



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 18/2015

## Skilmálar við kaup á vörum á vefversluninni Define the line

### I.

#### Málsmeðferð

##### 1.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 22. janúar 2015, til LBS ehf., rekstraraðila vefverslunarinnar Define the line, gerði stofnunin athugasemdir við að fullnægjandi upplýsingar um seljanda vanti á vefsíðunna með vísan til 6. gr. laga nr. 30/2002, um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu,. Þannig voru gerðar athugasemdir við að upplýsingar skorti um nafn, virðisaukaskattnúmer og þá opinberu skrá sem fyrirtækið væri skráð í.

Neytendastofa hafði áður gert sambærilegar athugasemdir við upplýsingar á vefversluninni og var þá jafnframt vísað til ákvæða 1. og 2. mgr. 5. gr. og 1. og 2. mgr. 8. gr. laga nr. 46/2000, um húsgöngu- og fjarsölusamninga, sem og 5. gr., 1. mgr. 8. gr., 9. gr., 1. mgr. 10. gr. og 1. mgr. 16. gr. a. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

##### 2.

Ekkert svar barst og voru athugasemdirnar ítrekaðar með bréfi Neytendastofu, dags. 16. febrúar 2015.

##### 3.

Ekkert svar barst og voru athugasemdirnar enn ítrekaðar með bréfi Neytendastofu, dags. 4. apríl 2015, auk þess sem greint var frá því að við skoðun Neytendastofu á vefsíðunni þann 4. apríl 2015, kom í ljós að upplýsingar um heimilisfang seljanda höfðu jafnframt verið fjarlægðar.

Í bréfi Neytendastofu var einnig til þess vísað að í ljósi upplýsinga á síðunni um að vörur væru sérpantaðar hafi í upphafi málsins verið ákveðið að gera ekki athugasemdir við skilareglur samkvæmt skilmálum síðunnar. Við nánari skoðun Neytendastofu á vefsíðunni telji stofnunin að ekki sé um sérpantanir að ræða í skilningi 3. tölul. 10. gr. laga nr. 46/2000, um húsgöngu- og



fjarsölusamninga. Falli kaupin ekki undir undanþágur 10. gr. laganna og eigi neytendur skilyrðislausan rétt á að falla frá kaupum og fá kaupverð endurgreitt í 14 daga frá afhendingu vörunnar.

Með bréfinu var LBS gefinn lokafrestur til að gera viðeigandi breytingar á upplýsingum um þjónustuveitanda og skilmálum vefsíðunnar eða veita Neytendastofu skýringar við ofangreint. Yrði það ekki gert mætti félagið búast við að tekin yrði ákvörðun um sektir.

#### 4.

Ekkert svar barst stofnuninni.

### III.

#### Niðurstaða

##### 1.

Í máli þessu hefur Neytendastofa gert athugasemdir við upplýsingar um þjónustuveitanda og skilmála um skilarétt á vefverslun Define the line sem rekin er af LBS ehf. Vefverslunin er rekin á Facebook síðu Define the line.

Engar skýringar hafa borist stofnuninni og ekki hafa verið gerðar viðeigandi breytingar á vefsíðunni

##### 2.

Samkvæmt 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002, um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu, skal þjónustuveitandi veita greiðan og samfelldan aðgang að eftirfarandi upplýsingum:

1. nafni,
2. heimilisfangi þar sem hann hefur staðfestu,
3. kennitölu,
4. póstfangi, netfangi og öðrum þeim upplýsingum sem gera mögulegt að hafa samband við hann á greiðan hátt,
5. virðisaukaskattsnúmeri þjónustuveitanda,
6. þeirri opinberu skrá sem hann er skráður hjá, svo sem hlutafélagaskrá, samvinnufélagaskrá eða firmaskrá, og
7. leyfi og eftirlitsaðila ef starfsemi hans er háð leyfum.“

Í II. kafla laga nr. 46/2000, um húsgöngu- og fjarsölusamninga, er fjallað um upplýsingaskyldu seljanda. Í 5. gr. er fjallað um skyldu seljanda til að veita upplýsingar.



