

Frumvarp til laga

um húsgöngu- og fjarsölusamninga.

(Lagt fyrir Alþingi á 125. löggjafarþingi 1999–2000.)

I. KAFLI

Gildissvið, skilgreiningar o.fl.

1. gr.

Gildissvið.

Lög þessi eiga við 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 (*fjarsölusamninga*) eða húsgöngusölu (*húsgöngusölusamninga*), sbr. þó ákvæði 3. og 4. gr. um samninga sem eru undanþegnir ákvæðum laganna.

Neytandi getur ekki afsalað sér réttindum sem honum eru veitt samkvæmt lögum þessum.

2. gr.

Skilgreiningar.

- Neytandi* merkir í lögum þessum einstaklingur sem kemur fram sem kaupandi í viðskiptum sem lög þessi taka til og í tilgangi sem telja má óskyldan starfi hans.
- Seljandi* er einstaklingur eða lögaðili 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.
- Húsgöngusala* er sala á vöru og þjónustu sem seljandi skipuleggur utan fastrar starfsstöðvar sinnar, svo sem á heimili neytanda eða vinnustað hans, og neytandi hefur hvorki óskað eftir né var kunnugt um að afhending vöru eða þjónustu væri hluti af sölu- eða þjónustustarfsemi seljanda, svo og annars konar farandsala.
- Húsgöngusölusamningur* er samningur seljanda og neytanda um kaup á vöru og þjónustu sem gerður er við húsgöngusölu.
- Fjarskiptaaðferð* er sérhver aðferð sem er nothæf til þess að stofna til samnings milli neytanda og seljanda án þess að þeir hittist.
- Fjarsala* er skipulögð sala á vöru og þjónustu þar sem notuð er ein, eða fleiri, fjarskiptaaðferð við gerð samnings.
- Fjarsölusamningur* er samningur seljanda og neytanda um kaup á vöru eða þjónustu sem gerður er með fjarskiptaaðferð.
- Símasala* er fjarsala þar sem neytandi gerir samning eða kautilboð (pöntun) með samtali í síma eftir að hann hefur fengið upphringingu frá seljanda sem býður fram vöru eða þjónustu.

3. gr.

Undanþágur.

Ákvæði þessara laga taka ekki til:

- a. Samninga um smíði, byggingu eða önnur réttindi í sambandi við fasteignir, þó ekki leigusamninga.
- b. Samninga um kaup á verðbréfum, váttryggingum eða annars konar fjármálaþjónustu.
- c. Samninga um hlutdeild í afnotarétti orlofshúsnæðis.
- d. Sölu úr sjálfsöllum.
- e. Samninga um notkun á almenningssímum.
- f. Uppboða á nýjum og notuðum lausafjármunum, enda séu slík uppboð opinber og verulegur hluti uppboðsþátttakenda staddir á uppboðsstaðnum.

4. gr.

Frekari undanþágur um húsgöngusölu.

Ákvæði laganna eiga ekki heldur við um eftirtalda húsgöngusölusamninga:

- a. Samninga sem eru að verðmæti 4.000 kr. eða minna, en þó aldrei hærrí fjárhæð en sem nemur 60 evrum miðað við opinbert viðmiðunargengi eins og það er skráð hverju sinni.
- b. Samninga þar sem ráðgert er framhald á sambandi neytanda og umboðsmanns seljanda með tilliti til yfirstandandi viðskipta eða annarra viðskipta síðar.
- c. Samninga um reglubundna afhendingu matvöru, drykkjarvöru eða annarrar vöru sem ætluð er til heimilisnota.

Þrátt fyrir ákvæði 1. tölul. 3. gr. eiga ákvæði um húsgöngusölusamninga við um samninga um að látin skuli í té vara og hún felld að fasteignum.

5. gr.

Skylda seljanda til að veita upplýsingar.

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

- a. Nafn og heimilisfang seljanda.
- b. Helstu eiginleikar vöru eða þjónustu sem samningurinn fjallar um.
- c. Verð vöru eða þjónustu, þar með talin öll opinber gjöld, svo og afhendingarkostnaður, ef það á við.
- d. Fyrirkomulag á greiðslum, afhendingu og hvenær hún fer fram.
- e. Réttur til að falla frá samningi, sbr. þó ákvæði 10. gr.
- f. Kostnaður við að nota fjarskiptaaðferð þar sem hann er reiknaður á annan hátt en sem grunnjald.
- g. Gildistími tilboðsins og tilboðsverðsins.
- h. Lágmarksgildistími sammingsins.

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

Auk þess er seljanda í símasölu skylt að taka hverju sinni fram nafn sitt og skal neytanda þegar í upphafi samtalsins gerð grein fyrir því að samtalið fer fram í viðskiptalegum tilgangi.

Um húsgöngusölusamninga gilda ákvæði 1. og 2. mgr. eftir því sem við getur átt.

6. gr.

Skriflegar staðfestingar á veittum upplýsingum.

Neytandi skal fá skriflega staðfestingu, eða við fjarsölu staðfestingu á öðrum varanlegum miðli sem er fáanlegur 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 fimm dögum eftir gerð samnings. Neytandi á ávallt rétt á:

- a. 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.
- b. Upplýsingum um heimilisfang seljanda (þ.m.t. ríkisfang) þar sem tekið er við kvörtunum neytanda, svo að gilt sé.
- c. Upplýsingum um ábyrgðir og þjónustu sem seljandi veitir eftir að kaup á vöru eða þjónustu hafa farið fram, ef það á við.
- d. Upplýsingum um skilyrði fyrir uppsögn samnings ef um er að ræða ótímabundinn samning eða samning sem er til lengri tíma en eins árs.

Ákvæði 2. mgr. eiga þó ekki við um fjarskiptajónustu sem veitt er og afhent í eitt tiltekið skipti og rekstrarleyfishafi þeirrar þjónustu tekur gjald fyrir, svo sem símatorgsþjónustu. Neytandi ber þó ávallt að fá upplýsingar um heimilisfang seljanda, sbr. 2. tölul. 2. mgr.

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.

Fullnægi seljandi ekki ákvæðum þessarar greinar um upplýsingar til neytanda innan þess frests sem getið er um í 2. mgr. er samningurinn ekki bindandi fyrir neytanda.

7. gr.

Undanþágur frá upplýsingaskyldu.

Ákvæði 5. gr. um upplýsingaskyldu gilda þó ekki um samninga er varða:

- a. Sölu á matvælum og öðrum daglegum neysluvörum sem afhentar eru á heimili eða vinnustað neytandans.
- b. Sölu á hótलगistingu, flutningastarfsemi, sölu veitinga eða aðra samsvarandi þjónustu sem samið er um að skuli veitt á fyrir fram umsömdum tíma eða tímabili og það komi skýrt fram í samningnum.
- c. Sölu á frístundaþjónustu, svo sem samninga er varða sölu á aðgangi að íþrótt- og menningarviðburðum eða annars konar sambærilegri frístundaþjónustu sem samið er um að skuli veitt á fyrir fram umsömdum tíma eða tímabili og það komi skýrt fram í samningnum.

8. gr.

Réttur til að falla frá samningi.

Húsgöngu- og fjarsölusamningur skuldbindur ekki neytanda fyrr en fjórtán dögum frá gerð hans og er neytandi 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 seljandi 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. Neytandi ber að skila eða endursenda seljanda vöruna. Eingöngu er heimilt að krefja neytanda um greiðslur vegna beins kostnaðar við að skila vörunni.

Hafi neytandi notfært sér rétt til að falla frá samningi samkvæmt þessari grein falla úr gildi allir lánsamningar sem hann hefur gert við seljanda eða þriðja aðila sem hefur milligöngu um að veita lán í tengslum við kaupin.

9. gr.

Frestur til þess að beita rétti til að falla frá samningi skv. 8. gr. telst frá þeim degi sem neytandi veitir vöru viðtöku eða, ef um er að ræða þjónustu, frá þeim degi sem samningur er gerður, þó aldrei síðar en fimm dögum eftir gerð hans, og seljandi hefur fullnægt upplýsingaskyldu sinni skv. 6. gr.

10. gr.

Undanþágur frá rétti til að falla frá samningi.

Ákvæði 8. gr. taka ekki til eftirtalinna samninga:

- a. Samninga um þjónustu hafi neytandi samþykkt að hún sé veitt áður en frestur til að falla frá samningi skv. 8. gr. laga þessara er útrunninn.
- b. Samninga um kaup á myndböndum, hljóðupptökum eða hugbúnaði hafi neytandi rofið innsigli seljanda.
- c. 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.
- d. Fjarsölusamninga um áskrift að dagblöðum og tímaritum.
- e. Fjarsölusamninga um þátttöku í happdrætti eða öðru löglegu spili.

11. gr.

Efndir samnings og afhending vöru.

