnað af því að skila vöru ef hann falli frá samningi sem og kostnað við að skila vöru sem ekki sé hægt að endursenda með pósti. Þá komi fram í i. lið að neytandi eigi rétt á upplýsingum um kostnað sem hann geti borið ef hann falli frá samningi og í j. lið að neytandi eigi rétt á upplýsingum um þær undantekningar sem gildi um rétt til þess að falla frá samningi sbr. 18. gr. laganna sem og við hvaða aðstæður neytandi missi rétt sinn til þess að falla frá samningi.

Þá bæri skv. g. lið 1. mgr. 5. gr. að veita upplýsingar um samræmt staðlað uppsagnaeyðublað sem væri að finna í viðauka við reglugerð nr. 435/2016, um upplýsingar um nýtingu réttar til að falla frá samningi.

Benti stofnunin á að á vefsíðunni kæmi eftirfarandi fram um rétt neytenda til að falla frá kaupum:

„Kaupandi hefur 14 daga til þess að hætta við kaupin og er varan endurgreidd að fullu ef neðangreind skilyrði eru uppfyllt. Varan skal vera ónotuð, henni sé skilað í góðu lagi, í upprunalegum umbúðum og að greiðslukvittun fylgi með.“

Vakti stofnunin athygli á 4. mgr. 22. gr. laga nr. 16/2016 sem mælti fyrir um að neytandi skuli vera ábyrgur fyrir þeirri rýrnun á verðgildi vöru sem stafí af meðferð vörunnar, annarrar en þeirrar sem nauðsynleg sé til að staðfesta eiginleika, einkenni og virkni hennar. Þá skuli neytandi undir engum kringumstæðum vera ábyrgur fyrir rýrnun á verðgildi vöru ef seljandi hafi ekki tilkynnt honum um réttinn til að falla frá samningi í samræmi við g. lið 1. mgr. 5. gr.

Tiltók stofnunin að til skoðunar kæmi hvort umrætt skilyrði fyrir rétti neytenda til að falla frá kaupum fæli í sér rangar upplýsingar um lögbundin réttindi neytanda sbr. g. lið 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005.

Að lokum benti stofnunin á að ákvæði k. liðar 1. mgr. 5. gr., sbr. 2. mgr. 5. gr., laga nr. 16/2016, kæmu til skoðunar vegna ófullnægjandi upplýsingagjafar um rétt neytenda vegna galla. Vekja bæri athygli neytenda á rétti þeirra skv. lögum nr. 48/2003, um neytendakaup, ef vara væri gölluð en skv. 2. mgr. 27. gr. þá hefðu neytendur tvö eða fimm ár frá móttöku söluhlutar til að leggja fram kvörtun. Á vefsíðunni væri einungis vísað til þess að rétturinn sé tvö ár. Þá bæri enn fremur að upplýsa neytendur um úrskurðaraðila sem neytendur geti leitað til vegna ágreinings.



2.

Með tölvubréfi S4S, dags. 13. febrúar 2020, kom fram að í skilmálum kæmu nú fram upplýsingar um kennitölu, opinbera skrá og heimilisfang undir viðskiptaskilmálum.

Hvað varði rétt til að falla frá samningi þá komi nú eftirfarandi fram:

„Kaupandi hefur 14 daga til þess að hætta við kaupin og er varan þá endurgreidd að fullu ef neðangreind skilyrði eru uppfyllt. Varan skal vera ónotuð, henni sé skilað í góðu lagi, í upprunalegum umbúðum og að greiðslukvittun fylgi með. Skilafresturinn hefst þegar varan er afhent skráðum viðtakanda. Bæði er hægt að endursenda vöru til skor.is netverslun að Guðríðarstíg 4-8, 113 Reykjavík eða skila henni í viðeigandi verslun. Endursending vöru er á ábyrgð og kostnað kaupanda nema hann hafi fengið ranga eða skemmda vöru afhenta. Skilaseðill fylgir hverri vöru og kemur þar fram í hvaða verslun er hægt að skila. Verslanir sem um er að ræða eru: Kaupfélagið, Steinar Waage, Ecco verslun, KOX, Skechers, Toppskórinn og AIR. Að öðru leyti vísast til laga um húsgöngu- og fjarsölusamninga nr. 46/2000 og laga um neytendakaup nr. 48/2003.“

Varðandi réttindi neytenda vegna galla og upplýsinga um kærufund þá bætist við liður undir viðskiptaskilmála sem beri heitið galli á vörum og þar komi fram að ef upp komi ágreiningur á milli seljanda og kaupanda um galla á vöru þá sé vara send til skósmiðs sem meti hvort um galla sé að ræða.

3.

Í tölvubréfi stofnunarinnar til S4S, dags. 9. mars 2020, tiltók stofnunin að fallist væri á að breytingar á upplýsingagjöf vegna þjónustuveitanda væru fullnægjandi.