Ákvæði 1. og 2. mgr. 5. gr. eru svohljóðandi:

*„Neytandi á rétt á eftirfarandi upplýsingum innan hæfilegs frests áður en samningur, sem lög þessi taka til, er gerður:*

- 1. Nafn og heimilisfang seljanda.*
- 2. Helstu eiginleikar vöru eða þjónustu sem samningurinn fjallar um.*
- 3. Verð vöru eða þjónustu, þar með talin öll opinber gjöld, svo og afhendingarkostnaður, ef það á við.*
- 4. Fyrirkomulag á greiðslum, afhendingu og hvenær hún fer fram.*
- 5. Réttur til að falla frá samningi, sbr. þó ákvæði 10. gr.*
- 6. Kostnaður við að nota fjarskiptaaðferð þar sem hann er reiknaður á annan hátt en sem grunnjald.*
- 7. Gildistími tilboðsins og tilboðsverðsins.*
- 8. Lágmarksgildistími samningsins.*

*Upplýsingar sem getið er um í 1. mgr. skulu vera skýrar og greinargóðar og vera aðgengilegar neytanda.”*

Í umfjöllun um ákvæðið í greinargerð með frumvarpi til laganna segir að um sé að ræða skyldu seljanda til að veita neytendum að lágmarki þær upplýsingar sem taldar séu upp í 1. – 8. tölul. 1. mgr. Ákvæðið felur því ekki í sér tæmandi talningu á þeim upplýsingum sem veita skal við húsgöngu- eða fjarsölu. Við mat á því hvaða upplýsingar skuli tilgreina telur Neytendastofa því að hafa verið einnig hliðsjón af ákvæðum laga nr. 57/2005.

Ákvæði 8. gr. laganna er í III. kafla þeirra sem ber heitið réttur neytanda til að falla frá samningi o.fl.

Ákvæði 1. og 2. mgr. 8. gr. eru svohljóðandi:

*„Húsgöngu- og fjarsölusamningur skuldbindur ekki neytanda fyrr en fjórtán dögum frá gerð hans og er neytanda heimilt að falla frá samningi innan þess frests án þess að tilgreina nokkra ástæðu eða greiðslu viðurlaga.*

*Hafi neytandi notfært sér rétt sinn skv. 1. mgr. er seljanda skylt að endurgreiða honum án nokkurs kostnaðar þær greiðslur sem hann hefur innt af hendi. Slík endurgreiðsla skal fara fram eins fljótt og kostur er og eigi síðar en eftir þrjátíu daga. Neytanda ber að skila eða endursenda seljanda vöruna. Eingöngu er heimilt að krefja neytanda um greiðslur vegna beins kostnaðar við að skila vörunni.“*



Í umfjöllun um ákvæðið í greinargerð með frumvarpi til laganna segir m.a. að þar komi fram eitt af grundvallaratriðum um vernd neytenda þegar samningur er gerður utan fastrar starfsstöðvar. Eðli þessa réttar sé sambærilegur og áður hafi verið kveðið á um eldri lögum. Framangreindur réttur neytanda breyti í engu réttindum hans og skyldu seljanda samkvæmt ákvæðum annarra laga, t.d. úrræðum sem hann kann að hafa samkvæmt ákvæðum laga um lausafjárkaup og skaðsemisábyrgð.

Í 10. gr. laga nr. 46/2000 eru tilgreindir í fjórum liðum þeir samningar sem ákvæði 8. gr. eiga ekki við um. Samkvæmt 3. tölul. 1. mgr. 10. gr. á ákvæði 8. gr. ekki við um:

*„Fjarsölusamninga þar sem neytandi hefur sérpantað vöruna eða hún hefur verið sniðin á annan hátt að persónulegum þörfum hans, eða ef eðli vörunnar er slíkt að hún mun skemmast eða verða útrunnin innan frestsins.“*

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 fara 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 skv. 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. er um það fjallað að viðskiptahættir teljist villandi ef þeir séu 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 1. mgr. eru tilgreindar þær röngu upplýsingar sem átt er við. 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 neytenda um að eiga viðskipti.“*

Skv. 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.

Ákvæði 1. mgr. 10. gr. laga nr. 57/2005 hljóðar svo:

*„Ef fyrirtæki hyggst auglýsa eða beita öðrum slíkum viðskiptaaðferðum vegna tiltekinnar vöru eða þjónustu skal það, eftir því sem við á og að teknu tilliti til auglýsingamiðilsins sem nýttur er, veita upplýsingar um:*

*a. helstu eiginleika vörunnar eða þjónustunnar,*

*b. nafn og heimilisfang fyrirtækis,*

*c. greiðslutilhögun, afhendingu og framkvæmd samnings, víki þessi atriði frá því sem tíðkast í starfsgreininni,*

*d. meðferð kvörtunarmála gagnvart fyrirtækinu, víki meðferðin frá því sem tíðkast í starfsgreininni,*

*e. rétt til að falla frá kaupum, afpöntun eða skilarétt hafi neytendur slíkan rétt, víki meðferðin frá því sem tíðkast í starfsgreininni,*

*f. endanlegt verð, þ.m.t. virðisaukaskatt og önnur opinber gjöld.“*

Þrátt fyrir að í ákvæðinu sé sérstaklega tiltekið að ofangreindra upplýsinga skuli getið í auglýsingum tekur það einnig til vefsíðna þar sem vörur eða þjónusta fyrirtækja eru kynntar og eftir atvikum seldar enda vísar ákvæðið einnig til annarra slíkra viðskiptaaðferða. Meginreglan er sú að allar upplýsingar sem skipta neytendur verulegu máli skulu koma fram. Ákvæðið leggur að mestu sömu upplýsingaskyldu á fyrirtæki og ákvæði 5. gr. laga nr. 46/2000, að frátöldu ákvæði d. liðar.

