158. löggjafarþing 2026–2027.
Þingskjal 317 — 284. mál.
Stjórnarfrumvarp.

Frumvarp til laga

um breytingu á lögum um neytendasamninga, nr. 16/2016 (nútímavæðing).

Frá atvinnuvegaráðherra.

1. gr.

Eftirfarandi breytingar verða á 1. gr. laganna:

a. 1. mgr. orðast svo:

Lög þessi gilda um samninga milli seljanda og neytanda þegar neytandi greiðir eða skuldbindur sig til að greiða verð. Lögin gilda einnig þegar seljandi afhendir eða skuldbindur sig til að afhenda neytanda stafrænt efni, sem er ekki látið í té á áþreifanlegum miðli, eða stafræna þjónustu og neytandinn veitir eða skuldbindur sig til að veita seljandanum persónuupplýsingar. Lögin gilda þó ekki í þeim tilvikum þegar seljandinn vinnur persónuupplýsingarnar sem neytandinn veitir eingöngu í þeim tilgangi að afhenda stafræna efnið, sem er ekki látið í té á áþreifanlegum miðli, eða stafrænu þjónustuna í samræmi við lögin eða til að geta uppfyllt þau lagaskilyrði sem um hann gilda og vinnur ekki upplýsingarnar í öðrum tilgangi.

b. Í stað tilvísunarinnar „12. gr.“ í j-lið 3. mgr. kemur: 12. og 26. gr.

c. Við 3. mgr. bætist nýr stafliður, svohljóðandi: vörur seldar nauðungarsölu eða með annars konar lagaheimild.

2. gr.

Eftirfarandi breytingar verða á 2. gr. laganna:

a. 2. tölul. orðast svo: *Seljandi*: Einstaklingur eða lögaðili sem stundar starfsemi á borð við verslun, þjónustu eða iðnað og hver sá sem kemur fram fyrir hans hönd eða starfar á hans vegum.

b. Við bætast sex nýir töluliðir, svohljóðandi:

13. *Stafræn þjónusta:* Þjónusta sem gerir neytanda kleift að skapa, vinna, geyma eða fá aðgang að gögnum á stafrænu formi eða þjónusta sem gerir miðlun eða aðra gagnvirkni við slík gögn mögulega.
14. *Netmarkaður:* Þjónusta sem notar hugbúnað, þ.m.t. vefsetur, hluta af vefsetri eða smáforrit, sem starfrækt er af seljanda eða fyrir hönd hans og sem gerir neytendum kleift að ganga frá fjarsölusamningum við aðra seljendur eða neytendur.
15. *Þjónustuveitandi netmarkaðar:* Seljandi sem býður netmarkað fyrir neytendur.
16. *Samrýmanleiki:* Geta stafræns efnis eða stafrænnar þjónustu til að virka með vélbúnaði eða hugbúnaði sem almennt er notaður með stafrænu efni eða stafrænni þjónustu af sömu tegund, án þess að nauðsynlegt sé að breyta stafræna efninu eða stafrænu þjónustunni.

17. *Virkni:* Geta stafræns efnis eða stafrænnar þjónustu til að sinna hlutverkum sínum með hliðsjón af tilgangi sínum.
18. *Samvirkni:* Geta stafræns efnis eða stafrænnar þjónustu til að virka með vélbúnaði eða hugbúnaði sem er ólíkur þeim sem almennt er notaður með stafrænu efni eða stafrænni þjónustu af sömu tegund.

3. gr.

Eftirfarandi breytingar verða á 1. mgr. 4. gr. laganna:

a. Í stað orðanna „söluhlut eða þjónustu“ í e-lið kemur: vöru, stafrænu efni eða stafrænni þjónustu.
b. Í stað orðanna „stafræns efnis“ í g-lið kemur: vöru með stafræna eiginleika, stafræns efnis og stafrænnar þjónustu.
c. Í stað orðanna „rekstrarsamhæfi stafræns efnis við vélbúnað og hugbúnað“ í h-lið kemur: samrýmanleiki og samvirkni vara með stafræna eiginleika, stafræns efnis og stafrænnar þjónustu.

4. gr.

Eftirfarandi breytingar verða á 1. mgr. 5. gr. laganna:

a. b-liður orðast svo: nafn, heimilisfang, símanúmer og netfang seljanda. Ef seljandi býður aðrar leiðir til netsamskipta sem tryggja að neytandinn geti geymt hvers kyns skrifleg samskipti, þ.m.t. dagsetningu og tímasetningu slíkra samskipta, við seljandann á varanlegum miðli, skulu upplýsingar um þær leiðir einnig koma fram í upplýsingunum. Samskiptaleiðirnar skulu gefa neytandanum tækifæri á að ná fljótt sambandi við seljandann og eiga skilvirk samskipti við hann; ef seljandinn starfar á vegum annars seljanda, skal gefa upp heimilisfang og deili á þeim aðila.
b. Í stað orðanna „söluhlut eða þjónustu“ í k-lið kemur: vöru, stafrænu efni eða stafrænni þjónustu.
c. Í stað orðanna „stafræns efnis“ í q-lið kemur: vöru með stafræna eiginleika, stafræns efnis og stafrænnar þjónustu.
d. Í stað orðanna „rekstrarsamhæfi stafræns efnis við vélbúnað og hugbúnað“ í r-lið kemur: samrýmanleiki og samvirkni vara með stafræna eiginleika, stafræns efnis og stafrænnar þjónustu.
e. Við bætist nýr stafliður, svohljóðandi: að verðið hafi verið sérsniðið á grundvelli sjálfvirkrar ákvörðunartöku, ef við á.

5. gr.

Á eftir 6. gr. laganna kemur ný grein, 6. gr. a, ásamt fyrirsögn, svohljóðandi:

Sértækar viðbótarkröfur fyrir samninga sem gerðir eru á netmörkuðum.

Áður en fjarsölusamningur er gerður á netmarkaði skal þjónustuveitandi netmarkaðarins veita neytandanum skýrar og greinargóðar upplýsingar með miðlun sem hentar viðkomandi fjarskiptaaðferð:

a. almennar upplýsingar, sem gerðar eru aðgengilegar í sérstökum hluta netskilflatarins sem beinn og auðveldur aðgangur er að frá þeirri síðu þar sem tilboðin eru sett fram, um helstu breytur sem ákvarða röðun á tilboðum sem neytandanum eru sýnd í leitarniðurstöðum og hlutfallslegt vægi þessara breyta samanborið við aðrar breytur,
b. hvort þriðji aðili sem býður fram vöru, þjónustu eða stafrænt efni sé seljandi eða ekki, á grundvelli yfirlýsingar hans til þjónustuveitanda netmarkaðarins,

c. að þegar þriðji aðili er ekki seljandi eigi réttindi neytenda samkvæmt löggjöf sem innleiðir reglur EES-samningsins um neytendavernd ekki við um samninginn,
d. eftir atvikum, hvernig þær skyldur sem tengjast samningnum skiptast milli þriðja aðila og þjónustuveitanda netmarkaðarins.

6. gr.

9. gr. laganna orðast svo:

Óski neytandi eftir að veiting þjónustu hefjist á meðan frestur til að falla frá samningi varir, sbr. 17. gr., og samningurinn leggur neytandanum þær skyldur á herðar að greiða, skal seljandinn krefjast þess að neytandinn leggi fram ótvíræða beiðni þar um á varanlegum miðli og fara fram á að neytandinn viðurkenni að hann hafi ekki lengur rétt til að falla frá samningi þegar seljandinn hefur efnt samninginn að fullu.

7. gr.

Eftirfarandi breytingar verða á 11. gr. laganna:

a. Við 1. mgr. bætist nýr málsliður, svohljóðandi: Upplýsingaskyldan nær ekki til samræmda staðlaða uppsagnareyðublaðsins, sem vísað er til í g-lið 1. mgr. 5. gr.
b. Við 2. mgr. bætist: þ.m.t. samræmda staðlaða uppsagnareyðublaðið.

8. gr.

15. gr. laganna orðast svo:

Óski neytandi eftir að veiting þjónustu hefjist á meðan fresturinn til að falla frá samningi varir og samningurinn leggur neytandanum þær skyldur á herðar að greiða, skal seljandinn krefjast þess að neytandinn leggi fram ótvíræða beiðni þar um og fara fram á að neytandinn viðurkenni að hann hafi ekki lengur rétt til að falla frá samningi þegar seljandinn hefur efnt samninginn að fullu.

9. gr.

Eftirfarandi breytingar verða á 18. gr. laganna:

a. a-liður orðast svo: samninga um kaup á þjónustu eftir að seljandi hefur veitt þjónustuna að fullu en, ef samningurinn leggur skuldbindingu um greiðslu á herðar neytandanum, aðeins ef veiting hennar hefur hafist með ótvíræðu fyrirframsamþykki neytandans og viðurkenningu hans á að hann muni missa rétt sinn til að falla frá samningi þegar seljandinn hefur efnt samninginn að fullu.
b. Við b-lið bætist nýr málsliður, svohljóðandi: Ákvæði þessa stafliðar gildir þó ekki um samninga um afhendingu á vatni, gasi eða rafmagni, ef það er ekki selt í takmörkuðu rúmmáli eða ákveðnu magni, eða samninga um fjarhitun.
c. m-liður orðast svo: samninga um afhendingu á stafrænu efni sem er ekki afhent á áþreifanlegum miðli ef framkvæmd hefur hafist og, ef samningurinn skuldbindur neytandann til að greiða, þar sem neytandinn hefur veitt fyrirframsamþykki fyrir því að framkvæmd hefjist á meðan rétturinn til að falla frá samningi er í gildi, viðurkenningu á að hann muni þar með missa rétt sinn til að falla frá samningi og seljandinn hefur veitt staðfestingu í samræmi við 8. eða 14. gr.

10. gr.

Við 21. gr. laganna bætast þrjár nýjar málsgreinar, svohljóðandi:

Ef fallið er frá samningi um stafrænt efni eða stafræna þjónustu skal seljandi ekki nota efni, að undanskildum persónuupplýsingum, sem neytandinn lét í té eða skapaði við notkun stafræna efnisins eða stafrænu þjónustunnar sem seljandinn lét honum í té. Þetta á þó ekki við ef efnið:

a. hefur ekkert notagildi í öðru samhengi en með stafræna efninu eða með stafrænu þjónustunni,
b. tengist aðeins athöfnum neytandans þegar hann notar stafræna efnið eða stafrænu þjónustuna,
c. hefur verið sameinað öðrum gögnum af seljandanum og ekki er hægt að aðgreina efnið frá þeim eða það er einungis hægt með óhóflegri fyrirhöfn,
d. var skapað í sameiningu af neytandanum og öðrum og aðrir neytendur geta áfram nýtt sér það.

Að beiðni neytandans skal seljandi gera honum aðgengilegt efni skv. 5. mgr. nema í þeim tilvikum sem um getur í a–c-lið 5. mgr. Neytandinn á rétt á að fá efnið afhent án endurgjalds, án þess að seljandinn hindri það, innan sanngjarnra tímamarka og á algengu, tölvulesanlegu sniði.

