



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 50/2016

Fjarsala á DV blaðaáskriftum

I.

Málsmeðferð

1.

Mál þetta hófst með bréfi Neytendastofu, dags. 16. júní 2016, til DV ehf., í tilefni ábendinga og kvartana frá neytendum vegna fjarsölu DV á blaðaáskriftum. Ábendingarnar lutu að því að símtölum DV væri beint að eldri borgurum og að upplýsingagjöf væri bæði villandi og áfátt. Boðnar væru „*fríar*“ blaðaáskriftir, ýmist í einn eða þrjá mánuði án þess að tilgreina með skýrum hætti að um leið væri stofnað til fjárskuldbindinga með venjulegri áskrift að fríu tímabili loknu. Þá hafi neytendur ekki fengið neina staðfestingu á að samningur hafi verið gerður eða upplýsingar um rétt til þess að falla frá samningi. Neytendum hafi jafnframt verið tjáð að þeir væru heppnir því að nafn þess hafi verið dregið út í úrtaki. Þegar leitað hafi verið til DV til þess að segja upp samningi hafi því verið hafnað.

Í bréfi Neytendastofu var bent á að DV verði að uppfylla skilyrði sem fram komi í 10.-15. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, og að á DV hvíli sönnunarbyrði um að farið sé að kröfum laganna um upplýsingagjöf, sbr. 2. mgr. 6. gr. þeirra. Neytendur hafi rétt til þess að falla frá samningi án þess að tilgreina ástæðu og hafi til þess fjórtán daga frest, sbr. 16. og 17. gr. laganna. Hafi seljandi ekki látið neytanda í té upplýsingar um rétt til að falla frá samningi, eins og krafist sé í g-lið 1. mgr. 5. gr. laganna, skuli réttur til að falla frá samningi renna út 12 mánuðum eftir að upphaflega frestinum til að falla frá honum ljúki.

Í bréfinu benti Neytendastofa einnig á að um símasölu sem hefði átt sér stað fyrir 23. mars 2016 giltu lög nr. 46/2000, um húsgöngu- og fjarsölusamninga. Um upplýsingaskyldu DV og rétt neytenda til að falla frá samningi samkvæmt þeim lögum væri kveðið á um í ákvæðum II. og III. kafla laganna. Sérstaklega var bent á að fullnægi DV ekki ákvæðum 6. gr. laganna um upplýsingar til neytanda innan þess frests sem getið er um í 2. mgr. 6. gr. sé samningurinn ekki bindandi fyrir neytanda, sbr. 5. mgr. 6. gr. laganna.

Þá benti Neytendastofa á að samkvæmt 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, eru viðskiptahættir villandi ef þeir eru líklegir til að blekkja neytendur eða eru með þeim hætti að neytendum eru veittar rangar upplýsingar í þeim



tilgangi að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um viðskipti. Hér sé meðal annars átt við rangar upplýsingar um verð vöru eða þjónustu eða aðferð við útreikning á verði og hvort um sértílbod eða annað verðhagræði sé að ræða og hvort það sé háð skilyrðum og rangar upplýsingar um lögbundin réttindi neytenda, sbr. d. og g. liðir 1. mgr. 9. gr. laganna. Þá séu viðskiptahættir einnig villandi ef ekki sé greint frá upplýsingum sem telja megi að almennt skipti máli fyrir neytendur eða þeim sé leynt og þær séu til þess fallnar að hafa áhrif á ákvörðun neytanda um að eiga viðskipti, sbr. 2. mgr. 9. gr. laganna. Villandi viðskiptahættir teljist jafnframt til óréttmætra viðskiptahátta, sbr. 5. og 8. gr. laganna.

