

Frumvarp til laga

um neytendasamninga.

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

I. 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.,
- samninga utan fastrar starfsstöðvar þar sem greiðsla neytanda fer ekki yfir 7.045 kr. Fjárhæð þessi er bundin við gengi evru (EUR) 2. nóvember 2015 (141,28).

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.

2. *Seljandi*: Einstaklingur eða lögaðili, jafnt 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. *Samningur utan fastrar starfsstöðvar*: Samningur seljanda og neytanda
 - 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. sem er gerður þegar neytandi leggur fram tilboð við svipaðar aðstæður og lýst er í allið,
 - 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 selja 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*: Tæki sem gerir neytanda kleift að geyma upplýsingar, sem beint er til hans persónulega, óbreyttar þannig að hann geti afritað þær og flett upp í þeim í hæfilegan tíma.
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 þessa 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.
12. *Neytendasamningur*: Samningur sem fellur undir gildissvið laga þessara.

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.

II. KAFLI

**Upplýsingaskylda seljanda vegna annarra samninga
en samninga utan fastrar starfsstöðvar og fjarsölusamninga.**

4. gr.

Upplýsingagjöf fyrir samningsgerð.

Neytandi á rétt á upplýsingum innan hæfilegs frests áður en samningur, sem ekki fellur undir III. kafla, er gerður um:

- 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 út þennan kostnað fyrir fram með góðu móti, upplýsingar um að e.t.v. þurfi að greiða slíkan viðbótarkostnað,
- d. tilhögun greiðslu, afhendingu og efndir, tímamann sem seljandinn skuldbindur sig til að afhenda vöruna á eða inna þjónustuna af hendi og framkvæmd og meðferð kvartana af hendi seljanda,
- e. lögbundin úrræði neytenda vegna galla á söluhlut eða þjónustu og eftir atvikum að viðhaldsþjónusta, þjónusta við viðskiptavinum eða samningsbundin ábyrgð sé fyrir hendi ásamt skilmálum þeirra,
- f. gildistíma samningsins, eftir því sem við á, eða, ef samningurinn er ótímabundinn eða endurnýjast sjálfkrafa, skilyrði fyrir uppsögn samningsins,
- g. virkni stafræns efnis, þ.m.t. viðeigandi tæknilegar verndarráðstafanir, eftir því sem við á,
- h. 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, eftir því sem við á.

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.

III. KAFLI

**Upplýsingaskylda seljanda vegna samninga utan fastrar starfsstöðvar
og fjarsölusamninga.**

5. gr.

Upplýsingagjöf fyrir samningsgerð.

Neytandi á rétt á upplýsingum innan hæfilegs frests áður en samningur utan fastrar starfsstöðvar eða fjarsölusamningur er gerður um:

- 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 starfsstöðvar 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, þ.m.t. 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 út þennan kostnað 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 mánaðarlegan heildarkostnað. Ef ekki er hægt með góðu móti að reikna út heildarverðið fyrir fram skal tilgreint á hvern hátt verðið er reiknað út,
- e. kostnað við að nota fjarskiptaaðferð 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 uppsagnar-eyðublaði 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. að neytandi hafi ekki rétt til að falla frá samningi ef sá réttur er ekki fyrir hendi skv. 18. gr., eða við hvaða aðstæður neytandi missir rétt sinn til að falla frá samningi, eftir því sem við á,
- k. lögbundin úrræði neytenda vegna galla á söluhlut eða þjónustu,
 - l. að viðhaldsþjónusta og viðskiptaábyrgð séu fyrir hendi, eftir því sem við á, ásamt skilmálum þeirra,
- m. 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. lágmarkstímabil skuldbindinga neytanda samkvæmt samningnum, eftir því sem við á,
- p. geymslufé eða aðrar fjárhagslegar tryggingar sem neytanda ber að greiða eða leggja fram að beiðni seljanda, eftir því sem við á, ásamt skilmálum,
- q. virkni stafræns efnis, þ.m.t. viðeigandi tæknilegar verndarráðstafanir, eftir því sem við á,
- r. 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, eftir því sem við á,
- s. 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 gerður er samningur utan fastrar starfsstöðvar 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. skulu vera óaðskiljanlegur hluti samnings utan fastrar starfsstöðvar eða fjarsölusamnings og skal þeim ekki breytt nema neytandi og seljandi samþykki annað sérstaklega.

