

Frumvarp til laga

um húsgöngu- og fjarsölusamninga.

(EES-innleiðing)

(Lagt fyrir Alþingi á 145. löggjafarþingi 2015-2016.)

1. KAFLI

Almenn ákvæði.

1. gr.

Gildissvið.

Lög þessi gilda um samninga á sölu á vörum og þjónustu til neytenda þegar seljandi hefur atvinnu af því að selja vörur eða veita þjónustu.

Ákvæði annarra laga, sem hafa að geyma sérreglur gagnvart lögum þessum, halda gildi sínu.

Lög þessi gilda ekki um:

- happdrætti,
- samninga um fjármálaþjónustu,
- tilurð, kaup eða framsal fasteigna eða réttar til fasteigna,
- smíði nýrra bygginga eða verulegar breytingar á byggingum sem eru til staðar ásamt leigu á húsnæði til íbúðarnota,
- samninga sem falla undir gildissvið laga nr. 80/1994, um alferðir, með síðari breytingum,
- samninga sem falla undir gildissvið laga nr. 120/2013, um skiptileigusamninga fyrir afnot af húsnæði í orlofi eða frístundum o.fl.,
- samninga sem gerðir eru með aðstoð sjálfsala eða sjálfvirkra verslana,
- samninga sem eru gerðir við fjarskiptafyrirtæki um opinbera símasjálfsala eða um eina síma-, net- eða bréfasímatengingu sem neytandi hefur komið á,
- útvegum matvöru, drykkja eða annarrar vöru til daglegra heimilisnota sem seljandi sendir heim til neytanda, til dvalarstaðar hans eða vinnustaðar með sendlum sem fara tíðar og reglubundnar ferðir,
- farþegaflutninga, að undanskildu ákvæði 12. gr. laga þessara,
- húsgöngusamninga þar sem greiðsla neytanda fer ekki yfir 50 evrur, eða samsvarandi fjárhæð í íslenskum krónum.

2. gr.

Skilgreiningar.

Merking hugtaka í lögum þessum er sem hér segir:

- Neytandi*: Einstaklingur sem er kaupandi í viðskiptum sem lög þessi taka til í tilgangi sem er óviðkomandi starfi hans.
- Seljandi*: Einstaklingur eða lögaðili, jafn í eigu hins opinbera sem í einkaeigu, sem vegna hlutaðeigandi viðskipta kemur fram í atvinnuskyni og gerir samninga við neytendur, svo og hver sá sem í atvinnuskyni kemur fram í umboði eða fyrir hönd seljanda.

3. *Fjarskiptaaðferð*: Sérhver aðferð sem er nothæf til þess að stofna til samnings milli neytanda og seljanda án þess að þeir hittist.
4. *Fjarsala*: Skipulögð sala á vöru og þjónustu þar sem notuð er ein, eða fleiri, fjarskiptaaðferð við gerð samnings.
5. *Fjarsölusamningur*: Samningur seljanda og neytanda um kaup á vöru eða þjónustu sem gerður er með fjarskiptaaðferð.
6. *Húsgöngusamningur*: Samningur seljanda og neytanda um kaup á vöru eða þjónustu:
 - a. sem er gerður þegar bæði seljandi og neytandi eru viðstaddir samtímis, utan fastrar starfsstöðvar seljanda, svo sem á heimili neytanda eða vinnustað hans,
 - b. neytandi leggur fram tilboð við svipaðar aðstæður og lýst er í a-lið,
 - c. sem er gerður á fastri starfsstöð seljanda eða með fjarskiptaaðferð strax eftir að haft var persónulegt og beint samband við neytanda utan fastrar starfsstöðvar seljanda, þegar seljandi og neytandi eru viðstaddir samtímis í eigin persónu,
 - d. sem er gerður í skemmtiferð sem seljandi skipuleggur í því augnamiði að kynna og seljanda neytanda vörur sínar eða þjónustu.
7. *Föst starfsstöð*: Fast húsnæði fyrir smásölu, þar sem seljandi stundar starfsemi sína að staðaldri, eða færanlegt athafnasvæði fyrir smásölu þar sem seljandi stundar reglubunda starfsemi sína.
8. *Varanlegur miðill*: Sérhvert tæki sem gerir neytanda eða seljanda kleift að geyma upplýsingar, sem beint er til hans persónulega, á þann hátt að hægt sé að nálgast þær til að fletta upp í þeim síðar, í hæfilegan tíma eftir tilgangi upplýsinganna og sem gerir kleift að afrita óbreyttar þær upplýsingar sem geymdar eru.
9. *Fylgisamningur*: Samningur sem gildir um kaup neytandans á vöru eða þjónustu, sem tengist fjarsölusamningi eða samningi sem gerður er utan fastrar starfsstöðvar, og sem seljandi eða þriðji aðili lætur í té á grundvelli samkomulags milli þess þriðja aðila og seljandans.
10. *Opinbert uppboð*: Söluaðferð þar sem seljandi býður fram vörur eða þjónustu til neytenda, sem eru viðstaddir eða er veitt tækifæri til að vera viðstaddir uppboðið í eigin persónu, í gagnsæju útboðsferli á samkeppnisgrundvelli sem er stjórnað af uppboðshaldara og þar sem hlutskarpasti bjóðandi er skuldbundinn til að kaupa vörurnar eða þjónustuna.
11. *Stafrænt efni*: Gögn sem eru framleidd og afhent á stafrænu formi

3. gr.

Lögin eru ófrávíkjanleg.

Ekki er heimilt að semja um eða bera fyrir sig kjör sem eru neytanda óhagstæðari en leiða mundi af lögum þessum.

2. KAFLI

Upplýsingaskylda seljanda vegna annarra samninga en húsgöngu- og fjarsölusamninga.

4. gr.

Upplýsingagjöf fyrir samningsgerð.

Neytandi á rétt á eftirfarandi upplýsingum innan hæfilegs frests áður en samningur, sem ekki fellur undir 3. kafla laga þessara, er gerður:

- a. helstu eiginleika vöru eða þjónustu sem samningurinn fjallar um,
- b. nafn, heimilisfang og símanúmer seljanda,

- c. heildarverð vöru eða þjónustu, þar með talin öll opinber gjöld eða, þegar varan eða þjónustan er þess eðlis að ekki er hægt með góðu móti að reikna út verðið fyrir fram, á hvern hátt verðið er reiknað út og, eftir því sem við á, allan viðbótarkostnað, afhendingar- eða póstgjöld eða, ef ekki er hægt að reikna þetta út fyrir fram með góðu móti, upplýsingar um að e.t.v. þurfi að greiða slíkan viðbótarkostnað,
- d. eftir atvikum, tilhögun greiðslu, afhendingar, efnda, tímanna sem seljandinn skuldbindur sig til að afhenda vöruna á eða inna þjónustuna af hendi og framkvæmd og meðferð kvartana af hendi seljandans,
- e. auk ábendingar um að lögbundin samræmisábyrgð vegna vöru sé fyrir hendi, að viðhaldsþjónusta og viðskiptaábyrgð séu fyrir hendi ásamt skilmálum þeirra, eftir atvikum,
- f. gildistíma samningsins, eftir því sem við á, eða, ef samningurinn er ótímabundinn eða endurnýjast sjálfkrafa, skilyrði fyrir uppsögn samningsins,
- g. eftir því sem við á, virkni stafræns efnis, þ.m.t. viðeigandi tæknilegar verndarráðstafanir,
- h. eftir því sem við á, viðeigandi rekstrarsamhæfi stafræns efnis við vélbúnað og hugbúnað sem seljandi hefur vitneskju um eða með réttu má gera ráð fyrir að hann hafi vitneskju um.

Upplýsingar skv. 1. mgr. skulu vera skýrar og greinargóðar og vera aðgengilegar neytanda, séu þær ekki augljósar af samhenginu.

Þetta ákvæði á ekki við um samninga sem snerta dagleg viðskipti og eru efndir jafnskjótt og samningur er gerður.

3. KAFLI

Upplýsingaskylda seljanda vegna húsgöngu- og fjarsölusamninga.

5. gr.

Upplýsingagjöf fyrir samningsgerð.