Ef fallið er frá samningi er seljanda heimilt að koma í veg fyrir frekari notkun neytandans á stafræna efninu eða stafrænu þjónustunni, einkum með því að gera það eða hana óaðgengilega neytandanum eða með því að gera notendareikning neytandans óvirkan, þó þannig að það skerði ekki rétt neytandans skv. 6. mgr.

11. gr.

Á eftir 23. gr. laganna kemur ný grein, 23. gr. a, ásamt fyrirsögn, svohljóðandi:

Skyldur neytanda ef fallið er frá samningi um stafrænt efni eða stafræna þjónustu.

Ef fallið er frá samningi er neytandanum óheimilt að nota stafræna efnið eða stafrænu þjónustuna og að gera það eða hana aðgengilega fyrir þriðja aðila.

12. gr.

Við 26. gr. laganna bætist ný málsgrein, svohljóðandi:

Seljanda er óheimilt að krefja neytanda um gjöld fyrir notkun tiltekinnar greiðsluleiðar umfram þann kostnað sem seljandinn hefur haft af notkun þeirrar greiðsluleiðar.

13. gr.

29. gr. laganna orðast svo:

Neytendastofa getur lagt stjórnvaldssektir á seljendur sem brjóta gegn lögum þessum, reglugerðum settum á grundvelli þeirra og ákvörðun Neytendastofu skv. 3. mgr. 27. gr.

Stjórnvaldssektir geta numið allt að 4% af veltu síðasta rekstrarárs hjá seljanda eða jafnvirði 2 millj. evra í íslenskum krónum, hvort heldur er hærra.

Við ákvörðun um fjárhæð sektar skal taka tilhlýðilegt tillit til eftirfarandi:

a. hvers eðlis og hversu alvarlegt, umfangsmikið og langvarandi brotið er,
b. aðgerða sem seljandinn hefur gripið til í því skyni að draga úr eða bæta úr tjóni neytenda,
c. fyrri brota seljanda,
d. fjárhagslegs ávinnings seljanda af brotinu eða taps sem hann hefur komist hjá með því, ef viðeigandi gögn liggja fyrir,

e. viðurlaga sem er beitt gagnvart seljanda vegna sama brots í öðrum aðildarríkjum í málum sem ná yfir landamæri þegar upplýsingar um slík viðurlög liggja fyrir á grundvelli samvinnu landsyfirvalda skv. 40. gr. markaðssetningarlaga, nr. 44/2026,
f. annarra íþyngjandi eða mildandi atriða sem eiga við um málsatvik.

Ákvarðanir Neytendastofu um stjórnvaldssektir eru aðfararhæfar en málskot til áfrýjunarnefndar neytendamála frestar aðför.

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 bréflega 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.

14. gr.

Við 30. gr. laganna bætist ný málsgrein, svohljóðandi:

Lög þessi eru jafnframt sett til innleiðingar á ákvæðum 4. gr. tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2019/2161 frá 27. nóvember 2019 um breytingu á tilskipun ráðsins 93/13/EBE og tilskipunum Evrópuþingsins og ráðsins 98/6/EB, 2005/29/EB og 2011/83/ESB að því er varðar betri framfylgd og nútímavæðingu reglna Sambandsins um neytendavernd.

15. gr.

Lög þessi öðlast þegar gildi.

Greinargerð.

1. Inngangur.

Frumvarp þetta er samið í atvinnuvegaráðuneytinu. Í því eru lagðar til breytingar á lögum um neytendasamninga, nr. 16/2016, til að innleiða 4. gr. tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2019/2161 frá 27. nóvember 2019 um breytingu á tilskipun ráðsins 93/13/EBE og tilskipunum Evrópuþingsins og ráðsins 98/6/EB, 2005/29/EB og 2011/83/ESB að því er varðar betri framfylgd og nútímavæðingu reglna Sambandsins um neytendavernd (hér eftir nefnd tilskipunin um nútímavæðingu). Ákvæði 4. gr. tilskipunarinnar felur í sér umfangsmiklar breytingar á tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2011/83/ESB frá 25. október 2011 um réttindi neytenda, um breytingu á tilskipun ráðsins 93/13/EBE og tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 1999/44/EB og um niðurfellingu tilskipunar ráðsins 85/577/EBE og tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins 97/7/EB (hér eftir nefnd tilskipunin um réttindi neytenda), sem innleidd var í íslenskan rétt með lögum um neytendasamninga, nr. 16/2016.

2. Tilefni og nauðsyn lagasetningar.

Með frumvarpinu eru lagðar til breytingar á lögum um neytendasamninga, nr. 16/2016, til að innleiða 4. gr. tilskipunarinnar um nútímavæðingu sem felur í sér umfangsmiklar breytingar á tilskipuninni um réttindi neytenda. Tilefni breytinganna er einkum að bregðast við aukinni stafvæðingu viðskipta og tryggja neytendum viðeigandi vernd í því umhverfi. Tilskipunin um réttindi neytenda mælir fyrir um allsherjarsamræmingu og mega lög aðildarríkja því hvorki ganga lengra né skemmra en ákvæði hennar mæla fyrir um, að undanskildum nokkrum valfrjálsum þáttum.

Frumvarpið er í samræmi við þær áherslur sem koma fram í stefnuyfirlýsingu ríkisstjórnar Samfylkingar, Viðreisnar og Flokks fólksins um að stuðla að öflugri neytendavernd, virkri samkeppni, hagstæðum rekstrarskilyrðum fyrirtækja og að auka skilvirkni og skýrleika í regluverki. Markmið frumvarpsins er að innleiða 4. gr. tilskipunarinnar um nútímavæðingu sem felur í sér uppfærslu og nútímavæðingu laga um neytendasamninga við tækniþróun síðustu ára og breytta viðskiptahætti, ásamt því að auka neytendavernd.

Frumvarpið er enn fremur í samræmi við þingsályktun um stefnu í neytendamálum til ársins 2030, nr. 7/157, sem samþykkt var á Alþingi í febrúar 2026. Í aðgerðaáætlun þeirrar þingsályktunar er lögð sérstök áhersla á netviðskipti og stafvæðingu á sviði neytendamála. Þar kemur m.a. fram að unnið verði að nútímavæðingu neytendaverndarlöggjafar með hliðsjón af tækniþróun og þróun markaðarins og innleiddar nýlegar tilskipanir Evrópusambandsins sem lúta að viðskiptum á netinu og stafvæðingu, með áherslu á að tryggja stöðu neytenda betur í nýju umhverfi netviðskipta. Framtíðarsýn þingsályktunarinnar er að á Íslandi verði traust umgjörð neytendamála sem stuðli að virkri samkeppni og veiti neytendum vernd, réttarstöðu og nauðsynlegar upplýsingar til að geta tekið upplýstar ákvarðanir, um leið og óréttmætum viðskiptaháttum er mætt af festu. Frumvarpið er liður í almennum réttarúrbótum á sviði neytendamála á kjörtímabili ríkisstjórnarinnar og er m.a. lagt fram í framhaldi af frumvarpi til nýrra markaðssetningarlaga sem samþykkt var á Alþingi í apríl 2026.

3. Meginefni frumvarpsins.

Helstu breytingar sem lagðar eru til í frumvarpinu snúa að eftirfarandi efnisatriðum:

3.1. Gildissvið.

Í a-lið 1. gr. er lögð til breyting á gildissvið laga um neytendasamninga. Í 1. málsl. er orðalag sem ætlað er að innleiða ákvæði 1. mgr. 3. gr. tilskipunarinnar um réttindi neytenda með nákvæmari hætti en í gildandi lögum og er sérstaklega vísað til þess að samningur feli það í sér að neytandi greiði eða skuldbindi sig til að greiða verð. Í 2. málsl. er lagt til að gildissvið laganna verði rýmkað í samræmi við þá breytingu sem var gerð á tilskipuninni um réttindi neytenda með b-lið 2. mgr. 4. gr. tilskipunarinnar um nútímavæðingu. Með breytingunni er lagt til að lögin nái til samninga um afhendingu á stafrænu efni, sem er ekki látið í té á áþreifanlegum miðli, eða stafrænni þjónustu þegar neytandi greiðir ekki heldur afhendir eða skuldbindur sig til að afhenda seljanda persónuupplýsingar. Samningar þar sem persónuupplýsingarnar eru eingöngu unnar af seljanda í því skyni að afhenda hið stafræna efni eða stafrænu þjónustuna eða til að uppfylla lagaskyldu sem hvílir á honum eru þó undanskildir. Markmið breytingarinnar er að tryggja sambærilega neytendavernd hvort sem neytandi greiðir verð eða lætur í té persónuupplýsingar fyrir stafrænt efni eða stafræna þjónustu. Auk þess er verið að samræma gildissvið tilskipunarinnar um réttindi neytenda við gildissvið tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2019/770 frá 20. maí 2019 um tiltekna þætti varðandi samninga um afhendingu á stafrænu efni og stafrænni þjónustu. Breytingin á gildissviði laganna felur ekki í sér sjálfstæða heimild til vinnslu persónuupplýsinga. Um lögmæti vinnslu persónuupplýsinga fer eftir sem áður samkvæmt lögum um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga, nr. 90/2018, og reglugerð (ESB) 2016/679.

3.2. Skilgreiningar.

Í 2. gr. eru lagðar til breytingar á 2. gr. laganna sem fjallar um skilgreiningar. Í a-lið er lögð til ný skilgreining á hugtakinu *seljandi* í 2. tölul. 2. gr. laganna sem er ætlað að innleiða

sambærilegt hugtak í tilskipuninni um réttindi neytenda (e. trader). Skilgreiningin er í samræmi við skilgreiningu hugtaksins *atvinnurekandi* í markaðssetningarlögum, nr. 44/2026.

Markmið breytingarinnar er að samræma skilgreiningu hugtaksins *seljandi* í lögunum við skilgreiningu hugtaksins *atvinnurekandi* í markaðssetningarlögum, nr. 44/2026. Evrópudómstóllinn hefur lagt til grundvallar að enska hugtakið *trader* í tilskipun um réttindi neytenda annars vegar og tilskipun 2005/29/EB, sem innleidd var með markaðssetningarlögum, nr. 44/2026, hins vegar beri að túlka með samræmdum hætti, sbr. dóm Evrópudómstólsins í máli C-105/17.

Í b-lið er lagt til að sex nýjum skilgreiningum verði bætt við 2. gr. laganna. Skilgreiningarnar svara til þeirra skilgreininga sem koma fram í 16.–21. tölul. 2. gr. tilskipunar um réttindi neytenda, en þeim var bætt við með tilskipuninni um nútímavæðingu. Nýju hugtökin taka mið af aukinni stafvæðingu viðskipta og eru í samræmi við markmið frumvarpsins um að nútímavæða lög um neytendasamninga.

