



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 69/2020

Upplýsingar á vefsíðu Cinta2020 ehf., cintamani.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.cintamani.is kynni að mati Neytendastofu að vera til þess fallin að uppfylla ekki öll skilyrði ofangreindra laga. Rekstraraðili vefsíðunnar hætti rekstri áður en bréf Neytendastofu vegna könnunarinnar var sent en könnunin var endurtekin eftir að nýr aðili tók við rekstri síðunnar. Með bréfi Neytendastofu til Cinta2020 ehf., dags. 16. júlí 2020, var greint frá því að Neytendastofa teldi að nokkur lagaskilyrði kynnu að teljast óuppfyllt.

Í bréfinu kom fram að Neytendastofa teldi að ákvæði f. liðar 1. mgr. 5. gr., sbr. 2. mgr. 5. gr., laga nr. 16/2016 kæmu til skoðunar vegna ófullnægjandi upplýsingagjafar um hvenær afhending fer fram. Á vefsíðunni kæmi ekki fram með skýrum hætti í kaupferli hver afhendingartími væri fyrir vöru sem send væri til neytenda. Þá kæmi til skoðunar 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002 og b. liðar 1. mgr. 5. gr., sbr. 2. mgr. 5. gr., laga nr. 16/2016 vegna ófullnægjandi upplýsingagjafar um



þjónustuveitanda. Á vefsíðunni virtist sem ekki kæmu fram upplýsingar um nafn þjónustuveitanda sbr. 1. og 6. lið 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002 og ákvæði b. liðar 1. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016.

Þá benti stofnunin á að hún teldi ákvæði g., h., i. og j. liða 1. mgr. 5. gr., sbr. 2. mgr., 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 þá 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.

Tiltók stofnunin að á vefsíðunni kæmi fram það skilyrði fyrir rétti neytenda til að falla frá kaupum að varan væri ónotuð og kæmi í upprunalegum pakkningum. Vakti Neytendastofa af því tilefni athygli á 4. mgr. 22. gr. laganna.

Því kæmi til skoðunar hvort umrætt skilyrði félagsins fyrir rétti neytenda til að falla frá kaupum fælu í sér rangar upplýsingar um lögbundin réttindi neytenda 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 engar slíkar upplýsingar væri að finna. Þá bæri enn fremur að upplýsa neytendur um úrskurðaraðila sem neytendur geti leitað til vegna ágreinings.

2.

Ekkert svar barst Neytendastofu. Erindi Neytendastofu var ítrekað með bréfi stofnunarinnar, dags. 7. september 2020. Með tölvubréfi, dags. 10. september 2020, staðfesti félagið móttöku bréfs stofnunarinnar. Í svari félagsins kom fram að félagið Cinta2020 hefði keypt vörumerki Cintamani og þar á meðal heimasíðu þess. Vefsíðan hafi verið opnuð í mars en ekkert hafi verið gert við hana síðan þá. Félagið myndi taka athugasemdir Neytendastofu til skoðunar og bregðast við.



Engin frekari svör bárust stofnuninni.

3.

Með bréfi stofnunarinnar, dags. 29. september 2020, var erindi Neytendastofu ítrekað á ný. Með tölvupósti frá Cinta2020, dags. 18. október 2020, kom fram að brugðist hefði verið við athugasemdunum og var meðfylgjandi svarinu að finna hlekk á skilmála félagsins.

Í svari Neytendastofu til félagsins, dags. 20. október 2020, kom fram að nægilegt væri að fram kæmi með skýrum og greinargóðum hætti í skilmálum upplýsingar um þá hluti sem gerðar voru athugasemdir við af hálfu stofnunarinnar, svo lengi sem athygli neytenda væri vakin á því að hafa kynnt sér skilmálana.

Hinsvegar væri upplýsingagjöfin ekki tæmandi á þeim hlekk sem félagið hefði sent stofnuninni og því væru gerðar frekari athugasemdir.