Neytandi á rétt á eftirfarandi upplýsingum innan hæfilegs frests áður en húsgöngu- eða fjarsölusamningur, er gerður:

- a. helstu eiginleika vöru eða þjónustu sem samningurinn fjallar um,
- b. nafn seljanda og heimilisfang, ásamt símanúmeri, bréfasímanúmeri og netfangi hans, eftir því sem við á, til að neytandi hafi tækifæri til að ná fljótt sambandi við seljanda og eiga samskipti við hann á skilvirkan hátt, og, ef hann starfar á vegum annars seljanda heimilisfang þess aðila og deili á honum,
- c. heimilisfang starfstöðvar seljanda ef það er annað en skv. b-lið og, ef hann starfar á vegum annars seljanda, heimilisfang þess aðila og deili á honum, sem neytandi getur beint kvörtunum til,
- d. heildarverð vöru eða þjónustu, þar með talin öll opinber gjöld, eða þegar vara eða þjónusta er þess eðlis að ekki er hægt með góðu móti að reikna út verðið fyrir fram, á hvern hátt verðið er reiknað út og, eftir því sem við á, allan viðbótarkostnað, afhendingar- eða póstgjöld og allan annan kostnað eða, ef ekki er hægt að reikna þetta út fyrir fram með góðu móti, upplýsingar um að e.t.v. þurfi að greiða slíkan viðbótarkostnað. Ef um er að ræða ótímabundinn samning eða áskriftarsamning skal heildarkostnaður fyrir hvert reikningstímabil koma fram í heildarverði. Ef greiðslur samkvæmt slíkum samningum eru föst fjárhæð merkir heildarverð einnig

- mánaðarlegur heildarkostnaður. Ef ekki er hægt með góðu móti að reikna út heildarverðið fyrir fram skal tilgreint á hvern hátt verðið er reiknað út,
- e. kostnaður við að nota fjarskiptaáðferð þar sem hann er reiknaður á annan hátt en sem grunnjald,
 - f. fyrirkomulag á greiðslum, afhendingu og hvenær hún fer fram, og, eftir því sem við á, framkvæmd og meðferð kvartana af hendi seljanda,
 - 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. ef réttur til að falla frá samningi er ekki fyrir hendi skv. 18. gr., upplýsingar um að neytandi hafi ekki þann rétt, eða, eftir því sem við á, við hvaða aðstæður neytandi missi rétt sinn til að falla frá samningi,
 - k. ábendingu um að lögbundin samræmisábyrgð vegna vöru sé fyrir hendi,
 - l. eftir því sem við á, um að viðhaldsþjónusta og viðskiptaábyrgð séu fyrir hendi, ásamt skilmálum þeirra,
 - m. um að viðeigandi siðareglur, þar sem skilgreind er hegðun seljenda sem skuldbinda sig til að fara eftir þeim að því er varðar tiltekna viðskiptahætti eða viðskiptasvið, séu fyrir hendi og hvernig megi nálgast þær, eftir því sem við á,
 - n. gildistíma samningsins, eftir því sem við á, eða, ef samningurinn er ótímabundinn eða endurnýjast sjálfkrafa, skilyrði fyrir uppsögn hans,
 - o. eftir því sem við á, lágmarkstímabil skuldbindinga neytanda skv. samningnum,
 - p. eftir því sem við á, geymslufé eða aðrar fjárhagslegar tryggingar sem neytanda ber að greiða eða leggja fram að beiðni seljanda, ásamt skilmálum,
 - q. eftir því sem við á, virkni stafræns efnis, þ.m.t. viðeigandi tæknilegar verndarráðstafanir,
 - r. eftir því sem við á, viðeigandi rekstrarsamhæfi stafræns efnis við vélbúnað og hugbúnað sem seljandi hefur vitneskju um eða með réttu má gera ráð fyrir að hann hafi vitneskju um,
 - s. eftir því sem við á, hvort fyrir hendi er kerfi fyrir kvartanir og úrlausn mála utan dómstóla, sem seljandi fellur undir og, ef svo er, hvernig aðgangur fæst að því.

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

Ef um opinbert uppboð er að ræða má skipta upplýsingunum, sem um getur í b-, c- og d-lið 1. mgr., út fyrir samsvarandi upplýsingar um uppboðshaldara.

Þegar húsgöngu- eða fjarsölu sem lög þessi taka til er beint að íslenskum neytendum, eða markaðssókn seljanda fer að öðru leyti fram á Íslandi og á íslensku, ber að veita neytanda upplýsingar samkvæmt ákvæðum laga þessara á íslensku.

Seljandi telst hafa uppfyllt upplýsingaskyldu sína skv. h-, i- og j-lið 1. mgr. ef hann veitir neytanda þær á rétt útfylltu stöðluðu eyðublaði.

6. gr.

Frekari kröfur til upplýsingaskyldu.

Upplýsingar skv. 5. gr. laga þessara skulu vera óaðskiljanlegur hluti húsgöngu- eða fjarsölusamnings og skal þeim ekki breytt nema neytandi og seljandi samþykki annað sérstaklega.

Seljandi hefur sönnunarbyrði fyrir því að farið sé að kröfum laga þessara um upplýsingagjöf.

Hafi seljandi ekki veitt neytanda upplýsingar um viðbótargjöld eða annan kostnað, sem um getur í e-lið 1. mgr. 5. gr., eða um kostnað af að skila vörum, sem um getur í i-lið 1. mgr. 5. gr., skal neytandi ekki bera þessi gjöld eða kostnað.

4. KAFLI

Sérstakar kröfur til húsgöngusamninga.

7. gr.

Upplýsingagjöf vegna húsgöngusamninga.

Seljandi skal veita upplýsingarnar skv. 1. mgr. 5. gr. á pappír eða, með samþykki neytanda, á öðrum varanlegum miðli. Upplýsingarnar skulu vera læsilegar og á skýru og skiljanlegu máli.

8. gr.

Undirritað eintak eða staðfesting á samningi.

Seljandi skal láta neytanda í té undirritað eintak af samningnum eða staðfestingu á samningnum á pappír eða, með samþykki neytanda, á öðrum varanlegum miðli, þ.m.t. eftir því sem við á, staðfestingu á ótvíræðu fyrirframsamþykki neytanda og viðurkenningu hans, skv. m-lið 18. gr.

9. gr.

Veiting þjónustu hefst á meðan frestur til að falla frá samningi varir.

Óski neytandi eftir því að seljandi veiti þjónustu sína áður en frestur til að falla frá samningi er liðinn skal seljandi óska eftir ótvíræðri beiðni þar um á varanlegum miðli.

4. KAFLI

Sérstakar kröfur til fjarsölusamninga.

10. gr.

Upplýsingagjöf vegna fjarsölusamninga.

Seljandi skal 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.

Takmörkun á upplýsingagjöf.

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-, e-, h- og o-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. laga þessara.

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 fer fram í viðskiptalegum tilgangi.

12. gr.

Gerð fjarsölusamninga með rafrænum hætti.

Ef samningur, sem gera á með rafrænum hætti, felur í sér greiðsluskyldu neytanda skal seljandi, á skýran og auðskiljanlegan hátt og rétt áður en neytandi leggur fram pöntun, vekja athygli hans á upplýsingum skv. a-, e-, o- og p-lið 1. mgr. 5. gr.

Þegar neytandi leggur fram pöntun skal seljandi sjá til þess að neytandi viðurkenni afdráttarlaust að pöntunin hafi greiðsluskyldu í för með sér. Sé pöntun gerð með því að virkja hnapp eða með svipaðri aðgerð skal merkja hnappinn eða aðgerðina á auðlæsilegan hátt eingöngu með ótvíræðu orðalagi sem gefur til kynna að pöntunin hafi í för með sér skuldbindingu um að greiða seljandanum.

Hafi seljandi ekki farið að ákvæði 2. mgr. skal neytandi ekki vera bundinn af samningnum eða pöntuninni.

13. gr.

Takmarkanir á afhendingu og upplýsingar um greiðslumiðil.

Á viðskiptavefsetrum skal tilgreint á skýran og læsilegan hátt, í síðasta lagi við upphaf pöntunarferlisins, hvort um einhverjar takmarkanir á afhendingu er að ræða og hvaða greiðslumiðill er viðurkenndur.

14. gr.

Staðfesting á samningi.

Seljandi skal láta neytandanum 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. laga þessara.

15. gr.

Veiting þjónustu hefst á meðan frestur til að falla frá samningi varir.

Óski neytandi eftir að veiting þjónustu hefjist á meðan fresturinn til að falla frá samningi varir, skal seljandinn óska eftir að neytandinn leggi fram ótvíræða beiðni þar um.

5. KAFLI

Réttur til að falla frá samningi.

16. gr.

Réttur til að falla frá samningi.

Neytandi hefur fjórtán daga frest til að falla frá húsgöngu- eða fjarsölusamningi með tilkynningu til seljanda.

Neytandi þarf ekki að tilgreina neina ástæðu fyrir ákvörðun sinni að falla frá samningi og skal ekki bera neinn kostnað annan en þann sem kveðið er á um í 3. mgr. 21. gr., 22. gr. og 23. gr. laga þessara.

Neytandi ber sönnunarbyrði um að seljanda hafi verið tilkynnt ákvörðun um að falla frá samningi.

17. gr.

Frestur til að falla frá samningi.

Frestur til að falla frá samningi rennur út fjórtán dögum eftir að gengið var frá samningi um kaup á þjónustu eða neytandi tók vöru í sína vörslu, eða:

- a. þegar neytandi pantar margar vörur í einni pöntun en þær eru afhentar hver um sig, fjórtán dögum eftir þann dag þegar neytandi hefur tekið vöruna í vörslu sína í reynd,
- b. þegar vörur eru afhentar í mörgum einingum eða stykkjum, fjórtán dögum eftir þann dag þegar neytandi hefur tekið síðustu eininguna eða stykkið í sína vörslu,
- c. ef um er að ræða samninga um reglulega afhendingu á vörum á tilteknu tímabili, fjórtán dögum eftir þann dag þegar neytandi hefur tekið fyrstu vöruna í sína vörslu.