Jafnframt var bent á að í framkvæmd sé haft til viðmiðunar að ef markaðssetningu sé beint að sérstökum hópi neytenda, hver ætla megi að áhrifin verði á hinn venjulega neytanda í þeim hópi. Ef viðskiptahættir séu til þess fallnir að raska verulega hegðun hóps neytenda sem fyrirsjáanlega sé af einhverjum ástæðum sérstaklega berskjaldaður fyrir viðskiptaháttunum eða vörunni sem eigi í hlut, einkum vegna andlegrar eða líkamlegrar fötlunar, aldurs eða trúgirnri, þá beri einnig að leitast við að meta áhrifin út frá hinum venjulega neytanda í þeim hópi.

Með vísan til 1. og 2. mgr. 20. gr. laga nr. 57/2005 óskaði Neytendastofa eftir upplýsingum frá DV í fjórum liðum. (1) Með hvaða hætti upplýsingagjöf til neytenda í sölusímtölum DV væri háttað og hvernig henni hefði verið háttað frá 1. janúar 2016 til 23. mars 2016. (2) Hvaða gögn og/eða upplýsingar væru látin neytendum í té eftir að samningur kæmist á í símtali og hvaða gögn/upplýsingar hefðu verið látin í té í símasölu frá 1. janúar 2016 til 23. mars 2016. (3) Hvernig DV velji þá neytendur sem hringt væri í. (4) Hvort DV hafi orðið við beiðnum neytenda um að falla frá samningi sem gerðir hafi verið símleiðis og við hversu mörgum slíkum beiðnum hafi verið orðið frá 1. janúar 2016. Hafi DV ekki orðið við slíkum beiðnum, var beiðni um upplýsingar um það hvers vegna það hefði ekki verið gert.

2.

Svar DV barst Neytendastofu með bréfi, dags. 12. júlí 2016. Í svari DV kemur fram að upplýsingagjöf DV fari fram í símtali. Þar kynni fulltrúi seljanda það sem í boði sé og þau atriði sem lög geri að öðru leyti ráð fyrir. Hverjum viðskiptavini sé jafnframt boðið að fá staðfestingu tilboðsins sent í tölvupósti. Þessi vinnubrögð hafi verið við lýði fyrir og eftir 23. mars 2016.

Sem fyrr greini séu allar nauðsynlegar upplýsingar veittar í símtali og öllum viðskiptavinum boðið að fá sendan tölvupóst til staðfestingar. Upplýsingarnar varði viðkomandi tilboð hverju sinni, efnisatriði og skilmála tilboðsins, verð, greiðslur, uppsögn blaðs/tilboðs og hver önnur atriði sem tilboðið varði og lög krefji. Eigi það bæði við um fyrir og eftir 23. mars 2016.

Almennt velji DV mögulega viðskiptavini af handahófi en stöku sinnum sé hringt í fyrrum áskriftarhafa í því skyni að fá þá til að hefja áskrift á nýjan leik.

DV hafi ekki upplýsingar um hversu margir viðskiptavinir hafi fengið að hætta áskrift áður en binditíma tilboðs/samnings lýkur. DV fallist hins vegar alltaf á riftun/uppsagnir ef borið sé við



að viðskiptavinur hafi ekki fengið fullnægjandi upplýsingar frá sölumanni, jafnvel þó að viðkomandi viðskiptavinur hafi einungis nýtt sér fríblöðin. Í þau fáu skipti sem DV hafi ekki orðið við beiðnum um uppsagnir eða samningslok þá hafi það grundvallast á því að viðkomandi viðskiptavinir hafi staðfest það sem þeim hafi verið boðið en greiði ekki samkvæmt samningnum vegna annarra ástæðna.

3.

Með bréfi Neytendastofu til DV, dags. 15. júlí 2016, gerði Neytendastofa athugasemdir við svör DV. Í bréfinu var meðal annars bent á að ekki sé nægilegt að neytanda sé boðið að fá staðfestingu á samningi heldur verði DV að láta staðfestingar í té á varanlegum miðli. Þá benti Neytendastofa á að engin gögn, svo sem handrit eða upptökur, fylgi staðhæfingu DV um að áskildar upplýsingar væru veittar í símtali. Þá hafi engin gögn fylgt þeirri staðhæfingu að ávallt sé fallist á riftun/uppsögn ef borið sé við að viðskiptavinur hafi ekki fengið fullnægjandi upplýsingar frá sölumanni.