Að því er varðaði réttinn til að falla frá samningi þá væri vissulega að finna réttar upplýsingar í skilmálum um tímafrestinn til þess að skila vöru gegn endurgreiðslu, þ.e 14 dögum frá því að varan væri afhent viðtakanda. Hins vegar væri að finna skilyrði fyrir því að endurgreiðsla ætti sér stað en fram kæmi: „*Athugið: Endurgreiðsla á vöru fer einungis fram ef vöru sé skilað í upprunalegum umbúðum, með verðmiðanum og í því ástandi sem hún fór frá okkur til þín. Greiðslukvittun þarf að fylgja með*“.

Neytendastofa benti á að skilyrði um að vara sé ónotuð eða í upprunalegu ástandi eða umbúðum, greiðslukvittun fylgdi með o.s.frv. samræmdist ekki ákvæðum laga nr. 16/2016 þótt neytandi væri vissulega ábyrgur fyrir verðryrnun á vöru sem stafaði af annarri meðferð hennar en þeirri sem nauðsynleg væri til að staðfesta eiginleika, einkenni og virkni hennar sbr. 4. mgr. 22. gr. laga nr. 16/2016. Þá væri enn fremur að finna upptalningu á undantekningum frá rétti til að falla frá samningi í 18. gr. laganna og séu slík skilyrði um takmörkun frá réttinum til þess að falla frá samningi ekki að finna í umræddu lagaákvæði þá ætti slík takmörkun ekki rétt á sér.

Þá benti stofnunin á að ekki væri að finna upplýsingar um samræmt staðlað uppsagnareyðublað sem er að finna í viðauka við reglugerð nr. 435/2016.

Þá tiltók Neytendastofa að því er varðaði réttindi vegna galla og upplýsingar um kærunefnd að vekja bæri athygli neytenda á rétti þeirra skv. lögum nr. 48/2003 ef vara væri gölluð. Samkvæmt 2. mgr. 27. gr. laganna hefðu neytendur 2 eða 5 ár frá móttöku söluhlutar til að leggja fram kvörtun vegna galla. Á vefsíðu félagsins væri aðeins vísað til þess að rétturinn sé 2 ár.



Þá vantaði ennfremur upplýsingar um úrskurðaraðila sem neytendur gætu leitað til vegna ágreinings, þ.e Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

Neytendastofa ítrekaði framangreint með bréfi stofnunarinnar til Cinta2020, dags. 19. nóvember 2020, þar sem gerðar voru athugasemdir við að enn væri að finna skilyrði fyrir því að endurgreiðsla ætti sér stað auk þess sem ekki væri að finna upplýsingar um samræmt staðlað uppsagnareyðublað sem er að finna í viðauka við reglugerð nr. 435/2016. Þá tiltók stofnunin að vekja bæri athygli neytenda á rétti þeirra skv. lögum nr. 48/2003 ef vara væri gölluð.

Ekkert svar barst Neytendastofu.

Skoðun Neytendastofu á vefsíðunni cintamani.is þann 28. desember 2020 leiddi í ljós að upplýsingar á vefsíðunni eru ófullnægjandi þar sem vísað hefur verið til rangar kærunefndar. Að öðru leyti eru upplýsingar á vefsíðunni óbreyttar.

II. Niðurstaða

1.

Mál þetta snýr að upplýsingaskyldu Cinta2020 ehf. á vefsíðunni cintamani.is. Í málinu kemur til álita hvort vefsíða Cinta2020 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 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 Cinta2020 athugasemd við að svo virtist sem ekki væri að finna upplýsingar um þjónustuveitanda en skortur virtist vera á upplýsingum um nafn þjónustuveitanda. Að lokum gerði Neytendastofa athugasemdir við upplýsingagjöf um rétt neytanda til að falla frá samningi, skort á upplýsingum um samræmt staðlað uppsagnareyðublað, um upplýsingar um nýtingu réttar til að falla frá samningi, upplýsingagjöf um réttindi neytenda vegna galla og upplýsingar um kærunefnd.

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 staflíða í 1. mgr. 9. gr. laganna:

„[...]”
g. lögbundin réttindi neytanda”

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.

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 staflíðum a-s. Í bréfi Neytendastofu var vísað til eftirfarandi staflíða:

„[...]”
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,“

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 17. gr. laganna segir að frestur til að falla frá samningi renni út fjórtán dögum eftir að gengið var frá samningi um kaup á þjónustu eða neytandi tók vöru í sína vörslu. Þá er mælt fyrir um undantekningar frá rétti til þess að falla frá samningi í 18. gr. laganna.