3.3. Upplýsingaskylda seljanda.

Í 4. gr. frumvarpsins eru lagðar til breytingar á 5. gr. laganna sem fjallar um upplýsingaskyldu seljanda vegna samninga utan fastrar starfsstöðvar og fjarsölusamninga. Ákvæðinu er ætlað að innleiða þær breytingar sem gerðar voru á 6. gr. tilskipunar um réttindi neytenda með 4. mgr. 4. gr. tilskipunar um nútímavæðingu. Breytingarnar eru í samræmi við aðrar breytingar sem gerðar eru með tilskipuninni um nútímavæðingu sem miða að því að uppfæra löggjöf á sviði neytendaverndar í samræmi við tækniþróun og aukna stafvæðingu. Sem dæmi um þetta eru kröfur um samskiptaupplýsingar uppfærðar og í stað tilvísunar til bréfsímanúmers (fax) er nú vísað til þess að ef seljandi býður upp á rafræn samskiptaúrræði, eins og t.d. netspjall, þá skuli upplýsingar um það koma fram. Hér eru um tæknilega hlutlausa nálgun að ræða sem getur jafnt tekið til núverandi sem nýrra samskiptaleiða.

Umfangsmesta breytingin sem gerð er á 5. gr. laganna er að finna í e-lið 4. gr. frumvarpsins. Með ákvæðinu er lagt til að tekin verði upp ný upplýsingaskylda þegar verð hefur verið sérsniðið á grundvelli sjálfvirkrar ákvörðunartöku. Í 45. lið aðfaraorða tilskipunar um nútímavæðingu kemur fram að seljendur geti sérsniðið verð tilboða sinna að tilteknum neytendum eða neytendahópum á grundvelli sjálfvirkrar ákvarðanatöku og gerðar persónusniðs á grundvelli hegðunar neytenda sem gerir seljendum kleift að meta kaupmátt þeirra. Því ætti að upplýsa neytendur með skýrum hætti um það þegar verð er sérsniðið á grundvelli sjálfvirkrar ákvarðanatöku svo að þeir geti tekið tillit til mögulegrar áhættu við ákvörðun sína um kaup. Þessi krafa ætti þó ekki að eiga við um aðferðir eins og kvika verðlagningu (e. dynamic pricing) eða rauntíma verðlagningu (e. real-time pricing), sem fela í sér að breyta verði á mjög sveigjanlegan og skjótan hátt til að bregðast við eftirspurn á markaði, feli þessar aðferðir ekki í sér sérsnið á grundvelli sjálfvirkrar ákvarðanatöku.

3.4. Netmarkaðir.

Í 5. gr. frumvarpsins er lagt til að við lögin bætist ný grein, 6. gr. a, sem fjalli um sértækar viðbótarkröfur sem eiga við um samninga sem gerðir eru á netmörkuðum. Greininni er ætlað að innleiða 6. gr. a tilskipunar um réttindi neytenda, sem var bætt við tilskipunina með 5. mgr. 4. gr. tilskipunar um nútímavæðingu. Ákvæðið tekur mið af breyttum viðskiptaháttum þar sem sífellt fleiri viðskipti eiga sér stað í gegnum netmarkaði. Markmið ákvæðisins er að tryggja að neytandi fái skýrar og greinargóðar upplýsingar, áður en samningur er gerður, um hvaða þættir hafa áhrif á framsetningu tilboða, hvort þriðji aðili sem býður fram vöru, þjónustu eða stafrænt efni sé seljandi eða ekki og áhrif þess á réttindi hans samkvæmt neytendalögum. Auk þess ber

að upplýsa, eftir atvikum, um hvernig skyldur sem tengjast samningnum skiptast milli þriðja aðila og þjónustuveitanda netmarkaðarins.

3.5. Réttur til að falla frá samningi.

Með tilskipuninni um nútímavæðingu eru gerðar nokkrar breytingar á tilskipuninni um réttindi neytenda sem varða rétt neytenda til að falla frá samningi. Breytingarnar tengjast aðallega stafrænu efni og stafrænni þjónustu ásamt því að gildissvið tilskipunarinnar nær nú einnig til samninga þar sem neytandi afhendir eða skuldbindur sig til að afhenda persónuupplýsingar.

Sambærilegar breytingar eru gerðar að því er varðar réttinn til að falla frá samningi utan fastrar starfsstöðvar annars vegar og fjarsölusamninga hins vegar, sbr. 6. og 8. gr. frumvarpsins. Þegar neytandi óskar eftir að veiting þjónustu hefjist á meðan fresturinn til að falla frá samningi varir og samningurinn felur í sér greiðsluskyldu, skal seljandi krefjast ótvíræðrar beiðni neytandans þar um og viðurkenningu neytandans að hann hafi ekki lengur rétt til að falla frá samningi við fulla efnd samnings. Þegar um samning utan fastrar starfsstöðvar er að ræða er auk þess gerð krafa um að beiðni neytandans sé á varanlegum miðli.

Reglur um upplýsingagjöf við fjarsölu þar sem fjarskiptaaðferð veitir takmarkað rými eða tíma eru einfaldaðar og nægir að veita staðlaða uppsagnareyðublaðið með viðeigandi hætti, sbr. 7. gr. frumvarpsins.

Í 10. gr. frumvarpsins eru lagðar til breytingar sem varða afleiðingar þess að neytandi falli frá samningi um stafrænt efni eða stafræna þjónustu. Seljandi skal að meginstefnu hætta notkun efnis sem neytandinn hefur látið í té eða skapað við notkun stafræna efnisins eða stafrænu þjónustunnar. Neytandinn getur, með tilteknum undantekningum, krafist þess að slíkt efni verði gert honum aðgengilegt. Seljanda er þó heimilt að koma í veg fyrir áframhaldandi notkun stafræna efnisins eða þjónustunnar eftir að fallið hefur verið frá samningi og neytanda ber að hætta notkun þess og gera það ekki aðgengilegt þriðja aðila. Líkt og kemur fram í skýringum við 10. gr. frumvarpsins þá tekur ákvæðið ekki til persónuupplýsinga og fer um þær samkvæmt lögum um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga, nr. 90/2018, og reglugerðar Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2016/679, sbr. 4. mgr. 13. gr. tilskipunarinnar um réttindi neytenda.

Undantekningar frá réttinum til að falla frá samningi eru einnig aðlagaðar að hinu breytta gildissviði, einkum að því er varðar þjónustusamninga og samninga um stafrænt efni sem ekki er afhent á efnislegum miðli og fela í sér greiðsluskyldu neytanda, sbr. 9. gr. frumvarpsins. Að því er varðar þá breytingu sem lögð er til á a-lið 18. gr. laganna þá eru skilyrði um fyrirframsamþykki og viðurkenningu neytenda á því að hann muni missa rétt til að falla frá samningi við fullar efndir samningsins afmörkuð við þjónustusamninga sem fela í sér greiðsluskyldu. Ef samningur felur ekki í sér greiðsluskyldu neytanda, heldur afhendingu eða skuldbindingu neytanda til að afhenda persónuupplýsingar, fellur réttur til að falla frá samningi niður þegar þjónusta hefur verið veitt að fullu. Samsvarandi breyting er lögð til á m-lið 18. gr. laganna en auk þess er sett það skilyrði að seljandi veiti staðfestingu í samræmi við 8. eða 14. gr. laganna.

Tilskipunin um nútímavæðingu veitir aðildarríkjum tiltekið svigrúm til að mæla fyrir um ríkari rétt neytenda til að falla frá samningi þegar samningur er gerður í tengslum við óumbeðna heimsókn seljanda á heimili neytanda eða söluferð sem seljandi skipuleggur. Skv. 8. tölul. 5. mgr. 4. gr. tilskipunarinnar er aðildarríkjum heimilt að lengja frest til að falla frá slíkum samningum úr 14 dögum í 30 daga. Þá er skv. b-lið 12. mgr. sömu greinar heimilt að víkja frá tilteknum undantekningum frá réttinum til að falla frá samningi, sbr. a-, b-, c- og e-lið 18. gr. laganna. Í frumvarpinu er ekki lagt til að framangreindar heimildir verði nýttar. Við það mat er litið til þess að hinn almenni 14 daga frestur veitir neytendum svigrúm til að

endurskoða ákvörðun sína. Auk þess geta ákvæði laganna er snúa að upplýsingagjöf og ákvæði markaðssetningarlaga, nr. 44/2026, veitt neytendum vernd við slíka samningsgerð. Mismunandi frestir eftir aðstæðum við samningsgerð myndu jafnframt flækja reglur um réttinn til að falla frá samningi og gætu skapað óvissu hjá neytendum og seljendum um hvaða frestur gildir hverju sinni. Að því er varðar heimild til að víkja frá tilteknum undantekningum frá réttinum til að falla frá samningi þá er jafnframt tekið tillit til hagsmuna seljenda, t.d. í þeim tilvikum þar sem vara hefur verið sérstaklega framleidd samkvæmt forskrift neytanda.

3.6. Vatn, gas, rafmagn og fjarhitun.

Tilskipunin um réttindi neytenda gerir greinarmun á samningum um sölu á vörum, þjónustusamningum og samningum um afhendingu á vatni, gasi eða rafmagni, ef það er ekki selt í takmörkuðu rúmmáli eða ákveðni magni, og fjarhitun. Slíkir samningar (hér eftir einnig nefndir veitusamningar) teljast hvorki sölusamningar né þjónustusamningar samkvæmt tilskipuninni, sbr. 19. lið aðfaraorða hennar. Vatn, gas og rafmagn teljast aftur á móti vörur skv. 3. tölul. 2. gr. tilskipunarinnar þegar þau eru boðin til sölu í takmörkuðu rúmmáli eða ákveðnu magni. Þrátt fyrir þessa aðgreiningu þá gilda að mestu leyti sömu reglur um veitusamninga og þjónustusamninga samkvæmt tilskipuninni. Á það m.a. við um upplýsingaskyldu, upphaf efnda á meðan frestur til að falla frá samningi varir, upphaf frests til að falla frá samningi og greiðslu neytanda fyrir það sem þegar hefur verið afhent.

Með frumvarpi til laga um neytendasamninga var farin sú leið að taka ekki upp sérstakan flokk fyrir veitusamninga, en í skýringum við 1. gr. frumvarpsins var sérstaklega tekið fram að undir gildissvið laganna féllu samningar um afhendingu á vatni, rafmagni eða fjarhitun (402. mál á 145. löggjafarþingi). Ekki var vísað til samninga um afhendingu á gasi í skýringunum, en það er ljóst samkvæmt tilskipuninni um réttindi neytenda að sömu reglur gilda um slíka samninga. Í frumvarpi þessu er ekki lagt til að breyta þessari aðferð. Við beitingu laga um neytendasamninga ber því áfram að fara með veitusamninga með sama hætti og þjónustusamninga, að því marki sem sömu reglur tilskipunar um réttindi neytenda kveða ekki á um ólíkar reglur. Þessi aðferð er sambærileg innleiðingu á tilskipuninni um réttindi neytenda í Noregi og Danmörku. Í Noregi hefur verið lagt til grundvallar í lögum um rétt til að falla frá samningi (n. lov om opplysningsplikt og angrerett ved fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler) að við beitingu laganna skuli reglur um þjónustusamninga gilda um veitusamninga og í Danmörku eru veitusamningar felldir undir hugtakið þjónustusamningur í lögum um neytendasamninga (d. lov om forbrugeraftaler).