Afhending skv. 1. mgr. telst hafa farið fram ef þriðji aðili sem neytandi tilnefnir tekur vöru í sína vörslu.

Hafi seljandi ekki látið neytanda í té upplýsingar um rétt til að falla frá samningi, eins og krafist er í h-lið 1. mgr. 5. gr., skal réttur til að falla frá samningi renna út 12 mánuðum eftir að upphaflega frestinum til að falla frá honum lýkur, sbr. 1. mgr.

Hafi seljandi látið neytandanum í té upplýsingarnar, sem kveðið er á um í 3. mgr. þessarar greinar, innan 12 mánaða frá deginum, sem um getur í 1. mgr., skal réttur til að falla frá samningi renna úr 14 dögum eftir daginn þegar neytandinn fær þessar upplýsingar.

18. gr.

Undantekningar frá rétti til að falla frá samningi.

Réttur neytanda til að falla frá samningi tekur ekki til eftirtalinna tilvika:

- a. samninga um kaup á þjónustu eftir að seljandi hefur veitt þjónustuna að fullu enda liggi fyrir ótvírætt fyrirframsamþykki neytanda og viðurkenning á að hann muni missa rétt sinn til að falla frá samningi þegar seljandi hefur efnt samninginn að fullu,
- b. afhendingu á vöru eða veitingu þjónustu sem er, að því er varðar verðlag, háð sveiflum á fjármálamarkaðinum, sem seljandinn hefur ekki stjórn á, sem geta átt sér stað áður en frestur til að falla frá samningi rennur út,
- c. afhendingu á vöru sem er framléidd samkvæmt forskrift neytandans eða ber skýrt auðkenni hans,
- d. afhendingu á vöru sem líklegt er að rýrni eða úreldist fljótt,
- e. afhendingu á innsiglaðri vöru sem er ekki hægt að skila vegna lýðheilsusjónarmiða eða af hreinlætisástæðum, hafi innsigli verið rofið eftir afhendingu,
- f. afhendingu á vöru sem eðlis síns vegna er ekki unnt að aðskilja frá öðrum vörum eftir afhendingu,
- g. afhendingu á áfengum drykkjum sem samið hefur verið um verð á þegar gengið var frá samningi og ekki er unnt að afhenda fyrr en 30 dögum síðar og þar sem verðgildið er háð sveiflum á markaði sem seljandinn hefur ekki stjórn á,
- h. samninga þar sem neytandinn hefur sérstaklega óskað eftir að seljandinn komi til hans til þess að sinna áriðandi viðgerðum eða viðhaldi. Ef seljandinn veitir þjónustu umfram það sem neytandinn hefur sérstaklega óskað eftir, eða afhendir vöru aðra en varahluti sem eru nauðsynlegir fyrir viðhaldið eða viðgerðirnar skal réttur til að falla frá samningi gilda um þessa viðbótarþjónustu eða vöru,
- i. afhendingu á innsigluðum hljóð- eða myndupptökum eða tölvuhugbúnaði sem neytandinn hefur rofið innsiglið á eftir afhendingu,
- j. afhendingu á dagblöðum eða tímaritum að undanskildum áskriftarsamningum um afhendingu á slíku efni,

- k. samninga sem eru gerðir á opinberu uppboði,
- l. veitingu þjónustu í tengslum við húsnæði, sem ekki er til íbúðarnota, vöruflutninga, bílaleigu, matsölu- eða tómstundaþjónustu, sé gert ráð fyrir í samningnum að þjónustan sé veitt á tilteknum degi eða tilteknu tímabili,
- m. afhendingu á stafrænu efni sem er ekki afhent á áþreifanlegum miðli ef afhending hefur hafist með ótvíræðu fyrirframsamþykki neytandans og viðurkenningu á að hann muni þar með missa rétt sinn til að falla frá samningi.

19. gr.

Neytandi fellur frá samningi.

Neytandi skal tilkynna seljanda um ákvörðun sína um að falla frá samningi áður en fresturinn til að falla frá honum rennur út. Neytandi telst hafa tilkynnt seljanda ef tilkynning er send áður en fresturinn rennur út.

Neytandi getur tilkynnt seljanda um ákvörðun sína með því að nota samræmt staðlað uppsagnareyðublað eða með annari ótvíræðri yfirlýsingu.

Seljandi sem gefur neytanda kost á að fylla út og senda með rafrænum hætti staðlaða uppsagnareyðublaðið eða aðra ótvíræða yfirlýsingu á vefsvæði sínu skal láta neytandanum í té kvittun fyrir móttöku uppsagnar á varanlegum miðli án tafar.

Sönnunarbyrði fyrir því að réttur til að falla frá samningi sé nýttur í samræmi við ákvæði þessarar greinar skal hvíla á neytandanum.

20. gr.

Áhrif uppsagnar.

Ef neytandi nýtir rétt sinn til að falla frá samningi þá falla skuldbindingar samningsaðila um að efna húsgöngu- eða fjarsölusamning eða ganga frá húsgöngu- eða fjarsölusamningi í þeim tilvikum þegar neytandi hefur gert tilboð.

21. gr.

Skyldur seljanda ef fallið er frá samningi.

Seljandi skal endurgreiða neytanda allar greiðslur sem hann innti af hendi, þar á meðal sendingarkostnað, ef við á, án ástæðulausrar tafar og eigi síðar en fjórtán dögum eftir þann dag þegar honum er tilkynnt um ákvörðun neytandans um að falla frá samningnum í samræmi við 19. gr. laga þessara.

Seljandinn skal inna af hendi endurgreiðslu, sem um getur í 1. mgr., með því að nota sama greiðslumiðil og neytandinn notaði fyrir upphaflegu viðskiptin nema neytandi hafi samþykkt annað sérstaklega og að því tilskildu að neytandi þurfi ekki að bera neinn kostnað af slíkri endurgreiðslu.

Þrátt fyrir ákvæði 1. mgr. skal seljanda ekki vera skylt að endurgreiða viðbótarkostnað ef neytandi hefur óskað sérstaklega eftir öðrum afhendingarmáta en ódýrasta afhendingarmátanum sem seljandi bauð.

Hafi seljandi ekki boðist til að sækja vörurnar sjálfur þegar um er að ræða sölusamninga getur hann haldið eftir endurgreiðslunni þar til hann hefur fengið vörurnar aftur eða þar til neytandi hefur lagt fram sönnun fyrir endursendingu þeirra, hvort sem kemur á undan.

22. gr.

Skyldur neytanda ef fallið er frá samningi um afhendingu vöru.

Hafi seljandi ekki boðist til að sækja vöru sjálfur skal neytandi endursenda hana eða afhenda seljanda eða fulltrúa hans, án ástæðulausrar tafar og eigi síðar en fjórtán dögum eftir þann dag þegar hann tilkynnti seljanda um ákvörðun sína um að falla frá samningi, sbr. 19. gr. laga þessara. Fresturinn skal teljast virtur ef neytandi endursendir vöruna fyrir lok fjórtán daga tímabilsins.

Neytandi skal aðeins bera beinan kostnað af því að skila vöru nema seljandi hafi samþykkt að bera hann eða seljandi hefur ekki upplýst neytanda um að hann skuli bera þennan kostnað.

Ef um er að ræða húsgöngusamning og varan var send heim til neytanda þegar gengið var frá samningnum skal seljandi sækja vöruna á eigin kostnað ef hún er þannig að ekki er hægt að endursenda hana í pósti.

Neytandi skal aðeins vera ábyrgur fyrir þeirri rýrnun á verðgildi vöru sem stafar af meðferð vörunnar annarri en þeirri 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 h-lið 1. mgr. 5. gr. laga þessara.

23. gr.

Skyldur neytanda ef fallið er frá samningi um veitingu þjónustu.

Þegar neytandi fellur frá samningi, eftir að hafa óskað eftir að veiting þjónustu hefjist, skal neytandi greiða seljanda hlutfall af heildarverði samnings, í samræmi við það sem hefur verið afgreitt fram að þeim tíma þegar neytandi tilkynnir seljanda um að hann falli frá samningi. Ef heildarverð er talið óhóflegt skal greiðsla reiknuð út á grundvelli markaðsvirðis þess sem var afgreitt.

Neytandi skal ekki bera kostnað af veitingu á þjónustu, áður en frestur til að falla frá samningi rennur út, ef:

- a. seljandi hefur ekki veitt upplýsingar í samræmi við h- eða j-lið 1. mgr. 5. gr.,
- b. neytandi hefur ekki óskað sérstaklega eftir að veiting þjónustu hefjist áður en frestur til að falla frá samningi rennur út,
- c. afhendingu, að öllu leyti eða hluta, á stafrænu efni, ef neytandi hefur ekki veitt ótvírætt fyrirframsamþykki sitt fyrir því að afhending fari fram áður en frestur til að falla frá samningi rennur út, neytandi hefur ekki viðurkennt að hann missi rétt sinn til að falla frá samningi með því að veita samþykki sitt eða seljandi hefur ekki gefið staðfestingu í samræmi við 8. og 14. gr. laga þessara.

Neytandi skal ekki bera neina ábyrgð sem nýting réttar til að falla frá samningi gæti haft í för með sér að undanskildu því sem fram kemur í 3. mgr. 21. gr. og þessari grein.

24. gr.

Áhrif þess að fallið er frá samningi á fylgisamninga.

Þegar neytandi nýtir rétt sinn til að falla frá samningi skal öllum fylgisamningum sjálfkrafa sagt upp neytanda að kostnaðarlausu, sé ekki kveðið á um annað í 3. mgr. 21. gr, 22. og 23. gr. laga þessara.

Þegar neytandi tilkynnir seljanda um að hann nýtir rétt sinn til að falla frá samningi skal seljandi án ástæðulaus dráttar tilkynna þriðja aðila sem hefur gert fylgisamning við neytanda vegna húsgöngu- eða fjarsölusamnings.

Önnur ákvæði.

25. gr.

Ágengar söluaðferðir.

Óheimilt er að senda neytanda vöru eða veita þjónustu sem greiða á fyrir hafi hann ekki pantað vöruna eða þjónustuna.

Þegjandi samþykki neytanda þegar söluaðferðum er beitt skv. 1. mgr. er ávallt ógilt.

26. gr.

Viðbótargjöld.

Seljandi sem gefur upp símanúmer svo að neytandi geti haft samband við hann í tengslum við samning sem gerður hefur verið er óheimilt að krefja neytanda um frekari greiðslur en nemur grunngjaldi.

Áður en neytandi er bundinn samningi eða tilboði skal seljandi óska eftir ótvíræðu samþykki neytanda fyrir hvers konar viðbótargreiðslum umfram greiðsluna sem samþykkt var fyrir samningsbundna meginskyldu seljandans. Ef seljandi hefur ekki fengið ótvírætt samþykki neytanda en hefur gert ráð fyrir því með því að nota sjálfgefna kosti sem neytandi þarf að hafna til þess að forðast viðbótargreiðsluna skal neytandi eiga rétt til að fá hana endurgreidda.

7. KAFLI

Gildistaka ofl.

27. gr.

Eftirlit og ákvarðanir Neytendastofu.

Neytendastofa annast eftirlit með ákvæðum laga þessara og reglna settra á grundvelli þeirra. Ákvæði laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu gilda um málsmeðferð Neytendastofu.

Ákvæði VIII. kafla laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu gilda um heimildir Neytendastofu til upplýsingaöflunar, haldlagningar gagna og afhendingar upplýsinga til stjórnvalda annarra ríkja og um þagnarskyldu.

Neytendastofa getur gripið til aðgerða gegn aðilum sem brjóta gegn ákvæðum laganna, eftir því sem við getur átt. Aðgerðir Neytendastofu geta falið í sér bann, fyrirmæli eða heimild með ákveðnu skilyrði.

Ákvörðun Neytendastofu verður ekki borin undir dómstóla fyrr en úrskurður áfrýjunarnefndar neytendamála liggur fyrir.

Nú vill aðili ekki una úrskurði áfrýjunarnefndar neytendamála og getur hann þá höfðað mál til ógildingar fyrir dómstólum. Mál skal höfðað innan sex mánaða frá því að aðili fékk vitneskju um úrskurð áfrýjunarnefndar. Málshöfðun frestar ekki gildistöku úrskurðar nefndarinnar né heimild til aðfarar.

28. gr.

Reglugerðarheimild.

Ráðherra er heimilt að setja reglugerð um nánari framkvæmd þessara laga, þar á meðal um framkvæmd upplýsingaskyldu seljanda, m.a. með birtingu samræmdra og staðlaðra skjala.

29. gr.

Viðurlög og úrræði.

Neytendastofa getur lagt stjórnvaldssektir á aðila sem brýtur gegn ákvæðum laga þessara, og eftir atvikum reglum settum á grundvelli þeirra, eða ákvörðunum Neytendastofu. Stjórnvaldssektir sem lagðar eru á aðila geta numið 100 þús. kr. til 10 millj. kr.

Ákvarðanir um stjórnvaldssektir teknar af Neytendastofu eru aðfararhæfar. Sektor renna í ríkissjóð að frádregnum kostnaði við innheimtuna. Séu stjórnvaldssektir ekki greiddar innan mánaðar frá ákvörðun Neytendastofu skal greiða dráttarvexti af fjárhæð sektarinnar. Um ákvörðun og útreikning dráttarvaxta fer eftir lögum um vexti og verðtryggingu. Stjórnvaldssektum verður beitt óháð því hvort lögprot eru framin af ásetningi eða gáleysi.

Ef ekki er farið að ákvörðun sem tekin hefur verið samkvæmt lögum þessum getur Neytendastofa ákveðið að sá eða þeir sem ákvörðunin beinist gegn greiði dagsektir þar til farið verður að henni. Ákvörðun um dagsektir skal tilkynnt bréflaga á sannanlegan hátt þeim sem hún beinist að.

Ákvörðun um dagsektir má skjóta til áfrýjunarnefndar neytendamála innan fjórtán daga frá því að hún er kynnt þeim er hún beinist að. Dagsektir reiknast ekki fyrr en frestur er liðinn. Ef ákvörðun er skotið til áfrýjunarnefndar neytendamála falla dagsektir ekki á fyrr en niðurstaða hennar liggur fyrir.

30. gr.

Innleiðing á tilskipun.

Lög þessi eru sett til innleiðingar á tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2011/83/ESB frá 25. október 2011, um réttindi neytenda, eins og hún var tekin upp í samninginn um Evrópska efnahagssvæðið með ákvörðun sameiginlegu EES-nefndarinnar nr. 181/2012 sem birt var í EES-viðbæti við Stjórnartíðindi Evrópusambandsins nr. 70/2012.

31. gr.

Gildistaka.

Lög þessi öðlast þegar gildi.

Við gildistöku þeirra falla brott lög nr. 46/2000, um húsgöngu- og fjarsölusamninga, með síðari breytingum.

32. gr.

Við gildistöku laga þessara verða eftirfarandi breytingar á öðrum lögum:

1. *Lög nr. 48/2003, um neytendakaup, með síðari breytingum:*

a. 1. mgr. 6. gr. laganna orðast svo:

Hafi samningsaðilar ekki komið sér saman um annað skal seljandi afhenda vöruna eða umráð yfir henni til neytanda án ástæðulausrar tafar, þó ekki síðar en 30 dögum eftir að gengið var frá samningi.

b. Á eftir 5. mgr. 14. gr. kemur ný málsgrein, svohljóðandi:

Í samningum þar sem seljandi sendir neytanda vöru skal áhættan af því að varan tynist eða skemmist færast yfir til neytandans þegar hann eða þriðji aðili, annar en flutningsaðilinn sem neytandinn hefur tilgreint, hefur tekið vöruna í vörslu sína í reynd. Áhættan skal þó færast yfir til neytandans þegar varan er afhent flutningsaðila ef neytandinn hefur fengið hann til að flytja vöruna og sá kostur var ekki í boði hjá seljandanum, með fyrirvara um réttindi neytandans gagnvart flutningsaðilanum.

c. 23. gr. laganna orðast svo:

Hafi seljandi ekki afhent hlut á þeim tíma sem seljandi og neytandi gerðu samkomulag um eða innan tímamarka 1. mgr. 6. gr., skal neytandi fara þess á leit að hann afhendi hlutinn

innan viðbótarfrests. Nú afhentir seljandi ekki hlutinn innan viðbótarfrests og getur neytandi þá rift kaupum.

Ákvæði 1. mgr. gildir ekki ef seljandi hefur neitað að afhenda hlut eða ef afhending hlutarins innan umsamins frests er nauðsynleg forsenda sammingsgerðar með tilliti til allra aðstæðna eða ef neytandinn upplýsir seljandann, áður en gengið er frá samningi, um að nauðsynlegt sé að afhenda hlut á tilteknum degi eða fyrir þann dag. Í slíkum tilvikum, ef seljandi afhendir ekki hlutinn á þeim tíma sem samið var um við neytandann eða innan tímamarkanna, sem tilgreind eru í 1. mgr., skal neytandinn eiga rétt til að rifta samningnum þegar í stað.

Athugasemdir við lagafrumvarp þetta.

1. Inngangur.

Frumvarp þetta er samið í innanríkisráðuneytinu. Með því er lagt til að tekin verði upp í íslenskan rétt ákvæði tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins 2011/83/ESB frá 25. október 2011 um réttindi neytenda.