Á seljanda hvílir sönnunarbyrði um að farið sé að kröfum laga þessara um upplýsingagjöf.

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

IV. KAFLI

Sérstakar kröfur til samninga utan fastrar starfsstöðvar.

7. gr.

Upplýsingagjöf vegna samninga utan fastrar starfsstöðvar.

Seljandi skal veita upplýsingar 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.

V. 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 fjarskiptaáðferðum 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-, d-, g- og n-lið 1. mgr. 5. gr.

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

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

12. gr.

Gerð fjarsölusamninga með rafrænum hætti.

Ef samningur, sem gera á rafrænt, 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-, d-, n- og o-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 feli í sér skuldbindingu um að greiða seljandanum.

Hafi seljandi ekki farið að ákvæðum 2. mgr. skal neytandi ekki vera bundinn af samningi eða pöntun.

13. gr.

Takmarkanir á afhendingu og upplýsingar um greiðslumiðil.

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

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

VI. KAFLI

Réttur til að falla frá samningi.

16. gr.

Réttur til að falla frá samningi.

Neytandi hefur fjórtán daga frest til að falla frá samningi utan fastrar starfsstöðvar 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.

A neytanda hvílir sönnunarbyrði um að seljanda hafi verið tilkynnt um 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 sína vörslu 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 g-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 neytanda í té upplýsingar sem kveðið er á um í 3. mgr. innan tólf mánaða frá deginum sem um getur í 1. mgr. skal réttur til að falla frá samningi renna út fjórtán dögum eftir daginn þegar neytandi fær þær upplýsingar.

18. gr.

Undantekningar frá rétti til að falla frá samningi.

Réttur neytanda til að falla frá samningi tekur ekki til eftirtalinnna 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. afhendingar á vöru eða veitingu þjónustu sem er, að því er varðar verðlag, háð sveiflum á fjármálamarkaðinum sem seljandinn hefur ekki stjórn á og sem geta orðið áður en frestur til að falla frá samningi rennur út,
- c. afhendingar á vöru sem er framleidd samkvæmt forskrift neytandans eða ber skýrt auðkenni hans,
- d. afhendingar á vöru sem líklegt er að rýrni eða úreldist fljótt,
- e. afhendingar á innsiglaðri vöru sem er ekki hægt að skila vegna lýðheilsusjónarmiða eða af hreinlætisástæðum hafi innsigli verið rofið eftir afhendingu,
- f. afhendingar á vöru sem eðlis síns vegna er ekki unnt að aðskilja frá öðrum vörum eftir afhendingu,

- g. afhendingar 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. afhendingar á innsigliðum hljóð- eða myndupptökum eða tölvuhugbúnaði sem neytandinn hefur rofið innsiglið á eftir afhendingu,
- j. afhendingar á dagblöðum eða tímaritum að undanskildum áskriftarsamningum um afhendingu á slíku efni,
- k. samninga sem eru gerðir á opinberu uppboði,
- l. veitingar þjónustu í tengslum við húsnæði sem ekki er til íbúðarnota, vöruflutninga, bílaleigu, matsölu- eða tómstundþjónustu sé gert ráð fyrir í samningnum að þjónustan sé veitt á tilteknum degi eða tilteknu tímabili,
- m. afhendingar 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 um ákvörðun sína ef tilkynning er send áður en fresturinn rennur út.

Neytandi getur tilkynnt seljanda um ákvörðun sína með því að nota samræmt staðlað uppsagnareyðublað, sbr. g-lið 5. gr., eða með annari ótvíræðri yfirlýsingu.