Það er þó nauðsynlegt í einu tilviki að víkja frá þessari nálgun þar sem ákvæði b-liðar 16. gr. tilskipunar um réttindi neytenda felur í sér ólíkar reglur fyrir þjónustusamninga annars vegar og veitusamninga hins vegar. Í 9. gr. frumvarpsins er því lagt til að bætt verði málslið við b-lið 18. gr. laganna þar sem fram kemur að stafliðurinn eigi ekki við um veitusamninga.

3.7. Greiðsluleiðir.

Í 12. gr. frumvarpsins er lagt til að sett verði nýtt ákvæði sem kveður á um að seljanda sé óheimilt að krefja neytanda um gjöld fyrir notkun tiltekinnar greiðsluleiðar umfram þann kostnað sem seljandinn hefur haft af notkun þeirrar greiðsluleiðar. Ákvæðinu er ætlað innleiða 19. gr. tilskipunar um réttindi neytenda. Í umsögn Neytendastofu til allsherjar- og menntamálanefndar við þinglega meðferð frumvarps til laga um neytendasamninga var gerð athugasemd við að ákvæði 19. gr. tilskipunarinnar væri ekki að finna í frumvarpinu. Í umsögn innanríkisráðuneytisins til allsherjar- og menntamálanefndar þar sem umsögnum um

frumvarpið var svarað kom fram að ákvæðinu væri sleppt þar sem ákvæði tilskipunarinnar væri þegar að finna í lögum um greiðsluþjónustu.

Lögum um greiðsluþjónustu, nr. 114/2021, hefur verið breytt frá því að lög um neytendasamninga voru sett en umrætt ákvæði er nú að finna í 5. mgr. 62. gr. laga um greiðsluþjónustu. Þar segir: „Viðtakanda greiðslu er óheimilt að krefjast gjalds af greiðanda vegna notkunar tiltekins greiðslumiðils umfram aðra. Honum er þó heimilt að bjóða greiðanda afslátt eða stýra greiðanda með öðrum hætti að notkun tiltekins greiðslumiðils.“

Til að tryggja fullnægjandi innleiðingu á ákvæði 19. gr. tilskipunar um réttindi neytenda og þá vernd sem henni er ætlað að veita neytendum er talið æskilegt að innleiða ákvæði 19. gr. tilskipunar um réttindi neytenda með beinum hætti í lögum um neytendasamninga. Þótt ákvæði laga um greiðsluþjónustu banni að krafist sé gjalds af greiðanda vegna notkunar tiltekins greiðslumiðils umfram aðra þá setur 19. gr. tilskipunar um réttindi neytenda hámark á gjald sem seljandi getur krafið neytanda um vegna notkunar tiltekinnar greiðsluleiðar sem má ekki vera umfram þann kostnað sem seljandinn hefur haft af notkun greiðsluleiðarinnar. Með 12. gr. frumvarpsins er tryggt að ákvæði 19. gr. tilskipunar um réttindi neytenda nái til allra greiðsluleiða og þeirra neytendasamninga sem tilskipunin tekur til, óháð því hvort greiðslan falli jafnframt undir gildissvið laga um greiðsluþjónustu.

3.8. Stjórnvaldssektir.

Í 13. gr. frumvarpsins er lögð til breyting á ákvæði 29. gr. laganna sem varðar stjórnvaldssektir. Lagt er til að fjárhæðir stjórnvaldssekta verði hækkaðar og tengdar veltu. Einnig er lagt til að mælt verði fyrir um ítarleg sjónarmið sem taka skuli tillit til við ákvörðun sekta í sektarákvæðinu sjálfu til þess að gera beitingu þeirra skýra og fyrirsjáanlega. Ákvæði 13. gr. frumvarpsins byggist á 33. gr. markaðssetningarlaga. Frumvarpið felur í sér samsvarandi sektarramma og kveðið er á um í markaðssetningarlögum og er þannig tryggt samræmi á milli þeirra laga og laga um neytendasamninga. Sameiginlegt hámark stuðlar að einfaldara og skýrara viðurlagakerfi en mismunandi eðli og alvarleiki brota kemur til skoðunar við ákvörðun fjárhæðar sekta í hverju tilviki. Þetta er í samræmi við þá leið sem var farin m.a. í Noregi við innleiðingu tilskipunar um nútímavæðingu og eru sams konar sektarheimildir fyrir brot gegn markaðssetningarlögum (n. markedsføringsloven) og lögum um rétt til að falla frá samningi (n. lov om opplysningsplikt og angrerett ved fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler).

Í 1. mgr. 29. gr. laga um neytendasamninga segir að Neytendastofa geti lagt stjórnvaldssektir á aðila sem brjóta gegn ákvæðum laganna, 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. Hámarkið hefur verið óbreytt frá gildistöku laganna en frá þeim tíma hefur orðið veruleg verðlagsþróun og er núvirði fjárhæðarinnar í ágúst 2026 rúmlega 16 millj. kr. Fjárhæðin hefur því ekki fylgt verðlagsþróun og endurspeglar ekki þau varnaðaráhrif sem stefnt var að með setningu laganna.

Mikilvægt er að fjárhæðir stjórnvaldssekta séu endurskoðaðar reglulega til að tryggja skilvirkni og fullnægjandi varnaðaráhrif. Ákvæði um stjórnvaldssektir vegna brota gegn löggjöf á sviði neytendaverndar hafa ekki fylgt réttarþróun annars staðar á Norðurlöndum undanfarna áratugi. Nýlegar breytingar á Evrópulöggjöf og löggjöf í nágrannalöndunum á sviði neytendaverndar og hinar miklu breytingar sem hafa orðið á viðskiptaháttum gagnvart neytendum hér á landi og erlendis síðasta aldarfjórðunginn gefa jafnframt tilefni til að taka stjórnvaldssektarákvæði gildandi laga um neytendasamninga til endurskoðunar til að tryggja öfluga neytendavernd á Íslandi. Við álagningu stjórnvaldssekta er mikilvægt að jafnræðis sé

gætt og að þær séu samræmdar, markvissar og hóflegar. Skýr sjónarmið sem líta skal til við ákvörðun sekta í samræmi við 3. mgr. 13. gr. frumvarpsins eru til þess fallin að auka gagnsæi og fyrirsjáanleika við álagningu sekta.

Líkur eru á að stjórnvaldssektir vegna brota gegn löggjöf á sviði neytendaverndar hér á landi séu of lágar til að tryggja fullnægjandi varnaðaráhrif. Þegar sektir eru lágar og varnaðaráhrif lítil er minni hvati fyrir seljendur til að kynna sér gildandi reglur eða gera ráðstafanir til að fylgja þeim með fullnægjandi hætti. Af þessum sökum er talið mikilvægt að sektarákvæði tryggi varnaðaráhrif og undirstriki mikilvægi málaflokksins. Breytingin sem er lögð til í 13. gr. er nær samhljóða samsvarandi ákvæði 33. gr. markaðssetningarlaga, nr. 44/2026. Ólíkt því sem gildir samkvæmt markaðssetningarlögum eru engin ákvæði í lögum um neytendasamninga sem geta varðað refsingu og er nauðsynlegt að til staðar séu úrræði þegar um er að ræða ítrekuð og alvarleg brot gegn ákvæðum laganna til að tryggja fullnægjandi varnaðaráhrif.

3.8.1. Sektarákvæði tilskipunarinnar um nútímavæðingu.

Í tilskipuninni um nútímavæðingu segir að aðildarríkin skuli setja reglur um viðurlög vegna brota á ákvæðum landslaga sem innleiða verðupplýsingatilskipunina, tilskipunina um óréttmæta samningsskilmála, tilskipunina um óréttmæta viðskiptahætti og tilskipunina um réttindi neytenda. Aðildarríkin skuli gera allar nauðsynlegar ráðstafanir til þess að tryggja að slíkum viðurlögum sé beitt. Viðurlögin skuli vera skilvirk, í réttu hlutfalli við brotið og hafa varnaðaráhrif.

Í tilskipuninni segir jafnframt að aðildarríkin skuli sjá til þess að tekið sé tillit til eftirfarandi leiðbeinandi viðmiðana, sem eru ekki tæmandi, við beitingu viðurlaga, eftir því sem við á: a) þess hvers eðlis og hversu alvarlegt, umfangsmikið og langvarandi brotið er, b) aðgerða sem seljandinn hefur gripið til í því skyni að draga úr eða bæta úr tjóni neytenda, c) fyrri brota seljanda, d) fjárhagslegs ávinnings seljanda af brotinu eða taps sem hann hefur komist hjá með því, ef viðeigandi gögn liggja fyrir, e) viðurlaga sem er beitt gagnvart seljanda vegna sama brots í öðrum aðildarríkjum í málum sem ná yfir landamæri þegar upplýsingar um slík viðurlög liggja fyrir á grundvelli kerfisins sem komið var á fót með reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2017/2394 og f) annarra íþyngjandi eða mildandi þátta sem eiga við um málsatvik.

Samkvæmt tilskipuninni skal hámarksfjárhæð sekta þegar beita á viðurlögum í samræmi við 21. gr. reglugerðar Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2017/2394 frá 12. desember 2017 um samvinnu milli landsyfirvalda sem bera ábyrgð á að framfylgja lögum um neytendavernd og um niðurfellingu reglugerðar (EB) nr. 2006/2004 (hér eftir nefnd samvinnureglugerðin) vera a.m.k. 4% af ársveltu seljanda í viðkomandi aðildarríki eða aðildarríkjum. Samvinnureglugerðin var innleidd með 1. mgr. 40. gr. markaðssetningarlaga. Ef upplýsingar um ársveltu liggja ekki fyrir skulu aðildarríkin innleiða þann möguleika að beita sektum að hámarksfjárhæð a.m.k. 2 millj. evra. Ákvæði 21. gr. samvinnureglugerðarinnar um álagningu sekta á við þegar um er að ræða seljanda sem er ábyrgur fyrir víðtæku broti eða víðtæku broti á Sambandsvísu, sbr. 3. og 4. tölul. 3. gr. reglugerðarinnar. Víðtækt brot er skilgreint með eftirfarandi hætti:

„a) aðgerð eða aðgerðaleysi andstætt lögum Sambandsins til verndar hagsmunum neytenda, sem hefur skaðað, skaðar, eða er líklegt til að skaða heildarhagsmuni neytenda sem hafa búsetu í a.m.k. tveimur öðrum aðildarríkjum en því aðildarríki þar sem: i. aðgerðin eða aðgerðaleysið var upprunnið eða átti sér stað, ii. seljandinn, sem ber ábyrgð á aðgerðinni eða aðgerðarleysinu, hefur staðfestu, eða iii. finnast sönnunargögn eða eignir seljanda sem tengjast aðgerðinni eða aðgerðaleysinu, eða

b) aðgerðir eða aðgerðaleysi andstætt lögum Sambandsins til verndar hagsmunum neytenda, sem hafa skaðað, skaða, eða eru líkleg til að skaða heildarhagsmuni neytenda og sem hafa sameiginleg einkenni, þ.m.t. sama ólöglega athæfi eða brot gegn sömu hagsmunum, sem gerast samhliða og af hálfu sama seljanda, í a.m.k. þremur aðildarríkjum“.