Seljandi skal afgreiða pöntun neytanda innan þrjátíu daga frá því að hún er gerð. Efni seljandi ekki sinn þátt samningsins þar sem varan eða þjónustan er ófánleg ber að tilkynna neytanda það þegar í stað. Hafi hann greitt kaupverð að fullu eða hluta skal það endurgreitt án tafar og eigi síðar en eftir þrjátíu daga. Seljanda er þó heimilt að láta neytanda í té vöru (þjónustu) sem telst að öllu leyti sambærileg að gæðum og verði, enda hafi hann tekið það fram áður en samningur við neytanda var gerður. Þegar svo stendur á ber seljandi þó allan kostnað ef neytandi skilar vöru á grundvelli réttar síns til að falla frá samningi og skal það sérstaklega tekið fram í skilmálum seljanda.

12. gr.

Greiðslur með korti.

Fyrirtæki sem gefa út greiðslukort skulu setja skýrar reglur um það hvernig neytandi getur óskað eftir afturköllun á greiðslu hafi greiðslukort hans verið misnotað við gerð fjarsölusamnings sem ákvæði þessara laga taka til. Jafnframt skal þar kveðið á um hvernig endurgreiða skuli neytanda vegna ólögmatrar misnotkunar á greiðslukorti hans.

13. gr.

Ágengar söluaðferðir.

Óheimilt er að senda neytanda vöru eða 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.

14. gr.

Bann við notkun á tilteknum fjarskiptaaðferðum.

Óheimilt er að nota símbref eða sjálfvirk upphringingataeki við sölustarfemi sem lög þessi taka til nema neytandi hafi sérstaklega veitt samþykki sitt fyrir notkun slíkra fjarskiptaaðferða.

Seljendum vöru og þjónustu sem lög þessi taka til ber, áður en bein markaðssókn er skipulögð, að kanna skrá Hagstofu Íslands yfir þá sem vilja ekki að nöfn þeirra séu notuð við markaðssetningu, sbr. ákvæði laga um persónuvernd og meðferð persónuupplýsinga. Hafí neytandi óskað eftir því að vera færður í skrána er bein markaðssókn til hans óheimil.

Hafí neytandi ekki tilkynnt sig til skrár Hagstofu Íslands, sbr. 2. mgr., eða áskrifandi fjarskiptaþjónustu óskað eftir sérmerkingu í símaskrá í samræmi við ákvæði fjarskiptalaga og seljandi sendir honum í beinni markaðssókn tölvupóst ber að gefa neytanda kost á að veita samþykki sitt fyrir áframhaldandi notkun á þeirri fjarskiptaaðferð. Samþykki neytandi ekki sérstaklega áframhaldandi sendingar með tölvupósti eru þær framvegis óheimilar.

15. gr.

Réttarvernd neytenda.

Samtökum neytenda er heimilt að gæta hagsmuna neytenda innan sem utan dómstóla, samkvæmt ákvæðum laga þessara.

16. gr.

Lagaval.

Hafí í samningi sem lög þessi taka til verið vísað til þess að um samninginn skuli gilda lög í ríki sem er utan Evrópska efnahagssvæðisins skal slíkum lögum ekki beitt um samninga sem lög þessi taka til nema neytandinn njóti betri verndar samkvæmt þeim.

17. gr.

Eftirlit.

Samkeppnisstofnun hefur eftirlit með viðskiptaháttum samkvæmt lögum þessum.

18. gr.

Nýti neytandi sér rétt til að falla frá samningi er lög þessi taka til skal um réttaráhrif þess fara eftir lögum um lausafjárkaup, einkum með tilliti til endurgreiðslu vöru eða þjónustu sem látin var í té og skila á móttækinni vöru, nema annað sé ákveðið í lögum þessum.

IV. KAFLI

Gildistaka, viðurlög o.fl.

19. gr.

Brot á ákvæðum laga þessara og reglugerða settra samkvæmt þeim varða fésektum eða fangelsi allt að þremur árum nema þyngri refsing liggja við samkvæmt öðrum lögum.

20. gr.

Viðskiptaráðherra fer með framkvæmd laga þessara og er honum heimilt að setja nánari ákvæði um framkvæmd þeirra í reglugerð.

21. gr.

Lög þessi öðlast gildi 1. júní 2000. Frá sama tíma að telja falla úr gildi lög nr. 96 4. desember 1992, um húsgöngu- og fjarsölu.

Lög þessi eru sett með hliðsjón af ákvörðun sameiginlegu EES-nefndarinnar nr. 7/1994, um að fella inn í EES-samninginn og taka upp í innlendan rétt ákvæði tilskipunar ráðsins 85/577/EBE frá 20. desember 1985, um að vernda neytendur þegar samningar eru gerðir utan fastra starfsstöðva, og ákvörðun sameiginlegu EES-nefndarinnar nr. 15/1998, um að fella inn í EES-samninginn og taka upp í innlendan rétt ákvæði tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins 97/7/EB frá 20. maí 1997, um neytendavernd að því er varðar fjarsölusamninga.

Athugasemdir við lagafrumvarp þetta.

Frumvarp þetta er samið í viðskiptaráðuneytinu í þeim tilgangi að lögleiða ákvæði tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins 97/7/EB frá 20. maí 1997, um neytendavernd að því er varðar fjarsölusamninga. Í 15. gr. tilskipunarinnar kemur fram að aðildarríkin skuli samþykka nauðsynleg lög o.s.frv. eigi síðar en þremur árum frá gildistöku hennar. Framangreind tilskipun var birt í Stjórnartíðindum ESB 4. júní 1997 og því ber aðildarríkjum að hafa sett lög í samræmi við ákvæði hennar eigi síðar en 4. júní árið 2000. Ráðuneytið telur að þrátt fyrir ákvæði 103. gr. EES-samningsins sé eðlilegt að miða frest til lögleiðingar tilskipunarinnar við framangreint tímamark sem gildir fyrir aðildarríki ESB fremur en sex mánuðum eftir að tilskipunin hafi verið felld inn í EES-samninginn. Í því tilviki sem hér um ræðir var tilskipun 97/7/EB felld inn í EES-samninginn 6. mars 1998 með ákvörðun sameiginlegu EES-nefndarinnar nr. 15/1998 og samkvæmt túlkun EFTA-skrifstofunnar hefði því þurft að setja lög er lögleiddu ákvæði hennar sex mánuðum eftir þann dag eða eigi síðar en 6. september 1998.

Ráðuneytið telur miðað við markmið og eðli EES-samningsins fullkomlega eðlilegt að frumvarp þetta komi fram núna eða á svipuðum tíma og önnur ríki á hinum sameiginlega innri markaði leggja fram sín frumvörp, t.d. önnur ríki á Norðurlöndum. Reyndar hefur ráðuneytið tekið að nokkru leyti þátt í norrænu samstarfi ráðuneyta um lögleiðingu þessarar tilskipunar sem hefur verið afar gagnlegt við mat á leiðum til þess að lögleiða ákvæði hennar hér á landi. Rétt er að hafa framangreindar staðreyndir í huga, einkum með hliðsjón af minnisblöðum EFTA-skrifstofunnar, utanríkisráðuneytisins o.fl. þar sem ofarlega á blaði er að Ísland sé á „svörtum lista“ framkvæmdastjórnar EB vegna tregðu til að staðfesta ýmsar tilskipanir með stjórnskipulega bindandi hætti, en ein elsta EB-gerðin á þeim lista er tilskipun 97/7/EB. Ljóst er að ákvæði 103. gr. EES-samningsins getur ekki átt við lögleiðingu tilskipana á Íslandi eftir orðanna hljóðan að óbreyttri stjórnskipan landsins. Á Íslandi er byggt á sjónarmiðum um „tvíeðli“ þjóðaréttarins (e. dualistic). Með því er átt við að ef ákvæði í erlendum samningi eða í EB-gerð krefjast þess að sett séu ný lög eða þörf er á að breyta gildandi lögum geti það ekki orðið *stjórnskipulega bindandi* fyrr en Alþingi hafi lögfest slík ákvæði og þegnar landsins, sem og dómstólar og stjórnvöld, eru orðnir bundnir af slíkum ákvæðum með stjórnskipulega réttum hætti. Eins og mál standa nú verður hvorki séð að það sé raunhæft, né reyndar æskilegt, að Ísland verði stjórnskipulega bundið af slíkum ákvæðum í tilskipunum mörgum mánuðum, eða jafnvel árum, áður en önnur ríki á Evrópska efnahagssvæðinu gefa slíkum ákvæðum réttaráhrif samkvæmt beinum ákvæðum í tilskipunum ESB um tímamörk þeim til handa til þess að lögfesta efni þeirra. Telji Alþingi mikilvægt að aðlaga málsmeðferð EB-gerða og veita þeim stjórnskipulegt gildi skv. 103. gr. EES-samningsins innan sex mánaða frá því að sameiginlega EES-nefndin tekur ákvörðun um að fella inn í samninginn EB-gerð kann þó að vera rétt að setja sérstakar reglur um þingmeðferð

slíkra mála og réttaráhrif hennar. Á hinn bóginn kemur einnig til álita að í ákvarðanir sameiginlegu EES-nefndarinnar verði sett aðlögunarákvæði sem kveði skýrt á um að þrátt fyrir ákvæði 103. gr. EES-samningsins sé nægjanlegt að Ísland uppfylli stjórnskipuleg skilyrði (þ.e. setningu laga þegar þess gerist þörf) innan sama frests og ESB-ríkjunum ber að setja lög um efnið, sbr. almenn gildistökuákvæði í tilskipunum. Slík tilhögun mundi ekki kalla á breytingar á stjórnskipuninni og með því móti yrði staða Íslands gagnvart framkvæmdastjórn ESB að þessu leyti hin sama og aðildarríkja að Evrópusambandinu. Eins og fyrr segir telur ráðuneytið rétt að framangreind sjónarmið komi fram nú enda í frumvarpinu verið að lögfesta eina þeirra mörgu tilskipana sem oftlega hafa verið nefndar sem dæmi um slæga frammi-stöðu Íslands við að tilkynna um að stjórnskipulegum skilyrðum sé fullnægt sbr. 103. gr. EES-samningsins. Af framansögðu má vera ljóst hverjar ástæður þess eru og hvernig ráðuneytið telur að unnt væri að bæta málsmeðferðina að þessu leyti, en nánari ákvörðun um það er í höndum Alþingis í samráði við utanríkisþjónustuna.

Í tilskipun 97/7/EB, um fjarsölu, er að finna margvíslegar lágmarksreglur sem miða að því að veita neytendum vernd með tilliti til fjarsölu á vöru og þjónustu. Frumvarp þetta miðar að því að setja í innlandan rétt ákvæði tilskipunarinnar. Þegar samningar eru gerðir með aðstoð eins eða fleiri fjarskiptamiðla notar seljandi fjarskiptatæknina til að gera samning við neytanda án þess að þeir hittist. Eðlilegt er að við slíkar kringumstæður sé neytendum veitt aukin réttarvernd, svo sem víðtækari réttur til upplýsinga af hálfu seljanda svo og réttur til að falla frá samningi ef varan uppfyllir ekki við skoðun og móttöku þær forsendur sem hann lagði til grundvallar við kaupin og gat vænst að hún uppfyllti samkvæmt upplýsingum frá seljanda. Í frumvarpinu er einnig að finna takamarkanir sem varða beina markaðssókn til neytenda en á undanförunum árum hefur umræða og aðgerðir til verndar neytendum aukist vegna tilkomu nýrra aðferða og miðla, svo sem notkun símbréfa, tölvupósts og annarra ágengra söluaðferða. Í 14. gr. frumvarpsins eru m.a. ákvæði sem varða slíka markaðsstarfsemi. Auk þess má geta að dómsmálaráðuneytið hefur nýlega lagt fram frumvarp í því skyni að lögleiða tilskipun 95/46/EB, sbr. frumvarp til laga um persónuvernd og persónuupplýsingar, einkum 28. gr. þess frumvarps þar sem lagðar eru til reglur til verndar einstaklingum þegar um beina markaðssókn er að ræða. Á Alþingi voru einnig samþykkt í lok ársins 1999 ný fjarskiptalög, nr. 107/1999. Í þeim lögum hefur íslenskur réttur verið aðlagður ákvæðum í tilskipun 97/66/EB, um friðhelgi einkalífs á sviði fjarskipta, en þar má sérstaklega benda á 12. gr. tilskipunarinnar og 34. gr. laga nr. 107/1999. Í framangreindum ákvæðum er áskrifendum að fjarskiptaþjónustu veittur réttur með sérmerkingum, t.d. í símaskrá, að undanþiggja sig frá beinni markaðssókn með notkun síma, o.þ.h. fjarskiptaþjónustu.

Við undirbúning þessa frumvarps var ákveðið að jafnframt skyldi í frumvarpi þessu vera að finna ákvæði sem lögleiða tilskipun ráðsins 85/577/EB, um að vernda neytendur þegar samningar eru gerðir utan fastra starfsstöðva, en sú tilskipun var lögleidd með setningu laga nr. 96/1992, um húsgöngu- og fjarsölu. Ótvírætt hagræði er af því fyrir neytendur og seljendur hafi ávallt gott yfirlit yfir þær reglur sem gilda og að slíkum reglum sé skipað innan sama lagabálks sé þess nokkur kostur. Ör þróun hefur verið á ýmiss konar söluaðferðum og í reynd hafa skilin milli mismunandi tegunda söluaðferða verið að eyðast. Þannig er t.d. algengt að samhliða því að stunda verslun á fastri starfsstöð skipuleggi seljandi auk þess netverslun eða aðrar tegundir fjarsölu. Ýmis rök eru því fyrir því að skipa ákvæðum þessara tilskipana á þennan hátt og munu önnur grannríki á Norðurlöndum fara svipaða leið við setningu laga um þetta efni, sbr. að öðru leyti athugasemdir við 1. gr.

Þess má geta að við lokaundirbúning málsins var ákveðið að bera frumvarpsdrögin undir hagsmunaaðila og var það gert í óformlegum samstarfshópi sem í átta sæti auk Tryggva Axelssonar, deildarstjóra í viðskiptaráðuneyti, Björk Sigurgísladóttir lögfræðingur, af hálfu Neytendasamtakanna, og Sigríður Andersen lögfræðingur, af hálfu Verslunarráðs Íslands.

Athugasemdir við einstakar greinar frumvarpsins.

Um 1. gr.

Í greininni er gildissvið frumvarpsins afmarkað, sbr. jafnframt skilgreiningar í 2. gr. Frumvarpinu er ætlað að ná til samninga um sölu á vöru og þjónustu sem gerðir eru við neytendur í fjarsölu. Með fjarsölu er átt við sölukerfi sem seljandi hefur skipulagt þar sem notuð er fjarskiptaaðferð (ein eða fleiri) til að gera samning við neytanda. Ýmsar nothæfar fjarskiptaaðferðir hafa þróast á undanförunum árum sem gera það kleift að gera samning án þess að seljandi og kaupandi hittist. Eldri aðferðir eru vel þekktar, t.d. póstlistar, en aðrar aðferðir eru nýrri af nálinni, t.d. notkun tölvutækninnar. Eins og kemur fram í forsendum tilskipunarinnar hefur neytandinn hvorki séð vöruna í reynd né heldur kynnst eiginleikum þjónustunnar áður en gengið er frá samningnum. Af þessari ástæðu þykir því rétt að gera ríkari kröfur til upplýsingaskyldu seljanda og jafnframt lagt til að aðildarríkin kveði á um í lögum að neytendur hafi ávallt rétt til að falla frá samningi þegar um er að ræða kaup á vöru eða þjónustu með þessum hætti. Í því felst að neytanda er heimilt að skila vöru án skýringa og fá hana endurgreidda innan fjórtán daga frá því að fullgildur samningur var gerður milli hans og seljanda vöru eða þjónustu. Í lögum nr. 23/1997, um gerð samninga um hlutdeild í afnotarétti orlofshúsnæðis, er að finna ákvæði af svipuðum toga, sbr. 6. gr. laganna.

Árið 1992 voru sett lög um húsgöngu- og fjarsölu, sbr. lög nr. 96/1992. Löggin voru sett til að innleiða ákvæði tilskipunar 85/577/EBE, um að vernda neytendur þegar samningar eru gerðir utan fastra starfsstöðva. Löggin tóku jafnframt til fjarsölu, þ.e. þegar um var að ræða kaup á vöru á grundvelli pöntunarlista eða annars konar vörukynningar án þess að kaupandi hafi átt þess kost að skoða vöruna.

Ljóst er að nú þegar nauðsynlegt er að setja ákvæði í landsrétt til að innleiða ákvæði tilskipunar 97/7/EB er það álit ráðuneytisins að það sé til bóta að í einum lagabálki finnist ákvæði um neytendavernd þegar notaðar eru söluaðferðir utan fastrar starfsstöðvar, svo sem fjarsala eða húsgöngusala. Af þeirri ástæðu hefur ákvæði laga nr. 96/1992, um húsgöngu- og fjarsölu, verið fellt inn í frumvarp þetta. Neytendur og seljendur munu því hafa gleggri yfirsýn yfir réttindi sín og skyldur að lögum þegar vara eða þjónusta er keypt með þeim hætti.

Í 2. mgr. kemur fram að neytandi getur ekki afsalað sér þeim réttindum sem honum eru veitt samkvæmt lögum þessum. Slíkt samkomulag við neytanda væri því ógilt.

Um 2. gr.

Í greininni er að finna ýmsar skilgreiningar á hugtökum sem notuð eru í frumvarpinu. Hagræði er af því að skilgreina þá efnisþætti sem hugtökunum er ætlað að ná til og styðjast svo við hugtökin í frumvarpstextanum eins og þau hafa hér verið skilgreind.

Í 1. tölul. er *neytandi* skilgreindur eins og tíðkast hefur í öðrum lögum sem fjalla um neytendavernd, en hugtakið tekur til einstaklings sem í viðskiptum sem frumvarp þetta tekur til kemur fram í tilgangi sem er óskyldur starfi hans. Með því er m.a. átt við að kaupin tengist ekki starfi hans eða atvinnurekstri, en samkvæmt framangreindri skilgreiningu skiptir ekki máli hvers konar vöru eða þjónustu er um að ræða heldur hvort salan fer fram til neytanda án þess að viðskiptin tengist starfi hans eða atvinnustarfsemi sem hann rekur.

Í 2. tölul. er *seljandi* skilgreindur og merkir það í frumvarpinu einstakling eða lögaðila sem í atvinnuskyni stundar starfsemi sem fellur undir ákvæði þessa frumvarps. Í lögum nr. 28/1998, um verslunaratvinnu, er sett sem skilyrði til þess að mega stunda verslunaratvinnu að atvinnan sé skráð í samræmi við ákvæði í laga nr. 42/1903, um verslanaskrár, firmu og prókúruumboð, ef um er að ræða t.d. einkafyrirtæki eða sameignarfélög. Ef verslunaratvinnan er starfrækt í formi hlutafélags eða einkahlutafélags er skilyrði þess að mega stunda verslunaratvinnuna samkvæmt lögum nr. 28/1998 að félagið sé skráð í hlutafélagaskrá í samræmi við ákvæði laga nr. 2/1995, um hlutafélög, eða lög nr. 138/1994, um einkahlutafélög, eftir því sem við getur átt.

Í 3. tölul. er *húsgöngusala* skilgreind en þar er um að ræða sölustarfsemi sem seljandi skipuleggur utan fastrar starfsstöðvar sinnar með því að fara á heimili neytanda eða vinnustað. Yfirleitt kemur seljandi ótilkvaddur til neytanda og býður fram vöru eða þjónustu með framangreindum hætti. Hafi neytandi veitt seljanda leyfi til þess að koma, eða beinlínis óskað eftir komu hans kann sala á vöru og þjónustu að falla undir ákvæði þessa frumvarps, þ.e. þegar um er að ræða að neytanda var ókunnugt um að tilgangur seljanda með heimsókninni var liður í sölustarfsemi hans. Undir ákvæðið þessa frumvarps fellur einnig farandsala, en undir þá skilgreiningu fellur m.a. sala úr hreyfanlegum starfsstöðvum (t.d. bifreiðum sem innréttáðar kunna að vera sem verslanir), svo og sala á mörkuðum, sbr. nánar ákvæði laga nr. 28/1998, um verslunaratvinnu.

Í 4. tölul. er *húsgöngusölusamningur* skilgreindur en það er samningur um kaup á vöru eða þjónustu milli seljanda og neytanda sem gerður er í húsgöngusölu, sbr. skilgreiningu á því hugtaki í 3. tölul.

Í 5. tölul. er *fjarskiptaaðferð* skilgreind sem sérhver nothæf aðferð til þess að stofna til samnings milli neytanda og seljanda án þess að þeir hittist. Á Íslandi eru almennt ekki gerðar neinar sérstakar formkröfur svo að samningur geti talist gildur. Skilgreining á fjarskiptaaðferð er nauðsynleg sem liður í skilgreiningu á hugatakinu *fjarsala* en þar er hugtaksatriði að um sé að ræða samning um kaup á vöru eða þjónustu sem gerður er án þess að neytandi og seljandi hittist og hann sé gerður með notkun fjarskiptaaðferðar (einni eða fleiri) sem er nothæf til samningagerðar. Þegar ákvarða á hvort sölustarfsemi sé fjarsala og falli undir ákvæði frumvarpsins verður einnig að líta til þess að aðferð sú sem seljandi notar er þannig úr garði gerð að í henni felist hvatning til þess að gera tilboð og seljanda megi vera það ljóst. Þó svo að í auglýsingu seljanda vöru eða þjónustu komi fram símanúmer og heimilisfang hans er t.d. hæpið að telja að það sé það nægjanlegt til þess að telja að um fjarsölu sé að ræða. Hér verður því að meta hvort eðli og tilgangur söluaðferðinnar er til þess fallin að hvetja neytendur til að samþykkja tilboðið og kaupa vöruna eða þjónustuna án frekari skoðunar af hans hálfu og án þess að hann hitti seljanda. Ljóst er t.d. að markmið tilskipunarinnar er ekki að ná til „samninga“ um viðtalstíma t.d. hjá tannlækni, enda má líta þannig á að slíkur samningur sé aðeins hluti af viðtækara samkomulagi aðilanna, þ.e. að fram skuli fara tannviðgerð, en hún verður ekki framkvæmd án þess að aðilarnar hittist.

Í 6. tölul. er *fjarsala* skilgreind sem sala á vöru og þjónustu á grundvelli skipulagðs kerfis sem hann hefur sett upp í þessu skyni og hann býður neytendum upp á að gera samning um kaup á vöru eða þjónustu með notkun fjarskiptaaðferða og án þess að þeir hittist eða neytandi í reynd skoði þá vöru sem er andlag viðskiptanna. Til fjarsölu mundi einnig teljast tilboð sem seljandi kann að setja fram og eru augljóslega til þess fallin að neytendur geri pantanir í kjölfar þess og með notkun fjarskiptaaðferðar sem seljandi býður upp á. Í vafatilvikum yrði litið til þess hvað seljanda var ljóst um söluaðferð sína, eða hefði mátt vera ljóst, sbr. að öðru

leyti athugasemdir um 5. tölul. Hér verður því að meta eftir atvikum hvort skipulag sölustarfseminnar er eins og að framan greinir og skiptir þá ekki meginmáli hvort seljandi telur sjálfur að sölustarfsemi hans sé ekki kerfi sem er skipulagt til fjarsölu. Með því að í skilgreiningunni er vísað til skipulagðs kerfis er því aðeins áréttað að atvik geta verið þau að vegna sérstakra kringumstæðna verði sölustarfsemi ekki talin vera fjarsala. Almennt má þó reikna með að seljendum sé að fullu ljóst hvort starfsemi er fjarsala eður ei. Í framkvæmd er þess því ekki að vænta að það verði erfiðleikum bundið að slá því föstu hvaða starfsemi er fjarsala sem fellur undir ákvæði þessa frumvarps.

Í 7. tölul. er *fjarsölusamningur* skilgreindur sem samningur sem gerður er milli neytanda og seljanda vöru eða þjónustu við fjarsölu sem seljandi skipuleggur og starfrækir.

Í 8. tölul. er *símasala* skilgreind sérstaklega, en þar er um að ræða eina tegund fjarsölu sem er allalgeng söluaðferð nú til dags. Í frumvarpinu er að finna ákvæði sem fjalla sérstaklega um þessa tegund fjarsölu og er því rétt að skilgreina hana sérstaklega.

Um 3. gr.

Í greininni eru taldir upp samningar sem falla utan gildissviðs frumvarpsins, sbr. m.a. ákvæði 3. gr. (1) tilskipunar 97/7/EB að því er varðar samninga sem eru undanþegnir frá ákvæðum tilskipunarinnar. Í 1. tölul. eru undanþegnir samningar um smíði eða byggingu á fasteignum, eða aðrir samsvarandi samningar sem varða fasteignir. Undir ákvæði frumvarpsins falla þó samningar um viðhald eða viðgerðir á fasteignum, svo og leigusamningar, sem gerðir eru við húsgöngu- eða fjarsölu.

Í 2. tölul. eru samningar um kaup á verðbréfum, váttryggingum eða annarri samsvarandi fjármálaþjónustu undanþegnir ákvæðum frumvarpsins. Þess ber að geta að þegar tilskipunin var samþykkt í ESB var ákveðið að framkvæmdastjórnin skyldi undirbúa sérstaka tilskipun um fjarsölu á fjármálaþjónustu, sbr. nú tillögu að tilskipun um það efni í skjalinu COM (1998) 468 final. Almennt er talið að þegar andlag samninga er réttindi þar sem verðið er mjög háð gengissveiflum, en það á t.d. við um verðbréf, sé nær útilokað að neytandi geti átt rétt til að falla frá samningi innan fjórtán daga. Á hinn bóginn kunni að vera nauðsynlegt að veita neytendum aukna vernd vegna fjarsölu á ýmiss konar fjármálaþjónustu, en það verði að gera að nokkru með annars konar ákvæðum en gilda eiga um sölu á vöru og þjónustu sem ekki telst vera fjármálaþjónusta.

Í 3. tölul. eru undanþegnir samningar um hlutdeild í afnotarétti orlofshúsnæðis (e. time-share), sbr. nú lög nr. 23/1997, sem taka til slíkra samninga. Lögin voru sett í því skyni að lögleiða ákvæði tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins 94/47/EB, um verndun kaupenda vegna tilskilinna þátta í samningum um kaup á réttindum til að nýta fasteignir á skiptileigugrunni. Í lögnum er að finna ítarleg sérákvæði að því er varðar upplýsingaskyldu og rétt neytenda til að falla frá samningi ef um er að ræða þess konar samninga og því ekki talin ástæða til að fella slíka samninga undir ákvæði þessa frumvarps.

Í 4. tölul. er sala úr sjálfsölum undanþegin. Undanþágan getur átt við margs konar tegundir sjálfsala, t.d. með gosdrykkjum, bensíni, farmiðum, en þarfnast að öðru leyti ekki skýringar.

Í 5. tölul. eru samningar sem gerðir eru með notkun almenningsíma undanþegnir og í 6. tölul. eru samningar sem gerðir eru við uppboð á nýjum eða notuðum lausafjármunum undanþegnir, enda sé um opinber uppboð að ræða og verulegur hluti þátttakenda er á þeim stað þar sem uppboð fer fram. Hafi seljandi hins vegar skipulagt sölukerfi sem byggist á uppboðsaðferð sem söluaðferð og er alfarið skipulagt sem fjarsala kann slík starfsemi að falla

undir ákvæði frumvarpsins. Framangreindar undanþágur eru og í samræmi við undanþágur í 3. gr. (1) í tilskipun 97/7/EB.

Um 4. gr.

Í almennum athugasemdum var þess getið að rétt þykir að sameina í einn lagabálk ákvæði um húsgöngu- og fjarsölusamninga. Í frumvarpinu er að mestu gert ráð fyrir að sömu skyldur og réttindi tengist slíkum samningum. Þannig má t.d. nefna að seljendum ber að veita neytendum sams konar upplýsingar í samræmi við ákvæði frumvarpsins hvort sem um er að ræða húsgöngu- eða fjarsölusamning. Jafnframt er neytendum í báðum framangreindum tilvikum veittur réttur til að falla frá samningi og er eðlilegt að frestur neytanda til að notfæra sér hann sé hinn sami, þ.e. fjórtán dagar, hvort heldur um er að ræða kaup á vöru eða þjónustu við húsgöngu- eða fjarsölu. Þegar um er að ræða húsgöngusölusamninga er þó heimilt að undanskilja nokkrar tegundir samninga (sbr. nánar ákvæði í tilskipun 85/577/EB) og eru slíkar heimildir notaðar í þessari grein, sbr. 1.–3. tölul.

Um 5. gr.

Hér er að finna ákvæði 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 ber samkvæmt ákvæðum þessarar greinar að veita neytanda á skýran og greinargóðan hátt þær upplýsingar sem taldar eru upp í 1.–8. tölul. 1. mgr. Þessi atriði má segja að hafi þegar fallið undir ólögskráðar reglur um góða viðskiptahætti, svo og aðrar almennar reglur sem miðað er við í samningalögum.

Í 1. tölul. er tekið fram að neytandi á rétt á að fá upplýsingar um nafn seljanda, en þar er átt við nafn skráðs atvinnureksturs, sbr. ákvæði laga nr. 28/1998, og um skráð heimilisfang seljanda. Ekkert er því til fyrirstöðu að auk nafns hins skráða seljanda sé gefið upp nafn sölu- eða afgreiðslumanns, eftir því sem við getur átt.

Í 2. tölul. er að finna ákvæði sem er í samræmi við almennar reglur sem gilda um markaðsfærslu á vöru og þjónustu til neytanda en víða í lögum hafa verið sett sérstök ákvæði sem kveða á um skyldu seljenda til að upplýsa um helstu eiginleika vörunnar, t.d. reglur um innihaldslýsingar, viðvaranir um hættulega eiginleika vöru o.s.frv. Auk sérákvæða í lögum sem kunna að gilda um einstakar vörur mun það að öðru leyti fara eftir tegund og eðli vörunnar hversu ítarlegar upplýsingar þarf að veita hverju sinni.

Í 3. tölul. eru ákvæði um skyldu til að upplýsa um verð vöru eða þjónustu en ákvæðið er í samræmi við almennar reglur um verðmerkingar.

Í 4. tölul. er tekið fram að veita verður greinargóðar upplýsingar um fyrirkomulag á greiðslum fyrir vöru eða þjónustu sem seld er neytanda, svo og skýra frá atriðum sem máli skipta og varða afhendinguna, t.d. hvort neytandi samkvæmt samningnum hafi skuldbundið sig til fleiri en einnar afhendingar á vöru, þ.e. hvort uppsögn samningsins sé á einhvern hátt takmörkuð, o.s.frv. Einnig ber að taka fram ef neytandi á að greiða kostnað af afhendingu vörunnar, t.d. póstsendingarkostnað.

Í 5. tölul. er tekið fram að upplýsa verður neytanda um rétt hans til þess að falla frá samningi sér að kostnaðarlausu samkvæmt ákvæðum þessa frumvarps, sbr. 8. gr. Einnig ber að upplýsa neytanda þegar slíkur réttur er ekki fyrir hendi, sbr. sérstakar undanþágur frá þeim rétti skv. 10. gr. Almenna reglan er hins vegar sú að neytandi hefur slíkan rétt og verður seljandi að taka það skýrt fram í samningi sem hann gerir við neytanda og frumvarp þetta tekur til.

Í 6. tölul. kemur fram að seljanda ber að upplýsa neytanda um kostnað við notkun á fjarskiptaaðferð, einkum þegar um er að ræða meiri kostnað en neytandi getur almennt vænst við notkun aðferðarinnar, t.d. sérgjöld við notkun ákveðinna símanúmera og því um líkt.

Samkvæmt ákvæði 7. tölul. ber seljanda að taka skýrt fram hversu lengi tilboðið stendur og það verð sem boðið er. Ef tilboðið er háð öðrum sérstökum skilyrðum bæri einnig að taka það sérstaklega fram. Samkvæmt almennum reglum ber að veita upplýsingar um tilboðsfrest í síðasta lagi þegar tilboð er sett fram. Þær skulu vera skýrar og greinargóðar, sbr. 2. mgr. Seljanda ber almennt engin skylda til að setja ákveðinn frest samkvæmt þessari grein en geri hann það ekki verður að líta svo á að um frestinn fari samkvæmt ákvæðum samningalaga. Við munnlegt tilboð, svo sem í símasölu, bæri neytanda að fá upplýsingar um hvort nauðsynlegt sé að hann taki tilboðinu strax en við önnur tilboð gilda einnig almennar reglur samningalaga, sbr. einkum 3. gr. laga nr. 7/1936, um samningsgerð, umboð og ógilda löggæringa.

Í 8. tölul. er að finna ákvæði um er varðar lágmarksgildistíma samnings en það á að sjálf-sögðu aðeins við þegar um er að ræða samninga þar sem afhenda á vöru eða þjónustu smátt og smátt, eða í fleiri en eitt tiltekið skipti.

Í 3. mgr. er tekið fram að upplýsa skal þegar í upphafi hvort samtalið fari fram í viðskiptalegum tilgangi þegar hringt er til neytanda í síma, svonefnda símasala. Að öðru leyti þarfnast ákvæðið ekki skýringar.

Um 6. gr.

Neytanda ber ávallt réttur til að fá skriflega staðfestingu á upplýsingum sem seljanda er skylt að veita, sbr. 5. gr., en þar er kveðið á um hvaða upplýsingar neytandi á rétt á að fá fyrir fram og áður en samningur er gerður (sjá hér jafnframt ákvæði 5. gr. tilskipunar 97/7/EB). Í þessari grein kemur hins vegar fram hvaða upplýsingar verði að leggja fram að lágmarki þegar samningur er gerður milli neytanda og seljanda, en það eru í fyrsta lagi sömu upplýsingar og taldar eru upp í 1.–6. tölul. Neytandi á því rétt á að fá framangreindar upplýsingar 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 er einkum átt við að neytandi geti varðveitt og geymt upplýsingarnar í hæfilegan tíma, svo sem með því að vista þær á harða disknum í tölvunni, og endurheimt þær ef þörf krefur, t.d. með útprentun síðar.

Í 1. mgr. eru tilgreindar þær almennu upplýsingar sem skylt er að veita áður en samningur er gerður, sbr. nánar ákvæði þessarar málsgreinar. Auk framangreindra upplýsinga ber seljanda einnig að upplýsa neytanda um þau atriði sem talin eru upp í 1.–4. tölul. 2. mgr.

Í 2. mgr. er tekið fram að yfirleitt ber seljendum að fullnægja upplýsingaskyldu sinni innan „hæfilegs tíma“ áður en samningur er efndur en þó aldrei síðar en þegar afhending vöru fer fram. Ef um er að ræða þjónustu er miðað við að seljandi fullnægi upplýsingaskyldu sinni þegar samningur er gerður. Atvik kunna þó að vera með þeim hætti að notuð er fjarskiptaaðferð við fjarsöluna sem krefst þess að seljandi sendi neytanda sérstaklega upplýsingar sem honum er skylt að veita samkvæmt ákvæðum frumvarpsins. Miðað er við að hann hafi fimm daga frest til þess að uppfylla framangreinda skyldu en það ætti að vera nægilegur tími til að senda með pósti eða á annan hátt upplýsingar sem skylt er að veita samkvæmt ákvæðum frumvarpsins. Hafi seljandi að öllu leyti fullnægt upplýsingaskyldu sinni og formkröfum að þessu leyti liggur fyrir fullgildur fjarsölusamningur milli hans og neytanda. Frá og með þeim tíma byrjar því frestur að líða sem neytandi hefur til þess að beita rétti sínum til að falla frá

samningi samkvæmt ákvæði 8. gr. frumvarpsins, sbr. 9. gr. þess.

Í 1. tölul. er tekið fram að seljandi skuli upplýsa neytanda um það hvort hann eigi rétt til að falla frá samningi samkvæmt ákvæðum þessa frumvarps. Auk þess verður seljandi samhlíða að upplýsa neytanda um önnur atriði sem máli skipta, t.d. um takmarkanir á rétti hans til að falla frá samningi, sbr. nánar ákvæði 10. gr.

Í 2. tölul. er tekið fram að seljandi verður að tilgreina heimilisfang þar sem tekið er við kvörtunum neytanda um vöru eða þjónustu sem hann hefur keypt, og reynist gölluð eða svarar ekki á annan hátt til þeirra forsendna sem lágu að baki kaupunum. Ekki nægir að finna megi seljendur á netinu (rafrænt heimilisfang) heldur verður neytandi að geta snúið sér til skrifstofu eða ákveðins staðar þar sem tekið er við kvörtunum um vöru eða þjónustu.

Í 3. tölul. er tekið fram að upplýsa skal neytanda um hvaða ábyrgð gildir á seldum hlut og hvernig viðhaldsþjónustu sé háttáð. Einnig hvort hún sé yfirleitt veitt fyrir selda vöru eða þjónustu.

Í 3. mgr. er tekið fram að undanþegnir frá upplýsingaskyldu samkvæmt þessari grein eru aðilar sem stunda svonefnda símatorgsþjónustu. Í slíkum tilvikum er það handhafi leyfis sem veitt er til að reka fjarskiptaþjónustu sem tekur sjálfkrafa gjald fyrir þjónustuna og neytanda er það ljóst er hann kaupir þjónustuna. Neytanda ber þó ávallt réttur til þess að fá upplýsingar um heimilisfang raunverulegs seljanda og skipuleggjanda þjónustunnar, t.d. ef hann vill beina þangað kvörtunum um þjónustuna.

Í 4. mgr. er tekið fram að ef um er að ræða húsgöngu- eða fjarsölu sem beint er að íslenskum neytendum skuli upplýsingar sem skylt er að veita samkvæmt ákvæðum frumvarpsins vera á íslensku.

Í 5. mgr. kemur fram að ef seljandi fullnægir ekki upplýsingaskyldu sinni í samræmi við ákvæði þessa frumvarps sé samningurinn ekki bindandi fyrir neytanda.

Um 7. gr.

Í nokkrum tilvikum ber seljanda ekki skylda til að veita neytanda allar þær upplýsingar sem skylt er að veita, sbr. 5. gr., og er undanþágur frá þessari skyldu að finna í 1.–3. tölul. þessarar greinar. Framangreind undanþága byggist á ákvæði 3. gr. (2) í tilskipun 97/7/EB en þar segir að ákvæði 4., 5., 6. og 7. gr. (1) tilskipunarinnar skuli þó ekki gilda um samninga um útvegum matvöru og annars sem ætlað er til daglegrar neyslu og sem sent er heim til neytanda. Sama á við um samninga um gisti-, flutninga-, tómskundþjónustu o.fl.

Meginástæður þess að nauðsynlegt er að undanþiggja slíka samninga er að vegna eðlis þeirra viðskipta þykir ekki rétt að ákvæði frumvarpsins um upplýsingaskyldu taki til þeirra.

Í 1. tölul. er afhending á daglegum neysluvörum á heimili eða vinnustað neytanda undanþegin ákvæðum frumvarpsins um upplýsingaskyldu. Það á einnig við ef afhendingin fer fram í öðrum dvalarstöðum, t.d. í sumarbústað neytandans.

Í 2. tölul. er hóteltgisting undanþegin en það tekur ekki einungis til hótélherbergja, heldur einnig til leigu á sumarbústöðum í skamman tíma, gistingar á farfluglaheimilum og annarra samsvarandi gistimöguleika um skamman tíma. Flutningastarfsemi er einnig undanþegin, en með því er átt við flutning með hvers kyns samgöngutækjum, þ.e. flugvélum, langferðabifreiðum o.s.frv. Sala veitinga og samsvarandi þjónustu er einnig undanþegin, en þar er aðallega átt við veitingasölu á veitingahúsum og þegar þjónustan felst í því að selja og framreiða tilbúinn mat, t.d. á pizzugerðarstöðum. Samkvæmt ákvæðinu nær undanþágan til samninga um að slík þjónusta skuli veitt á fyrir fram umsömdum tíma eða tímabili, þ.e. venjulegar

pantanir neytenda um gistingu á tilteknum degi eða einstakar pantanir á tilbúnum mat. Í öðrum tilvikum bæri seljendum að fara eftir ákvæðum frumvarpsins.

Í 3. tölul. er frístundþjónusta einnig undanþegin ákvæðum frumvarpsins um upplýsingaskyldu eins og þjónusta sem nefnd er í 2. tölul. og með sömu skilyrðum, þ.e. að samið hafi verið um að hún skuli veitt á fyrir fram umsömdum tíma. Þessi undanþága miðast því við að undanskilja þau tilvik þegar neytandi pantar aðgöngumiða að tiltekinni uppákomu, t.d. fótbolta- eða tennisleiki. Hugtakið er ekki að öllu leyti fastmótað en í enskri útgáfu að tilskipuninni er notað hugtakið „leisure activities“. Á undirbúningsstigum að gerð tilskipunarinnar var notað orðið „entertainment“, en upphaflegt markmið ákvæðsins var að að undanþiggja einmitt miðapantanir á einstakar sýningar, t.d. í kvikmynda- og leikhúsum. Við nánari skoðun þótti ýmis önnur frístundþjónusta koma til álita, t.d. Wembledon-leikar, og því er ákvæðið nokkru víðtækara en upphaflega var gert ráð fyrir. Hins vegar má gera ráð fyrir að inntak þess muni mótast nánar í réttarframkvæmdinni.

Um 8. gr.

Í greininni kemur fram eitt af grundvallaratriðum tilskipunar 97/7/EB, um fjarsölu, svo og tilskipunar 85/77/EBE, um vernd neytenda þegar samningur er gerður utan fastrar starfsstöðvar (húsgöngusölu), en það er að samningur sem gerður er við neytanda í húsgöngu- eða fjarsölu skuldbindi hann ekki fyrr en eftir að fjórtán dagar eru liðnir frá því að samningur er gerður, án þess að neytandi tilgreini nokkra ástæðu fyrir því að hann kys að falla frá samningi og án kostnaðar fyrir hann. Eðli þessa réttar (e. withdrawal right) er sambærilegur og áður hefur verið kveðið á um í lögum nr. 96/1992, um húsgöngu- og fjarsölu, svo og í lögum nr. 23/1997, um gerð samninga um hlutdeild í afnotarétti orlofshúsnæðis. Framangreindur réttur neytanda breytir í engu réttindum hans og skyldum seljanda samkvæmt ákvæðum annarra laga, t.d. úrræðum sem hann kann að hafa samkvæmt ákvæðum laga um lausafjárkaup í til efni af vanefndum seljanda eða ákvæðum í lögum um skaðsemisábyrgð, svo að fáein dæmi séu nefnd. Að öðru leyti vísast til tilskipana og fræðiritar á sviði Evrópu- og neytendaréttar um inntak og framkvæmd þessa réttar.

Í 2. mgr. er tekið fram að ef neytandi notfærir sér rétt sinn til að falla frá samningi samkvæmt ákvæðum frumvarpsins ber honum að skila seljanda þeirri vöru sem hann hefur mótttekið og seljandi að endurgreiða honum andvirði hins selda. Neytanda er ekki ávallt skylt að senda seljanda skriflega yfirlýsingu um að hann hyggist neyta réttar síns til að falla frá samningi. Til dæmis má nefna að nægjanlegt væri í því sambandi að hann mundi ekki að sækja vöruna á pósthús eða þess háttar. Slíkt atferli mundi því jafnast á við yfirlýsingu af hans hálfu að hann telji sig ekki skuldbundinn af samningnum og vilji neyta réttar síns til að falla frá samningi. Á neytanda hvílir sú almenna skylda að annast um selda hlutinn og skila seljanda aftur sama fjölda og óskemmdum munum (vöru) sem honum hefur verið afhent og mun í því sambandi verða miðað við almennar reglur og fordæmi dómstóla.

Í 3. mgr. er tekið fram að ef neytandi nýtir sér rétt sem hann hefur samkvæmt ákvæðum frumvarpsins til að falla frá samningi skulu allir lánssamningar sem hann kann að hafa gert í tengslum við kaupin jafnfram falla úr gildi.

Um 9. gr.

Hér er kveðið á um hvenær frestur sem neytandi hefur til að falla frá húsgöngu- eða fjarsölusamningi skuli byrja að líða, sbr. einnig til hliðsjónar ákvæði 6. gr. í tilskipun 97/7/EB. Þegar um er að ræða vöru er meginreglan sú að fresturinn telst frá og með þeim degi sem

neytandi veitir vörunni viðtöku (afhending vöru). Í 2. málsl. er tekið fram að ef um er að ræða þjónustu sé aðalreglan sú að fresturinn telst vera frá og með þeim degi sem samningur er gerður. Í sumum tilvikum getur þó verið að það sé ekki unnt, t.d. ef samningur er gerður í símasölu, en þá hefur seljandi þjónustu fimm daga frest til þess að fullnægja upplýsingaskyldu sinni samkvæmt ákvæðum frumvarpsins, sbr. einnig ákvæði 6. gr., einkum 2. mgr., og athugasemdir við þá grein frumvarpsins.

Um 10. gr.

Frá rétti neytanda til að falla frá samningi eru nokkrar undanþágur, sbr. ákvæði 1.–5. tölul., svo og ákvæði í 6. gr. (3) í tilskipun 97/7/EB.

Í 1. tölul. er tekið fram að neytandi hefur ekki slíkan rétt samkvæmt ákvæðum þessa frumvarps ef um er að ræða kaup á þjónustu og neytandi hefur samþykkt að seljandi veiti hana áður en fresturinn til að falla frá samningnum er liðinn, þ.e. fjórtán daga fresturinn, hafi upplýsingaskyldu verið fullnægt. Þetta kann að vera tekið fram í samningi seljanda en ef svo er ekki væri eðlilegt að hann mundi vekja athygli neytanda á því að í samþykki hans felist afsal á rétti til að falla frá samningi.

Í 2. tölul. er kveðið á um að réttur neytanda til að falla frá samningi fellur niður ef um er að ræða samninga um kaup á myndböndum, hljóðupptökum eða hugbúnaði og neytandi hefur rofið innsigli seljanda. Æskilegt er að seljendur slíkra vörutegunda hagi merkingum þannig að það fari ekki fram hjá neytandanum ef hann rýfur slíkar sérmerkingar eða innsigli sem seljandi setur á vöruna.

Í 3. tölul. kemur fram að ýmiss konar vörur sem neytandi hefur sérpantað, eða eru að öðru leyti sérsniðnar að persónulegum þörfum hans, eru undanþegnar rétti til að falla frá samningi. Sama á við um vöru sem vegna eðlis síns skemmist fljótt eða verður útrunnin á skömmum tíma, t.d. blóm og fersk ber.

Í 4. tölul. er tekið fram að samningar um áskrift að dagblöðum og tímaritum eru undanþegnir, en um slíka samninga fer hér eftir sem hingað til eftir þeim almennu reglum sem um þau viðskipti gilda. Sama á við um samninga um þátttöku í happdrættum eða öðrum löglegum spilum, sbr. 5. tölul.

Um 11. gr.

Neytandi á samkvæmt almennum reglum rétt á fullum efndum samkvæmt samningi hans við seljanda, á réttum tíma og án ástæðulauss dráttar. Í tilskipun 97/7/EB er einnig að finna reglur er varða efndir samninga sem hún tekur til, sbr. 7. gr. tilskipunarinnar. Samkvæmt ákvæði þessarar greinar frumvarpsins ber seljanda að efna samninginn og afhenda seldan hlut innan þrjátíu daga frá því að pöntunin var gerð. Framangreind regla breytir því almennu reglunni sem nú er að finna í 12. gr. laga nr. 39/1922, um lausafjárkaup, en þar segir: „Ef ekkert hefir verið ákveðið um það, hvenær kaupverð skuli greitt eða seldum hlut skilað, og atvik liggja eigi svo til, að af þeim megi ráða, að þetta skuli gera svo fljótt sem unnt er, skal líta svo á að kaupverðið beri að greiða og hlut að afhenda, hvenær sem krafist er.“ Í frumvarpi til laga um lausafjárkaup sem nú liggur fyrir Alþingi, sbr. 110. mál, þskj. 119, er einnig að finna reglur um afhendingartíma, sbr. ákvæði 9. gr. frumvarpsins. Sú regla sem hér er lögð til vikur einnig frá meginþjónarmiði 13. gr. í gildandi lögum nr. 39/1922, um lausafjárkaup, sem kveður á um að seljandi geti afhent vöru þegar frestur hefur verið ákveðinn hvenær seldum hlut skuli skilað „á hverjum þeim tíma, er hann kýs innan þess frests, nema atvik liggi svo til, að af þeim sjáist, að tímafresturinn var tiltekinn kaupanda í hag.“

Líta verður því svo á að regla þessarar greinar frumvarpsins, sem er sem fyrr segir byggð á ákvæði 7. gr. tilskipunarinnar, sé sérregla um afhendingartíma í þeim samningum sem frumvarp þetta tekur til. Samkvæmt ákvæðum tilskipunarinnar ber seljanda að „afgreiða pöntunina“ (e. execute the order) innan 30 daga eftir að neytandi hefur sent pöntun sína um kaup á vöru eða þjónustu. Almennt verður því að líta svo á að það nægi ekki að seljandi sé byrjaður að undirbúa afhendingu hlutar innan þessara tímamarka heldur verði hann að hafa uppfyllt allar samningsskyldur sínar innan þessa frests. Telji seljandi að hann þurfi að hafa lengri tíma en hér er kveðið á um verður hann að kveða á um það í samningsskilmálum sínum.

Um 12. gr.

Algengast er að neytendur greiði vörur sem seldar eru í fjarsölu með greiðslukorti. Nauðsynlegt er að neytanda séu ávallt aðgengilegar reglur fyrirtækja sem gefa út greiðslukort þar sem komi skýrt fram hvernig hann geti afturkallað greiðslu ef kort hans hefur verið misnotað. Jafnframt ber slíkum fyrirtækjum að setja skýrar reglur um hvernig endurgreiðslur og leiðréttingar á færslum skuli fara fram ef greiðslukort neytanda hefur verið notað á ólögmatan hátt. Ákvæði þetta er í samræmi við ákvæði í tilskipun 97/7/EB, sbr. 8. gr. hennar.

Um 13. gr.

Á undanförnum árum hafa svonefndar ágengar söluaðferðir (e. inertia selling) færst í vöxt, t.d. að neytendum sé send vara eða veitt þjónusta án þess að þeir hafi pantað hana eða óskað eftir henni. Til að vernda friðhelgi og einkalíf einstaklinga er nauðsynlegt að stemmt sé stigu við slíkum söluaðferðum. Hér er því lagt til að óheimilt sé að beita slíkri söluaðferð. Jafnframt er í 2. mgr. að finna ákvæði um að þegjandi samþykki neytanda undir slíkum kringumstæðum sé ávallt ógilt.

Um 14. gr.

Í almennum athugasemdum við frumvarpið hefur verið vikið að því að á undanförnum árum hefur verið lögð aukin áhersla á vernd neytenda í sambandi við ýmsa fjarskiptamiðla sem nota má til beinnar markaðssóknar. Getið var um tilskipun 97/66/EB og tilskipun 95/46/EB sem hafa að geyma ákvæði um þetta efni og ber að skoða með hliðsjón af ákvæðum í tilskipun 97/7/EB, um neytendavernd, að því er varðar fjarsölusamninga, sbr. einkum 10. gr. tilskipunarinnar. Vísast að öðru leyti til almennra athugasemda hér að framan um þau atriði.

Í 1. mgr. er staðfest sú meginregla sem nú er almennt viðurkennd að óheimilt sé að nota símréf eða önnur sams konar sjálfvirk upphringitæki til beinnar markaðssóknar eða til að gera samninga sem frumvarp þetta tekur til, nema neytandi hafi veitt samþykki sitt.

Í 2. mgr. er að finna ákvæði sem er sniðið að því skráningarkerfi sem er fyrirhugað að koma á fót samkvæmt frumvarpi til laga um persónuvernd og persónuupplýsingar, sbr. 280. mál á þskj. 199. Samkvæmt framangreindu frumvarpi er stefnt að því að Hagstofa Íslands haldi skrá yfir þá sem vilja ekki að nöfn þeirra verði notuð í beinni markaðssókn. Seljendum vöru og þjónustu ber því að virða slíkar óskir neytenda sem þar hafa látið skrá sig. Jafnframt er gert ráð fyrir því að seljendur uppfæri a.m.k. tvisvar á ári skrár sem þeir nota í þessu skyni, sbr. nánar ákvæði 28. gr. í frumvarpinu, sbr. þskj. 199.

Í 3. mgr. er að finna ákvæði sem fjallar um notkun tölvupósts í beinni markaðssókn. Tölvupóstur fellur að hluta til undir ákvæði nýrra fjarskiptalaga, nr. 107/1999, þ.e. ef notandi tengist netinu í gegnum símakerfið, t.d. með notkun venjulegs módem. Í slíkum tilvikum

geta neytendur (notendur) óskað eftir sérmerkingu í símaskrá, sbr. 34. gr. laga nr. 107/1999. Tæknilega bjóðast neytendum þó aðrir tengingarmöguleikar og því meiri vafi á hvort framan- greint ákvæði fjarskiptalaga nær til þeirra, en þeim gefst væntanlega kostur á að skrá sig hjá Hagstofu Íslands í samræmi við ákvæði í frumvarpi til laga um persónuvernd og persónuupp- lýsingar. Ráðuneytið telur þó rétt að leggja til í 3. mgr. að seljendum vöru og þjónustu sé ávallt heimilt að senda neytendum einu sinni kynningarpóst með notkun tölvutækninnar, enda sé nafn neytanda ekki að finna á skráum yfir þá sem afþakkað hafa slíkar sendingar. Selj- endur fá þannig eina „ókeypis“ ferð í markaðssókn sinni en jafnframt er sett það skilyrði að þeir taki fram að ef neytandi vilji framvegis fá slíkt efni sent skuli hann veita sérstakt sam- þykki sitt og senda staðfestingu þar um til seljanda sem sendi tölvupóstinn. Rétt er að leggja áherslu á að athafnaleysi neytanda í þessu sambandi þýðir ekki að hann hafi samþykkt áframhald á slíkum sendingum heldur þvert á móti ber að líta svo á að með því hafi hann í reynd afþakkað frekari sendingar. Framhald getur því ekki orðið á slíkum samskiptum milli seljanda vöru og þjónustu og neytanda, nema hinn síðarnefndi óski sérstaklega eftir því síðar.

Um 15. gr.

Hér er tekið fram að samtökum neytenda skuli vera heimilt að gæta hagsmuna neytenda innan sem utan dómstóla samkvæmt ákvæðum þessara laga. Rétt er að geta þess að inn í EES-samninginn hefur verið felld tilskipun 98/27/EB, um lögbannsaðgerðir til verndar hags- munum neytenda. Viðskiptaráðuneytið hefur að undanförmu átt í viðræðum við dómsmála- ráðuneytið um lögleiðingu þessarar tilskipunar. Í tilskipun 97/7/EB sem frumvarpi þessu er ætlað að lögleiða hér á landi er að finna ákvæði í 11. gr. hennar þar sem tekið er fram að sam- tökum neytenda skuli tryggðar viðunandi og skilvirkar leiðir til að tryggja að ákvæðum henn- ar sé fylgt. Af þeirri ástæðu þykir því rétt að setja inn ákvæði um þetta efni en frekari stoðum mun væntanlega verða skotið undir þau úrræði þegar áðurnefnd tilskipun 98/27/EB verður lögfest hér á landi.

Um 16. gr.

Í 12. gr. tilskipunar 97/7/EB, um neytendavernd að því er varðar fjarsölusamninga, er tek- ið fram að aðildarríkin skuli gera nauðsynlegar ráðstafanir til að tryggja að neytandi sé ekki sviptur vernd sem tilskipunin veitir honum við það að lög lands utan bandalagsins eru valin sem gildandi lög fyrir samninginn ef hann tengist náð yfirráðasvæði eins eða fleiri aðildar- ríkja. Markmiðið er að tryggja neytendum á öllum sameiginlegum innri markaði þá vernd sem felst í ákvæðum tilskipunarinnar og miðar ákvæði þessarar greinar að því að lögfesta þann rétt neytanda. Hér má einnig nefna að í frumvarpi til laga um lagaskil á sviði samninga- réttar, sbr. 70. mál, þskj. 70, er að finna ákvæði er varðar neytendasamninga, sbr. 5. gr. frum- varpsins. Þar kemur fram m.a. að í slíkum samningum verður neytandi ekki sviptur þeirri vernd sem hann nýtur samkvæmt ófrávíkjanlegum reglum í lögum þess ríkis sem hann býr. Í tilskipunum ESB á sviði neytendaverndar er yfirlétt um að ræða samræmingu á lágmarks- skröfum sem aðildarríkin gera til verndar neytendum, en einstökum ríkjum er heimilt að gera ríkari kröfur á þessu sviði. Meginreglan er því sú að neytandi á að geta treyst því að í samn- ingi hans við seljanda vöru og þjónustu séu að lágmarki virt þau réttindi sem hann nýtur sam- kvæmt lögum þess lands sem hann er búsettur í. Þetta takmarkar þó ekki rétt seljanda og neytanda til þess að áskilja að um samninginn skuli gilda ákvæði sem veita neytanda betri réttarvernd en hann nýtur samkvæmt lögum í því ríki sem hann býr.

Um 17. gr.

Samkvæmt ákvæðum samkeppnislaga, nr. 8/1993, hefur Samkeppnisstofnun víðtæku hlutverki að gegna við eftirlit á ákvæðum laganna. Stofnunin starfar ekki einvörðungu að því að vinna gegn óhæfilegum hindrunum og takmörkunum í atvinnurekstri, samkeppnishömlum og skaðlegri fákeppni heldur hefur hún eftirlit og skal vinna gegn óréttmætum viðskiptaháttum. Í því sambandi má sérstaklega vísa til VI. kafla laganna um eftirlit með óréttmætum viðskiptaháttum, svo og VII. kafla um eftirlit með gagnsæi markaðarins, sem og annarra ákvæða laganna. Eðlilegt er því að eftirlit með framkvæmd á ákvæðum þessa frumvarps sé í höndum Samkeppnisstofnunar eins og hér er lagt til.

Um 18. gr.

Í greininni er þess getið að sé ekki annað tekið fram í frumvarpi þessu né annað leiði af sérlögum sem kunna að gilda um einstök viðskipti skuli að öðru leyti gilda almenn ákvæði í lögum nr. 39/1922, um lausafjárkaup, um réttindi og skyldur aðilanna. Í þeim lögum, forðæmum sem finna má hjá dómstólum, í viðskiptavenjum og úrlausnum af öðru tagi, svo sem hjá kvörtunarnefndum, er að finna margvíslegar reglur sem hafðar eru til hliðsjónar við lausafjárkaup, sem hér eftir sem hingað til munu gegna mikilvægu hlutverki í þeim. Fyrir Alþingi liggur einnig frumvarp til laga um þjónustukaup, sbr. 111. mál, þskj. 111, og munu þau ákvæði, ef að lögum verða, hafa samsvarandi þýðingu í tengslum við kaup á þjónustu. Að öðru leyti þarfnast ákvæðið ekki skýringa.

Um 19. gr.

Í greininni er að finna refsheimild við brotum á lögum þessum. Heimildin er samhljóða sambærilegri heimild í frumvarpi til laga um persónuvernd og persónuupplýsingar, enda viss rök fyrir því að samræmi sé milli ákvæða þessara frumvarpa. Að öðru leyti þarfnast ákvæðið ekki skýringa.

Um 20. gr.

Hér er lagt til að viðskiptaráðherra hafi heimild til þess að setja nánari ákvæði um framkvæmd laganna með reglugerð. Söluaðferðir sem frumvarpið tekur til eru í mikilli þróun og kann að reynast nauðsynlegt að taka á ýmsum atriðum í reglugerð. Ráðuneytið telur eðlilegt að slíka heimild sé að finna í lögum ef þörf krefur.

Um 21. gr.

Lagt er til að lögin taki gildi eigi síðar en 1. júní 2000. Í almennum athugasemdum við frumvarpið hefur kemur fram að samkvæmt ákvæðum tilskipunarinnar beri aðildarríkjunum að setja efni hennar í landsrétt eigi síðar en þremur árum eftir gildistöku hennar sem var 4. júní árið 1997. Nauðsynlegt er því að lög þessi öðlist gildi eigi síðar en 4. júní 2000 til þess að uppfylltar verði skuldbindingar samkvæmt ákvæðum í EES-samningnum.

Í 2. mgr. er að finna tilvísun til þeirra tilskipana sem ákvæði frumvarpsins byggjast á en nauðsynlegt er að þeir sem kynna sér efni laganna hafi handbæra beina tilvísun til þeirra. Að öðru leyti þarfnast ákvæðið ekki skýringa.

Fylgiskjal.

*Fjármálaráðuneyti,
fjárlagaskrifstofa:*

Umsögn um frumvarp til laga um húsgöngu- og fjarsölusamninga.

Tilgangur frumvarpsins er að auka neytendavernd húsgöngu- og fjarsölusamninga.

Ef frumvarpið verður óbreytt að lögum verður ekki séð að það hafi kostnað í för með sér fyrir ríkissjóð.