Í bréfinu ítrekaði Neytendastofa að á DV hvíldi sönnunarbyrði um að farið sé að lagakröfum um upplýsingagjöf til neytenda við fjarsölu. Af þessu tilefni og með vísan til fyrra bréfs Neytendastofu, dags. 12. júlí 2016, og 1. og 2. mgr. 20. gr. laga nr. 57/2005 óskaði Neytendastofa eftir því að DV léti í té eftirtalin gögn: (1) Afrit af áskriftarsamningi DV sem boðinn er í fjarsölu. (2) Afrit af tölvubréfi sem sent er neytanda eftir fjarsölusímtal, dags. fyrir 16. júní 2016. (3) Handrit DV að símtölum, styðjist DV við slík handrit. Jafnframt óskaði Neytendastofa þess að DV upplýsti stofnunina um það hvort og með hvaða hætti DV tryggji sönnun þess að lögboðnar upplýsingar séu veittar/ekki veittar í símtölum svo DV sé unnt að staðreyna að neytendur hafi rétt til að falla frá samningi, sbr. 3. mgr. 17. gr. laga nr. 16/2016 og 5. mgr. 6. gr. laga nr. 46/2000.

Að lokum óskaði Neytendastofa eftir því að látnar yrðu í té viðeigandi upplýsingar og gögn til sönnunar um það hvernig upplýsingagjöf til þriggja nafngreindra neytenda hafi verið háttáð í fjarsölusímtölum og eftir fjarsölusímtöl. Þá sé óskað eftir upplýsingum og gögnum um það hvort neytendurnir hafi fengið að falla frá samningi og hvers vegna það hafi verið gert eða eftir atvikum ekki gert.

4.

Svar DV barst Neytendastofu með bréfi, dags. 28. júlí 2016. Í bréfinu kemur fram að enginn skriflegur áskriftarsamningur vegna fjarsölu sé til. Sala og samkomulag séu gerð í gegnum síma. Í kjölfar símtalsins sé, frá og með júlí 2016, öllum þeim sem taka umræddu tilboði sent erindi í pósti þar sem fram koma m.a. upplýsingar um áskriftartilboðið, áskriftargjald, rétt til að falla frá samningi og veittur 14 daga frestur til þess að gera athugasemdir.

Allt þar til DV hafi breytt starfsháttum sínum í júlí 2016, eftir að hafa borist athugasemdir frá Neytendastofu, hafi öllum þeim áskrifendum sem keypt hafi áskrift af DV í gegnum fjarsölu verið boðið að fá staðfestingu tilboðsins senda í tölvupósti. Enginn viðskiptavinur hafi



hinsvegar á undanförunum mánuðum, eftir að fjarsala hófst, óskað eftir slíkum tölvupósti og sé því ekki til afrit af tölvupósti sem sendur hafi verið til neytanda.

Hjálagt bréfi DV sé handbók fyrir starfsmenn DV sem annist fjarsölu. Allir starfsmenn sem annist fjarsölu fá afhent eintak af handbókinni og hafi hana til hliðsjónar við úthringingar.

DV leggi allt kapp á að allar lögboðnar upplýsingar séu veittar í fjarsölusímtölum eins og sjá megi m.a. af handbókinni. Til að ganga úr skugga um að áskrifendur fái allar upplýsingar sem þeim beri hafi DV eins og áður hafi komið fram breytt starfsháttum sínum og sé nú öllum áskrifendum sem kaupi áskrift að DV í gegnum fjarsölu sent bréf í pósti strax í kjölfar þess að áskriftarsamningur kemst á. Í því bréfi komi fram allar þær upplýsingar sem DV beri að upplýsa um samkvæmt lögum nr. 16/2016 og nr. 46/2000.