Víðtækt brot á sambandsvísu er skilgreint með eftirfarandi hætti: „víðtækt brot sem hefur skaðað, skaðar eða er líklegt til að skaða heildarhagsmuni neytenda í a.m.k. tveimur þriðju hlutum aðildarríkjanna sem saman samsvara a.m.k. tveimur þriðju hlutum íbúafjölda Sambandsins“.

Ljóst er því að kröfur tilskipunarinnar um hámarkssektir á grundvelli veltu og hámarksfjárhæð ef velta liggur ekki fyrir eiga ekki við um brot sem eru eingöngu innan lands.

Tilskipunin kemur ekki í veg fyrir að aðildarríki viðhaldi eða innleiði hærri hámarkssektir á grundvelli veltu vegna víðtækra brota og víðtækra brota á Sambandsvísu. Aðildarríki geta einnig byggt slíkar sektir á veltu seljanda á heimsvísu eða rýmkað reglurnar þannig að þær nái yfir önnur brot sem falla ekki undir ákvæði tilskipunarinnar.

3.8.2. Sektarákvæði.

Í 13. gr. frumvarpsins er lögð til breyting á ákvæði 29. gr. laganna sem ætlað er að styðja við markmið frumvarpsins um öfluga neytendavernd. Með greininni er stefnt að auknum varnaðaráhrifum vegna brota gegn ákvæðum frumvarpsins. Þá er lagt til að í sektarákvæðunum sjálfum verði mælt fyrir um ítarleg sjónarmið sem taka skuli tillit til við ákvörðun sekta. Með ákvæðum greinarinnar verði auk þess innleidd viðurlagaákvæði tilskipunarinnar um nútímavæðingu.

Líkt og hefur komið fram er skyldan til að kveða á um tilteknar hámarksfjárhæðir sekta samkvæmt tilskipuninni um nútímavæðingu afmörkuð við brot sem ná yfir landamæri. Brot innan sambandsins, skv. 2. mgr. 3. gr. samvinnureglugerðarinnar, og brot sem hafa einungis áhrif í einu aðildarríki falla því ekki undir þessa skyldu tilskipunarinnar. Í 13. lið aðfaraorða tilskipunar um nútímavæðingu kemur þó fram að aðildarríki geti rýmkað reglurnar um sektir þannig að þær nái yfir brot sem falla ekki undir ákvæði tilskipunarinnar í tengslum við 21. gr. reglugerðarinnar.

Við mat á því hvort nýta bæri fyrrgreinda heimild var litið til þess að í Noregi og Svíþjóð var ákveðið að gera ekki greinarmun á því hvaða hámarkssektir kæmu til skoðunar eftir því hvort brot næði yfir landamæri eða ekki. Í frumvarpinu er lagt til að farin verði sama leið við innleiðingu tilskipunarinnar í íslenskan rétt þannig að sömu sektarákvæði eigi við óháð því hvort brot bitni einungis á íslenskum neytendum eða neytendum annarra aðildarríkja EES-samningsins samhliða íslenskum neytendum. Rökin fyrir því eru í fyrsta lagi að brot sem hefur einungis áhrif á íslenska neytendur getur verið jafn umfangsmikið og alvarlegt og brot sem bitnar á neytendum annarra ríkja samhliða íslenskum neytendum. Í öðru lagi gæti það falið í sér óskilvirkt eftirlit Neytendastofu ef stofnunin þarf að fara í ítarlega rannsókn á því hvort brot sem bitnar á íslenskum neytendum hafi einnig bitnað á neytendum annarra aðildarríkja til að viðeigandi sektarrammi liggi fyrir. Stofnunin þyrfti því að leita sérstaklega að neytendum í öðrum aðildarríkjum til að komast að niðurstöðu um það hver hámarksfjárhæð sektar væri. Mismunandi hámarkssektir myndu því flækja eftirlit óþarflega. Í þriðja lagi ber að líta til þess sjónarmiðs að neytendavernd íslenskra neytenda skuli ekki vera háð því skilyrði að háttsemi seljanda brjóti einnig gegn réttindum neytenda í öðrum aðildarríkjum.

Í 13. gr. frumvarpsins er því lagt til að tilskipunin um nútímavæðingu verði innleidd með þeim hætti að sömu sektarákvæði gildi um innlend brot, víðtæk brot og víðtæk brot á

Sambandsvísu. Sömu sektarheimildir eiga því við óháð því hvort brot bitnar einungis á íslenskum neytendum eða neytendum annarra aðildarríkja samhliða íslenskum neytendum.

Í sektarákvæðum tilskipunar um nútímavæðingu segir að hámarksfjárhæð sekta skuli vera a.m.k. 4% af ársveltu seljanda í viðkomandi aðildarríki eða aðildarríkjum. Í tilvikum þar sem beita á sektum en ekki liggja fyrir upplýsingar um ársveltu skuli vera mögulegt að beita sektum að hámarksfjárhæð a.m.k. 2 millj. evra. Aðildarríkjum er heimilt að lögfesta eða viðhalda hærri sektarfjárhæðum í löggjöf sinni svo lengi sem sektarfjárhæðin er að minnsta kosti 4% af veltu seljanda. Talið er óþarft að styðjast við hærra hlutfall veltu en kveðið er á um í tilskipuninni og er því lagt til í 2. mgr. 13. gr. frumvarpsins að sektir skuli nema allt að 4% af veltu seljanda. Talið er að sektarfjárhæð að hámarki 4% af veltu seljanda sé til þess fallin að vera skilvirk, í réttu hlutfalli við brotið og hafa nægileg varnaðaráhrif.

Að því er viðkemur veltu segir í tilskipuninni um nútímavæðingu að miða skuli við veltu í viðkomandi aðildarríki eða aðildarríkjum. Tilskipunin heimilar þó að innleiðing miði við veltu á heimsvísu. Ekki þykir nauðsynlegt að ganga lengra en tilskipunin kveður á um í þessum efnum og er því lagt til að með veltu sé átt við veltu seljanda í aðildarríkinu eða aðildarríkjunum eftir því sem við á.

Líkt og hefur komið fram þá ganga sektarákvæði tilskipunar um nútímavæðingu út frá því að fjárhæðir sekta geti að hámarki verið 4% af ársveltu seljanda nema þegar upplýsingar um ársveltu liggja ekki fyrir. Ókosturinn við þetta fyrirkomulag er að 4% af veltu seljanda getur í ákveðnum tilvikum leitt til þess að sektarheimildin feli ekki í sér fullnægjandi varnaðaráhrif. Sem dæmi má nefna fyrirtæki sem er nýlega stofnað og hefur litla eða enga veltu. Fyrirtækið gæti séð sér hag í því að brjóta gróflega gegn ákvæðum laganna með tilliti til þess að 4% af ársveltu fyrirtækisins feli í sér lægri sektarheimild heldur en hagnaður fyrirtækisins af hinni brotlegu háttsemi. Með tilliti til þess er í frumvarpinu lagt til að farin verði sama leið og í Noregi og miðað við að hámarkssekt sé 4% af ársveltu eða jafnvirði 2 millj. evra í íslenskum krónum, hvort heldur er hærra.

4. Samræmi við stjórnarskrá og alþjóðlegar skuldbindingar.

Frumvarp þetta þykir ekki fela í sér álitaefni sem kalla á sérstaka umfjöllun um samræmi við stjórnarskrá.

Hvað alþjóðlegar skuldbindingar Íslands varðar er frumvarpinu ætlað að innleiða ákvæði 4. gr. tilskipunar um nútímavæðingu sem felur í sér breytingar á tilskipun um réttindi neytenda. Tilskipunin um nútímavæðingu var tekin upp í samninginn um Evrópska efnahagssvæðið með ákvörðun sameiginlegu EES-nefndarinnar nr. 69/2021 frá 5. febrúar 2021.

5. Samráð.

Frumvarpið var samið í atvinnuvegaráðuneytinu og var sérstakt samráð haft við Neytendastofu um efni þess. Áform um fyrirhugaða lagasetningu voru kynnt í samráðsgátt stjórnvalda (mál nr. S-153/2026) frá 18. ágúst til 1. september 2026. Þrjár umsagnir bárust um áformin, frá Persónuvernd, Neytendasamtökunum og SVÞ – Samtökum verslunar og þjónustu. Drög að frumvarpinu voru birt til umsagnar í samráðsgátt stjórnvalda á vefnum Ísland.is frá 24. september til og með 9. október 2026 (mál nr. S-183/2026). Sjö umsagnir bárust frá eftirtöldum aðilum: Persónuvernd, SVÞ – Samtökum verslunar og þjónustu, Félagi íslenskra bifreiðaeigenda (FÍB), Viðskiptaráði Íslands, ÖBÍ réttindasamtökum, Neytendasamtökunum og Samtökum iðnaðarins.

Í umsögn Persónuverndar er lagt til að í greinargerð verði áréttað að þótt ákvæði 1. gr. taki til samninga þar sem neytandi veitir eða skuldbindur sig til að veita persónuupplýsingar, verði

ekki af því ráðið að persónuupplýsingar teljist gjaldmiðill fyrir veitingu þjónustu eða að slíkt samningssamband skapi heimild til vinnslu þeirra samkvæmt persónuverndarlöggjöfinni. Með hliðsjón af umsögninni hafa verið gerðar breytingar á greinargerð frumvarpsins til að skýra betur þau atriði sem bent var á.

Í umsögn FÍB er lagt til að áréttað verði að 12. gr. frumvarpsins feli ekki í sér sjálfstæða heimild til gjaldtöku og hafi ekki áhrif á strangari reglur annarra laga. Með hliðsjón af umsögninni hafa verið gerðar breytingar á skýringum við 12. gr. frumvarpsins til að árétta framangreint.

Í umsögn ÖBÍ réttindasamtaka er tekið undir markmið með frumvarpinu en lögð áhersla á mikilvægi þess að tryggja aðgengi fatlaðs fólks að upplýsingum og stafrænni þjónustu. Tekið er undir mikilvægi þeirra sjónarmiða sem fram koma í umsögninni en bent er á að með efni frumvarpsins er ætlunin að innleiða ákvæði tilskipunar um nútímavæðingu sem fjallar ekki um almennar kröfur um stafrænt aðgengi. Um slík réttindi og kröfur er fjallað í annarri löggjöf og öðrum gerðum Evrópusambandsins. Athugasemdirnar eru því ekki taldar gefa tilefni til breytinga á frumvarpinu.

