



SAMKEPPNISSTOFNUN

23. júní 2004

Fréttatilkynning

Rafræn viðskipti og önnur rafræn þjónusta

Samkeppnisstofnun var með lögum nr. 30/2002 um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu falið eftirlit með þeim ákvæðum laganna sem lúta að upplýsingaskyldu þeirra sem láta í té rafræna þjónustu. Eitt af markmiðum lagasetningarinnar er að efla traust til rafrænnar þjónustu meðal annars með því að skylda þann sem veitir þjónustu á Internetinu til að gefa tilteknar staðlaðar lágmarksupplýsingar um sig. Neytendavernd í rafrænum viðskiptum skal þannig ekki vera lakari en í hefðbundnum viðskiptum.

Íslendingar standa framarlega í notkun upplýsingatækni. Í Hagtíðindum, sem gefin voru út þann 15. mars 2004, er að finna niðurstöður tveggja rannsókna sem Hagstofan framkvæmdi á notkun heimila og einstaklinga á tæknibúnaði og Interneti í desember 2002 og maí 2003. Þar kemur m.a. fram að 78% heimila hafa tengingu við Internetið. Árið 2002 var tæplega 10. hver einstaklingur með eigin vefsíðu á Internetinu. Árið 2003 hafði fimmti hver einstaklingur á aldrinum 16–74 ára, sem könnunin tók til, pantað eða keypt vöru eða þjónustu um Internetið.

Þann 27. janúar 2004 gaf Hagstofan út niðurstöður könnunar um notkun fyrirtækja á upplýsingatæknibúnaði og rafrænum viðskiptum 2003. Þar kemur fram að 97% íslenskra fyrirtækja eru með tengingu við Internetið; 70% allra fyrirtækja eru með eigin vefsetur; fimmta hvert fyrirtæki seldi vöru eða þjónustu af vefsíðu árið 2002 og 37% fyrirtækja keypti vöru eða þjónustu um Internetið sama ár.

Rafræn viðskipti geta haft marga kosti í för með sér fyrir neytendur. Viðskiptin geta verið hentugri og ódýrari en hefðbundin viðskipti. Tiltrú neytenda á rafrænum viðskiptum hefur afgerandi áhrif á þróun viðskiptanna og skiptir þar mestu að neytendur treysti þeim sem að þeim standa. Grundvöllur slíkra viðskipta er að þjónustuveitandinn veiti aðgengilegar og ítarlegar upplýsingar um sig. Þá verður neytandinn einnig að vera nægjanlega upplýstur um vöruna og þjónustuna, verð, greiðslu- og afhendingarskilmála, kvörtunar- og skilarétt ásamt tæknilegu öryggi. Notendavænar vefsíður skipta því miklu máli við val neytenda á verslunarstað.

Samkeppnisstofnun hefur nú í samræmi við eftirlitsskyldu sína kannað íslenskar vefsíður. Alls hafa nær 10.000 lén á rótarléninu .is verið yfirfarin og leiðir sú könnun í ljós að verulega skortir á að þeir sem láta í té rafræna þjónustu uppfylli lögákveðna upplýsingaskyldu sína.

Á sama hátt hefur könnunin leitt í ljós að upplýsingagjöf þeirra sem selja vöru og þjónustu til neytenda á Netinu er verulega ábótavant samkvæmt lögum nr. 46/2000 um húsgöngu- og fjarsölusamninga sem Samkeppnisstofnun hefur einnig eftirlit með.



Rétt þykir að vekja athygli á að samningar sem gerðir eru við neytendur um sölu á vöru og/eða þjónustu á Internetinu og uppfylla ekki ákvæði húsgöngu- og fjarsölulaganna eru ekki skuldbindandi fyrir neytendur. Þá skal einnig bent á að neytendur hafa í 14 daga heimild til þess að falla frá kaupum án þess að tilgreina nokkra ástæðu eða greiða viðurlög þegar kaup fara fram á Netinu, eða í annarri fjarsölu svo sem símasölu.

Samkeppnisstofnun vekur athygli á að lögum um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu eru víðfeðm og taka ekki einungis til fyrirtækja heldur einnig einstaklinga sem birta auglýsingar á heimasíðum sínum, íþróttafélaga og félagasamtaka sem þiggja styrki í formi auglýsinga á Netinu og sölu líknarfélaga á minningarkortum svo nokkur dæmi séu nefnd.

Samkeppnisstofnun hefur tekið saman og birt á vefsvæði stofnunarinnar, www.samkeppni.is, annars vegar samantekt sem ætluð er [þjónustuveitendum](#) og hins vegar yfirlit yfir nokkur atriði sem [neytendur](#) ættu að hafa í huga við kaup á vöru og þjónustu á Internetinu.

Samkeppnisstofnun sendir nú alls um 2.500 fyrirtækjum, félögum og einstaklingum orðsendingu þar sem vakin er athygli á að upplýsingar á vefsvæðum þeirra eru ekki í samræmi við lög og þeim jafnframt bent á að koma upplýsingagjöf sinni í rétt horf.

Brot á 6.–7. gr. og 9.–11. gr. laga um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu varða sektum, en brot á lögum um húsgöngu- og fjarsölu varða sektum eða fangelsi allt að þremur árum nema þyngri refsing liggja við samkvæmt öðrum lögum.

Á eftirfarandi vefslóðum er hægt að nálgast samantekt Samkeppnisstofnunar fyrir þjónustuveitendur og yfirlit fyrir neytendur:

http://www.samkeppni.is/samkeppnislog/onnur_log/rafraen_thjonusta.pdf

http://www.samkeppni.is/samkeppnislog/onnur_log/rafraen_neytendur.pdf