Seljandi sem gefur neytanda kost á að fylla út og senda rafrænt staðlað uppsagnareyðublað eða aðra ótvíræða yfirlýsingu á vefsvæði sínu skal án tafar láta neytandanum í té kvittun fyrir móttöku uppsagnar á varanlegum miðli.

Sönnunarbyrði um að réttur til að falla frá samningi sé nýttur í samræmi við ákvæði þessarar greinar hvílir á neytanda.

20. gr.

Áhrif uppsagnar.

Ef neytandi nýtir rétt sinn til að falla frá samningi falla niður skuldbindingar samningsaðila um að efna samning utan fastrar starfsstöðvar eða fjarsölusamning eða ganga frá samningi utan fastrar starfsstöðvar eða fjarsölusamningi í þeim tilvikum þegar neytandi hefur gert tilboð.

21. gr.

Skýldur 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.

Seljandi 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 beri ekki 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 afhendingarmáta sem seljandi bauð.

Hafi seljandi ekki boðist til að sækja vörunar sjálfur þegar um er að ræða sölusamninga getur hann haldið eftir endurgreiðslu þar til hann hefur fengið vörunar 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 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 samning utan fastrar starfsstöðvar 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 vera ábyrgur fyrir þeirri rýrnun á verðgildi vöru sem stafar af meðferð vörunnar, annarrar en þeirrar 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 g-lið 1. mgr. 5. gr.

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 i-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. neytandi hefur ekki veitt ótvírætt fyrirframsamþykki sitt fyrir því að afhending á stafrænu efni, að öllu leyti eða hluta, 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.

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.

Þegar neytandi tilkynnir seljanda um að hann nýtir rétt sinn til að falla frá samningi skal seljandi án ástæðulauss dráttar tilkynna það þriðja aðila sem hefur gert fylgisamning við neytanda vegna samnings utan fastrar starfsstöðvar eða fjarsölusamnings.

VII. KAFLI

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.

Seljanda 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 grunnjaldi.

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 á að fá hana endurgreidda.

VIII. KAFLI

Gildistaka o.fl.

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, nr. 57/2005, 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.

Við afgreiðslu mála samkvæmt lögum þessum er Neytendastofu heimilt að raða málum í forgangsröð.

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. Sektir 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 lögbrot 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 að 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, um breytingu á XIX viðauka (Neytendavernd) við EES-samninginn, 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 lögum um neytendakaup, nr. 48/2003, 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 3. 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 til neytandans þegar hann eða þriðji aðili sem neytandi hefur tilgreint, annar en flutningsaðilinn, hefur tekið vöruna í sína vörslu. 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 skv. 1. mgr. 6. gr., skal neytandi fara þess á leit við seljanda að hann afhendi hlutinn innan viðbótarfrests. Nú afhendir 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 samningsgerðar með tilliti til allra aðstæðna eða ef neytandi upplýsir seljanda um áður en gengið er frá samningi 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 neytanda eða innan tímamarka sem tilgreind eru í 1. mgr., skal neytandinn eiga rétt á að rifta samningi þegar í stað.

Athugasemdir við lagafrumvarp þetta.

I. 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.

II. Tilefni og nauðsyn lagasetningar.

Með ákvörðun sameiginlegu EES-nefndarinnar nr. 181 var tilskipun 2011/83/ESB 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. Því er ljóst að til þess að innleiða megi tilskipun 2011/83/ESB þarf að breyta lögnum. Til einföldunar er lagt til að sett verði ný heildarlög um efnið.

III. Meginefni frumvarpsins.

Markmið þeirrar tilskipunar sem lagt er til að verði innleidd með frumvarpi þessu er að samræma reglur aðildarríkja EES-svæðisins um samninga utan fastrar starfsstöðvar og fjar-

sölusamninga 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 samninga utan fastrar starfsstöðvar og fjarsölusamninga, svo sem um staðfestingu á samningi og hvernig upplýsingagjöf skuli háttáð.

Í frumvarpinu er 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 utan fastrar starfsstöðvar eða með fjarsölu. Þarf neytandi í því sambandi ekki að gefa neinar skýringar eða bera neinn kostnað annan en þann sem sérstaklega er tilgreindur í frumvarpinu.

IV. Samráð.

Frumvarpið var kynnt á vef ráðuneytisins og almenningi og hagsmunaaðilum veitt tækifæri til athugasemda. Athugasemdir bárust frá Neytendasamtökunum 8. október 2015 og frá Neytendastofu 9. október 2015. Við gerð frumvarpsins var litið til þeirra athugasemda sem þar komu fram en þær lutu m.a. að orðalagi og heiti laganna.

V. Mat á áhrifum.

Ætla má að seljendur vöru og þjónustu þurfi að aðlaga aðferðir sínar við markaðssetningu að ákvæðum 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. Við meðferð tillögu til þingsályktunar um staðfestingu á ákvörðun sameiginlegu EES-nefndarinnar nr. 181/2012 á 141. löggjafarþingi vöknudu einnig spurningar 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 stjórnálagamtök, 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 verulegan fjárhagslegan eða stjórnsýslulegan kostnað leiði af innleiðingu tilskipunarinnar hér á landi.

Athugasemdir við einstakar greinar frumvarpsins.

Um 1. gr.

Með greininni er innleidd 3. gr. tilskipunarinnar.

Í þessari grein er gildissvið laganna afmarkað en það gildir um samninga um sölu á vörum og þjónustu til neytenda 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. segir að ákvæði annarra laga, sem hafa að geyma reglur sem gilda um sérstaka geira, haldi gildi sínu. Með öðrum orðum mælir frumvarpið fyrir um almennar reglur sem víkja fyrir sérreglum.

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

Um 2. gr.

Með greininni er innleidd 2. gr. tilskipunarinnar.

Í þessari grein eru lykilhugtök laganna skilgreind.

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

Í 6. *tölul.* er hugtakið „Samningur utan fastrar starfsstöðvar“ skilgreint. Samningur utan fastrar starfsstöðvar 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. Til samninga utan fastrar starfsstöðvar telst einnig 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 samningur utan fastrar starfsstöðvar.

Í 7. *tölul.* er hugtakið „föst starfsstöð“ skilgreind. Í 22. *tölul.* aðfaraorða tilskipunarinnar segir að fastar starfsstöðvar skuli ná yfir hvers konar svæði, svo sem 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, svo sem verslunargötur, verslunarmiðstöðvar, baðstrendur, íþróttamannvirki og almenningssamgöngur, 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, minnskort 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 samningi utan fastrar starfsstöðvar eða fjarsölusamningi og sem seljandi eða þriðji aðili lætur í té á grundvelli samkomulags milli 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 aðildarríkjum, 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 laganna.

Í 11. *tölul.* hugtakið „stafrænt efni“ skilgreint en það eru gögn sem eru framleidd og afhent á stafrænu formi, svo sem 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.

Að lokum er í 12. *tölul.* hugtakið „neytendasamningar“ skilgreint en það eru þeir samningar sem falla undir frumvarp þetta.

Um 3. gr.

Með greininni er innleidd 25. gr. tilskipunarinnar.

Í greininni er mælt fyrir um þá meginreglu að ekki verði vikið frá ákvæðum laganna neytendum í óhag. Seljandi getur því t.d. ekki byggt samninga á venju sem er óhagstæðari neytanda en reglur laganna. 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.

Með greininni er innleidd 5. gr. tilskipunarinnar.

Í greininni er kveðið á um upplýsingagjöf fyrir samningsgerð vegna samninga sem ekki teljast til samninga utan fastrar starfsstöðvar eða fjarsölusamninga. Upplýsingarnar sem veittar eru skulu vera skýrar og greinargóðar 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 um samninga sem snerta dagleg viðskipti og er framfylgt jafnskjótt og samningur er gerður. Lagt er til að nýta þessa heimild tilskipunarinnar þar sem slík upplýsingaskylda gæti reynst þung í vöfum auk þess sem hún kann að tefja fyrir daglegum viðskiptum neytenda.

Um 5. gr.

Með greininni eru innleiddar 1., 3., 4. og 7. mgr. 6. gr. tilskipunarinnar.

Í greininni er kveðið á um þær upplýsingar sem seljandi skal veita neytanda áður en hann verður skuldbundinn af samningi utan fastrar starfsstöðvar eða fjarsölusamningi eða samsvarandi tilboði. Greinin byggist á 6. gr. tilskipunarinnar og er sambærileg við 5. gr. núgildandi laga um húsgöngu- og fjarsölu. Í 34. mgr. aðfaraorða 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 trúgirmi, á þann hátt að telja mætti eðlilegt 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.

Með greininni eru innleiddar 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. skuli vera óaðskiljanlegur hluti samnings utan fastrar starfsstöðvar eða fjarsölusamnings og samningsaðilar geti aðeins breytt þeim ef það sé samþykkt sérstaklega.

Þá er það seljanda að sanna að kröfur um upplýsingaskyldu séu uppfylltar.

Að lokum verður neytandi ekki skuldbundinn til greiðslu á viðbótargjöldum eða öðrum kostnaði ef seljandi veitir ekki tiltekna upplýsingar.

Um 7. gr.

Með greininni er innleidd 1. mgr. 7. gr. tilskipunarinnar.

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

Um 8. gr.

Með greininni er innleidd 2. mgr. 7. gr. tilskipunarinnar.

Samkvæmt greininni 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 fyrir því 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.

Með greininni er innleidd 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. Í ákvæðinu felst þó ekki skylda seljanda til að veita þjónustu sína þá þegar þó að neytandi fari fram á það.

Um 10. gr.

Með greininni er innleidd 1. mgr. 8. gr. tilskipunarinnar.

Neytandi á rétt á að fá upplýsingarnar sem um ræðir í 1. mgr. 5. gr. í tilviki fjarsölu-samninga. Ólíkt upplýsingagjöf við gerð samninga utan fastrar starfsstöðvar kunna upplýsingarnar að vera veittar með mismunandi aðferðum og skulu þær henta þeim fjarskipta-aðferðum 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.

Með greininni eru innleiddar 4. og 5. mgr. 8. gr. tilskipunarinnar.

Seljendur geta selt vörur og þjónustu með aðstoð ýmiss konar fjarskipta-aðferðum. Mikilvægt er að upplýsingakröfur taki mið af þessu og séu aðlagðar þannig að tekið sé tillit til tæknilegra takmarkana tiltekinna fjarskipta-aðferða, svo sem 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 slíkum tilvikum skuli neytandi fá upplýsingar skv. a-, b-, d-, g- og n-lið 1. mgr. 5. gr.

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

Um 12. gr.

Með greininni er innleidd 2. mgr. 8. gr. tilskipunarinnar.

Í þessari grein segir að ef samningur, sem gera á með rafrænum hætti, felur í sér greiðslu-skyldu neytanda 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-, d-, n- og o-lið 1. mgr. 5. 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. er mælt fyrir um reglur sem gilda 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 ótvíræðu orðalagi sem gefur til kynna að pöntunin feli í sér skuldbindingu um að greiða seljanda. Á bls. 32 í leiðbeiningaskjali framkvæmdastjórnarinnar eru eftirfarandi dæmi tekin um orðalag sem mundi uppfylla kröfur um skýrleika samkvæmt ákvæðinu. Til dæmis eru orðin „kaupa núna“, „borga núna“ eða „staðfesting kaup“ talin 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.

Með greininni er innleidd 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.

Með greininni er innleidd 7. mgr. 8. gr. tilskipunarinnar.

Samkvæmt greininni 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 þjónustan er veitt.

Staðfestingin skal einnig innihalda þær upplýsingar sem mælt er fyrir um í 1. mgr. 5. 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 fyrirfram-samþykki skv. m-lið 18. gr.

Um 15. gr.

Með greininni eru innleiddar 8. mgr. 8. gr. tilskipunarinnar.

Sjá nánar athugasemdir við 9. gr. frumvarpsins.

Um 16. gr.

Með greininni eru innleiddar 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 samningi utan fastrar starfsstöðvar eða fjarsölusamningi með tilkynningu til seljanda.

Neytandi þarf ekki að tilgreina neina ástæðu fyrir ákvörðun sinni um 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.

Þá er það neytandans að sanna að seljanda hafi verið tilkynnt um ákvörðun hans að falla frá samningi.

Um 17. gr.

Með greininni eru innleiddar 2. mgr. 9. gr. og 10. gr. tilskipunarinnar.

Í greininni 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. aðfaraorða 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 eru framkvæmdar telst sá dagur þegar atburðurinn á sér stað eða aðgerðirnar eru framkvæmdar ekki með í frestinum. Sem dæmi má nefna að ef gengið er frá samningi 1. mars er síðasti dagurinn til að falla frá samningi 15. mars.

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

- 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,
- 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,
- 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.

Í þeim tilvikum sem seljandi lætur neytanda ekki í té upplýsingar um að hann eigi rétt á að falla frá samningi er lagt til að fresturinn til að falla frá samningi renni út tólf mánuðum eftir að upphaflega frestinum til að falla frá samningi lýkur.

Láti seljandi neytanda í té upplýsingarnar innan þeirra tólf mánaða sem mælt er fyrir um í 3. mgr. skal réttur neytandans til að falla frá samningi renna út fjórtán dögum eftir þann dag sem hann fékk þær.

Um 18. gr.

Með greininni er innleidd 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 tilteknir samningar um afhendingu á vöru eða veitingu þjónustu þar sem verðlag er háð sveiflum á fjármálamarkaði og seljandi hefur ekki stjórn á og sem geta hafa orðið 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. aðfaraorða 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 taldar upp 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. Í leiðbeininga-skjali framkvæmdastjórnarinnar eru tekin dæmi um mat og drykk, auk snyrtivara og eldsneytis sem geta fallið undir þessa liði.

Í *g-lið* segir að 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 séu 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 og eru undanskildir rétti til að falla frá samningi. Ef seljandi gengur hins vegar lengra í veitingu þjónustu sinnar, umfram það sem neytandi óskaði eftir eða afhendir aðra vöru en nauðsynlegar eru, skal neytandi hafa rétt til að falla frá samningi um þá umframþjónustu.

Í *i-lið* er afhending á innsigliðum hljóð- eða myndupptökum eða tölvuhugbúnaði undanskilin rétti til að falla frá samningi ef neytandi hefur rofið innsiglið eftir afhendingu.

Í *j-lið* er afhending dagblaða og tímarita undanskilin rétti til að falla frá samningi. 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 undanskildir 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 tómsundaþjónustu sé undanskildin rétti til að falla frá samningi ef gert sé 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, frístunda-húsum 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 áþreifanlegum 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.

Með greininni er innleidd 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, sbr. 28. gr., til að falla frá samningi eða með annarri ótvíræðri yfirlýsingu um ákvörðun sína.

Neytandi sem sendir tilkynningu um ákvörðun sína til seljanda telst hafa uppfyllt tilkynningarskyldu sína ef tilkynningin 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 staðlað uppsagnareyðublað 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 þurfi að sanna að rétt sé staðið að því að falla frá samningi.

Um 20. gr.

Með greininni er innleidd 12. gr. tilskipunarinnar.

Í greininni er mælt fyrir um að ef neytandi ákveður að falla frá samningi og standi rétt að því falli skuldbindingar samningsaðila niður.

Um 21. gr.

Með greininni er innleidd 13. gr. tilskipunarinnar.

Í þessari grein er mælt fyrir um skyldur seljanda ef neytandi fellur frá samningi. Lagt er til að seljandi endurgreiði neytanda allar greiðslur sem hann hefur innt af hendi, þar á meðal sendingarkostnað, ef það á við, 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 og skal neytandi 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 vörurnar sjálfur getur hann haldið eftir endurgreiðslu þar til hann fær vörurnar aftur eða þar til neytandi leggur fram sönnun um að þær hafi verið endursendar.

Um 22. gr.

Með greininni eru innleiddar 1. og 2. mgr. 14. gr. tilskipunarinnar.

Hér er mælt fyrir um endursendingu vöru eða skil 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. i-lið 1. mgr. 5. gr.

Í tilviki samnings utan fastrar starfsstöðvar 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 meðferð neytanda áður en hann fellur frá samningi. Í 47. tölul. aðfaraorða 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 má nefna að neytandi má 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.

Með greininni eru innleiddar 3., 4. og 5. mgr. 14. gr. tilskipunarinnar.

Með greininni er lagt til að neytandi geti fallið frá þjónustusamningi þrátt fyrir að hafa óskað eftir því að veiting þjónustunnar hæfist áður en frestur til að falla frá samningi væri

liðinn. Ef neytandi nýtir þennan rétt skal hann greiða seljanda hlutfall af heildarverði samningsins í samræmi við það sem hefur verið afgreitt. 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 i-lið 1. mgr. 5. gr.,
- neytandi hefur ekki óskað sérstaklega eftir að veiting þjónustu hefjist áður en frestur til að falla frá samningi rennur út,
- neytandi hefur ekki veitt ótvírætt fyrirframsamþykki sitt fyrir því að afhending á stafrænu efni, að öllu leyti eða hluta, 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.

Að lokum er lagt til að neytandi skuli ekki bera neina ábyrgð á því 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. frumvarpsins og þessari grein.

Um 24. gr.

Með greininni er innleidd 15. gr. tilskipunarinnar.

Með þessari grein er lagt til að þegar neytandi fellur frá samningi falli sjálfkrafa niður allir fylgisamningar neytanda að kostnaðarlausu, að undanskildum kostnaði skv. 3. mgr. 21. gr., 22. og 23. gr.

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

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

Um 25. gr.

Með greininni er innleidd 27. gr. tilskipunarinnar.

Með greininni 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.

Með greininni eru innleiddar 21. og 22. gr. tilskipunarinnar.

Í þessari grein er mælt fyrir um að hafi seljandi gefið 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 sem nemur grunnjaldi.

Þá segir einnig að seljandi skuli upplýsa neytanda um hvers kyns viðbótargreiðslur og að hann skuli fá sérstakt samþykki neytands fyrir slíkum greiðslum áður en neytandi verður skuldbundinn við samning.

Um 27. gr.

Með ákvæðinu er Neytendastofu falið að hafa eftirlit með framkvæmd ákvæða laganna. 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 viðtækar heimildir til viðurлага og rannsóknar mála sem öll geta átt við í málum sem varða brot á ákvæðum þessara laga. Stjórnvaldsákvæðanir Neytendastofu sæta þó ekki málskoti til ráðherra heldur til sérskipaðrar stjórnvísunefndar, þ.e. áfrýjunarnefndar neytendamála, sbr. 4. gr. laga nr. 62/2005, um Neytendastofu, með síðari breytingum. Ákvæðanir Neytendastofu verða ekki bornar undir dómstóla fyrr en úrskurður áfrýjunarnefndar neytendamála liggur fyrir.

Um 28. gr.

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

Um 29. gr.

Í greininni er mælt fyrir um viðurlög og úrræði Neytendastofu.

Um 30. gr.

Hér 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.

Um 32. gr.

Með greininni eru innleiddar 1. og 2. mgr. 18. gr. og 20. gr. tilskipunarinnar.

Með greininni eru gerðar breytingar á lögum nr. 48/2003, um neytendakaup, með síðari breytingum.

Í *a-lið* sem breytir 1. mgr. 6. gr. laganna, er lagt til að ef samningsaðilar hafa ekki komið sér saman um annað skuli seljandi afhenda vöru eða umráð yfir henni til neytanda án ástæðulausrar tafar, þó aldrei síðar en 30 dögum eftir að þeir gengu frá samningi.

Með *b-lið* er nýrri málsgrein bætt við 14. gr. laganna sem fjallar um yfirfærslu áhættu þegar seld vara er send. Lagt er til að áhættan af því að vara tynist eða skemmist færist til neytanda þegar hann eða þriðji aðili sem neytandi tilnefnir hefur tekið vöruna í sína vörslu. Í þeim tilvikum sem neytandi fær flutningsaðila til að flytja vöruna að eigin frumkvæði færist áhættan yfir til neytanda þegar flutningsaðili hefur tekið við henni.

Með *c-lið* er lögð til breyting á 23. gr. laganna sem fjallar um riftun. Í núgildandi lögum segir að neytandi geti rift kaupum þegar greiðsludráttur hefur í för með sér verulegar vanefndir. Með frumvarpinu er hins vegar lagt til að neytandi skuli fara þess á leit við seljanda að hann afhendi vöru innan viðbótarfrests ef seljandi hefur ekki afhent hlutinn á þeim tíma sem samkomulag var gert um eða innan þess frests sem mælt er fyrir um í *a-lið* þessarar greinar. Afhendi seljandi ekki hlutinn innan viðbótarfrestsins geti neytandi þá rift kaupum.

Ákvæði 1. mgr. mun þó ekki gilda ef seljandi hefur neitað að afhenda hlut eða ef afhending hlutarins innan umsamins frests er nauðsynleg forsenda samningsgerðar með tilliti til

allra aðstæðna eða ef neytandi upplýsir seljanda um það áður en gengið er til samninga að það sé honum nauðsynlegt að fá hlutinn afhentan á tilteknum degi eða fyrir þann dag. Í þeim tilvikum, ef seljandi afhendir ekki hlutinn á þeim tíma sem samið hefur verið um eða innan tímafrests a-liðar þessarar greinar, getur neytandi rift samningi þegar í stað.

Fylgiskjal.

*Fjármála- og efnahagsráðuneyti,
skrifstofa opinberra fjármála:*

Umsögn um frumvarp til laga um neytendasamninga.

Með frumvarpi þessu er lagt til að innleidd verði í íslenskan rétt ákvæði tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins 2011/83/ESB, um réttindi neytenda, eins og hún var tekin upp í samninginn um Evrópska efnahagssvæðið með ákvörðun sameiginlegu EES-nefndarinnar nr. 181/2012. Markmið tilskipunarinnar er að samræma reglur aðildarríkja EES-svæðisins um samninga utan fastrar starfsstöðvar seljanda og fjarsölusamninga, auk sölu- og þjónustusamninga, og um hvaða atriði seljanda er skylt að upplýsa neytendur áður en slíkir samningar verða skuldbindandi af hálfu neytenda. Gert er ráð fyrir að við gildistöku laganna muni falla brott lög nr. 46/2000, um húsgöngu- og fjarsölusamninga, en með þeim lögum voru innleiddar sams konar tilskipanir varðandi neytendavernd. Helstu efnisbreytingarnar frá þeim lögum eru þær að gerð er krafa um ítarlegri upplýsingaskyldu seljanda áður en gengið er til samnings, gerðar eru samræmdar formkröfur til samninga sem ekki var áður og þá er gert ráð fyrir rýmri rétti neytenda til þess að falla frá samningi miðað við tilteknar aðstæður. Gert er ráð fyrir að Neytendastofa muni áfram hafa eftirlit með ákvæðum laganna og hafi til þess sömu heimildir og úrræði og hún hefur nú.

Verði frumvarpið óbreytt að lögum verður ekki séð að það muni hafa í för með sér aukin útgjöld fyrir ríkissjóð.