2. Tilefni og nauðsyn lagasetningar.

Með ákvörðun sameiginlegu EES-nefndarinnar nr. 181 var tilskipun 2011/83 um réttindi neytenda tekin upp í EES-samninginn. Tilskipunin leysir af hólmi tilskipun ráðsins 85/577/EBE frá 20. desember 1985 um að vernda neytendur þegar samningar eru gerðir utan fastra starfsstöðva, og tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 97/7/EB frá 20. maí 1997 um neytendavernd að því er varðar fjarsölusamninga. Báðar þessar tilskipanir hafa verið innleiddar hér á landi með lögum nr. 46/2000, um húsgöngu- og fjarsölusamninga.

3. Meginefni frumvarpsins.

Markmið þeirrar tilskipunar sem lagt er til að verði innleidd með frumvarpi þessu er að samræma reglur aðildarríkja EES-svæðisins um húsgöngu- og fjarsölu og um hvaða atriði seljanda er skylt að upplýsa neytanda áður en samningur um kaup á vörum eða þjónustu verður skuldbindandi af hálfu neytanda.

Í frumvarpinu er að finna ýmsar formlegar kröfur til húsgöngu- og fjarsölusamninga, s.s. um staðfestingu á samningi og hvernig upplýsingagjöf skuli háttáð.

Í frumvarpinu kveðið á um rétt neytenda til að falla frá samningi og er meginreglan sú að neytandi hafi fjórtán daga frest til að falla frá samningi sem gerður hefur verið með húsgöngu- eða fjarsölu. Þarf neytandi í því sambandi ekki að gefa neinar skýringar eða undirgangast kostnað annan en þann sem sérstaklega er tilgreindur í frumvarpinu.

4. Samráð.

[...]

5. Hugsanleg áhrif hér á landi.

Ætla má að seljendur vöru og þjónustu þurfi að aðlaga sínar aðferðir við markaðssetningu til samræmis við ákvæði tilskipunarinnar eftir að hún hefur verið innleidd hér á landi. Samræming reglnanna innan Evrópska efnahagssvæðisins getur á hinn bóginn auðveldað innlendum seljendum að selja vöru eða þjónustu innan svæðisins. Þá komu upp spurningar við meðferð málsins á 141. löggjafarþingi um áhrif innleiðingar tilskipunarinnar á ýmiss konar sölu á vegum íþróttafélaga og annarra félagasamtaka. Innanríkisráðuneytið metur það svo að íþróttafélög og önnur félagasamtök, sem eingöngu starfa í góðgerðaskyni, sem og trúfélög og stjórnmalasamtök, falli ekki undir gildissvið neytendaréttartilskipunarinnar, svo lengi sem

ekki fari fram eiginleg framleiðsla eða sala þjónustu eða vöru hjá slíkum félögum sem telja má að jafnist á við atvinnustarfsemi.

Ekki er gert ráð fyrir því að verulegur fjárhagslegur eða stjórnsýslulegur kostnaður leiði af innleiðingu tilskipunarinnar hér á landi.

Athugasemdir við einstakar greinar frumvarpsins.

Um 1. gr.

Innleiðir 3. gr. tilskipunarinnar.

Í þessari grein er gildissvið frumvarpsins afmarkað en það gildir um samninga um sölu á vörum og þjónustu til neytanda þegar seljandi hefur atvinnu af því að selja vörur eða veita þjónustu. Hér falla einnig undir samningar um afhendingu á vatni, rafmagni eða fjarhitun, hvort sem er frá einkaaðilum eða aðilum í opinberri eigu.

Í 2. mgr. greinarinnar segir að ákvæði annarra laga, sem hafa að geyma reglur sem gilda um sérstaka geira, þá haldi þau gildi sínu. Með öðrum orðum þá mælir þetta frumvarp fyrir um almennar reglur sem víkja fyrir sérreglum.

Þá er í 3. mgr. greinarinnar að finna upptalningu á þeim samningum sem sérstaklega eru undanskildir gildissviði frumvarpsins.

Um 2. gr.

Innleiðir 2. gr. tilskipunarinnar.

Í þessari grein eru lykilhugtök frumvarpsins skilgreind.

Í 1.-5. *tölul.* eru hugtökin „neytandi“, „seljandi“, „fjarskiptaaðferð“, „fjarsala“ og „fjarsölusamningur“ nánar skilgreind. Skilgreiningarnar eru sambærilegar og í nügildandi lögum um húsgöngu- og fjarsölusamninga.

Í 6. *tölul.* er hugtakið „húsgöngusamningur“ skilgreint. Húsgöngusamningur er samningur á milli seljanda og neytanda, eða tilboð neytanda, sem er gerður þegar bæði seljandi og neytandi eru viðstaddir samtímis, á stað sem ekki telst til fastrar starfsstöðvar seljanda. Einnig telst til húsgöngusamnings samningur sem er gerður á fastri starfsstöð seljanda eða um hvers konar fjarsamskiptamiðil strax í kjölfarið að haft var persónulegt og beint samband við neytanda á stað sem ekki telst föst starfsstöð. Þá er samningur sem gerður er í skemmtiferð, sem seljandi skipuleggur með það fyrir augum að kynna og seljanda neytanda vöru eða þjónustu, einnig húsgöngusamningur.

Í 7. *tölul.* er hugtakið „föst starfsstöð“ skilgreind. Í 22. *tölul.* aðfararorða tilskipunarinnar segir að fastar starfsstöðvar skuli ná yfir hvers konar svæði, s.s. verslanir, sölubása eða vöruflutningabifreiðar, sem er varanleg eða venjuleg starfsstöð seljanda. Markaðs- og sýningabásar teljast til fastra starfsstöðva ef þeir fullnægja því skilyrði. Húsnæði fyrir smásölu, þar sem seljandi stundar árstíðabundna starfsemi, t.d. á ferðamannatímum á skíða- eða baðstöðum, skal teljast til fastra starfsstöðva svo lengi sem seljandi stundar reglubundna starfsemi sína þar. Almenningsstaðir, s.s. verslunargötur, verslunarmiðstöðvar, baðstrendur, íþróttamannvirki og almenningsgöngur, sem seljandi notar fyrir starfsemi sína í undantekningartilvikum teljast ekki til fastra starfsstöðva. Þá skal föst starfsstöð einstaklings, sem kemur fram í nafni seljanda, eða á hans vegum, teljast til fastrar starfsstöðvar.

Í 8. *tölul.* er að finna skilgreiningu á varanlegum miðli en það er sérhvert tæki sem gerir neytanda eða seljanda kleift að geyma upplýsingar, sem beint er til hans persónulega, á þann hátt að hægt sé að nálgast þær til að fletta upp í þeim síðar, í hæfilegan tíma eftir tilgangi upplýsinganna og sem gerir kleift að afrita óbreyttar þær upplýsingar sem geymdar eru. Slíkir miðlar skulu einkum ná yfir pappír, minnislykla, geisladiska, stafræna mynddiska, minniskort eða harða tölvudiska sem og tölvupóst.

Í 9. tölul. er hugtakið „fylgisamningur“ skilgreint. Fylgisamningur er samningur sem gildir um kaup neytanda á vöru eða þjónustu, sem tengist húsgöngu- eða fjarsölusamningi, og sem seljandi eða þriðji aðili lætur í té á grundvelli samkomulags milli þess þriðja aðila og seljanda.

Í 10. tölul. er „opinbert uppboð“ skilgreint en það felur í sér að seljendur og neytendur séu viðstaddir eða sé veitt tækifæri til að vera viðstaddir uppboðið í eigin persónu. Seljandinn býður neytandanum vöru eða þjónustu í útboðsferli, sem er heimilað með lögum í sumum aðildarríkum, til að bjóða vörur eða þjónustu til sölu á opinberu uppboði. Hlutskarpasti bjóðandi er skuldbundinn til að kaupa vöruna eða þjónustuna. Notkun netvettvangs fyrir uppboð, sem neytendur og seljendur hafa aðgang að, skal ekki teljast opinbert uppboð í skilningi frumvarpsins.

Að lokum er í 11. tölul. hugtakið „stafrænt efni“ skilgreint en það eru gögn sem eru framleidd og afhent á stafrænu formi, s.s. tölvuforrit, hugbúnaður, leikir, tónlist, hreyfimyndir eða textar, án tillits til þess hvort þeim er hlaðið niður eða þau streymd, af áþreifanlegum miðli eða með hvers konar öðrum aðferðum.

Um 3. gr.

Innleiðir 25. gr. tilskipunarinnar.

Í þessari grein er mælt fyrir um meginregluna að ekki verði vikið frá ákvæðum laganna neytendum í óhag. Seljandi getur því ekki t.d. byggt samninga á venju sem er óhagstæðari neytanda en reglur frumvarpsins. Hvað telst neytendum í óhag fer eftir hlutlægu mati í ljósi allra aðstæðna en ekki mati sem samningsaðilar leggja sjálfir á samninginn.

Um 4. gr.