Í erindi Neytendastofu hafi verið óskað eftir upplýsingum og gögnum til sönnunar um það hvernig upplýsingagjöf til þriggja tiltekinna einstaklinga hafi verið háttáð í fjarsölusímtölum og eftir fjarsölusímtal og hvort þeir hafi fengið að falla frá samningi. Í bréfi DV er greint frá upplýsingum sem einstaklingunum hafi verið látnar í té. Upplýsingagjöf til þeirra hafi verið í samræmi við það sem fram komi í fyrra erindi DV, dags. 12. júlí 2016, og handbók. Allir einstaklingar hafi afþakkað tölvupóst og allir einstaklingar hafi fengið að falla frá samningum sínum auk þess sem allar kröfur á hendur þeim hafi verið felldar niður.

5.

Með bréfi Neytendastofu til DV ehf., dags. 13. september 2016, benti stofnunin DV á að stofnunin teldi enn tilefni til þess að gera athugasemdir við hið breytta verklag að því leyti sem það væri til þess fallið að brjóta gegn ákvæðum laga nr. 16/2016. Benti Neytendastofa á að heildarverð áskriftartímabils kæmi ekki fram í bréfi því sem DV sendi nú til neytenda, sbr. d. lið 1. mgr. 5. gr. laganna. Þá kæmu þar ekki fram skilyrði fyrir uppsögn samnings, ef hann endurnýist sjálfkrafa, sbr. n. lið 1. mgr. 5. gr. laganna. Þá benti Neytendastofa á að c. liður 1. mgr. 17. gr. laganna ætti hugsanlega við um frest neytenda til þess að falla frá áskriftarsamningi við DV. Óskað var skýringa eða athugasemda DV vegna þessa.

6.

Svar barst með bréfi DV ehf., dags. 15. september 2016, þar sem fram kom að komið hefði verið til móts við athugasemdir Neytendastofu í bréfi, dags. 13. september 2016. Hjálagt bréfinu fylgdi uppfært erindi þar sem heildarverð áskriftartímabilsins væri nú tiltekið. Þá hafi verið bætt við erindið upplýsingum um sjálfkrafa endurnýjun samnings, uppsögn og tilvísun til 1. mgr. 17. gr. laga nr. 16/2016 í samræmi við túlkun Neytendastofu. DV sé það mikið kappsmál að farið sé að lögum í einu og öllu sem viðkomi fjarsölu, áskriftarsamningum o.s.frv. Leggi DV ríka áherslu á að allar lögboðnar upplýsingar séu veittar í fjarsölusímtölum og í kjölfar þeirra eftir að samningur kemst á. Að mati DV hafi nú verið gengið úr skugga um að áskrifendur DV fái allar upplýsingar sem DV beri að veita samkvæmt lögum nr. 16/2016 og nr. 46/2000.



7.

Með bréfi Neytendastofu til DV, dags. 16. september 2016 lýsti stofnunin gagnaöflun málsins lokið. Jafnframt var DV sent til upplýsingar tölvubréf neytanda, dags. 16. september 2016 til upplýsingar. Í bréfi Neytendastofu var DV gefið færi á að koma að frekari athugasemdum vegna málsmeðferðar eða gagna málsins.

II.

Niðurstaða

1.

Í máli þessu koma til álita söluaðferðir DV ehf. í fjarsölu á blaðaáskriftum til neytenda. Neytendastofa hefur bent DV á þau lagaákvæði sem gilda um fjarsölu af því tagi og hefur með bréfum óskað eftir upplýsingum frá DV um verklag og framkvæmd fyrirtækisins við fjarsölu.

DV hefur brugðist við fyrirspurn Neytendastofu og látið í té upplýsingar um verklag fyrirtækisins fyrir og eftir 23. mars 2016. DV hefur bent á að brugðist hafi verið við athugasemdum neytenda og Neytendastofu og hefur DV lagt til breytingar á verklagi og framkvæmd fyrirtækisins í fjarsölu.