Neytendastofa gerði hins vegar athugasemdir við upplýsingagjöf um rétt til að falla frá samningi þar sem ekki kæmi fram með skýrum hætti hver tímamörkin væru fyrir þeim rétti sbr. g. lið 1. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016 en skv. 1. mgr. 17. gr. laganna miði fresturinn við þann tíma sem neytandi fær vöru í sína vörslu.

Þá gerði stofnunin athugasemdir við þau skilyrði að varan skuli ónotuð, henni sé skilað í góðu lagi, í upprunalegum umbúðum og að greiðslukvittun fylgi með. Tiltók Neytendastofa að framangreint væru takmarkanir á lögbundnum rétti neytenda til að falla frá kaupum sem ekki væri að finna stoð fyrir í lögum. Var á það bent að í 4. mgr. 22. gr. laganna væri mælt fyrir um að neytandi beri ábyrgð á rýrnun á verðgildi vöru sem stafi af meðferð hennar, annarrar en þeirrar sem nauðsynleg sé til að staðfesta eiginleika, einkenni og virkni hennar. Gerði stofnunin enn fremur athugasemd við tilvísun fyrirtækisins til laga nr. 46/2000, um húsgöngu- og fjarsölusamninga sem ekki séu



lengur í gildi. Réttur neytenda til að falla frá samningi byggir á lögum nr. 16/2016, um neytendasamninga.

Að lokum benti stofnunin á að skv. 5. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016, þá gæti seljandi uppfyllt upplýsingaskyldu sína um réttinn til að falla frá samningi með því að nýta staðlað eyðublað sem finna mætti í viðauka við reglugerð nr. 435/2016.

4.

Ekkert svar barst stofnuninni og sendi Neytendastofa ítrekun í tölvubréfi, dags. 25. maí 2020 og aftur þann 19. júní 2020, þar sem fram kom að stofnunin beindi þeim tilmælum til S4S að koma upplýsingum á vefsíðunni í viðunandi horf innan tveggja vikna en að öðrum kosti mætti búast við að tekin yrði ákvörðun um sektir á grundvelli 29. gr. laga nr. 16/2016.

Í tölvubréfi S4S, dags. 3. júlí 2020, kom fram að breytingar hefðu verið gerðar á vefsíðunni sem fyrirtækið teldi að uppfylltu öll skilyrði.

5.

Í tölvubréfi Neytendastofu, dags. 16. júlí 2020, benti stofnunin á að enn væru gerðar athugasemdir þrátt fyrir að breytingar hefðu verið gerðar af hálfu fyrirtækisins.

Í fyrsta lagi væru enn gerðar athugasemdir við skilmála um skilyrði þess að falla frá kaupum en fram kæmi í skilmálum: „*Varan skal vera ónotuð, utan þess sem nauðsynlegt er til að staðfesta eiginleika og virkni hennar, þ.e. að hún passi viðkomandi. Vörunni skal skilað í góðu lagi, í upprunalegum umbúðum og greiðslukvittun fylgi með.*“

Setningin væri í ósamræmi við löginn þar sem einu undantekningar frá rétti til að falla frá samningi væru í 18. gr. laganna. Ef notkun neytanda á vöru eða förgun á umbúðum leiði til þess að verðmæti hennar minnkar þá kæmi 4. mgr. 22. gr. til skoðunar. Þar segi: „*Neytandi skal 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. Neytandi skal ekki undir neinum kringumstæðum vera ábyrgur fyrir rýrnun á verðgildi vöru ef seljandi hefur ekki tilkynnt honum um réttinn til að falla frá samningi í samræmi við g-lið 1. mgr. 5. gr.*“

Tiltók Neytendastofa að ekki væri því hægt að setja þessi skilyrði fyrir rétti neytenda til að falla frá kaupum, en þau gætu leitt til þess að neytandi ættu ekki rétt á fullri endurgreiðslu. Þá væri einnig ekki skilyrði samkvæmt lögum að greiðslukvittun fylgi, enda gæti neytandi væntanlega sannað kaup með öðrum hætti.



Þá benti stofnunin á að það vantaði einnig að veita upplýsingar um staðlað uppsagnareyðublað og ásamt upplýsingum um það hvernig neytandi nýtir sér réttinn, t.d. með því að senda tölvupóst á tiltekið netfang.

Þá benti Neytendastofa á að í skilmálum kæmi fram: „*Um rétt neytanda vegna galla vísast til laga um neytendakaup nr. 48/2003.*“ Tiltók stofnunin að það skorti tilvísun til þess að neytandi gæti lagt fram kvörtun vegna galla innan tveggja ára frá því að hann veitti söluhlut viðtöku eða fimm ára ef söluhlut væri ætlaður verulega lengri endingartími en almennt gerist um söluhluti. Það þyrfti því að vísa til tímarammans.

Að lokum benti stofnunin á að í skilmálum væri vísað til Kærunefndar vöru- og þjónustukaupa ásamt hlekk á vefsíðu nefndarinnar, en það vantaði að tilgreina heimilisfang nefndarinnar.