Innleiðir 5. gr. tilskipunarinnar.

Í þessari grein er kveðið á um upplýsingagjöf fyrir samningsgerð vegna samninga sem ekki teljast til húsgöngu- eða fjarsölusamninga. Upplýsingarnar sem veittar eru skulu vera skýrar og greinagóðar og vera aðgengilegar neytanda ef þær eru ekki augljósar af samhenginu.

Í 3. mgr. 5. gr. tilskipunarinnar segir að aðildarríkjum sé ekki skylt að beita ákvæðinu gagnvart samningum sem snerta dagleg viðskipti og er framfylgt jafnskjótt og samningur er gerður. Er lagt til að nýta þessa heimild tilskipunarinnar en slík upplýsingaskylda gæti reynst þung í vöfum auk þess sem hún kann að tefja fyrir daglegum viðskiptum neytenda.

Um 5. gr.

Innleiðir 1., 3., 4. og 7. mgr. 6. gr. tilskipunarinnar.

Í þessari grein er kveðið á um þær upplýsingar sem seljandi skal veita neytanda áður en hann verður skuldbundinn húsgöngu- eða fjarsölusamningi, eða samsvarandi tilboði. Þessi grein byggir á 6. gr. tilskipunarinnar og er sambærileg 5. gr. núgildandi laga um húsgöngu- og fjarsölu. Í 34. mgr. aðfararorða tilskipunarinnar segir um þá kröfu að upplýsingarnar skulu veittar á skýran og skiljanlegan máta að seljandi skuli taka tillit til sérþarfa neytenda, sem eru sérstaklega berskjaldaðir sökum andlegrar, líkamlegrar eða sálrænnar fötlunar, aldurs eða trúgirnri á þann hátt að telja mætti edlilegt að seljandi gæti séð það fyrir. Það að tekið sé tillit til slíkra sérþarfa á þó ekki að leiða af sér mismunandi stig neytendaverndar.

Um 6. gr.

Innleiðir 5., 6. og 9. mgr. 6. gr. tilskipunarinnar.

Í þessari grein er að finna frekari kröfur til upplýsingaskyldunnar. Í 1. mgr. segir að upplýsingar skv. 5. gr. frumvarpsins skulu vera óaðskiljanlegur hluti húsgöngu- eða fjarsölusamnings og samningsaðilar geta aðeins breytt þeim ef það er samþykkt sérstaklega.

Þá er það seljanda að bera sönnunarbyrði fyrir því að kröfur frumvarpsins til upplýsingaskyldu séu uppfylltar.

Að lokum verður neytandi ekki skuldbundinn til greiðslu um viðbótargjöld eða annan kostnað ef seljandi veitir ekki tiltekna upplýsingar.

Um 7. gr.

Innleiðir 1. mgr. 7. gr. tilskipunarinnar.

Með þessari grein er mælt fyrir um að neytandi eigi ávallt rétt á að fá upplýsingarnar, sem um ræðir í 1. mgr. 5. gr., á pappír. Seljandi getur þó óskað eftir samþykki neytanda að hann fái að veita upplýsingarnar á öðrum varanlegum miðli. Óháð þeim miðli sem upplýsingarnar eru veittar á þá skulu þær vera læsilegar og á skýru og skiljanlegu máli.

Um 8. gr.

Innleiðir 2. mgr. 7. gr. tilskipunarinnar.

Samkvæmt þessari grein skal seljandi láta neytanda í té undirritað eintak af samningnum eða staðfestingu á samningnum á pappír. Rétt eins og í 7. gr. frumvarpsins getur seljandi óskað eftir samþykki neytanda að fá að veita upplýsingarnar á öðrum varanlegum miðli. Enn fremur skal seljandi veita neytanda staðfestingu á ótvíræðu fyrirframsamþykki neytanda og viðurkenningu hans ef um er að ræða afhendingu á stafrænu efni, sbr. m-lið 18. gr. frumvarpsins.

Um 9. gr.

Innleiðir 3. mgr. 7. gr. tilskipunarinnar.

Í þeim tilvikum sem neytandi óskar eftir því að seljandi veiti þjónustu sína meðan fresturinn til að falla frá samningi er ekki liðinn skal seljandi óska eftir því við neytanda að hann leggi fram ótvíræða beiðni þar um á varanlegum miðli.

Þetta ákvæði kemur ekki í veg fyrir að seljandi bjóði neytanda að hefja veitingu þjónustu sinnar heldur aðeins það að ef neytandi fer fram á það, t.d. af því seljandi bauðst til þess, skal neytandi veita ótvíræða ósk þar um. Auk þess felst ekki í ákvæðinu skylda seljanda til að veita þjónustu sína þá þegar þó að neytandi fari fram á það.

Um 10. gr.

Innleiðir 1. mgr. 8. gr. tilskipunarinnar.

Neytandi skal eiga rétt á að fá upplýsingarnar sem um ræðir í 1. mgr. 4. gr. frumvarpsins í tilviki fjarsölusamninga. Ólíkt upplýsingagjöf við gerð húsgöngusamninga kunna upplýsingarnar að vera veittar með mismunandi aðferðum og skulu þær henta þeim fjarskiptaaðferðum sem seljandi notar. Upplýsingarnar skulu vera á skýru og skiljanlegu máli, auk þess að vera læsilegar, svo fremi að þær séu veittar á varanlegum miðli.

Um 11. gr.

Innleiðir 4. og 5. mgr. 8. gr. tilskipunarinnar.

Seljendur geta selt vörur og þjónustu með aðstoð ýmis konar fjarskiptaaðferðum. Mikilvægt er að upplýsingakröfur taki mið af þessu og séu aðlagðar þannig að tekið sé tillit til tæknilegra takmarkana tiltekinna fjarskiptaaðferða, s.s. vegna takmarkaðs fjölda tákna á tilteknum farsímaskjám. Í slíkum tilvikum skal seljandi uppfylla lágmarkskröfur um upplýsingar og vísa neytanda á aðrar upplýsingar, t.d. með því að gefa upp gjaldfrjálst símanúmer eða hlekk á vefsíðu seljandans þar sem neytandi getur fengið beinan aðgang að upplýsingunum. Því er lagt til að í þeim tilvikum sem hér um ræðir skuli neytandi fá upplýsingar skv. a-, b-, e-, h- og o-lið 1. mgr. 4. gr.

Þá skal seljandi í símasölu taka hverju sinni fram nafn sitt og nafn þess sem hringt er fyrir, ef það á við, og upplýsa neytanda í upphafi hvort samtalið fari fram í viðskiptalegum tilgangi.

Um 12. gr.

Innleiðir 2. mgr. 8. gr. tilskipunarinnar.

Í þessari grein segir að ef samningur, sem gera á með rafrænum hætti, felur í sér greiðsluskyldu neytandi skuli seljandi, á skýran og auðskiljanlegan hátt og rétt áður en neytandi leggur fram pöntun, vekja athygli hans á upplýsingunum, sem mælt er fyrir um í a-, e-, o- og p-lið 1. mgr. 6. gr.

Með samningi, sem gera á með rafrænum hætti, er m.a. vísað til samninga sem gerðir eru í gegnum netið, en einnig skal horft til skilgreiningar á hugtakinu „rafræn þjónusta“ í tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 98/48/EB frá 20. júlí 1998, um breytingu á tilskipun 98/34/EB sem setur reglur um tilhögun upplýsingaskipta vegna tæknilegra staðla og reglugerða.

Í 2. mgr. þessarar greinar er mælt fyrir um reglur þegar neytandi leggur fram pöntun með rafrænum hætti. Þar segir að seljandi skuli tryggja að neytandi viðurkenni afdráttarlaust að pöntunin hafi greiðsluskyldu í för með sér. Sé pöntun gerð með því að virkja hnapp eða með svipaðri aðgerð skal merkja hnappinn eða aðgerðina á auðlæsilegan hátt eingöngu með orðunum „pöntun með skuldbindingu um greiðslu“ eða samsvarandi ótvíræðu orðalagi, sem gefur til kynna að pöntunin hafi í för með sér skuldbindingu um að greiða seljanda. Í leiðbeiningarskjali framkvæmdastjórnarinnar, bls. 32, eru eftirfarandi dæmi tekin um orðalag sem myndi uppfylla kröfur um skýrleika samkvæmt ákvæði þessu. Til dæmis eru orðin „Kaupa núna“, „borga núna“ eða „staðfesting kaupa“ talin vera fullnægjandi. Hins vegar eru orðin „skráning“, „staðfesting“ eða „panta núna“ ásamt óþarflega löngum setningum talin ófullnægjandi.

Ef seljandi fullnægir ekki skyldum sínum skv. 2. mgr. er lagt til að neytandi sé ekki bundinn af samningnum eða pöntuninni.

Um 13. gr.

Innleiðir 3. mgr. 8. gr. tilskipunarinnar.