Í umsögn Neytendasamtakanna er gerð athugasemd við 13. gr. frumvarpsins þar sem ekki var að finna heimild fyrir Neytendastofu til að leggja á dagsektir. Með hliðsjón af ábendingunni hafa verið gerðar breytingar á 13. gr. frumvarpsins og er þar nú að finna ákvæði um dagsektir sem eru samhljóða ákvæðum gildandi laga um neytendasamninga.

Í umsögn Neytendasamtakanna er gerð athugasemd við að í 13. gr. frumvarpsins sé ekki að finna ákvæði um að sektum verði beitt óháð því hvort brot eru framin af ásetningi eða gáleysi, líkt og er í gildandi lögum. Bent er á að frumvarpinu er ekki ætlað að breyta saknæmisskilyrðum stjórnvaldssekta og hefur það verið áréttað í skýringum við 13. gr. frumvarpsins.

Í umsögn Neytendasamtakanna er einnig gerð athugasemd við að í frumvarpinu sé ekki gerð grein fyrir heimild aðildarríkja annars vegar til að lengja frest til að falla frá samningi úr 14 dögum í 30 daga við tilteknar aðstæður, sbr. 8. tölul. 5. mgr. 4. gr. tilskipunar um nútímavæðingu, og hins vegar heimild til að víkja frá tilteknum undantekningum frá réttinum til að falla frá samningi, sbr. b-lið 12. mgr. 4. gr. tilskipunarinnar. Með hliðsjón af umsögninni hefur verið bætt við umfjöllun í kafla 3.5 um þessar heimildir tilskipunarinnar og rökstuðningi fyrir því að þær séu samkvæmt frumvarpinu ekki nýttar.

Í umsögnum SVÞ – Samtaka verslunar og þjónustu, Viðskiptaráðs Íslands og Samtaka iðnaðarins eru gerðar athugasemdir við 13. gr. frumvarpsins sem ætlað er að innleiða 24. gr. tilskipunar um réttindi neytenda í samræmi við breytingar sem gerðar voru á greininni með 13. mgr. 4. gr. tilskipunar um nútímavæðingu. Gerðar eru athugasemdir við að gengið sé lengra við innleiðinguna heldur en lágmarkskröfur tilskipunarinnar um nútímavæðingu kveða á um. Ekki er talið að umsagnirnar gefi tilefni til breytinga á frumvarpinu og er vísað til kafla 3.8 þar sem færð eru nánari rök fyrir þeirri leið sem er lögð til í frumvarpinu til innleiðingar á framangreindu ákvæði tilskipunarinnar um nútímavæðingu.

Í umsögn Samtaka iðnaðarins er óskað eftir að frekari skýringu á því hvaða þjónusta gegn afhendingu persónuupplýsinga falli undir gildissvið laganna samkvæmt frumvarpinu og hver sé skilgreiningin á „sjálfvirkri ákvörðunartöku“. Í 2. gr. frumvarpsins er hugtakið *stafræn þjónusta* skilgreint með tilliti til skilgreiningar í 16. tölul. 1. mgr. 2. gr. tilskipunar um réttindi neytenda. Í 1. gr. frumvarpsins er afmarkað hvenær lögin taka til samninga um slíka þjónustu þegar neytandi veitir persónuupplýsingar. Nánar er fjallað um þessi atriði í kafla 3.1 og skýringum við 1. gr. Í 1. mgr. 4. gr. frumvarpsins er vísað til sérsniðinnar verðlagningar á grundvelli sjálfvirkrar ákvarðanatöku. Með ákvæðinu er innleidd breyting sem var gerð á 6. gr. tilskipunar um réttindi neytenda með 4. mgr. 4. gr. tilskipunar um nútímavæðingu. Nánar

er fjallað er um sérsniðna verðlagningu á grundvelli sjálfvirkrar ákvörðunartöku með hliðsjón af 45. lið aðfaraorða tilskipunarinnar um nútímavæðingu í kafla 3.3. Með vísan til þess sem þar kemur fram eru athugasemdirnar því ekki taldar gefa tilefni til frekari breytinga á frumvarpinu.

6. Mat á áhrifum.

Með frumvarpinu eru lagðar til breytingar á lögum um neytendasamninga til að innleiða 4. gr. tilskipunarinnar um nútímavæðingu sem fól í sér breytingar á tilskipuninni um réttindi neytenda. Frumvarpið felur ekki í sér ný eða aukin verkefni fyrir opinbera aðila og hefur að öðru leyti ekki fjárhagsleg áhrif fyrir ríkið eða aðra aðila.

Lagasetningin hefur í för með sér samfélagslegan ávinning sem felst í bættri neytendavernd og skýrari kröfum til seljenda.

Frumvarpið er ekki talið hafa sérstök áhrif á persónuvernd. Með frumvarpinu eru ekki lagðar til nýjar heimildir til vinnslu persónuupplýsinga. Að því leyti sem ákvæði frumvarpsins varða persónuupplýsingar fer um vinnslu þeirra samkvæmt lögum um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga, nr. 90/2018, og reglugerð (ESB) 2016/679.

Frumvarpið felur sveitarfélögum ekki ný lögbundin verkefni og er því ekki talið hafa áhrif á fjárhag þeirra eða starfsemi.

Frumvarpið beinist að fyrirtækjum og neytendum og skilyrði þess gilda með sama hætti um fyrirtæki í sambærilegri stöðu. Það felur ekki í sér beina aðgreiningu eftir kyni eða öðrum persónubundnum þáttum.

Um einstakar greinar frumvarpsins.

Um 1. gr.

Lagt er til að breyta gildissviði laganna í samræmi við þær breytingar sem gerðar voru á 3. gr. tilskipunar um réttindi neytenda með 2. mgr. 4. gr. tilskipunarinnar um nútímavæðingu. Auk þess er lögð til breyting sem er ætlað að samræma hugtakanotkun við markaðssetningarlög, nr. 44/2026.

Í a-lið eru lagðar til breytingar á 1. mgr. 1. gr. laganna. Í 1. málsl. a-liðar er lögð til breyting sem ætlað er að innleiða ákvæði 1. mgr. 3. gr. tilskipunar um réttindi neytenda með nákvæmari hætti en í gildandi lögum. Með breytingunni er sérstaklega vísað til þess að samningur feli það í sér að neytandi greiði eða skuldbindi sig til að greiða verð í samræmi við framangreint ákvæði tilskipunar um réttindi neytenda. Í 2. málsl. er lögð til breyting á gildissviði laganna sem er í samræmi við þá breytingu sem var gerð með 1. mgr. a 3. gr. tilskipunar um réttindi neytenda í b-lið 2. mgr. 4. gr. tilskipunar um nútímavæðingu. Ákvæðið felur í sér að gildissvið laganna er víkkað og ná lögin þannig til samninga um stafrænt efni, sem er ekki látið í té á áþreifanlegum miðli, og samninga um stafræna þjónustu þegar neytandi veitir eða skuldbindur sig til að veita seljandanum persónuupplýsingar. Það er þó undantekning frá þessu ef seljandinn vinnur persónuupplýsingarnar einungis til að afhenda efnið eða þjónustuna í samræmi við lögin eða til að geta uppfyllt þau lagaskilyrði sem um hann gilda. Hugtakið lagaskilyrði ber að túlka rúmt og undir það falla bæði lög og stjórnvaldsfyrirmæli sem gilda um starfsemi seljanda. Hugtakið *persónuupplýsingar* ber að skilja í samræmi við skilgreiningu á hugtakinu í 2. tölul. 1. mgr. 3. gr. laga um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga, nr. 90/2018, sbr. 1. tölul. 4. gr. reglugerðar Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2016/679.

Í b- og c-lið eru lagðar til breytingar í samræmi við þær breytingar sem voru gerðar á 3. mgr. 3. gr. tilskipunar um réttindi neytenda með c-lið 2. mgr. 4. gr. tilskipunar um nútímavæðingu.

Um 2. gr.

Lagðar eru til breytingar og viðbætur við 2. gr. laganna sem fjallar um skilgreiningar.

Í a-lið er lögð til ný skilgreining á hugtakinu *seljandi* í 2. tölul. 2. gr. sem er ætlað að innleiða samsvarandi hugtak í tilskipuninni um réttindi neytenda (e. trader). Skilgreiningin er samhljóða skilgreiningu hugtaksins *atvinnurekandi* í markaðssetningarlögum, nr. 44/2026.

Í b-lið er lagt til að bætt verði við 2. gr. sex skilgreiningum í samræmi við þær breytingar sem gerðar voru á 2. gr. tilskipunar um réttindi neytenda með e-lið 1. mgr. 4. gr. tilskipunar um nútímavæðingu.

Í 13. tölul. er hugtakið *stafræn þjónusta* skilgreint með tilliti til skilgreiningar í 16. tölul. 1. mgr. 2. gr. tilskipunar um réttindi neytenda.

Í 14. tölul. er hugtakið *netmarkaður* skilgreint með tilliti til skilgreiningar í 17. tölul. 1. mgr. 2. gr. tilskipunar um réttindi neytenda.

Í 15. tölul. er hugtakið *þjónustuveitandi netmarkaðar* skilgreint með tilliti til skilgreiningar í 18. tölul. 1. mgr. 2. gr. tilskipunar um réttindi neytenda.

Í 16. tölul. er hugtakið *samrýmanleiki* skilgreint með tilliti til skilgreiningar í 19. tölul. 1. mgr. 2. gr. tilskipunar um réttindi neytenda.

Í 17. tölul. er hugtakið *virkni* skilgreint með tilliti til skilgreiningar í 20. tölul. 1. mgr. 2. gr. tilskipunar um réttindi neytenda.

í 18. tölul. er hugtakið *samvirkni* skilgreint með tilliti til skilgreiningar í 21. tölul. 1. mgr. 2. gr. tilskipunar um réttindi neytenda.

Um 3. gr.

Í greininni eru lagðar til breytingar á 4. gr. laganna í samræmi við þær breytingar sem gerðar voru á 1. mgr. 5. gr. tilskipunar um réttindi neytenda með 3. mgr. 4. gr. tilskipunar um nútímavæðingu.

Í a–c-lið eru lagðar til breytingar í samræmi við nútímavæðingu tilskipunar um réttindi neytenda með tilliti til stafræns efnis og stafrænnar þjónustu.

Um 4. gr.

Í greininni eru lagðar til breytingar á 5. gr. laganna í samræmi við þær breytingar sem gerðar voru á 6. gr. tilskipunar um réttindi neytenda með 4. mgr. 4. gr. tilskipunar um nútímavæðingu.

Í a-lið eru lagðar til breytingar á b-lið 1. mgr. 5. gr. og er ekki lengur vísað til upplýsinga um bréfsímanúmer seljanda. Í stað þess er gerð krafa um upplýsingar um leiðir til netsamskipta ef seljandi býður upp á slíkar samskiptaleiðir sem uppfylla þau skilyrði sem koma fram í ákvæðinu. Sem dæmi um leiðir til netsamskipta má nefna vefspjall eða smáforrit. Líkt og gildir um aðrar samskiptaleiðir, eins og t.d. símanúmer og netfang, er gerð sú krafa að neytandinn geti haft samband við seljanda með skjótum og skilvirkum hætti.