Í svari S4S, dags. 19. ágúst, kom fram að búið væri að uppfæra skilmála í samræmi við ábendingar stofnunarinnar. Búið væri að breyta orðalagi varðandi réttinn til að falla frá samningi og kaupum. Fyrirtækið notaðist þó ekki við staðlað uppsagnareyðublað en finna mætti upplýsingar um hvernig sé hægt að hætta við kaup eða skila vöru. Þá væri búið að laga tilvísun í rétt lög, lög um neytendakaup og bæta við heimilisfangi kærunefndarinnar.

Skoðun Neytendastofu á vefsíðunni skor.is þann 2. nóvember 2020 leiddi í ljós að upplýsingar á vefsíðunni hafa tekið breytingum að því er varðar skilafrest og endurgreiðslurétt en þar kemur nú fram orðrétt: „*Varan skal vera ónotuð, utan þess sem nauðsynlegt er til að staðfesta eiginleika og virkni hennar, þ.e. að hún passi viðkomandi. Æskilegt er að vörunni sé skilað í upprunalegum umbúðum og greiðslukvittun fylgi með.*“

II. Niðurstaða

1.

Mál þetta snýr að upplýsingaskyldu S4S ehf. á vefsíðunni skor.is. Í málinu kemur til álita hvort vefsíða S4S hafi uppfyllt skilyrði 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 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.



Við meðferð málsins voru gerðar fullnægjandi úrbætur á upplýsingum um þjónustuveitanda, kæruleiðir og upplýsingagjöf um rétt til að falla frá samningi. Ekki var þó brugðist við með nægilegum hætti við athugasemdum Neytendastofu um upplýsingar um réttindi vegna galla og skilyrði þess að vöru sé skilað auk þess sem gerðar voru athugasemdir við skort á upplýsingum um hið staðlaða uppsagnareyðublað.

2.

Í lögum nr. 57/2005 er fjallað um það hvaða viðskiptahætti skuli viðurkenna og hverja ekki. Í 5. gr. 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, skv. ákvæðinu, nánar tilgreint í III. – V. kafla laganna.

Í 1. mgr. 8. gr. er kveðið á um að viðskiptahættir séu óréttmætir ef þeir brjóta í bága við góða viðskiptahætti gagnvart neytendum og raska verulega eða eru líklegir til að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda.

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 bréfum Neytendastofu var vísað til eftirfarandi stafliða í 1. mgr. 9. gr. laganna:

„g. lögbundin réttindi neytanda“

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:

„[...]

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, 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“

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.

Mál þetta varðar upplýsingagjöf S4S á vefsíðunni skor.is. Verður nú fjallað um þær athugasemdir Neytendastofu sem eftir standa.

Neytendastofa hefur gert athugasemdir við að á vefsíðunni sé ekki að finna upplýsingar um staðlað uppsagnareyðublað en fram kemur í skilmálunum „*ekki er þörf á að fylla út sérstakt eyðublað þegar hætt er við kaup*“. Þrátt fyrir að fyrirtækið geri ekki kröfu um að neytendur nýti umrætt eyðublað þá hvílir skylda á fyrirtækinu að veita neytendum upplýsingar um uppsagnareyðublaðið og er neytendum í sjálfvald sett hvort þeir kjósi að nýta það eða ekki. Að auki var ekki að finna upplýsingar um réttindi neytenda vegna galla en hvergi í skilmálum var fjallað um tímamörk neytenda til þess að leggja fram kvörtun vegna galla. Telur stofnunin framangreint brjóta gegn g. og k. liðum 1. mgr. 5. gr., sbr. 2. mgr. 5. gr., og 1. mgr. 8. gr., g. lið 1. 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 S4S að koma upplýsingum á vefsíðu sinni, skor.is, um rétt neytanda til þess að falla frá samningi og um rétt neytenda vegna galla í rétt horf innan tveggja vikna frá dagsetningu ákvörðunar þessarar. Verði það ekki gert skal S4S 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 með mið af meðalhófsreglu stjórnisýslulaga, umfangs brotsins og fjárhæðum dagsekta í öðrum ákvörðunum Neytendastofu.

III.

Ákvörðunarorð:

„S4S ehf., Guðríðarstíg 6-8, Reykjavík, hefur brotið gegn g. og k. liðum 1. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga og 1. mgr. 8. gr., g. lið 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, og með ófullnægjandi upplýsingum um rétt neytanda til þess að falla frá samningi og rétt neytenda vegna galla,



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. c. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, beinir Neytendastofa þeim fyrirmælum til S4S ehf. að koma upplýsingum um rétt neytanda til þess að falla frá samningi og um rétt neytenda vegna galla, í rétt horf.

S4S ehf. skal innan tveggja vikna frá dagsetningu þessarar ákvörðunar gera viðeigandi úrbætur á vefsíðunni skor.is. Verði það ekki gert innan tilskilins tíma skal félagið greiða dagsektir að fjárhæð 20.000 kr. (tuttugu þúsund krónur) á dag þar til farið hefur verið að ákvörðun Neytendastofu.“

Neytendastofa, 2. nóvember 2020

Þórunn Anna Árnadóttir
forstjóri

Matthildur Sveinsdóttir