3.

Mál þetta varðar upplýsingagjöf Cinta2020 á vefsíðunni cintamani.is. Verður nú fjallað um athugasemdir Neytendastofu sem eftir standa líkt og þær komu fram í bréfi stofnunarinnar til Cinta2020, dags. 16. júlí 2020.

Neytendastofa gerði athugasemdir við upplýsingagjöf um rétt til neytenda til þess að falla frá samningi vegna skilyrða sem neytendum er sett. Eins og fram kom í svörum Neytendastofu þá samræmist skilyrði um að vara sé í upprunalegu umbúðum, með verðmiðanum og í því ástandi sem hún fór frá versluninni ekki ákvæðum laga nr. 16/2016 þótt neytandi sé vissulega 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. laga nr. 16/2016. Þá er enn fremur að finna upptalningu á undantekningum frá rétti til að falla frá samningi í 18. gr. laganna og þar sem skilyrði Cinta2020 um takmörkun frá réttinum til þess að falla frá samningi eru ekki tilgreind í ákvæðinu eiga takmörkin ekki rétt á sér. Þá var ekki að finna upplýsingar um staðlað uppsagnareyðublað. Telur stofnunin framangreint brjóta gegn g., i. og j. liðum 1. mgr. 5. gr., sbr. 2. mgr. 5. gr., og 17. gr. laga nr. 16/2016 auk g. liðar 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. og 1. mgr. 8. gr. laga nr. 57/2005.

Að lokum gerði Neytendastofa athugasemdir við ófullnægjandi upplýsingagjöf um rétt neytenda vegna galla og upplýsinga um kærunevnd en í skilmálum á vefsíðu félagsins skorti að vekja athygli neytenda á að þeir hafi 2 eða 5 ár frá móttöku söluhlutar til að leggja fram kvörtun vegna galla en á vefsíðu félagsins er aðeins vísað til þess að rétturinn sé 2 ár. Þá skorti á að veittar væru upplýsingar um kærunevnd vöru- og þjónustukaupa en vitlaust nafn var á nefndinni auk þess sem ekki kom fram heimilisfang nefndarinnar né upplýsingar um vefsíðu hennar. Telst framangreint brot gegn k. og s. liðum 1. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016.



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 Cinta2020 að koma upplýsingum um rétt neytanda til þess að falla frá samningi og um rétt neytenda vegna galla á vefsíðu sinni, cintamani.is, í rétt horf innan tveggja vikna frá dagsetningu ákvörðunar þessarar. Verði það ekki gert skal Cinta2020 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 stjórnsýslulaga, umfangs brotsins og fjárhæðum dagsekta í öðrum ákvörðunum Neytendastofu.

III.

Ákvörðunarorð:

„Cinta2020 ehf., Austurhrauni 3, Garðabæ, rekstraraðili cintamani.is, hefur brotið gegn g., i. og j. liðum 1. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, og g. lið 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. og 1. mgr. 8. gr., laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, með því að veita ekki upplýsingar um rétt neytanda til þess að falla frá samningi með skýrum, greinargóðum og aðgengilegum hætti, sbr. 2. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga.

Cinta2020 ehf. hefur brotið gegn k. og s. 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. c. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, beinir Neytendastofa þeim fyrirmælum til Cinta2020 ehf. að koma upplýsingum um rétt neytanda til þess að falla frá samningi og um rétt neytenda vegna galla, í rétt horf.



Cinta2020 ehf. skal innan tveggja vikna frá dagsetningu þessarar ákvörðunar gera viðeigandi úrbætur á vefsíðunni cintamani.is. Verði það ekki gert innan tilskilins frests skal félagið greiða dagsektir að fjárhæð 20.000 kr. (tuttugu þúsund krónur) á dag þar til farið hefur verið að ákvörðun Neytendastofu.“

Neytendastofa, 29. desember 2020

Pórunn Anna Árnadóttir
forstjóri

Matthildur Sveinsdóttir