Í þessari grein er fjallað um upplýsingagjöf á viðskiptavefsetrum (e. trading websites). Þar segir að á viðskiptavefsetrum skuli tilgreint á skýran og læsilegan hátt, í síðasta lagi við upphaf pöntunarferlisins, hvort um einhverjar takmarkanir á afhendingu er að ræða og hvaða greiðslumiðill er viðurkenndur.

Um 14. gr.

Innleiðir 7. mgr. 8. gr. tilskipunarinnar.

Samkvæmt þessari grein skal seljandi 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 þjónusta er veitt.

Staðfestingin sem um ræðir skal einnig innihalda þær upplýsingar sem mælt er fyrir um í 1. mgr. 4. gr. nema seljandi hafi þegar veitt þessar upplýsingar á varanlegum miðli áður en samningurinn var gerður. Ef við á skal seljandi einnig láta neytanda í té staðfestingu á ótvíræðu fyrirframsamþykki skv. m-lið 18. gr.

Um 15. gr.

Innleiðir 8. mgr. 8. gr. tilskipunarinnar.

Sjá nánar athugasemdir við 9. gr. frumvarpsins.

Um 16. gr.

Innleiðir 1. mgr. 9. gr. og 4. mgr. 11. gr. tilskipunarinnar.

Í þessari grein er mælt fyrir um þá meginreglu að neytandi hafi fjórtán daga frest til að falla frá húsgöngu- eða fjarsölusamningi með tilkynningu til seljanda.

Neytandi þarf ekki að tilgreina neina ástæðu fyrir ákvörðun sinni að falla frá samningi og skal ekki bera neinn kostnað annan en þann sem kveðið er á um í 2. mgr. 13. gr. og 14. gr. frumvarpsins.

Þá er það neytandans að bera sönnunarbyrði fyrir því að seljanda hafi verið tilkynnt um ákvörðun hans að falla frá samningi.

Um 17. gr.

Innleiðir 2. mgr. 9. gr. og 10. gr. tilskipunarinnar.

Í þessari grein er að finna nánari útfærslu á útreikningi frests til að falla frá samningi. Mikilvægt er í ljósi aukinna viðskipta yfir landamæri að frestir til að falla frá samningi séu samræmdir til að koma í veg fyrir réttaróvissu og óþarfa kostnað. Samkvæmt 41. tölul. aðfararorða tilskipunarinnar segir að frestir samkvæmt henni skuli reiknaðir í almanaksdögum. Það þýðir að eigi frestur að reiknast frá þeirri stundu að atburður gerist eða aðgerðir framkvæmdar þá telst ekki sá dagur þegar atburðurinn á sér stað eða aðgerðirnar eru framkvæmdar með í frestinum. Sem dæmi ef gengið er frá samningi 1. mars þá er síðasti dagurinn til að falla frá samningi 15. mars.

Með ákvæðinu er gert fyrir tvenns konar útfærslum á upphafi frestsins. Ef um er að ræða samninga um kaup á þjónustu þá rennur fresturinn út fjórtán dögum eftir að gengið var frá samningnum. Í tilviki samninga um kaup á vörum þá rennur fresturinn út fjórtán dögum eftir að neytandi tók vöru í sína vörslu eða:

d. þegar neytandi pantar margar vörur í einni pöntun en þær eru afhentar hver um sig, fjórtán dögum eftir þann dag þegar neytandi hefur tekið vöruna í vörslu sína í reynd,

e. þegar vörur eru afhentar í mörgum einingum eða stykkjum, fjórtán dögum eftir þann dag þegar neytandi hefur tekið síðustu eininguna eða stykkið í sína vörslu,

f. ef um er að ræða samninga um reglulega afhendingu á vörum á tilteknu tímabili, fjórtán dögum eftir þann dag þegar neytandi hefur tekið fyrstu vöruna í sína vörslu.

Ef seljandi lætur neytanda ekki í té upplýsingar um rétt til að falla frá samningi er gert ráð fyrir að fresturinn renni út 12 mánuðum eftir að upphaflega frestinum til að falla frá samningi lýkur.

Láti seljandi neytanda í té upplýsingarnar innan 12 mánaða skal réttur til að falla frá samningi renna út fjórtán dögum eftir þann dag sem neytandi fékk þær.

Um 18. gr.

Innleiðir 16. gr. tilskipunarinnar.

Þrátt fyrir að það sé meginregla að neytandi geti fallið frá samningi eru nokkrar undantekningar frá henni.

Í *a-lið* segir að neytandi hafi ekki rétt til að falla frá samningi um kaup á þjónustu ef þjónustan hefur verið veitt að fullu og neytandi gaf ótvírætt fyrirframsamþykki fyrir því að seljandi veitti hana. Auk þess þarf neytandi að hafa viðurkennt að hann muni missa rétt sinn til að falla frá samningi þegar seljandi hefur efnt samninginn að fullu.

Í *b-lið* eru samningar um afhendingu á vöru eða þjónustu þar sem verðlag er háð sveiflum á fjármálamarkaði og seljandi hefur ekki stjórn á, sem geta átt sér stað áður en frestur til að falla frá samningi rennur út.

Í *c-lið* segir að neytandi geti ekki fallið frá samningi um afhendingu á vöru sem er framleidd samkvæmt forskrift neytanda eða ber skýrt einkenni hans. Í 49. tölul. aðfararorða tilskipunarinnar er sem dæmi um slíka vöru nefnd gluggatjöld sem gerð eru eftir máli en einnig geta fallið hér undir vörur sem hafa að bera sérstakan búnað eða annað sem seljandi útvegaði sérstaklega að beiðni neytanda.

Í *d-*, *e-* og *f-lið* eru vörur sem líklegt er að rýrni eða úreldist fljótt, vörur sem ekki er hægt að skila vegna lýðheilsusjónarmiða eða af hreinlætisástæðum og vörur sem vegna eðlis síns er ekki unnt að aðskilja frá öðrum vörum eftir afhendingu undanþegnar rétti neytanda til að falla frá samningi. Í leiðbeiningarskjali framkvæmdastjórnarinnar eru tekin dæmi um mat og drykk, auk snyrtivara og eldsneytis sem geta fallið undir þessa liði.

Í *g-lið* eru áfengir drykkir sem samið hefur verið um verð á þegar gengið var frá samningi og ekki er unnt að afhenda fyrr en 30 dögum síðar og þar sem verðgildið er háð sveiflum á markaði sem seljandi hefur ekki stjórn á undanskildir rétti til að falla frá samningi.

Í *h-lið* er fjallað um samninga þar sem neytandi hefur sérstaklega óskað eftir því að seljandi komi til hans til að sinna áriðandi viðgerðum eða viðhaldi. Ef seljandi gengur hins vegar lengra í veitingu þjónustu sinnar, umfram það sem neytandi óskaði eftir eða afhendir aðra vöru en nauðsynlegir eru, skal neytandi hafa rétt til að falla frá þeirri umframþjónustu.

Í *j-lið* er útgáfa dagblaða og tímarita undanskilin. Hins vegar eru áskriftarsamningar um afhendingu þeirra ekki undanþegnir réttinum til að falla frá samningi.

Í *k-lið* eru samningar sem eru gerðir á opinberum uppboðum felldir undan rétti til að falla frá samningi.

Í *l-lið* segir að veiting þjónustu í tengslum við húsnæði sem ekki er til íbúðarnota, vöruflutninga, bílaleigu, matsölu- eða tómsundabjónustu undanskildir ef gert er ráð fyrir í samningi að þjónustan sé veitt á tilteknum degi eða tilteknu tímabili. Sem dæmi um samninga sem falla hér undir má nefna bókanir á hótelum, frístundahúsum eða menningar- og íþróttaviðburði.

Að lokum segir í *m-lið* að neytandi hafi ekki rétt til að falla frá samningi um afhendingu á stafrænu efni sem ekki er afhent á ápreifanlegum miðli ef afhendingin hefur hafist með ótvíræðu fyrirframsamþykki neytanda og viðurkenningu hans á að hann muni þar með missa rétt sinn til að falla frá samningi.

Um 19. gr.

Innleiðir 11. gr. tilskipunarinnar.

Ef neytandi ákveður að nýta rétt sinn til að falla frá samningi er lagt til að hann tilkynni seljanda um ákvörðun sína áður en fresturinn til að falla frá samningi rennur út. Neytandi getur notað staðlað uppsagnareyðublað, sem gert er ráð fyrir að ráðherra gefi út í reglugerð, til að falla frá samningi auk þess að gefa út aðra ótvíræða yfirlýsingu um ákvörðun sína.

Neytandi sem sendir tilkynningu um ákvörðun sína til seljanda telst hafa uppfyllt tilkynningarskyldu sína ef hún er send áður en frestur rennur út.

Þá er gert ráð fyrir að seljendur geti gefið neytanda kost á að fylla út og senda rafrænt staðlaða uppsagnareyðublaðið eða aðra ótvíræða yfirlýsingu á vefsvæði seljanda. Ef seljendur gera það skulu þeir láta neytanda í té kvittun fyrir móttöku uppsagnar á varanlegum miðli án tafar.