2.

Lög nr. 46/2000, um húsgöngu- og fjarsölusamninga, giltu um um samninga um sölu eða leigu á vöru og þjónustu til neytenda þegar seljandi hefur atvinnu af því að selja eða veita þjónustu með fjarsölu eða húsgöngusölu. Lögin féllu úr gildi 23. mars 2016 og giltu um fjarsölu til neytenda fyrir þann tíma. Samkvæmt 2. mgr. 1. gr. laganna getur neytandi ekki afsalað sér réttindum sem honum eru veitt samkvæmt lögnum.

Ákvæði 1. mgr. 5. gr. laganna var 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.“*



Í ummælum í greinargerð með frumvarpi til laganna segir að hér sé kveðið á um skyldu seljanda til að veita neytanda að lágmarki þær upplýsingar sem taldar eru upp í 1.–8. tölul., sbr. einnig til hliðsjónar ákvæði í 4. gr. tilskipunar 97/7/EB. Seljanda beri að veita neytanda upplýsingarnar á skýran og greinargóðan hátt.

Ákvæði 1. mgr. og 2. mgr. 6. gr. laganna var svohljóðandi:

„Neytandi skal fá skriflega staðfestingu, eða við fjarsölu staðfestingu á öðrum varanlegum miðli sem er fánlegur og aðgengilegur neytandanum, á upplýsingum sem taldar eru upp í 1.–6. tölul. 1. mgr. 5. gr.

Neytandi á rétt á upplýsingum samkvæmt þessari grein innan hæfilegs frests áður en samningur er efndur og ekki síðar en við afhendingu. Ef um er að ræða þjónustu ber að veita upplýsingar þegar samningur er gerður en þó aldrei síðar en frá og með sjötta degi eftir gerð samnings. Neytandi á ávallt rétt á:

1. Skriflegum upplýsingum um skilyrði og önnur atriði sem máli skipta ef neytandi vill notfæra sér rétt sinn til að falla frá samningi, sbr. 8. gr. Jafnframt ber að upplýsa neytanda ef hann hefur ekki slíkan rétt vegna undanþáguákvæða laga þessara, þ.m.t. þeirra tilvika sem getið er í 10. gr.

2. Upplýsingum um heimilisfang seljanda (þ.m.t. ríkisfang) þar sem tekið er við kvörtunum neytanda, svo að gilt sé.

3. Upplýsingum um ábyrgðir og þjónustu sem seljandi veitir eftir að kaup á vöru eða þjónustu hafa farið fram, ef það á við.

4. Upplýsingum um skilyrði fyrir uppsögn samnings ef um er að ræða ótímabundinn samning eða samning sem er til lengri tíma en eins árs.“

Í ummælum í greinargerð með frumvarpi til laganna segir að hér sé kveðið á um hvaða upplýsingar verði að leggja fram að lágmarki þegar samningur er gerður milli neytanda og seljanda, en það séu í fyrsta lagi sömu upplýsingar og taldar eru upp í 1.–6. tölul. 1. mgr. 5. gr. laganna. Neytandi eigi því rétt á að fá upplýsingarnar skriflega á pappír eða með notkun annarra miðla sem koma að sambærilegum notum. Þannig mætti t.d. við fjarsölu veita framangreindar upplýsingar skriflega með notkun tölvutækninnar sem notuð er við fjarsöluna. Í greininni er tekið fram að upplýsingarnar skuli vera skriflegar og á „varanlegum miðli“ en þar sé einkum átt við að neytandi geti varðveitt og geymt upplýsingarnar í hæfilegan tíma, svo sem með því að vista þær á harða diskinn í tölvunni, og endurheimt þær ef þörf krefur, t.d. með útprentun síðar.