Í b–d-lið eru lagðar til breytingar í samræmi við nútímavæðingu tilskipunar um réttindi neytenda með tilliti til stafræns efnis og stafrænnar þjónustu.

Í e-lið er lagt til að við 1. mgr. bætist nýr stafliður sem felur í sér skyldu til að veita upplýsingar um að verð hafi verið sérsniðið á grundvelli sjálfvirkrar ákvörðunartöku, ef við á. Upplýsingaskyldan á við þegar neytanda eða tilteknum hóp neytenda eru boðin verð sem eru sérstaklega aðlöguð að þeim. Upplýsingarnar skulu veittar á skýran hátt og nægir ekki að þær komi aðeins fram í almennum upplýsingum, eins og t.d. samningsskilmálum. Ákvæðið hefur ekki áhrif á þau réttindi og þær skyldur sem leiða af ákvæðum laga um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga, nr. 90/2018.

Um 5. gr.

Í greininni er lagt til að sett verði ný grein, 6. gr. a, til að innleiða 6. gr. a tilskipunar um réttindi neytenda. Greinin er nýmæli sem var bætt við tilskipunina um réttindi neytenda með 5. mgr. 4. gr. tilskipunar um nútímavæðingu.

Í greininni er kveðið á um þær upplýsingar sem þjónustuveitandi netmarkaðar skal veita neytanda áður en samningur er gerður. Krafan um skýrar og greinargóðar upplýsingar felur í sér að það nægir ekki að þær komi fram í stöðluðum skilmálum eða sambærilegum samningsgögnum, sbr. 27. lið aðfaraorða tilskipunar um nútímavæðingu. Þær upplýsingar sem kveðið er á um í a–d lið eru til viðbótar við aðrar upplýsingar sem ber að veita samkvæmt lögum, sbr. einkum III. kafla laganna og markaðssetningarlög.

Í a-lið er fjallað um skyldu þjónustuveitanda netmarkaðar að veita upplýsingar um helstu breytur sem ákvarða röðun á tilboðum sem neytandanum eru sýnd í leitarniðurstöðum. Ákvæðinu er ætlað að auka gagnsæi og gera neytanda kleift að átta sig á því hvers vegna tiltekin tilboð birtast ofar en önnur. Með hugtakinu *netskilflötur* er átt við hvers kyns hugbúnað, þ.m.t. vefsetur, hluta af vefsetri eða smáforrit, sem starfrækt er af seljanda eða fyrir hönd hans, og sem þjónar þeim tilgangi að gefa neytendum aðgang að vörum eða þjónustu seljandans, sbr. hugtaksskilgreiningu í 15. tölul. 3. gr. samvinnureglugerðarinnar.

Upplýsa skal um hlutfallslegt vægi breyta sem lagðar eru til grundvallar í leitarniðurstöðum. Hugtakið *röðun* ber að túlka rúmt og nær ekki eingöngu til þess hve ofarlega tilboð birtist í leitarniðurstöðum, sbr. skilgreiningu á hugtakinu í 7. tölul. 2. gr. markaðssetningarlaga. Þetta felur í sér að veita skal upplýsingar um breytur sem notaðar eru til að vekja sérstaka athygli á tilboði á annan hátt en með ofarlegri staðsetningu í leitarniðurstöðum, til dæmis með stærra letri.

Í b-lið er fjallað um skyldu þjónustuveitanda netmarkaðar að upplýsa hvort þriðji aðili sem býður fram vöru, þjónustu eða stafrænt efni sé seljandi eða ekki. Þjónustuveitandi má byggja á upplýsingum þriðja aðila hvað þetta varðar og þarf ekki rannsaka þetta sérstaklega til að sannreyna þær, sbr. 28. lið aðfaraorða tilskipunarinnar um nútímavæðingu.

Í c-lið er fjallað um skyldu þjónustuveitanda netmarkaðar til að upplýsa að þegar þriðji aðili er ekki seljandi eigi réttindi neytenda samkvæmt löggjöf sem innleiðir reglur EES-samningsins um neytendavernd ekki við um samninginn. Það þarf ekki að tilgreina sérstaklega hvaða reglur eiga ekki við, sbr. 27. lið aðfaraorða tilskipunar um nútímavæðingu.

Í d-lið er fjallað um skyldu til að veita upplýsingar um hvernig skyldur sem tengjast samningnum skiptast milli þriðja aðila og þjónustuveitanda netmarkaðarins. Það er ekki nauðsynlegt að veita þessar upplýsingar þegar einungis þriðji aðili ber skyldur samkvæmt samningnum. Upplýsingar sem eru veittar á grundvelli þessa ákvæðis hafa engin áhrif á þá ábyrgð sem þriðji aðili eða þjónustuveitandi netmarkaðar kann að öðru leyti að bera á grundvelli laga.

Um 6. gr.

Lagðar eru til breytingar á 9. gr. laganna í samræmi við þær breytingar sem gerðar voru á 3. mgr. 7. gr. tilskipunar um réttindi neytenda með 6. mgr. 4. gr. tilskipunar um nútímavæðingu.

Um tvær breytingar er að ræða frá gildandi rétti. Annars vegar er sett það skilyrði að samningurinn leggi þá skyldu á neytandann að greiða. Reglur um samþykki fyrir því að veiting þjónustu hefjist á meðan fresturinn til að falla frá samningi varir gilda því einungis í þeim tilvikum þar sem neytandi þarf að greiða peninga fyrir þjónustuna. Hins vegar er gerð sú krafa að seljandi fari fram á að neytandinn viðurkenni að hann hafi ekki lengur rétt til að falla frá

samningi þegar seljandinn hefur efnt samninginn að fullu. Sama krafa er gerð í a-lið og m-lið 18. gr. laganna, verði frumvarpið samþykkt, sem varðar undantekningar frá rétti til að falla frá samningi.

Um 7. gr.

Í greininni eru lagðar til breytingar á 11. gr. laganna í samræmi við þær breytingar sem gerðar voru á 4. mgr. 8. gr. tilskipunar um réttindi neytenda með a-lið 7. mgr. 4. gr. tilskipunar um nútímavæðingu.

Í a-lið er lögð til breyting sem felur það í sér að seljendur þurfa ekki að veita neytendum samræmda staðlaða uppsagnareyðublaðið áður en gengið er frá samningi, þegar gengið er frá samningi með fjarskiptaaðferð sem veitir takmarkað rými eða tíma til að veita upplýsingar. Rökin fyrir þessari breytingu eru þau að ekki er fært að veita samræmda staðlaða eyðublaðið á notendavænan hátt þegar gengið er frá samningi í símtali til dæmis, sbr. 41. lið aðfaraorða tilskipunar um nútímavæðingu. Í þessum tilvikum verður seljandi að veita upplýsingarnar sem fram koma á staðlaða uppsagnareyðublaðinu á annan hátt í samræmi við þá fjarskiptaaðferð sem er notuð, sbr. 2. mgr. 11. gr. Sem dæmi má nefna hlekk á vef seljanda þar sem viðeigandi upplýsingar koma fram.

Í b-lið er kveðið á um að samræmda staðlaða uppsagnareyðublaðið skuli afhent líkt og aðrar upplýsingar, sem um getur í 1. mgr. 5. gr. laganna, sem ekki eru sérstaklega tilgreindar í 1. mgr. ákvæðisins. Staðlaða eyðublaðið skal þó afhent neytanda eftir að samningur hefur verið gerður, hafi það ekki þegar verið afhent honum á varanlegum miðli, sbr. 2. mgr. 14. gr. laganna.

Um 8. gr.

Lagðar eru til breytingar á 15. gr. laganna í samræmi við þær breytingar sem gerðar voru á 8. mgr. 8. gr. tilskipunar um réttindi neytenda með b-lið 7. mgr. 4. gr. tilskipunar um nútímavæðingu. Samsvarandi breytingar eru gerðar á 9. gr. laganna með 6. gr. frumvarpsins.

Um tvær breytingar er að ræða frá gildandi rétti. Annars vegar er sett það skilyrði að samningurinn leggi þá skyldu á neytandann að greiða. Reglur um samþykki fyrir því að veiting þjónustu hefjist á meðan fresturinn til að falla frá samningi varir gildir einungis í þeim tilvikum þar sem neytandi þarf að greiða peninga fyrir þjónustuna. Hins vegar er gerð sú krafa að seljandi fari fram á að neytandinn viðurkenni að hann hafi ekki lengur rétt til að falla frá samningi þegar seljandinn hefur efnt samninginn að fullu. Ekki er gerð sama krafa hér og gildir skv. 6. gr. frumvarpsins að beiðni neytanda sé á varanlegum miðli.

Um 9. gr.

Lagðar eru til breytingar á 18. gr. laganna í samræmi við þær breytingar sem gerðar voru á a-lið og m-lið 16. gr. tilskipunar um réttindi neytenda með 12. mgr. 4. gr. tilskipunar um nútímavæðingu.

Í a-lið er lögð til breyting á a-lið 18. gr. laganna sem felur í sér ólík skilyrði fyrir undantekningu frá rétti til að falla frá samningi, eftir því hvort samningur leggur skuldbindingu um greiðslu á herðar neytandanum eða ekki. Ef samningur felur ekki í sér greiðsluskyldu neytanda, heldur afhendingu eða skuldbindingu neytanda til að afhenda persónuupplýsingar, fellur réttur til að falla frá samningi niður þegar þjónusta hefur verið veitt að fullu. Ef samningur felur aftur á móti í sér greiðsluskyldu neytanda eru gerðar viðbótarkröfur um fyrirframsamþykki og viðurkenningu neytanda til þess að undantekningin eigi við.

Í b-lið er lögð til breyting á b-lið 18. gr. laganna. Með breytingunni er lagt til að skýrt verði að undantekning b-liðar 18. gr. taki hvorki til samninga um afhendingu á vatni, gasi, eða rafmagni, þegar það er ekki selt í takmörkuðu rúmmáli eða ákveðnu magni, né samninga um fjarhitun. Breytingin er lögð til þar sem b-liður 16. gr. tilskipunar um réttindi neytenda sem ákvæðið innleiðir, tekur aðeins til samninga um vöru eða þjónustu. Framangreindir veitusamningar falla því ekki undir undanþáguna samkvæmt tilskipuninni. Þar sem slíkir samningar eru að öðru leyti almennt meðhöndlaðir með sama hætti og þjónustusamningar samkvæmt lögunum er talið æskilegt að taka þetta sérstaklega fram í ákvæðinu.

Í c-lið er lögð til breyting á m-lið 18. gr. laganna sem er sambærileg þeirri breytingu sem er lögð til í a-lið. Ef samningur felur ekki í sér greiðsluskyldu neytanda, heldur afhendingu eða skuldbindingu til að afhenda persónuupplýsingar, fellur réttur til að falla frá samningi niður þegar framkvæmd samnings hefur hafist. Ef samningur felur aftur á móti í sér greiðsluskyldu neytanda eru gerðar viðbótarkröfur um fyrirframsamþykki og viðurkenningu neytandans til þess að undantekningin eigi við. Auk þess er gerð sú krafa að seljandi veiti staðfestingu í samræmi við 8. eða 14. gr. laganna.

Um 10. gr.

Í greininni eru lagðar til breytingar á 21. gr. laganna í samræmi við þær breytingar sem gerðar voru á 13. gr. tilskipunar um réttindi neytenda með 10. mgr. 4. gr. tilskipunar um nútímavæðingu.

Í greininni eru ný ákvæði sem leggja sérstakar skyldur á seljanda þegar um er að ræða samninga um stafrænt efni eða stafræna þjónustu þegar neytandi hefur nýtt rétt sinn til að falla frá samningi. Að því er varðar persónuupplýsingar neytandans gilda ákvæði laga um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga, nr. 90/2018, og reglugerðar Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2016/679 frá 27. apríl 2016 um vernd einstaklinga í tengslum við vinnslu persónuupplýsinga og um frjálsa miðlun slíkra upplýsinga og niðurfellingu tilskipunar 95/46/EB, sem hefur lagagildi skv. 2. gr. laganna. Ákvæði þessarar greinar frumvarpsins eiga ekki við um efni sem telst til persónuupplýsinga og eru persónuupplýsingar því sérstaklega undanskildar í 1. mgr.

Samkvæmt 1. mgr. er meginreglan sú að seljandi má ekki nota efni sem neytandinn lét í té eða skapaði við notkun stafræna efnisins eða stafrænu þjónustunnar sem seljandinn lét honum í té. Í a–d-lið er síðan að finna undantekningar frá þessari meginreglu. Seljanda er samkvæmt undantekningunum heimilt að nota efni sem hefur ekkert notagildi í öðru samhengi en með stafræna efninu eða þjónustunni, efni sem eingöngu tengist athöfnum neytandans við notkun þess eða hennar, efni sem hefur verið sameinað öðrum gögnum þannig að ekki er unnt að aðgreina það eða aðgreining yrði aðeins framkvæmd með óhóflegri fyrirhöfn og efni sem neytandinn hefur skapað ásamt öðrum og aðrir neytendur geta áfram nýtt sér.

Í 2. mgr. er fjallað um skyldu seljandans til að gera neytandanum efni skv. 5. mgr. aðgengilegt nema í þeim tilvikum sem um getur í a-, b- eða c-lið 5. mgr. og rétt neytandans til að endurheimta stafræna efnið án endurgjalds. Rökin fyrir því að skylda seljandans nái ekki til a–c-liðar 5. mgr. eru að í þeim tilvikum hefur efnið ekki verulegt hagnýtt notagildi eða sérstaka þýðingu fyrir neytandann, jafnframt því sem tekið er tillit til hagsmuna seljandans. Neytandi getur þó krafist að efni skv. d-lið 2. mgr., auk annars efnis, verði gert honum aðgengilegt. Réttur neytandans til að endurheimta stafræna efnið án endurgjalds er ætlað að koma í veg fyrir að neytandi veigri sér við að nýta réttinn til að falla frá samningi þar sem hann myndi missa aðgang að eigin efni. Seljandinn á því að gera neytandanum efnið aðgengilegt eftir lok samningsins, þegar neytandinn óskar þess.

Í 3. mgr. er fjallað um heimild seljanda til að koma í veg fyrir frekari notkun neytandans á stafræna efninu eða stafrænu þjónustunni ef neytandi nýtir sér rétt sinn til að falla frá samningi. Heimildinni má þó ekki vera beitt þannig að það skerði rétt neytandans til að fá sitt eigið efni skv. 2. mgr.

Um 11. gr.

Í greininni er lagt til að sett verði ný grein, 23. gr. a sem er ætlað að innleiða ákvæði 2. mgr. a 14. gr. tilskipunar um réttindi neytenda í samræmi við þá breytingu sem var gerð með 11. mgr. 4. gr. tilskipunar um nútímavæðingu.

Greinin fjallar um skyldur neytanda þegar fallið er frá samningi um stafrænt efni eða stafræna þjónustu. Ákvæðið leggur tvær sjálfstæðar skyldur á neytandann. Annars vegar er lagt bann við eigin áframhaldandi notkun neytandans á stafræna efninu eða stafrænu þjónustunni. Hins vegar er lagt bann við að neytandi veiti þriðja aðila aðgang að stafræna efninu eða stafrænu þjónustunni.

Um 12. gr.

Lagt er til að nýrri málsgrein verði bætt við 26. gr. laganna sem er ætlað að tryggja fullnægjandi innleiðingu á ákvæði 19. gr. tilskipunar um réttindi neytenda.

Samkvæmt ákvæðinu er seljanda óheimilt að krefja neytanda um gjöld fyrir notkun tiltekinnar greiðsluleiðar umfram þann kostnað sem seljandinn hefur haft af notkun þeirrar greiðsluleiðar. Ákvæðinu er ætlað að koma í veg fyrir að sérstök gjöld sem lögð eru á tilteknar greiðsluleiðir verði sérstök tekjulind seljanda og að tryggja að slík gjöld endurspegli í mesta lagi þann kostnað sem notkun greiðsluleiðarinnar hefur í raun í för með sér fyrir seljanda. Ákvæðið tekur til gjalds sem er lagt á vegna tiltekinna greiðsluleiða óháð því hvaða heiti gjaldinu er gefið.

Við mat á því hvaða kostnað er heimilt að leggja til grundvallar gjaldi vegna notkunar tiltekinnar greiðsluleiðar skal aðeins líta til gjalda sem lögð eru beint á seljanda vegna notkunar hennar. Þar getur t.d. verið um að ræða þjónustugjald söluaðila (e. merchant service charge) og færslugjöld eða önnur gjöld sem seljandi greiðir milliliðum fyrir þjónustu sem tengist framkvæmd greiðslunnar. Almennur rekstrarkostnaður seljanda, eins og t.d. kostnaður við greiðslubúnað eða starfsmannakostnaður, fellur þó ekki undir kostnað vegna tiltekinnar greiðsluleiðar.

Ákvæðið felur ekki í sér sjálfstæða heimild til gjaldtöku og hefur ekki áhrif á sérreglur um gjaldtöku sem gilda samkvæmt öðrum lögum, sbr. til dæmis 3. mgr. 37. gr. laga um neytendakaup, nr. 48/2003, og 5. mgr. 62. gr. laga um greiðsluþjónustu, nr. 114/2021, sbr. 2. mgr. 1. gr. laga um neytendasamninga.

Um 13. gr.

Í greininni er lögð til breyting á 29. gr. laganna sem er ætlað að innleiða 24. gr. tilskipunar um réttindi neytenda í samræmi við breytingar sem gerðar voru á greininni með 13. mgr. 4. gr. tilskipunar um nútímavæðingu. Greinin byggist á 33. gr. markaðssetningarlaga, nr. 44/2026. Með breytingunni er ekki stefnt að breytingu á saknæmisskilyrðum við beitingu stjórnvaldssekta heldur er ákvæðið samræmt 33. gr. markaðssetningarlaga, nr. 44/2026.

Í 1. mgr. er lagt til að Neytendastofa geti lagt stjórnvaldssektir á seljendur sem brjóta gegn lögunum, reglugerðum settum á grundvelli þeirra og ákvörðun Neytendastofu skv. 3. mgr. 27. gr. laganna.

Í 2. mgr. er lagt til að innleiða 3. og 4. tölul. 13. mgr. 4. gr. tilskipunar um nútímavæðingu sem felur í sér breytingu á 24. gr. tilskipunar um réttindi neytenda. Til nánari skýringar er vísað til kafla 3.8.

Í 3. mgr. er fjallað um tiltekin viðmið sem Neytendastofu ber að taka tilhlýðilegt tillit til við ákvörðun um fjárhæð sektar. Ákvæðið felur í sér innleiðingu á 2. tölul. 13. mgr. 4. gr. tilskipunar um nútímavæðingu sem felur í sér breytingu á 24. gr. tilskipunar um réttindi neytenda. Markmiðið með því að tilgreina sérstaklega þau viðmið sem líta ber til við ákvörðun um fjárhæð sektar er að greiða fyrir samræmdari beitingu viðurlaga innan aðildarríkja Evrópska efnahagssvæðisins.

A-liður 3. mgr. þarfnast ekki skýringar.

Í b-lið 3. mgr. er fjallað um aðgerðir sem seljandi hefur gripið til í því skyni að draga úr eða bæta úr tjóni neytenda. Mikilvægt er að seljendur hafi hvata til þess að draga úr eða bæta úr tjóni neytenda sem brot gegn lögunum bitnar á og því ber að taka tillit til slíkra aðgerða seljanda.

Í c-lið er fjallað um fyrri brot seljanda. Endurtekin brot sama seljanda sýna tilhneigingu til að fremja slík brot og eru því mikilvæg vísbending um alvarleika háttseminnar sem sýnir fram á nauðsyn þess að hækka sektarfjárhæð til að tryggja varnaðaráhrif, sbr. umfjöllun í 7. lið aðfaraorða tilskipunar um nútímavæðingu.

Í d-lið er fjallað um fjárhagslegan ávinning seljanda af brotinu eða tap sem hann hefur komist hjá með því, ef viðeigandi gögn liggja fyrir. Til að tryggja fullnægjandi varnaðaráhrif er mikilvægt að seljendur hafi ekki fjárhagslegan hvata til að brjóta gegn lögum. Það liggja þó ekki ávallt fyrir upplýsingar um fjárhagslegan ávinning eða tap sem komist var hjá og því er settur sá fyrirvari að viðeigandi gögn liggi fyrir um það.

Í e-lið er fjallað um viðurlög sem beitt er gagnvart seljanda vegna sama brots í öðrum aðildarríkjum í málum sem ná yfir landamæri þegar upplýsingar um slík viðurlög liggja fyrir á grundvelli samvinnu landsyfirvalda skv. 40. gr. markaðssetningarlaga, nr. 44/2026. Með ákvæðinu er stuðlað að samræmdri beitingu viðurlaga í aðildarríkjum Evrópska efnahagssvæðisins.

Í f-lið er fjallað um önnur íþyngjandi eða mildandi atriði sem eiga við um málsatvik. Ákvæðið felur í sér sveigjanleika þar sem tekið er tillit til þess að sérstök sjónarmið geta komið til skoðunar í einstökum málum.

Ákvæði 4. mgr. byggist á 5. mgr. 33. gr. markaðssetningarlaga og kveður á um aðfarahæfi ákvarðana Neytendastofu um stjórnvaldssektir. Málskot til áfrýjunarnefndar frestar aðför.

Ákvæði 5. og 6. mgr. eru samhljóða ákvæðum 3. og 4. mgr. 29. gr. laga um neytendasamninga, nr. 16/2016, og þarfnast ekki skýringar.

Um 14. gr.

Ákvæðið þarfnast ekki skýringa.

Um 15. gr.

Ákvæðið þarfnast ekki skýringa.