2000 nr. 42 16. maí
Lög um þjónustukaup

Tóku gildi 1. júní 2001. *Breytt með:* L. 87/2006 (tóku gildi 30. júní 2006). L. 98/2009 (tóku gildi 1. okt. 2009 nema 69. og 70. gr. sem tóku gildi 1. jan. 2010). L. 126/2011 (tóku gildi 30. sept. 2011). L. 81/2019 (tóku gildi 1. janúar 2020 nema III. kafli og 1. mgr. 20. gr. sem tóku gildi 6. júlí 2019; *EES-samningurinn:* XIX. viðauki tilskipun 2013/11/ESB, reglugerð 524/2013, 2015/1051).

Ef í lögum þessum er getið um ráðherra eða ráðuneyti án þess að málefnasvið sé tilgreint sérstaklega eða til þess vísað, er átt við **atvinnuvegaráðherra** eða **atvinnuvegaráðuneyti** sem fer með lög þessi.

I. kafli. Gildissvið.

■ **1. gr.**

□ Lög þessi taka til hvers kyns samninga um kaup á þjónustu sem veitt er neytendum í atvinnuskyni gegn endurgjaldi og þegar veitt þjónusta felur í sér:

1. vinnu við lausafjármuni,
2. vinnu við fasteignir, vinnu vegna byggingarframkvæmda eða aðrar framkvæmdir á landi,
3. geymslu á lausafjármunum,
4. ráðgjafarþjónustu sem veitt er í tengslum við 2. tölul.

□ Með þjónustu er átt við heildarframlag seljanda sem honum ber greiðsla fyrir.

□ Með neytanda er átt við einstakling sem er kaupandi þjónustu og kaupin eru ekki í atvinnuskyni eða í tengslum við starf hans.

■ **2. gr.**

□ Lög þessi eiga ekki við um:

1. smíði á hlut þegar sá á að leggja til efnið sem hlutinn býr til og um er að ræða kaup í skilningi laga um lausafjárkaup,
2. samsetningar, smíði eða annars konar vinnu sem seljandi þjónustu innir af hendi og er liður í samningi hans og neytanda um kaup í skilningi laga um lausafjárkaup,
3. úrbætur á göllum sem seljandi gerir eða lætur gera á grundvelli laga um lausafjárkaup,
4. vinnu við eða geymslu á lifandi dýrum.

■ **3. gr.**

□ Eigi má með samningi víkja frá ákvæðum laga þessara neytanda í óhag.

II. kafli. Samningur um kaup þjónustu o.fl.

Efni og vinna verks.

■ **4. gr.**

□ Útseld þjónusta, sem veitt er í atvinnuskyni, skal ávallt vera byggð á fagþekkingu og í samræmi við góða viðskiptahætti sem tíðkast hverju sinni. Skylt er að veita allar upplýsingar og leiðbeiningar um vinnu verks með hagsmuni neytanda fyrir augum.

□ Seljandi þjónustu leggur fram nauðsynleg efni og aðföng nema um annað sé sérstaklega samið.

Öryggi.

■ **5. gr.**

□ Seljandi þjónustu skal gæta þess að hún sé í samræmi við almennar reglur, staðla, reglur sem stjórnvöld setja, stjórnvaldsákvarðanir og lög sem gilda um veitta þjónustu í þeim tilgangi að vernda öryggi neytanda.

Leiðbeiningarskylda seljanda.

■ **6. gr.**

□ Seljanda þjónustu er skylt að veita upplýsingar um hvort fyrirhuguð kaup á þjónustu eru óhagkvæm fyrir neytandann að teknu tilliti til kostnaðar við verkið með hliðsjón af verðgildi hlutarins eða öðrum atriðum sem áhrif hafa á hagkvæmni þeirrar þjónustu sem óskað er eftir.

□ Verði seljanda ekki ljóst að fyrirhuguð kaup á þjónustu eru óhagkvæm fyrr en vinna er hafin eða að verð þjónustunnar muni verða verulega hærra en neytandi hefur mátt gera ráð fyrir skal seljandi tilkynna neytanda um það og óska eftir fyrirmælum um hvort frekari vinna skuli af hendi leyst. Hafi seljandi ekki sinnt leiðbeiningarskyldu sinni, ekki óskað eftir fyrirmælum og ætla má að neytandi hefði hætt við samninginn að fengnum upplýsingum skulu greiðslur fyrir verkið miðast við að neytandi hefði dregið sig út úr samningnum á því stigi.

□ Hafi seljanda þjónustu ekki tekist að ná til neytanda eða hann hefur ekki fengið fyrirmæli frá neytanda innan sanngjarns frests er honum heimilt að hætta og leysa ekki frekari vinnu af hendi samkvæmt þjónustusamningnum. Þetta gildir þó ekki ef seljandi hefur sérstaka ástæðu til að ætla að neytandi vilji að lokið verði við verkið.

■ **7. gr.**

□ Seljandi getur þrátt fyrir ákvæði 6. gr. krafist greiðslu vegna vinnu og útlagðs kostnaðar að svo miklu leyti sem það getur talist sanngjarnt.

Viðbótarverk.

■ **8. gr.**

□ Seljanda þjónustu ber að tilkynna neytanda ef í ljós kemur þegar verk er unnið að eðlilegt sé að vinna önnur verk samtímis vegna tengsla þeirra við aðalverk. Skal seljandi óska eftir fyrirmælum neytanda um viðbótarverk.

□ Náist ekki til neytanda eða seljandi þjónustu fær ekki fyrirmæli frá honum innan sanngjarns frests skal hann vinna viðbótarverkið ef:

1. viðbótarkostnaður vegna þess er óverulegur eða má teljast óverulegur miðað við verð þjónustu sem samið hefur verið um,
2. sérstakar ástæður mæla með því að neytandi vilji láta vinna viðbótarverkið í tengslum við kaup hans á þjónustunni,
3. ekki er unnt að fresta því vegna hættu sem af því getur stafað.

□ Hafi seljandi þjónustu unnið viðbótarverk í samræmi við ákvæði þessara laga ber honum greiðsla fyrir þau verk samkvæmt ákvæðum VII. kafla.

III. kafli. Galli á seldri þjónustu.

Galli.

■ **9. gr.**

□ Seld þjónusta telst gölluð ef:

1. árangur af unnu verki stenst ekki kröfur skv. 4. gr. eða seld þjónusta víkur frá almennum öryggiskröfum, sbr. 5. gr.,
2. seljandi þjónustu hefur gefið rangar eða villandi upplýsingar í auglýsingum eða öðrum tilkynningum sem beint er að almenningi eða neytanda sérstaklega enda hafi þær verið forsenda fyrir kaupum á þjónustu,
3. seljandi þjónustu hefur ekki veitt neytanda upplýsingar sem hann hafði vitneskju um eða hefði mátt hafa vitneskju um og hafa þýðingu fyrir framkvæmd verksins,
4. þjónustan felur í sér hættu á líkams- eða eignatjóni,
5. árangur verks eða þjónustu verður minni eða hefur minna notagildi en ella fyrir neytanda eftir að áhætta flyst aftur til hans og rekja má orsök þess til vanrækslu seljanda,
6. seld þjónusta víkur að öðru leyti frá því sem samningur seljanda og neytanda kveður á um.

□ Galli telst þó ekki vera fyrir hendi í þeim tilvikum sem nefnd eru í 1. og 4. tölul. 1. mgr. ef telja má að það sé ósanngjarnt af neytanda að bera fyrir sig gallann.

■ **10. gr.**

□ Neytandi getur borið fyrir sig galla á veittri þjónustu í þeim tilvikum sem nefnd eru í 1.–4. og 6. tölul. 9. gr. þótt seljandi þjónustu hafi tekið að sér að vinna verk með fyrirvara sem ekki telst sanngjarn.

Úrbótaskylda seljanda.

■ **11. gr.**

□ Ef seld þjónusta er gölluð getur neytandinn krafist þess að seljandi hennar bæti úr göllunum nema það valdi seljanda þjónustunnar óhæfilega miklum kostnaði eða verulegu óhagræði.