Núgildandi lög nr. 16/2016 gilda um samninga á sölu á vöru og þjónustu til neytanda þegar seljandi hefur atvinnu af því að selja vörur eða veita þjónustu. Í lögnum er annars vegar fjallað um upplýsingagjöf til neytanda vegna annarra samninga en samninga utan fastrar starfsstöðvar og fjarsölusamninga en hins vegar er fjallað um réttindi neytanda sem og upplýsingaskyldu vegna samninga utan fastrar starfsstöðvar og fjarsölusamninga.



Samkvæmt 1. mgr. 5. gr. laganna á neytandi rétt á ýmsum upplýsingum innan hæfilegs frests áður en samningur utan fastrar starfsstöðvar eða fjarsölusamningur er gerður um þau atriði sem tiltekin eru í stafliðum 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,“

Samkvæmt 2. mgr. 6. gr. laganna hvílir sönnunarbyrði á seljanda um að farið sé að kröfum laganna um upplýsingagjöf.

Í 10. gr. laganna segir að seljandi skuli veita upplýsingar skv. 1. mgr. 5. gr. eða gera þær aðgengilegar neytanda með aðferðum sem henta þeim fjarskiptaaðferðum sem eru notaðar á skýru og skiljanlegu máli. Upplýsingarnar skulu vera læsilegar, svo fremi að þær séu veittar á varanlegum miðli.

11. gr. laganna er svohljóðandi:

„Ef fjarskiptaaðferð veitir takmarkað rými eða tíma til að veita upplýsingar skv. 1. mgr. 5. gr. áður en gengið er frá samningi skal seljandi a.m.k. veita upplýsingar skv. a-, b-, d-, g- og n-lið 1. mgr. 5. gr.

Seljandi skal láta neytanda í té aðrar upplýsingar, sem um getur í 1. mgr. 5. gr., á viðeigandi hátt í samræmi við 10. gr.

Seljanda í símasölu er skylt að taka hverju sinni fram nafn sitt og nafn þess sem hringt er fyrir, ef við á, og skal neytanda þegar í upphafi samtalsins gerð grein fyrir því að samtalið fari fram í viðskiptalegum tilgangi.“

14. gr. laganna hljóðar svo:

„Seljandi skal láta neytanda í té staðfestingu á samningnum á varanlegum miðli innan hæfilegs frests frá því að gengið var frá samningnum og eigi síðar en á þeim tíma þegar varan er afhent eða áður en veiting þjónustu hefst.

Staðfesting skv. 1. mgr. skal innihalda allar upplýsingar sem um getur í 1. mgr. 5. gr., nema seljandi hafi þegar látið neytanda í té þessar upplýsingar á varanlegum miðli áður en gengið var frá samningnum og, ef við á, staðfestingu á ótvíræðu fyrirframsamþykki neytanda og viðurkenningu hans í samræmi við m-lið 18. gr.“



2.

Í svörum DV í máli þessu hefur komið fram að fyrirtækið hafi breytt verklagi sínu í júlímánuði 2016 eftir að athugasemdir bárust frá Neytendastofu. Neytendastofa telur að fram að þeim tíma hafi DV boðið neytendum, eftir sölusímtal, að fá staðfestingu samnings senda með tölvubréfi. Í svörum DV kemur aftur á móti fram að enginn viðskiptavinur hafi óskað eftir því og því sé afrit ekki til af slíku tölvubréfi.