Þá er gert ráð fyrir að neytendur hafi sönnunarbyrði fyrir því rétt sé staðið að við að falla frá samningi.

Um 20. gr.

Innleiðir 12. gr. tilskipunarinnar.

Í þessari grein er mælt fyrir um að ef neytandi ákveður að falla frá samningi og rétt er staðið að því þá falli skuldbindingar samningsaðila niður.

Um 21. gr.

Innleiðir 13. gr. tilskipunarinnar.

Í þessari grein er mælt fyrir um skyldur seljanda ef neytandi fellur frá samningi. Lagt er til að seljandi skuli endurgreiða neytanda allar greiðslur sem hann hefur innt af hendi, þar á

meðal sendingarkostnað, ef það á við, og skal það gert án ástæðulausrar tafar og eigi síðar en fjórtán dögum eftir þann dag sem honum var tilkynnt um ákvörðun neytandans.

Við endurgreiðslu skal seljandi nota sama greiðslumiðil og neytandi notaði nema neytandi samþykki annað fyrirkomulag sérstaklega, auk þess sem neytandi skal ekki bera neinn kostnað af því fyrirkomulagi.

Ef neytandi óskar eftir öðrum afhendingarmáta en telja má ódýrastan er seljandi ekki skyldugur til að endurgreiða viðbótarkostnað.

Hafi seljandi ekki boðist til að sækja vörunar sjálfur getur hann haldið eftir endurgreiðslu þar til hann fær vörunar aftur eða þar til neytandi leggur fram sönnun um að þær hafi verið endursendar.

Um 22. gr.

Innleiðir 1. og 2. mgr. 14. gr. tilskipunarinnar.

Hér er mælt fyrir um endursendingu vöru eða skilum hennar til seljanda eftir að neytandi hefur fallið frá samningi. Ef seljandi hefur ekki boðist til að sækja vöruna sjálfur skal neytandi endursenda hana eða afhenda seljanda eða fulltrúa hans án ástæðulausrar tafar og eigi síðar en fjórtán dögum eftir að hann tilkynnti seljanda um að hann félli frá samningi.

Neytandi skal bera beinan kostnað af því að skila vöru nema seljandi hafi samþykkt að bera kostnaðinn eða hann hefur ekki veitt neytanda upplýsingar skv. g-lið 1. mgr. 4. gr.

Í tilviki húsgöngusamninga, þar sem vara hefur verið send heim til neytanda, skal seljandi sækja vöruna á eigin kostnað ef hún er þess eðlis að ekki er hægt með góðu móti að endursenda hana í pósti.

Að lokum er að finna ákvæði sem fjallar um notkun neytanda áður en hann fellur frá samningi. Í 47. tölul. aðfararorða tilskipunarinnar segir að sumir neytendur nýti rétt sinn til að falla frá samningi eftir að hafa notað vöruna meira en nauðsynlegt er til að staðfesta eiginleika, einkenni og virkni hennar. Þrátt fyrir það skuli neytandi ekki glata réttinum til að falla frá samningi en hann ber þó ábyrgð á rýrnun vörunnar sem af því stafar. Til að staðfesta eiginleika, einkenni og virkni vöru skal neytandi aðeins meðhöndla hana og skoða á sama hátt og honum hefði verið leyft í verslun. Sem dæmi skal neytanda aðeins máta fatnað en ekki ganga um í honum. Því er gerð sú krafa á neytanda að meðhöndla og skoða vöru af varfærni áður en fresturinn til að falla frá samningi rennur út.

Hvað telst notkun umfram það sem eðlilegt er til að staðfesta eiginleika, einkenni og virkni vöru fer eftir mati á öllum aðstæðum hverju sinni.

Um 23. gr.

Innleiðir 3., 4. og 5. mgr. 14. gr. tilskipunarinnar.

Með þessari grein er lagt til að neytandi geti fallið frá þjónustusamningi þrátt fyrir að hafa óskað eftir því að veiting þjónustunnar færi fram þrátt fyrir að frestur til að falla frá samningi væri ekki liðinn. Ef neytandi nýtir þennan rétt skal hann greiða seljanda hlutfall af heildarverði samningsins í samræmi við það sem afgreitt hefur verið. Ef heildarverð samnings er talið óhóflegt skal greiðsla neytanda reiknuð út á grundvelli markaðsvirðis þess sem afgreitt hefur verið.

Neytandi skal þó ekki bera kostnað af veitingu þjónustu, sbr. 1. mgr. ákvæðisins, í eftirfarandi tilvikum:

- seljandi hefur ekki veitt upplýsingar í samræmi við h- eða j-lið 1. mgr. 6. gr.,
- neytandi hefur ekki óskað sérstaklega eftir að veiting þjónustu hefjist áður en frestur til að falla frá samningi rennur út, í samræmi við 3. mgr. 7. gr. eða 8. mgr. 8. gr.,
- afhendingu, að öllu leyti eða hluta, á stafrænu efni, ef neytandi hefur ekki veitt ótvírætt fyrirframsamþykki sitt fyrir því að afhending fari fram áður en frestur til að falla frá samningi rennur út, neytandi hefur ekki viðurkennt að hann missi rétt sinn til að falla

frá samningi með því að veita samþykki sitt eða seljandi hefur ekki gefið staðfestingu í samræmi við 2. mgr. 7. gr. eða 7. mgr. 8. gr. laga þessara.

Um 24. gr.

Innleiðir 15. gr. tilskipunarinnar.

Með þessari grein er lagt til að þegar neytandi fellur frá samningi þá falli sjálfkrafa niður allir fylgisamningar neytanda að kostnaðarlausu, að undanskildum kostnaði skv. 2. mgr. 13. og 14. gr. frumvarpsins.

Fylgisamningur er skilgreindur sem samningur sem gildir um kaup neytandans á vöru eða þjónustu, sem tengist fjarsölusamningi eða samningi sem gerður er utan fastrar starfsstöðvar, og sem seljandi eða þriðji aðili lætur í té á grundvelli samkomulags milli þess þriðja aðila og seljandans.

Sem dæmi um fylgisamning má taka samning um uppsetningu vöru sem keypt hefur verið.

Um 25. gr.

Innleiðir 27. gr. tilskipunarinnar.

Með þessari grein er mælt fyrir um að seljanda sé óheimilt að senda neytanda vöru eða veita þjónustu sem greiða á fyrir ef neytandi hefur ekki pantað vöruna eða samþykkt þjónustuna. Ákvæðið er sambærilegt við 13. gr. núgildandi laga um húsgöngu- og fjarsölu.

Um 26. gr.

Innleiðir 21. og 22. gr. tilskipunarinnar.

Í þessari grein er mælt fyrir um að seljandi sem gefur upp símanúmer svo að neytandi geti haft samband við hann í tengslum við samning sem gerður hefur verið sé neytandi ekki skyldugur til að greiða meira fyrir símtal en nemur grunngjaldi.

Þá segir einnig að seljandi skuli upplýsa neytanda um hvers kyns aukalegar greiðslur sem koma til viðbótar samningsskyldu neytanda og þarf hann að fá sérstakt samþykki hans fyrir slíkum greiðslum áður en neytandi verður skuldbundinn við samning.

Um 27. gr.

Með þessu ákvæði er Neytendastofu falið að hafa eftirlit með framkvæmd ákvæða frumvarpsins. Um úrræði Neytendastofu og málsmeðferð fer eftir lögum nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, með síðari breytingum.

Í lögum nr. 57/2005 eru Neytendastofu veittar víðtækar heimildir til viðurlaga og rannsóknar mála sem öll geta átt við í málum sem varða brot á ákvæðum þessa frumvarps. Stjórnvaldsákvæðanir Neytendastofu sæta þó ekki málskoti til ráðherra heldur til sérskipaðrar stjórnarsýslunefndar, þ.e. áfrýjunarnefndar neytendamála, sbr. 4. gr. laga nr. 62/2005, um Neytendastofu, með síðari breytingum. Ákvæðanir Neytendastofu verða ekki bornar undir dómstóla fyrir en úrskurður áfrýjunarnefndar neytendamála liggur fyrir.

Um 28. gr.

Í þessari grein er ráðherra gert að setja reglugerð um nánari framkvæmd ákvæða frumvarps þessa, þar á meðal reglur um birtingu staðlara skjala og um framkvæmd upplýsingaskyldu seljanda.

Um 29. gr.

Í þessari grein er mælt fyrir um viðurlög og úrræði Neytendastofu.

Um 30. gr.

Í þessari grein er að finna tilvísun til tilskipunarinnar og ákvörðunar sameiginlegu EES-nefndarinnar. Við innleiðingu á EES-gerðum, tilskipunum og reglugerðum í íslenskan rétt skal vísað sérstaklega í hlutaðeigandi gerð í lagatextanum og er þeirri framkvæmd fylgt hér.

Um 31. gr.

Ákvæðið þarfnast ekki skýringar.

DRÖG