□ Hafi neytandi rétt til að krefjast úrbóta skv. 1. mgr. og seljandi þjónustu bætir ekki úr galla innan hæfilegs frests er neytanda heimilt að láta bæta úr gallanum á kostnað seljanda þjónustunnar enda sé unnt að bæta úr án óhóflegs kostnaðar og til frádráttar komi sú greiðsla sem neytanda ber að greiða hefði seljandi sjálfur bætt úr hinni seldu þjónustu, sbr. 12. gr.

□ Neytanda er heimilt að halda eftir greiðslu þar til úrbætur hafa farið fram. Teljist gallinn óverulegur getur neytandinn aðeins haldið eftir fjárhæð sem nemur því sem kostar að bæta úr gallanum.

■ **12. gr.**

□ Bæti seljandi úr galla á þjónustu sem hann hefur innt af hendi er eingöngu heimilt að krefja neytanda um greiðslu fyrir þjónustu sem honum hefði borið að greiða ef hún hefði í upphafi verið innt af hendi rétt og gallalaus.

Afsláttur.

■ **13. gr.**

□ Sé veitt þjónusta gölluð getur neytandinn krafist afsláttar frá verði þjónustunnar sem svarar til gallans.

Riftun.

■ **14. gr.**

□ Ef seld þjónusta er gölluð og vinnu sem hefur verið unnin er verulega áfátt miðað við tilgang verksins og þjónustu sem fyrirhugað var að kaupa getur neytandinn rift samningnum.

□ Ef hluta verksins er lokið og gera má ráð fyrir að því verði ekki lokið að fullu án þess að það verði verulega gallað er neytanda heimilt að rifta samningnum um kaup á þjónustunni að þeim hluta sem ólokið er. Séu skilyrði 1. mgr. jafnframt fyrir hendi getur neytandinn einnig rift kaupum á þjónustu sem veitt hefur verið.

□ Ákvæði 22. gr. eiga við um uppgjör milli aðila eftir því sem við getur átt.

Skaðabætur.

■ **15. gr.**

□ Verði neytandi fyrir tjóni vegna gallaðrar þjónustu á hann rétt til skaðabóta nema seljandi þjónustunnar sýni fram á að gallinn verði ekki rakinn til vanrækslu hans. Neytandi á einnig rétt til skaðabóta ef á hina seldu þjónustu skortir eitthvað sem telja má að áskilið sé.

□ Þessi grein á ekki við um bætur vegna líkams- og eignatjóns sem neytandi kann að verða fyrir.

Úrbótaréttur seljanda þjónustu.

■ **16. gr.**

□ Tilkynni neytandi um galla og bjóðist seljandi þjónustunnar til að bæta úr honum getur neytandi ekki krafist afsláttar frá verði né heldur rift samningi um kaup á þjónustunni enda sé bætt úr galla innan sanngjarns frests og án kostnaðar eða verulegs óhagræðis fyrir neytandann. Þetta gildir nema neytandi hafi sérstakar ástæður til þess að hafna að seljandi þjónustunnar taki að sér að bæta úr gallanum. Ákvæði 12. gr. eiga við eftir því sem við getur átt.

Tilkynningarskylda neytanda.

■ **17. gr.**

□ Vilji neytandi bera fyrir sig galla á keyptri þjónustu skal hann tilkynna seljanda það innan sanngjarns frests eftir að neytandinn vissi eða mátti hafa verið ljóst að hún væri gölluð. Hafi neytandi ekki gætt þess glatar hann rétti sínum til að bera fyrir sig gallann.

□ Ef neytandi kvartar ekki innan tveggja ára frá afhendingardegi hinnar seldu þjónustu getur hann ekki síðar borið gallann fyrir sig. Þetta gildir ekki ef seljandi þjónustu hefur í ábyrgðaryfirlýsingu eða öðrum samningi tekið á sig ábyrgð vegna galla í lengri tíma.

□ Þessi grein á ekki við ef seljandi þjónustu hefur brotið gegn almennum viðskiptaháttum eða á annan hátt sýnt af sér vítavert gáleysi.

■ **18. gr.**

□ Tilkynningu skv. 17. gr. er hægt að beina til fyrri söluaðila sem í tengslum við verk sem unnið er samkvæmt samningi hefur tekið að sér að bæta úr göllum sem kunna að verða á því.

IV. kafli. Áhætta af verki flyst frá seljanda til neytanda.

■ **19. gr.**

□ Seljandi þjónustu ber áhættu af tjóni, eða rýrnun, sem verður áður en hann skilar af sér verki nema hann sýni fram á að tjónið sé vegna atvika sem ekki eru á hans valdi. Heimilt er að semja um að seljandinn skili af sér verkinu í áföngum ef telja má að samningurinn sé sanngjarn með hliðsjón af framkvæmd og eðli verksins eða öðrum aðstæðum.

□ Þegar keypt þjónusta varðar hlut sem afhentur hefur verið seljanda þjónustu telst seljandi hafa skilað af sér verkinu þegar sá hlutur er kominn aftur í vörslu neytanda. Í öðrum tilvikum telst seljandi hafa skilað af sér verki þegar telja má að allri vinnu sé lokið.

□ Þegar vinnu er að fullu lokið en verki hefur ekki verið skilað á réttum tíma vegna aðstæðna sem varða neytanda flyst áhættan til hans, sbr. þó 4. mgr.

□ Komi gallar í ljós við afhendingu verksins og neytandi krefst þess að bætt verði úr, sbr. ákvæði 11. gr., eða seljandi þjónustu býðst til að bæta úr á grundvelli 16. gr. verður áhættan neytandans eftir að úrbætur hafa farið fram og verki hefur verið skilað.

V. kafli. Dragi seljandi að ljúka þjónustu.

■ **20. gr.**

□ Seldri þjónustu skal vera lokið á þeim tíma sem samið hefur verið um. Bregðist það vegna atvika sem neytandi ber ekki áhættu af er um drátt á því að ræða.

□ Hafi seljandi þjónustu ekki tekið fram í samningi hvenær henni skuli vera lokið eða það hefur ekki á annan hátt verið ákveðið telst dráttur vera til staðar ef seljandi þjónustu skilar ekki af sér verki innan sanngjarns frests eftir að krafa um það kemur fram.

□ Að svo miklu leyti sem það telst sanngjarnt getur seljandi þjónustu áskilið sér frest til að inna hana af hendi vegna óviðráðanlegra atvika. Í því tilviki gilda ekki ákvæði 2. mgr. Seljandi þjónustu getur aðeins borið fyrir sig slík atvik ef hann hefur innan sanngjarns frests eftir að slík atvik komu upp tilkynnt neytanda um þau og hvaða áhrif þau hafi.

Riftun.

■ **21. gr.**

□ Verði dráttur á að þjónustu ljúki getur neytandi rift samningi ef:

1. drátturinn skiptir hann verulegu máli og seljanda þjónustu mátti vera það ljóst,

2. seljandi þjónustu leysir hana ekki af hendi innan umsamins frests eða innan sanngjarns frests eftir að krafa hefur komið fram um afhendingu.

□ Sé verk hafið getur neytandi aðeins rift samningi fyrir þann hluta verksins sem ólokið er. Neytandi getur þó krafist riftunar á verkinu öllu hafi tilgangurinn með því minnkað verulega vegna þess dráttar sem orðið hefur.

■ 22. gr.

□ Komi til riftunar samnings skulu aðilar skila því sem þeir hafa fengið afhent að svo miklu leyti sem það er unnt og gert verður án verulegs óhagræðis. Fyrir ógallaða vinnu sem seljandi hefur leyst af hendi á hann rétt til greiðslu.

□ Komi til riftunar samnings að hluta getur seljandi þjónustu krafist greiðslu fyrir þann hluta verksins sem hefur verið unninn. Greiðsla getur þó aldrei orðið hærri en nemur heildarverði þjónustunnar samkvæmt samningi við neytanda að frádregnu almennu verði þeirrar þjónustu sem ólokið er.

□ Neytanda er heimilt að halda eftir því sem honum hefur verið skilað til að tryggja endurgreiðslu á því sem hann hefur greitt eða greiðslu á skaðabótum sem hann á rétt til.

Skaðabætur.

■ 23. gr.

□ Neytandi getur krafist skaðabóta fyrir tjón sem hann verður fyrir vegna dráttar sem verður á að þjónustu ljúki, nema seljandi hennar sýni fram á að drátturinn sé ekki af hans völdum.

□ Ákvæði 1. mgr. gildir einnig um tjón sem neytandi verður fyrir vegna þess að seljandi þjónustu virðir ekki tímamörk sem samið hefur verið um og valdið hefur neytanda verulegum óþægindum.

□ Seljandi þjónustu á kröfu með sama hætti og neytandi að uppfylltum þeim skilyrðum sem kveðið er á um í þessari grein.

■ 24. gr.

□ Vilji neytandi bera fyrir sig að dráttur hafi orðið á að seld þjónusta væri af hendi leyst skal hann tilkynna seljanda hennar um það innan sanngjarns frests. Hafi hann ekki gætt þess glatar hann rétti sínum til að rifta samningnum eða krefjast skaðabóta. Sama gildir ef neytandi vill bera fyrir sig ákvæði 2. mgr. 23. gr.

□ Ákvæði 1. mgr. á ekki við um rétt til riftunar á samningi þegar engin vinna hefur verið unnin.

□ Ákvæði 1. mgr. á ekki við ef seljandi þjónustunnar hefur brotið gegn góðum viðskiptaháttum eða á annan hátt sýnt af sér vítavert gáleysi.

VI. kafli. Tjón á eignum neytanda.

■ 25. gr.

□ Verði tjón á eignum neytanda þegar verk er unnið eða í tengslum við það eða hlutur sem afhentur hefur verið seljanda þjónustu glatast eða skemmist ber seljanda að bæta það tjón nema hann sanni að hann hafi ekki sýnt af sér vanrækslu.

■ 26. gr.

□ Hafi hlutur sem vinna á við verið afhentur seljanda þjónustu ber hann áhættu af því ef hlutnum er stolið eða hann skemmist af öðrum óviðráðanlegum orsökum. Þetta gildir þó ekki ef hlutur hefur ekki verið afhentur neytanda á réttum tíma vegna ástæðna sem varða hann.

□ Ákvæði 1. mgr. gilda með sama hætti um efni sem nota á til að vinna verk sem neytandi hefur falið seljanda þjónustu.

■ 27. gr.

□ Sé hlutur sem vinna á við mun meira virði en seljandi þjónustu má gera ráð fyrir ber neytanda að gera seljanda þjónustu grein fyrir því. Sama gildir ef við geymslu eða meðferð hlutarins ber að sýna sérstaka varkárni. Hafi neytandi vanrækt upplýsingaskyldu sína er heimilt að takmarka eða fella niður bótaskyldu seljanda þjónustu skv. 25. og 26. gr.

□ Ákvæði 1. mgr. gilda með sama hætti um skyldu neytanda til að gefa upplýsingar um efni sem nota á til verksins og neytandinn hefur afhent seljanda þjónustunnar.

VII. kafli. Verðið.

■ 28. gr.

□ Hafi ekki verið samið um verð fyrir keypta þjónustu skal neytandi greiða það verð sem telja má sanngjarnt með hliðsjón af því hve vinnan er mikil og hvers eðlis hún er.

■ 29. gr.

□ Hafi seljandi þjónustu látið neytanda verðáætlun í té má verðið ekki fara verulega fram úr þeirri áætlun.

■ 30. gr.

□ Þrátt fyrir að seljandi þjónustu hafi gert tilboð eða verðáætlun ber honum viðbótargreiðsla hafi verð hækkað vegna kringumstæðna sem hann gat ekki séð fyrir.

■ 31. gr.

□ Hafi seljandi þjónustu áskilið sér fyrirvara um verð og í ljós kemur að það muni hækka verulega eða atvik verða sem nefnd hafa verið í 30. gr. skal seljandi tilkynna neytanda það án tafar og óska eftir fyrirmælum um verkið.

□ Fullnægi seljandi þjónustu ekki tilkynningarskyldu skv. 1. mgr. getur hann ekki gert kröfu um fullt verð eða krafist viðbótargreiðslu, sbr. þó ákvæði 7. gr.

■ 32. gr.

□ Í tilgreindu verði skulu innifalin öll opinber gjöld nema neytandi hafi sannanlega haft vitneskju um að þau væru það ekki.

■ 33. gr.

□ Seljanda þjónustu sem að beiðni neytanda hefur tekið að sér undirbúningsvinnu í þeim tilgangi að skilgreina hve vinna væri mikil eða verð þjónustu sem inna skal af hendi er heimilt að krefjast greiðslu fyrir hana.

■ 34. gr.

□ Hafi ekki verið samið um verð getur neytandi krafist þess að seljandi geri honum sundurliðaðan reikning fyrir hinni seldu þjónustu þannig að hann geti séð með hvaða hætti heildarverð þjónustunnar er reiknað út.

□ Neytanda ber ekki skylda til að greiða seljanda fyrir þjónustu fyrr en hann hefur fengið reikning sem er í samræmi við ákvæði 1. mgr. og gildandi opinber fyrirmæli um gerð reikninga.

VIII. kafli. Réttur neytanda til að afpanta verk.

■ 35. gr.

□ Neytanda er heimilt að afpanta þjónustu sem hann hefur óskað eftir og óska eftir að frekari vinnu verði hætt þótt verk sé hafið.

■ 36. gr.

□ Seljanda þjónustu er heimilt að krefjast greiðslu fyrir vinnu sem innt hefur verið af hendi þótt neytandi afpanti þjónustu, sbr. 35. gr., svo og fyrir þá vinnu sem nauðsynlegt er að ljúka þrátt fyrir afpöntun. Fjárhæð endurgjalds ber að ákveða með tilliti til heildarverðs fyrir þjónustuna og að öðru leyti með hliðsjón af 28. gr.

□ Auk endurgjalds skv. 1. mgr. getur seljandi þjónustu krafist skaðabóta fyrir afleitt tjón enda sýni hann fram á það. Þetta á ekki við ef neytandi afpantar þjónustu vegna tilkynningar seljanda þjónustu á grundvelli 2. mgr. 6. gr., 3. mgr. 20. gr. eða 1. mgr. 31. gr.

□ Greiðsluskylda neytanda skv. 1. og 2. mgr. getur ekki orðið meiri en sem nemur heildarverði þess verks sem samið hefur verið um.

IX. kafli. Hlutir sem neytandi sækir ekki.

■ **37. gr.**

□ Hafi hlutur verið afhentur seljanda þjónustu og hann ekki verið sóttur á réttum tíma vegna aðstæðna sem varða neytanda skal seljandi þjónustu annast hlutinn á kostnað neytanda.

□ Seljanda þjónustu ber að vara neytanda við því með sannanlegum hætti til hverra ráðstafana hann muni grípa. Sé söluandvirði hlutar hærra en krafa seljanda á hendur neytanda ber honum að endurgreiða neytanda án tafar þann mismun.

■ **38. gr.**

□ Hlut, sem afhentur er seljanda þjónustu og neytanda ber að sækja, er heimilt að selja á kostnað neytanda ef:

1. þrír mánuðir eða meira eru liðnir frá því að vinnu við hlutinn var lokið og unnt var að afhenda hann í samræmi við samning aðila enda hafi neytandi ekki á nokkurn hátt gert ráðstafanir til að sækja hann,
2. salan fer fram á tryggilegan hátt.

□ Ef ekki er unnt að selja hlut eða augljóst er að kostnaður vegna sölu er meiri en nemur söluverði hans er seljanda þjónustu heimilt að fleygja hlut enda sé fullnægt skilyrðum 1. tölul. 1. mgr.

X. kafli. Ýmis ákvæði.

■ **39. gr.**

□ Hafi tilkynning sem nefnd er í ákvæðum þessara laga verið afhent til flutnings með símskeyti, pósti eða með öðrum þeim flutningstækjum sem gilt þykir að nota missir tilkynnandi engan rétt við það að tilkynningunni seinkar eða hún kemst ekki til skila.

[**XI. kafli.** [**Gildistaka o.fl.**][1)][2)]

[1)] *L. 81/2019, 24. gr.* [2)] *L. 87/2006, 4. gr.*

■ [**40. gr.** . . . [1)]][2)]

[1)] *L. 81/2019, 24. gr.* [2)] *L. 87/2006, 4. gr.*

■ [**41. gr.**][1)]

□ Lög þessi öðlast gildi 1. júní 2001.

[1)] *L. 87/2006, 4. gr.*

■ **Ákvæði til bráðabirgða.** . . . [1)]

[1)] *L. 87/2006, 5. gr.*