2016 nr. 16 23. mars
Lög um neytendasamninga

Tóku gildi 1. apríl 2016. *EES-samningurinn:* XIX. viðauki tilskipun 2011/83/ESB. *Breytt með:* L. 95/2018 (tóku gildi 1. jan. 2019; *EES-samningurinn:* XIX. viðauki tilskipun 2015/2302).

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. Almenn ákvæði.

■ **1. gr.** *Gildissvið.*

□ Lög þessi gilda um samninga um 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:

a. happdrætti,

b. samninga um fjármálaþjónustu,

c. tilurð, kaup eða framsal fasteigna eða réttar til fasteigna,

d. smíði nýrra bygginga eða verulegar breytingar á byggingum sem eru til staðar ásamt leigu á húsnæði til íbúðarnota,

e. [samninga um pakkaferðir skv. 2. tölul. 4. gr. laga um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun; þó gilda ákvæði 4. mgr. 5. gr., 1. mgr. 12. gr. og 26. gr. um samninga um pakkaferðir eftir því sem við á],[1)]

f. samninga sem falla undir gildissvið laga nr. 120/2013, um skiptileigusamninga fyrir afnot af húsnæði í orlofi eða frístundum o.fl.,

g. samninga sem gerðir eru með aðstoð sjálfsala eða sjálfvirkra verslana,

h. samninga sem eru gerðir við fjarskiptafyrirtæki um opinbera símasjálfsala eða um eina síma-, net- eða bréfasímatengingu sem neytandi hefur komið á,

i. útvegun 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,

j. farþegaflutninga, að undanskildu ákvæði 12. gr.,

k. 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).

[1)] *L. 95/2018, 36. gr.*

■ **2. gr.** *Skilgreiningar.*

□ Merking hugtaka í lögum þessum er sem hér segir:

1. *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 a-lið,

c. sem er gerður á fastri starfsstöð seljanda eða með fjarskiptaaðferð strax eftir að haft var persónulegt og beint samband við neytanda utan fastrar starfsstöðvar seljanda, þegar seljandi og neytandi eru viðstaddir samtímis í eigin persónu,

d. sem er gerður í skemmtiferð sem seljandi skipuleggur í því augnamiði að kynna og 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 reglubundna 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, þ.m.t. 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, tímann 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 viðskiptavini 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 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 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 grunngjald,

f. fyrirkomulag á greiðslum, afhendingu og hvenær hún fer fram og, eftir því sem við á, framkvæmd og meðferð kvartana af hendi seljanda,

g. skilyrði, tímamörk og tilhögun réttar til að falla frá samningi, ef hann er fyrir hendi, í samræmi við 1. og 2. mgr. 19. gr. laga þessara, ásamt samræmdu stöðluðu uppsagnareyðublaði sem ráðherra gefur út í reglugerð,

h. að neytandi skuli, eftir atvikum, bera kostnað af því að skila vöru ef hann fellur frá samningi og, í tilviki fjarsölusamninga, kostnað við að skila vöru sem ekki er hægt að endursenda í pósti,

i. kostnað sem neytandi getur borið ef fallið er frá samningi,

j. 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 starfs-*

stöðvar.

□ 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 fjarskiptaaðferðum sem eru notaðar á skýru og skiljanlegu máli. Upplýsingarnar skulu vera læsilegar, svo fremi að þær séu veittar á varanlegum miðli.

■ **11. gr.** *Takmörkun á upplýsingagjöf.*

□ Ef fjarskiptaaðferð veitir takmarkað rými eða tíma til að veita upplýsingar skv. 1. mgr. 5. gr. áður en gengið er frá samningi skal seljandi a.m.k. veita upplýsingar skv. a-, b-, 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.

■ **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 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. laga þessara.

□ Á 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 einingunga 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 eftirtalinna tilvika:

a. samninga um kaup á þjónustu eftir að seljandi hefur veitt þjónustuna að fullu enda liggi fyrir ótvírætt fyrirframsamþykki neytanda og viðurkenning á að hann muni missa rétt sinn til að falla frá samningi þegar seljandi hefur efnt samninginn að fullu,

b. afhendingar á vöru eða veitingar 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 áríðandi 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 innsigluðum 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 tómstundaþjónustu 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 annarri 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.** *Skyldur seljanda ef fallið er frá samningi.*

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

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

■ **22. gr.** *Skyldur neytanda ef fallið er frá samningi um afhendingu vöru.*

□ Hafi seljandi ekki boðist til að sækja vöru sjálfur skal neytandi endursenda hana eða afhenda seljanda eða fulltrúa hans án ástæðulausrar tafar og eigi síðar en fjórtán dögum eftir þann dag þegar hann tilkynnti seljanda um ákvörðun sína um að falla frá samningi, sbr. 19. gr. 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 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 nýti 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 grunngjaldi.

□ Áður en neytandi er bundinn samningi eða tilboði skal seljandi óska eftir ótvíræðu samþykki neytanda fyrir hvers konar viðbótargreiðslum umfram greiðsluna sem samþykkt var fyrir samningsbundna meginskyldu seljandans. Ef seljandi hefur ekki fengið ótvírætt samþykki neytanda en hefur gert ráð fyrir því með því að nota sjálfgefna kosti sem neytandi þarf að hafna til þess að forðast viðbótargreiðsluna skal neytandi eiga rétt 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[1)] um nánari framkvæmd þessara laga, þar á meðal um framkvæmd upplýsingaskyldu seljanda, m.a. með birtingu samræmdra og staðlaðra skjala.

[1)] *Rg. 435/2016, sbr. 423/2021.*

■ **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 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.

■ **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.

□ . . .

■ **32. gr.** . . .