### 3.

Í máli þessu liggur fyrir að Define the line veitir ekki fullnægjandi upplýsingar um þjónustuveitanda á vefsíðu sinni. Hefur félagið þannig brotið gegn ákvæðum 1., 2., 5. og 6. tölul. 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002. Að mati Neytendastofu felur brotið jafnframt í sér brot gegn ákvæði b. liðar 1. mgr. 10. gr., sbr. 8. og 5. gr. laga nr. 57/2005.

Samkvæmt skilmálum vefverslunarinnar eru vörur sem verslunin selur sérpantaðar og neytendum ekki boðið að falla frá kaupum og fá vöruna endurgreidda. Verslunin auglýsi vöruna hins vegar til sölu á síðunni og ef hún selst fær neytandinn endurgreiðslu. Við skoðun á vefversluninni má



sjá að neytendum eru boðnar tiltekna vörur til kaups, tilgreint er í hvaða stærðum þær eru til og litum. Ekki er að sjá kynningar eða auglýsingar um að hægt sé að óska eftir því að varan verði sérþötuð t.d. í öðrum stærðum eða lit. Neytendastofa fær því ekki séð að um raunverulegar sérpantanir sé að ræða sem teljast undanskildar þeim rétti neytenda að falla frá fjarsölusamningi, skv. 3. tölul. 1. mgr. 10. gr. laga nr. 46/2000. Skilmálar Define the line fela því í sér brot gegn 1. og 2. mgr. 8. gr. laga nr. 46/2000. Þá er jafnframt um að ræða brot á upplýsingaskyldu tengdri réttindum neytenda, sbr. ákvæði 5. tölul. 1. mgr. og 2. mgr. 5. gr. laga nr. 46/2000 sem og ákvæði 5. gr., 1. mgr. 8. gr., g. liðar 1. mgr. og 2. mgr. 9. gr. og e. liðar 1. mgr. 10. gr. laga nr. 57/2005.

#### 4.

Samkvæmt ákvæðum laga nr. 46/2000 og 30/2002 gilda ákvæði laga nr. 57/2005 um úrræði Neytendastofu, stjórnvaldssektir og málsmeðferð.

Með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005 beinir Neytendastofa þeim fyrirmælum til LBS, rekstraraðila Define the line að koma upplýsingum um þjónustuveitanda og réttindi neytenda til að falla frá fjarsölusamningi á vefverslun sinni í rétt horf innan tveggja vikna frá dagsetningu þessa bréfs. Verði það ekki gert skal LBS greiða dagsektir í samræmi við 23. gr. laga nr. 57/2005 að fjárhæð 50.000 kr. (fimmtíuþúsundkrónur) 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.

#### IV.

##### Ákvörðunarorð:

**„LBS ehf., Borgartúni 3, Reykjavík, hefur brotið gegn ákvæðum 1., 2., 5. og 6. tölul. 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002, um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu, sem og ákvæði b. liðar 1. mgr. 10. gr., sbr. 8. og 5. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, með því að veita neytendum ekki upplýsingar um nafn, heimilisfang, virðisaukaskattnúmer og þá opinberu skrá þar sem félagið er skráð, á vefverslun verslunarinnar.**

**LBS ehf. hefur brotið gegn ákvæðum 1. og 2. mgr. 8. gr. laga nr. 46/2000, um húsgöngu- og fjarsölusamninga, með því að bjóða neytendum ekki upp á þann möguleika að falla frá fjarsölusamningi. Þá hefur LBS ehf. einnig brotið gegn ákvæðum 5. tölul. 1. mgr. og 2. mgr. 5. gr. laga nr. 46/2000, um húsgöngu- og fjarsölusamninga, og 5. gr., 1. mgr. 8. gr., g. liðar 1. mgr. og 2. mgr. 9. gr. og e. liðar 1. mgr. 10. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, með því að upplýsa ekki neytendur um lögbundin réttindi sín.**



**LBS ehf., skal innan tveggja vikna frá dagsetningu þessarar ákvörðunar gera viðeigandi úrbætur á vefversluninni. Verði það ekki gert innan tilskilins tíma skal félagið greiða dagsektir að fjárhæð 50.000 kr. (fimmtíuþúsundkrónur) á dag þar til farið hefur verið að ákvörðun Neytendastofu.“**

Neytendastofa, 4. júní 2015

Tryggvi Axelsson  
Forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir