



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 1/2026

Fullyrðingar og upplýsingagjöf ST. Import á vefsíðunni snjalltaeki.store

I. Málsmeðferð

1. Með bréfi Neytendastofu, dags. 8. september 2025, tilkynnti stofnunin að hún hefði framkvæmt úttekt á þeim viðskiptaháttum sem stundaðir væru á vefsíðunni snjalltaeki.store, sem rekin er af ST. Import ehf. Greindi stofnunin í kjölfarið frá því að niðurstaða úttektarinnar gæfi tilefni til nánari skoðunar á viðskiptaháttum félagsins.
2. Tiltækið var að víðsvegar á vefsíðu félagsins væri að finna fullyrðingar um virkni ákveðinna vara á ákveðna kvilla sem kynnu að hrjá neytendur. Í bréfinu var vakin athygli á ákvæðum 4. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr., b. og d. liðum 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, ásamt 17. tl. 1. gr. reglugerðar nr. 160/2009, um viðskiptahætti sem teljast í öllum kringumstæðum óréttmætir. Var í kjölfarið farið fram á að ST. Import færði sönnur fyrir þrettán fullyrðingum.
3. Í bréfinu vísaði stofnunin til 11. gr. laga nr. 57/2005 og tiltók að á grundvelli ákvæðisins skuli útsala og önnur sala þar sem selt er á lækkuðu verði aðeins auglýst sé um raunverulega verðlækkun að ræða. Var ákvæðinu gerð skil auk þess sem vísað var til reglna nr. 366/2008, um útsölur eða aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði, n.tt. 2. gr. reglnanna er fjallar um lækkað verð og 3. gr. sem fjallar um fyrra verð.
4. Tiltók stofnunin að svo virtist sem ST. Import hefði auglýst ýmsar vörur á lækkuðu verði yfir lengra tímabil en sex vikur og var í fylgiskjali með bréfinu að finna myndir teknar af vefsíðunni til stuðnings framangreindu, annars vegar þann 12. júní og hins vegar þann 4. september. Fór Neytendastofa fram á að félagið útskýrði á hvaða grundvelli vörunar hafi verið auglýstar á lækkuðu verði í eins langan tíma og raun bar vitni auk þess sem gerð var krafa um að félagið sýndi fram á að vörur hefðu verið seldar á því verði sem tilgreint væri sem fyrra verð.



5. Neytendastofa vísaði til þess að samkvæmt 20. tölul. 1. gr. reglugerðar nr. 160/2009 teljist það undir öllum kringumstæðum villandi viðskiptahættir að lýsa vöru með orðinu „frítt“ ef neytandi þarf að greiða eitthvað annað en óhjákvæmilegan kostnað við að senda svar við viðskiptaháttunum og sækja eða greiða fyrir afhendingu. Tiltók stofnunin að til álita kæmi hvort markaðssetning félagsins á ýmsum vörum kæmi til með að fela í sér brot gegn fyrrnefndu ákvæði reglugerðarinnar. Ákvæði 1. mgr. 8. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005 kæmu einnig til álita varðandi þennan þátt málsins. Að auki teldi stofnunin koma til álita hvort auglýsing um fría sendingu kæmi til með að fela í sér brot á fyrrnefndu ákvæði reglugerðar nr. 160/2009 og lögum nr. 57/2005. Við skoðun vefsíðunnar hafi á ýmsum stöðum mátt finna skírskotanir til þess að félagið bjóði „fría sendingu“ án þess að tilgreina að neytandi þurfi að versla fyrir að lágmarki 10.000 kr. til að hljóta hina „fríu sendingu“. Aðeins sé tilgreint um takmarkanir í greiðsluferli síðunnar.
6. Í bréfinu vakti Neytendastofa athygli á ákvæðum laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, og að þar væri fjallað um ákveðin réttindi neytenda við fjarsölu og við samningagerð utan fastrar starfsstöðvar auk ýmissa skilyrða sem söluaðilar þyrftu að uppfylla í tengslum við slíka samninga. Var vísað til þess að skv. 10. gr. laganna bæri seljanda fyrir samningsgerð að veita neytendum ákveðnar upplýsingar sem taldar væru upp í staflaðum 1. mgr. 5. gr. laganna. Var tiltekið að svo virtist sem að ekki væri vísað til nafns seljanda, heimilisfangs eða símanúmer seljanda á vefsíðunni snjalltaeki.store, til samræmis við kröfur b. liðar 1. mgr. 5. gr. laganna. Einungis væri vísað til netfangs.
7. Sérstaklega var fjallað um ákvæði laganna er varða rétt til að falla frá samningi sbr. g. lið 1. mgr. 5. gr. og 1. og 2. mgr. 19. gr. laganna sem og upplýsingagjöf um undantekningar sem kunna að gilda á þeim rétti sbr. j. lið 1. mgr. 5. gr. og 18. gr. laganna og við hvaða aðstæður neytandi missi rétt sinn til að falla frá samningi. Vísaði stofnunin jafnframt til þess að fjallað væri um takmörkun á upplýsingaskyldu seljanda í 11. gr. en aðrar skyldur seljanda í tengslum við fjarsölusamninga væri vísað til 12.-15. gr. laganna. Tiltók stofnunin að réttur neytenda til að falla frá samningi væri svo nánar útfærður í 16.-24. gr.
8. Í skilmálum félagsins kæmi m.a. eftirfarandi fram: „*Til að vera gjaldgengur fyrir skil þarf varan þín að vera í sama ástandi og þú fékkst hann, óslitin eða ónotaður, með merkjum og í upprunalegum umbúðum. Þú þarft líka kvittunina eða sönnun fyrir kaupum.*“ Benti stofnunin á að hún fengi ekki séð með hvaða hætti slíkar takmarkanir á rétti neytenda til að falla frá samningi uppfylltu skilyrði 18. gr. laganna.
9. Neytendastofa vísaði í bréfinu til reglugerðar nr. 435/2016, um upplýsingar um nýtingu réttar til að falla frá samningi, sem sett var á grundvelli heimildar í g. lið 1. mgr. 5 gr. laga nr. 16/2016. Var vísað til viðauka I við reglugerðina þar sem væri að finna staðlaðar



leiðbeiningar um rétt til að falla frá samningi sem séu ætlaðar til að auðvelda seljendum að uppfylla leiðbeiningarskyldu sína á grundvelli laganna og í viðauka II væri að finna drög að stöðluðu eyðublaði með yfirlýsingu um að falla frá samningi. Benti stofnunin félaginu á að hafa umrædda reglugerð og viðauka hennar til hliðsjónar við yfirferð á skilmálum félagsins. Á vefsíðu félagsins væri ekki að finna hið staðlaða eyðublað, sem neytendur geti fyllt út. Vakti stofnunin einnig athygli félagsins á leiðbeinandi reglum Neytendastofu um upplýsingar seljanda við fjarsölu en þar væri að finna hagnýtar upplýsingar sem ætlaðar væru öllum þeim sem selji vöru í fjarsölu og þær væru aðgengilegar á heimasíðu Neytendastofu.

10. Vísaði stofnunin einnig til k. liðar 1. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016 sem mæli fyrir um upplýsingagjöf um lögbundin úrræði neytenda vegna galla á söluhlut eða þjónustu en svo virtist sem hvergi væri að finna upplýsingar um lögbundin úrræði neytenda þegar vara eða þjónusta versluð af vefsíðunni reynist gölluð. Um réttarstöðu neytenda þegar vara reynist gölluð gildi lög nr. 48/2003, um neytendakaup. Á grundvelli fyrrnefnds k. liðar 1. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016 bæri seljendum að veita neytendum upplýsingar um helstu réttindi neytenda skv. lögum nr. 48/2003.
11. Í s. lið 1. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016 væri kveðið á um að veita beri upplýsingar um úrskurðaraðila sem neytandi geti leitað til, komi upp ágreiningur, en þær upplýsingar sem beri að veita 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 á. Tiltekið var að sá úrskurðaraðili sem neytendur geti leitað til vegna viðskipta ST. Import ehf. væri Kærunefnd vöru- og þjónustulaupa og að frekari upplýsingar um nefndina væri á finna á vefsíðu hennar, www.kvth.is.
12. Neytendastofa vísaði til 2. mgr. 5. gr. laganna sem mæli fyrir um að upplýsingar sem getið væri um í 1. mgr. 5. gr. skyldu vera skýrar og greinargóðar og aðgengilegar neytanda. Að mati stofnunarinnar kæmi til álita að meta hvort upplýsingagjöf félagsins til neytenda skv. 1. mgr. 5. gr. laganna að öðru leyti væri ekki uppfyllt á þeim grundvelli að uppsetning skilmálanna gætu talist óaðgengilegir neytendum. Við yfirferð á þeim virðist sem þeir hafi verið þýddir með misgóðum árangri yfir á íslenska tungu með þeim afleiðingum að stór hluti þeirra sé nær óskiljanlegur og uppsetning þeirra með þeim hætti að textaskil séu vart sýnileg. Stofnunin telji framsetningu skilmálanna einnig kunna að brjóta gegn góðum viðskiptaháttum og til þess fallna að kunna að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda. Framangreint kunni því að brjóta gegn 1. mgr. 8. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005.
13. Neytendastofa gerði athugasemdir við að fyrir flestar vörur á vefsíðu félagsins væru birtar samanburðarauglýsingar án þess að tilgreint sé nánar við hvern samanburðurinn eigi og



iðulega teknir fram ákveðnir eiginleikar vörunnar og að aðrar vörur hefðu ekki sömu eiginleika. Til álita kæmi að mati stofnunarinnar að meta hvort félagið væri, með því að gefa til kynna að vara félagsins sé framar öðrum á markaði án þess þó að tilgreina við hvaða vöru eða aðila félagið sé að bera sig saman við, að brjóta gegn ákvæði 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005.

14. Í bréfinu er á það bent að á ýmsum stöðum á vefsíðunni væri skírskotað til sendingartíma pantana. Ekki virtist þó sem samræmis væri gætt á milli sendingartíma eftir því hvar upplýsingarnar væru birtar. Við vörur væri tekið fram að sendingartími sé 0-2 dagar, í flutningsskilmálum sé tiltekið 3-5 dagar án afgreiðslutíma sem geti verið 1-2 dagar auk þess sem að sendingartími sé undanskilinn úthreinsunar- og tolltöflum. Kemur hér að mati stofnunarinnar til athugunar c. liður 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 við mat á lögmæti auglýsinga um sendingartíma.
15. Neytendastofa vísaði enn fremur til þess að hafa áður verið í samskiptum við félagið vegna skorts á upplýsingum um þjónustuveitanda/seljanda samkvæmt lögum nr. 30/2002, um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu, og b. liðar 1. mgr. 5. gr og 2. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016. Þrátt fyrir að hafa leiðrétt upplýsingagjöf á heimasíðunni á þeim tíma þá hafi upplýsingarnar nú verið fjarlægðar af vefsíðunni og því pyki stofnuninni nauðsynlegt að taka málið upp að nýju og bæta því við mál þetta. Vísaði stofnunin til ákvæðis 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002 í því sambandi.
16. Að lokum var tiltekið að farið væri fram á að félagið sanni þær fullyrðingar sem tiltekna voru í erindinu auk þess sem að óskað væri eftir athugasemdum við aðra þætti þess er málið varðaði. Benti stofnunin á að samkvæmt 22. gr. laga nr. 57/2005 hefði stofnunin heimildir til þess að leggja stjórnvaldssektir á fyrirtæki vegna brota á ákvæðum laganna og reglum settum samkvæmt lögunum.
17. Engin svör bárust við erindi stofnunarinnar og ítrekaði því stofnunin erindi sitt þann 2. október 2025 og gerði félaginu grein fyrir því að bærust ekki svör innan svarfrests yrði litið á að gagnaöflun væri lokið og málið tekið til ákvörðunar á grundvelli fyrirbyggjandi gagna. Ekkert svar barst.

II. Niðurstaða

18. Mál þetta var tekið upp í kjölfar úttektar Neytendastofu á vefverslun ST. Import ehf., snjalltaeki.store, og á þeim viðskiptaháttum sem þar eru stundaðir. Var niðurstaða úttektarinnar sú að tilefni væri til nánari skoðunar á viðskiptaháttum félagsins. Óskaði



stofnunin eftir því að félagið færði sönnur á fjölda fullyrðinga sem birtar höfðu verið á vefsíðu þess um virkni ýmissa vara. Vísaði Neytendastofa til 4. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr., b. liðar 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu ásamt 17. tölulið 1. gr. reglugerðar nr. 160/2009, um viðskiptahætti sem teljast undir öllum kringumstæðum óréttmætir.

19. Þá voru enn fremur gerðar athugasemdir við skilmála félagsins og upplýsingagjöf með tilliti til laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, og laga nr. 30/2002, um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu, auk framsetningu auglýsinga á afsláttum og tilboðum, samanburðarauglýsingum og notkunar á orðinu „Frítt“.
20. Undir meðferð málsins bárust engin svör eða athugasemdir frá ST. Import þrátt fyrir ítrekanir Neytendastofu þar um.

Fullyrðingar um einkenni vöru og heilsufarslegan ávinning af notkun

21. Ákvæði 5. gr. laga nr. 57/2005 leggur 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. Samkvæmt 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005 skulu fyrirtæki geta sannað fullyrðingar sem fram koma í auglýsingum eða með öðrum hætti. Geti fyrirtæki ekki sannað fullyrðingar sínar kemur til álita hvort um sé að ræða óréttmæta viðskiptahætti samkvæmt öðrum ákvæðum laganna. Í 1. mgr. 8. gr. er um það fjallað að viðskiptahættir séu óréttmætir ef þeir brjóta í bága við góða viðskiptahætti og raska verulega, eða eru líklegir til að raska verulega, fjárhagslegri hegðun neytenda. Í máli þessu hefur Neytendastofa farið fram á sönnun fullyrðinga sem margar hverjar snúa að því að bæta líkamlega heilsu eða draga úr einkennum sjúkdóma og því kemur ákvæði 17. tölul. 1. gr. reglugerðar nr. 160/2009 til álita. Samkvæmt ákvæðinu teljast viðskiptahættir undir öllum kringumstæðum villandi ef því er haldið ranglega fram að varan geti læknað sjúkleika, röskun á líffærastarfsemi eða vansköpun. Auk þess er um að ræða fullyrðingar um einkenni vörunnar og að því leyti kemur til álita ákvæði b. liðar 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 þar sem kveðið er á um að viðskiptahættir teljist villandi ef veittar eru rangar upplýsingar um helstu einkenni vöru eða þjónustu, t.d. notkun, samsetningu eða árangur sem vænta má að notkun hennar.
22. Neytendastofa fór fram á að ST. Import færði sönnur á eftirfarandi fullyrðingar sem birtar voru á vefsíðunni snjalltaeki.store:

Mini EMS nuddtæki: „Bættur vöðvabati: Eykur blóðrásina og flýtir fyrir lækningu“;
„Verkjastilling: Dregur úr sársauka með því að trufla sársaukamerki og losa endorfín“;
„Léttir frá liðagigt, vöðvaverkjum og fleiru“; „Segðu bless við vöðvaóþægindi, krampa“;



„Miðar beint í sársaukan, engin þörf á skaðlegum lyfjum“; og „Hermir eftir náttúrulegu verkjaminnkandi ferli líkamans.“

Læknisfræðilegir þjöppunarsokka: „Mælt með af sjúkrabjálfurum: Sýnt hefur verið fram á að léttir fótverkja“; „Fullkomið fyrir: Bólgu, æðahnúta, segamyndun í djúpum bláæðum, bjúg, sykursýki, flug, hlaup, skurðaðgerð, Æfingar o.fl“; „Helstu kostir: Örva fætturna, auka blóðrásina, auka svefngæði, flytur bata eftir aðgerð og styðja við almenna fótaheilbrigði“; „Verulega minni sársauki á nóttunni og á daginn, sem gerir það auðvelt að sofna og gera upphalds störf á daginn“; og „Smíðuð með bakteríudrepani efnum, þau eru létt, anda og þægileg“.

REDURA - Læknislegur ökklastuðningur: „Hröð verkjastilling“; „Öklastuðningurinn veitir hraða verkjastillingu, aukna hreyfigetu, stuðlar að lækningu, tryggir hraðari endurhæfingu“; auk þess er jafnframt tekið fram að umræddur ökklastuðningur sé með „læknisfræðileg gæði“, sem aðrir hafi ekki.

Nudd púði – Ný gerð: „Þessi snjalla nudd púði notar EMS, hita, teygju og nudd til að slaka á vöðvunum. Það bætir blóðflæði og minnkar spennu – bara 15 mínútur á dag og hálsverkir verða að fortíð“; „Tækið sameinar háþróaða tækni til að létta vöðvabólgu og hjálpa þér að slaka almennilega á“

Líkamsstöðu leiðréttir: „draga úr bakverkjum“

REDURA - Læknislegir þrýsting hanskar: „Strax verkjahlé og bólguþjónun“; „Bambusþjöppun léttir strax verki og dregur úr bólgu í höndum og úlnliðum. Þú finnur muninn þegar þú setur hanskana á og getur haldið áfram án óþæginda“; „Alvíð bataörvun og aukin hreyfigeta: Þjöppunin örvar blóðflæði, styður endurhæfingu og minnkar stirðleika. Hendur þínar endurheimta sveigjanleika á skömmum tíma“

Nano Augn Gufumeðferð: „Langvarandi Læknun- Eftir aðeins nokkra mínútur af daglegri notkun munu augun þín finna fyrir langvarandi vökva og líða betur allan daginn, án þess að þurfa að endurnýja augndropa. Gufumeðferðin hjálpar til við að virkja tárakirtlana aftur og veita frískan og hughreystandi áhrif“ og „Hröð Læknun fyrir þurr augu.“

Hálsstuðningur – Fyrir betri svefn: „Besta lausnin fyrir góðan svefn“

Hár tækið: „Læknar hártap án lyfja“; „Vex heilbrigðara hár“; „Tækið örvar mjúklega hárvöxt.“; „Þetta stuðlar að jafnvægi og endurnýjun hársvörðsins, sem er nauðsynlegt



fyrir heilsu hársins“; „Með því að bæta blóðrásina og veita mikilvæg næringarefni, eykur tækið þéttleika hársins, sem stuðlar að meiri rúmmáli og heilbrigðu hári.“

Rauða ljósameðferð Nuddtæki fyrir hársvörð: „örva náttúrulegan hárvöxt og berjast gegn hárlosi“; „bætir það blóðrásina, hreinsar hársekkina og nærir hárbotninn, sem leiðir til sterkari og heilbrigðara hárs.“

EMS Nuddtæki – Ný gerð: „Léttir sviða, náladofa og dofa“; „Örvar blóðrás og styður við taugaheilun“; „EMS tækið okkar notar NMES tækni sem örvar taugarnar og hjálpar líkamanum að lækna sjálfan sig – með aðeins örlitlu rafmagni.“; „Þetta er ekki bara nudd – NMES sendir öruggar rafbylgjur sem auka blóðflæði og losa um spennu. Þannig færðu raunverulegan létti sem endist lengur.“; „Léttir sviða, dofa og náladofa“; „Bætir blóðrás og styður við taugakerfið“ og „Vinnur á raunverulegri orsök verkja.“

Anti-Appelsínuhúð nuddari – Sléttir húð og örvar blóðflæði: „Með hægum og uppháttar hreyfingum gefur hann frábæra árangur á svæðinu með appelsínuhúð og gerir húðina mjúka og örvar.“; „Örvar blóðflæði og losar spenna“; „Með reglulegu nuddinu eykst blóðflæði, húðin verður mýkri og áferðin jafnast úr, sérstaklega á svæðum með appelsínuhúð. Njótið djúpnuddsins sem örvar líkamann og skilur eftir sig mjúka, endurnærða húð.“

Verkja Púði: „Léttir mjaðmaverki og setaugabólgu“: „Langtímalausn til að minnka sársauka“ og „Læknar á náttúrulegan hátt“.

23. Þegar seljendur beita fullyrðingum í kynningarefni sínu um eins mikilvæga hagsmuni og líkamlega og andlega heilsu neytanda, verða neytendur að geta gengið út frá því að fullyrðingarnar standist og séu ekki villandi um raunverulega virkni eða hlutverk viðkomandi vöru. Verður því að gera ríkar kröfur til sönnunar á fullyrðingum seljanda er snúa að því að vara geti læknað sjúkleika, röskun á líffærastarfsemi eða vansköpun. Þegar hefur komið fram að engin svör eða athugasemdir af hálfu ST. Import bærust stofnuninni undir rekstri málsins þrátt fyrir ítrekun um að félagið sanni umræddar fullyrðingar. Telur Neytendastofa því með vísan til alls ofangreinds að fullyrðingar félagsins séu ósannaðar. Að því virtu telur Neytendastofa að framangreindar fullyrðingar veiti rangar upplýsingar um helstu einkenni varanna og að upplýsingarnar séu líklegar til að valda því að hinn almenni neytandi sem auglýsingar félagsins beinist að taki viðskiptaákvörðun sem hann myndi ekki annars hafa tekið. Þá eru fullyrðingarnar líklegar til að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda. Að mati stofnunarinnar er því enn fremur haldið fram með umræddum fullyrðingum að vörunar geti haft jákvæð áhrif til að draga úr ýmsum kvillum. Telur Neytendastofa að með birtingu á framangreindum



fullyrðingum hafi félagið haldið því ranglega fram að vörurnar geti læknað sjúkleika eða röskun á líffærastarfsemi. ST. Import ehf. hefur því brotið gegn ákvæðum 4. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr. og b. liðar 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005, auk ákvæðis 17. tl. 1. gr. reglugerðar nr. 160/2009 með birtingu framangreindra fullyrðinga.

Afslættir, verðhagræði og auglýsingar

24. Ákvæði 11. gr. laga nr. 57/2005 kveður á um að ef fyrirtæki hyggst kynna útsölu eða aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði, skal verðlækkun vera raunveruleg. Í því felst m.a. að þess sé skýrlega gætt með verðmerkingum hvert upprunalegt verð vörunnar var, sbr. 2. málsl. 11. gr., auk þess sem ekki skal veita villandi eða rangar upplýsingar um verð vöru eða þjónustu eða aðferð við útreikning á verði og hvort um sértílboð eða annað verðhagræði sé að ræða, sbr. d. liður 1. mgr. 9. gr. Þá hefur Neytendastofa með heimild í 18. gr. laga nr. 57/2005 sett reglur nr. 366/2008, um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði, þar sem nánar eru útfærð þau skilyrði sem litið er til við mat á því hvort um raunverulegar verðlækkun er að ræða. Samkvæmt 2. gr. reglnanna skal skýrt tekið fram hvaða vara eða þjónusta er seld á lækkuðu verði og hafi vara verið seld á lækkuðu verði í sex vikur telst hið lækkaða verð vera venjulegt verð. Þá skal vara hafa verið seld á því verði sem tilgreint er sem fyrra verð og seljandi skal geta sannað að vara hafi verið seld á því verði skv. 3. gr. reglnanna.
25. Í máli þessu gerði Neytendastofa athugasemdir við auglýsta afslætti á vefsíðunni snjalltaeki.store en af gögnum málsins mátti ráða að vefverslunin hafi auglýst á heimasíðu sinni afslátt af fjölda vara lengur en í sex vikur. Undir rekstri málsins bárust engin svör vegna athugasemda stofnunarinnar og þykir því ekki hafa verið sýnt fram á að um raunverulega verðlækkun hafi verið að ræða og að vörurnar hafi verið seldar á því verði sem tilgreint var sem fyrra verð, en sönnunarbyrðin hvílir á seljanda eins og að framan greinir. Með vísan til framangreinds er það niðurstaða stofnunarinnar að ST. Import ehf. hafi brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr., d. liðar 1. mgr. 9. gr. og 11. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005 og 2. mgr. 2. gr. og 3. gr. reglna nr. 366/2008, með því að hafa auglýst fjölda vara á tilboðsverði í meira en sex vikur og án þess að hafa sýnt fram á að um raunverulega verðlækkun hafi verið að ræða.
26. Neytendastofa gerði einnig athugasemdir við notkun félagsins á hugatakinu „frítt“, og markaðssetningu þess í auglýsingum á vefsíðunni. Víða á vefsíðunni var auglýst frí afhending án frekari skýringa en skilyrði þess að neytendur fái hina fríu heimsendingu eru ekki kynntar fyrr en við greiðslu. Er þar tiltekið að versla þurfi fyrir tíu þúsund krónur til að uppfylla skilyrði fyrir því að hljóta fría heimsendingu. Samkvæmt 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 eru viðskiptahættir 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. Er það niðurstaða Neytendastofu að framsetning og fyrirkomulag auglýsinganna feli í sér villandi viðskiptahætti og brjóta í bága við ákvæði 1. mgr. 8. gr. og 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005.

27. Víðsvegar á vefsíðunni má finna samanburðartöflur þar sem einkenni og væntur ávinningur af einstaka vörum ST. Import er borið saman við ótilgreindar vörur keppinauta. Samanburðurinn er almennur og óljós þar sem í töflu er hakað við ýmsa eiginleika sem vara ST. Import hefur. Í mörgum tilvikum er þar um að ræða sömu eiginleika eða ávinning af notkun vörunnar og fram koma í þeim fullyrðingum sem Neytendastofa fór fram á sönnun fyrir. Neytendur geta ekki með neinu móti áttað sig á því til hvaða vara samanburðurinn tekur og er það mat stofnunarinnar að samanburðurinn skorti nauðsynlegar upplýsingar fyrir neytendur og sé til þess fallinn að hafa áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti og brjóta þar með gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr. og 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005.

Upplýsingar fyrir samningsgerð

28. Lög nr. 16/2016 gilda um samninga um sölu á vörum og þjónustu til neytenda þegar seljandi hefur atvinnu af því að selja vöru eða veita þjónustu. Í lögnum er með nokkuð ítarlegum hætti fjallað um skyldur seljenda og réttindi neytenda í viðskiptunum, m.a. með sérstakri áherslu á fjarsölu og sölu utan fastrar starfsstöðvar. Samkvæmt skilgreiningu fjarsölusamnings telst samningur um kaup á vörum í gegnum vefverslun vera fjarsölusamningur auk þess sem slík sala telst fjarsala. Í 1. mgr. 5. gr. laganna eru taldar upp í stafliðum a. – s. þær upplýsingar sem neytandi á rétt á innan hæfilegs frests áður en fjarsölusamningur er gerður. Í máli þessu kemur til álita hvort veittar séu upplýsingar um nafn seljanda og heimilisfang auk annarra upplýsinga um hvernig hægt er að hafa samband við hann sem fjallað er um í b. lið, afhendingu vöru sem fjallað er um í f. lið, rétt til að falla frá samningi sem fjallað er um í g. lið, lögbundin úrræði neytenda vegna galla á söluhlut sem fjallað er um í k. lið og hvort fyrir hendi sé kerfi fyrir kvartanir og úrlausnir mála utan dómstóla og hvernig aðgangur fæst að því sem fjallað er um í s. lið. Upplýsingar samkvæmt 1. mgr. 5. gr. skulu vera skýrar og greinargóðar auk þess að vera aðgengilegar neytanda samkvæmt 2. mgr. 5. gr. Við rafræn viðskipti skal seljandi veita greiðan og samfelldan aðgang að upplýsingum um sig í samræmi við 6. gr. laga nr. 30/2002. Ákvæðið felur að miklu leyti í sér sömu kröfur og b. liður 1. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016. Í V. kafla laga nr. 16/2016 koma fram sérstakar kröfur til fjarsölusamninga þar sem í 10. gr. er áréttuð krafa um að neytendum séu veittar upplýsingar skv. 1. mgr. 5. gr. eða þær gerðar aðgengilegar með aðferðum sem henta viðkomandi fjarskiptamiðli á skýru og skiljanlegu máli. Skortur á upplýsingum samkvæmt ofangreindum ákvæðum geta falið í sér óréttmæta viðskiptahætti samkvæmt 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 auk þess sem rangar eða villandi upplýsingar um ofangreind atriði geta falið í sér brot gegn c. lið 1. mgr. 9. gr.



þar sem fjallað er um rangar upplýsingar um þjónustu við viðskiptavini, meðferð kvartana og fleira eða g. lið sama ákvæðis sem fjallar um rangar upplýsingar um lögbundin réttindi neytenda.

29. Við meðferð málsins gerði Neytendastofa fjölmargar athugasemdir við upplýsingagjöf ST. Import þar sem ýmist virtist skorta með öllu upplýsingar sem lög nr. 16/2016 gera kröfu um eða að veittar væru rangar eða ófullnægjandi upplýsingar. Auk þess voru gerðar athugasemdir við að uppsetning og orðalag skilmála félagsins leiddi til þess að þeir kynnu að teljast óaðgengilegir og óskýrir auk þess sem orðalag væri jafnvel óskiljanlegt.
30. Skoðun Neytendastofu hefur leitt í ljós að á vefsíðu ST. Import skortir upplýsingar um seljanda þó netfang sé tilgreint auk þess sem upplýsingar skortir um lögbundin úrræði neytenda vegna galla, skv. 2. mgr. 27. gr. laga nr. 48/2003, og úrskurðaraðila sem neytandi getur leitað til ef ágreiningur kemur upp, skv. 6. gr. laga nr. 81/2019. Þessi upplýsingaskortur felur í sér brot gegn ákvæðum b., k. og s. liðum 1. mgr. 5. gr., sbr. 2. mgr. 5. gr. og 10. gr., laga nr. 16/2016 og 1., 2., 3., 5. og 6. tölul. 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002. Þar sem um er að ræða upplýsingar sem skipta neytendum máli við ákvörðun um viðskipti felur upplýsingaskorturinn einnig í sér villandi viðskiptahætti sem brjóta gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr. og 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005.
31. Neytendastofa gerði enn fremur athugasemdir við upplýsingagjöf félagsins um rétt til að falla frá samningi en í skilmálum félagsins er að finna ákvæði sem takmarka rétt neytenda til að skila vörum sem keyptar hafa verið í fjarsölu. Ákvæði VI. kafla laga nr. 16/2016 eru ítarleg um rétt neytenda til að falla frá samningi og skal sá réttur einvörðungu takmarkaður ef eitthvert undanþáguákvæða 18. gr. laganna á við. Fortakslaus skilmáli um að áskilið sé að vöru sé skilað í óuppteknum, upprunalegum umbúðum samræmist þannig ekki rétti neytenda til að falla frá samningi um kaup á vöru í fjarsölu. Er því um að ræða brot gegn g. lið 1. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016. Með því að veita neytendum rangar upplýsingar um rétt þeirra til að falla frá samningi hefur ST. Import viðhafið villandi viðskiptahætti sem brjóta gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr. og g. lið 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005. Þá er ekki upplýst um tímamörk endurgreiðslu þegar neytandi nýtir sér rétt til að falla frá samningi auk þess sem staðlað uppsagnareyðublað vantar á síðuna. Er þar með um að ræða skort á upplýsingum samkvæmt g. lið 1. mgr. 5. gr., sbr. 2. mgr. 5. gr. og 10. gr., laga nr. 16/2016 og þar með villandi viðskiptahætti samkvæmt 1. mgr. 8. gr. og 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005.
32. Á vefsíðu ST. Import er á ýmsum stöðum fjallað um sendingartíma panta en mikið misræmi er í upplýsingagjöfinni án þess að skýringar hafi komið fram um það. Þannig er t.d. samhliða hverri vöru tekið fram að sendingartími sé 0-2 dagar en í flutningsskilmálum



tilgreint að sending taki 3-5 daga án afgreiðslutíma sem geti verið 1-2 daga. Neytendastofa telur skilyrðum f. liðar 1. mgr. 5. gr., sbr. 2. mgr. 5. gr. og 10. gr., laga nr. 16/2016 ekki fullnægt með upplýsingagjöfinni. Er þar með einnig um að ræða villandi viðskiptahætti sem brjóta gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr. og c. lið 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005.

Framfylgdarúrræði Neytendastofu

33. Í ljósi alls ofangreinds telur Neytendastofa rétt að beita þeim framfylgdarúrræðum sem stofnuninni eru veitt skv. IX. kafla laga nr. 57/2005 og 27. gr. laga nr. 16/2016. Samkvæmt þeim getur stofnunin gripið til úrræða gagnvart þeim sem brjóta gegn ákvæðum laganna. Aðgerðirnar geta falið í sér bann, fyrirmæli eða heimild með ákveðnu skilyrði. Með vísan til 2. mgr. 21. gr. c. laga nr. 57/2005 og 3. mgr. 27. gr. laga nr. 16/2016, telur Neytendastofa rétt að banna ST. Import ehf. að viðhafa framangreinda viðskiptahætti.
34. Með vísan til 2. mgr. 21. gr. c. laga nr. 57/2005 og 3. mgr. 27. gr. laga nr. 16/2016 beinir stofnunin jafnframt fyrirmælum til ST. Import að bæta upplýsingagjöf og skilmála sína til samræmis við ákvörðun þessa. Verði það ekki gert má búast við að tekin verði ákvörðun um dagsektir á grundvelli 23. gr. laga nr. 57/2005 og 3. mgr. 29. gr. laga nr. 16/2016.
35. Neytendastofu er veitt heimild til álagningar stjórnvaldssekta gegn fyrirtækjum sem brjóta gegn ákvæðum laganna í a. lið 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005 og 1. mgr. 29. gr. laga nr. 16/2016. Sektir geta numið allt að 10 milljónir króna samkvæmt ákvæðunum. Neytendastofa telur brot ST. Import umfangsmikið og alvarlegt gagnvart heildarhagsmunum neytenda auk þess sem um er að ræða viðskiptahætti sem teljast undir öllum kringumstæðum óréttmætir og beinist að mjög breiðum hópi neytenda. Þá er um að ræða óréttmæta viðskiptahætti sem eru líklegir til að hafa áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti og taka fjárhagslega ákvörðun sem þeir hefðu annars ekki tekið. Að teknu tilliti til þessa auk jafnræðis- og meðalhófsreglu stjórnsýslulaga og sekta í öðrum málum telur Neytendastofa hæfilegt að leggja á ST. Import stjórnvaldssekt að fjárhæð 2.000.000,- kr. (tvær milljónir króna).

III. Ákvörðunarorð:

„ST. Import ehf., Kambaseli 30, 109 Reykjavík, hefur brotið gegn ákvæðum 4. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr. og b. liðar 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, og 17. tl. 1. gr. reglugerðar nr. 160/2009, um viðskiptahætti sem teljast undir öllum kringumstæðum óréttmætir, með



ósönnuðum fullyrðingum um einkenni vara og um að vörur geti lækna sjúkleika eða röskun á líffærastarfsemi á vefsíðunni snalltaeki.store.

ST. Import ehf. hefur brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr. og 11. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, og 2. mgr. 2. gr. og 3. gr. reglna nr. 366/2008, um útsölu og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði, með því að auglýsa vörur á vefsíðunni snalltaeki.store á tilboðsverði í meira en sex vikur og án þess að sýna fram á að um raunverulega verðlækkun hafi verið að ræða.

ST. Import ehf. hefur brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr. og d. liðar 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, með ófullnægjandi upplýsingum um skilyrði frírrar heimsendingar.

ST. Import ehf. hefur brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr. og 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, með birtingu villandi auglýsinga þar sem ávinningur af notkun vöru er borin saman við aðrar ótilgreindar vörur.

ST. Import ehf. hefur brotið gegn ákvæðum b., k. og s. liða 1. mgr. 5. gr. auk 2. mgr. 5. gr. og 10. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002, um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu, auk 1. mgr. 8. gr. og 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, með því að veita neytendum ekki fullnægjandi upplýsingar um þjónustuveitanda með greiðum og samfelldum hætti, með því að veita ekki upplýsingar um lögbundin úrræði vegna galla og með því að veita ekki upplýsingar um úrskurðaraðila sem neytandi getur leitað til ef ágreiningur kemur upp.

ST. Import ehf. hefur brotið gegn ákvæðum g. liðar 1. mgr. 5. gr. auk 2. mgr. 5. gr. og 10. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, auk 1. mgr. 8. gr., g. lið 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, með röngum og ófullnægjandi upplýsingum um rétt til að falla frá samningi.

Með vísan til 2. mgr. 21. gr. c. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, og 3. mgr. 27. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, bannar Neytendastofa ST. Import ehf. að viðhafa framangreinda viðskiptahætti. Bannið tekur gildi frá dagsetningu ákvörðunar þessarar.



Með vísan til 2. mgr. 21. gr. c. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, og 3. mgr. 27. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, beinir stofnunin fyrirmælum til ST. Import að bæta upplýsingagjöf og skilmála sína til samræmis við ákvörðun þessa.

Með heimild í a. lið 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, og 1. mgr. 29. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, er ST. Import ehf. gert að greiða stjórnvaldssekt að fjárhæð 2.000.000 kr. (tvær milljónir króna) vegna brotsins. Sektina skal greiða í ríkissjóð innan þriggja mánaða frá dagsetningu ákvörðunarinnar.“

Neytendastofa, 19. febrúar 2026

Þórunn Anna Árnadóttir
forstjóri

Matthildur Sveinsdóttir