Í bréfum sínum til Neytendastofu, dags. 28. júlí og 15. september 2016, lagði DV fram gögn um upplýsingagjöf fyrirtækisins í sölusímtölum og eftir þau. Þar var meðal annars um að ræða handrit fyrir starfsfólk í úthringiveri og staðlað bréf með ýmsum upplýsingum, þ.á.m. um samninginn, sem sent er til neytenda í pósti. Telur Neytendastofa að þær upplýsingar sem fram koma í bréfi og handriti DV séu til þess fallin að skilyrðum V. kafla, sbr. 1. mgr. 5. gr., laga nr. 16/2016 sem gilda um upplýsingagjöf til neytenda vegna fjarsölusamninga í gegnum síma geti talist vera uppfyllt. Neytendastofa telur því að með þessu hafi DV gert viðeigandi umbætur á sínu í fjarsölu og því ekki að svo komnu ástæða til frekari aðgerða af hálfu stofnunarinnar að þessu leyti. Neytendastofa telur brýnt að DV festi formlega í sessi verklag sitt varðandi fjarsölu og upplýsingagjöf til neytenda.

Neytendastofa telur hins vegar að líta beri til þess að DV hefur ekki getað sýnt fram á að farið hafi verið að kröfum laga nr. 16/2016 um upplýsingagjöf, sbr. 2. mgr. 6. gr. laganna, í fjarsölu fyrir júlímánuð 2016. Fyrir þann tíma voru neytendum því ekki látnar í té fullnægjandi upplýsingar á varanlegum miðli í samræmi við 10. gr., 11. gr. og 14. gr., sbr. 1. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016. Gögn málsins gefa einnig til kynna að DV hafi ekki farið að kröfum um upplýsingagjöf til neytenda í fjarsölu í þágildandi lögum nr. 46/2000 í marsmánuði 2016. Voru neytendum á þeim tíma ekki veittar viðeigandi upplýsingar eins og skylt var að gera samkvæmt 1. mgr. 5. gr. og 1. og 2. mgr. 6. gr. laga nr. 46/2000. Að því leyti braut fjarsala DV gegn framangreindum ákvæðum laga nr. 16/2016 og ákvæðum laga nr. 46/2000.

Þá er ljóst að DV hefur ekki að fullu fylgt eigin tillögum að úrbótum eftir að Neytendastofa gerði athugasemdir við verklag fyrirtækisins. Í tölvubréfi DV til neytanda frá 30. ágúst 2016 sem sent var til staðfestingar á sölusímtali og Neytendastofa hefur fengið sent afrit af koma til að mynda ekki fram upplýsingar um rétt neytanda til þess að falla frá samningi samkvæmt g. lið 1. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016.

Með vísan til þessa og 3. mgr. 27. gr. laga nr. 16/2016, telur Neytendastofa tilefni til þess að beina fyrirmælum til DV um að greina ávallt frá skilyrðum, tímamörkum og tilhögun réttar til að falla frá samningi áður en gengið er frá samningi við neytanda í fjarsölu og á varanlegum miðli innan hæfilegs frests frá því að gengið var frá slíkum samningi til samræmis við g. lið 1. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016. Að teknu tilliti til samstarfsvilja og viðleitni DV til þess að fara að ákvæðum laga nr. 16/2016 eftir að athugasemdir bárust frá Neytendastofu telur Neytendastofa ekki þörf á frekari aðgerðum vegna málsins.



**IV.
Ákvörðunarorð:**

„DV ehf. hefur brotið gegn ákvæðum 10. gr., 11. gr. og 14. gr., sbr. 1. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, og ákvæðum 1. mgr. 5. gr. og 1. og 2. mgr. 6. gr. laga nr. 46/2000, um húsgöngu- og fjarsölusamninga, með því að veita neytendum ekki viðeigandi upplýsingar í og eftir sölusímtöl í fjarsölu.

Með vísan til 3. mgr. 27. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, beinir Neytendastofa þeim fyrirmælum til DV ehf. að greina ávallt frá skilyrðum, tímamörkum og tilhögun réttar neytenda til að falla frá samningi samkvæmt ákvæðum laga nr. 16/2016 áður en gengið er frá samningi við neytendur í fjarsölu og einnig á varanlegum miðli innan hæfilegs frests frá því að gengið er frá samningi við neytendur í fjarsölu.“

Neytendastofa, 4. október 2016

Tryggvi Axelsson
Forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir