

## REGLUGERÐ

### um upplýsingar um nýtingu réttar til að falla frá samningi.

#### 1. gr.

##### *Staðlaðar leiðbeiningar vegna uppsagnar.*

Neytandi á rétt á upplýsingum, sbr. a-s-liði 1. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, innan hæfilegs frests áður en samningur utan fastrar starfsstöðvar eða fjarsölusamningur er gerður.

Seljandi getur veitt upplýsingar samkvæmt g-, h- og i-liðum 1. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, með stöðluðum leiðbeiningum vegna uppsagnar, sem birt er í viðauka I við reglugerð þessa.

#### 2. gr.

##### *Staðlað uppsagnareyðublað.*

Seljandi skal gera neytanda aðgengilegt staðlað uppsagnareyðublað sem birt er í viðauka II við reglugerð þessa, sbr. g-lið 1. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, sem neytandi getur notað kjósi hann að nýta rétt sinn til að falla frá samningi.

#### 3. gr.

##### *Eftirlit Neytendastofu.*

Neytendastofa annast eftirlit með reglugerð þessari. Um eftirlit, viðurlög og réttarúrræði gilda ákvæði 27. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga.

#### 4. gr.

##### *Innleiðing ESB-gerðar.*

Með reglugerð þessari er eftirfarandi ESB-gerð innleidd í íslenskan rétt:

- a. I. viðauki við tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2011/83, 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, sem birt var í EES-viðbæti við Stjórnartíðindi Evrópusambandsins nr. 54, 25. september 2014, bls. 1047-1071, sbr. 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, 13. desember 2012, bls. 42.

#### 5. gr.

##### *Lagastoð og gildistaka.*

Reglugerð þessi er sett samkvæmt 28. gr., sbr. g-lið 1. mgr. og 5. mgr. 5. gr., laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, og öðlast þegar gildi.

*Innanríkisráðuneytinu, 12. maí 2016.*

F. h. r.

**Sigurbergur Björnsson.**

*Ásta Sóllilja Sigurbjörnsdóttir.*

## VIÐAUKI I

### Staðlaðar leiðbeiningar vegna uppsagnar.

Réttur til að falla frá samningi:

Þér hafið rétt til að falla frá þessum samningi án þess að tilgreina nokkra ástæðu innan 14 daga.

Frestur til að falla frá samningnum rennur út 14 dögum eftir daginn **1**.

Til þess að nýta réttinn til að falla frá samningnum þurfið þér að tilkynna okkur **2** ákvörðun yðar um að falla frá samningnum með ótvíræðri yfirlýsingu (t.d. bréfi sendu í pósti, símbréfi eða tölvupósti). Nota má meðfylgjandi staðlað uppsagnareyðublað, en það er ekki skylda. **3**

Til að uppsagnarfresturinn teljist virtur nægir að þér sendið tilkynningu yðar um að þér neytið réttar yðar til að falla frá samningi áður en uppsagnarfresturinn rennur út.

Áhrif þess að falla frá samningi:

Ef þér fallið frá þessum samningi munum við endurgreiða yður allar greiðslur sem við höfum fengið frá yður, þ.m.t. afhendingarkostnað (að undanskildum viðbótarkostnaði vegna þess að þér hafið valið annan afhendingarmáta en ódýrasta staðlaða afhendingarmáta sem við bjóðum), án ástæðulausrar tafar og alla jafna eigi síðar en 14 dögum eftir þann dag þegar okkur er tilkynnt um ákvörðun yðar um að falla frá þessum samningi. Við munum endurgreiða yður með því að nota sama greiðslumiðil og þér notuðu í upphaflegu viðskiptunum, nema þér hafið samþykkt annað sérstaklega; í öllum tilvikum þurfið þér ekki að bera neinn kostnað af þessari endurgreiðslu. **4**

**5**

**6**

| Leiðbeiningar                                                                                                                                                                                                                                           | við | að | fylla | út   | eyðublaðið:    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|-------|------|----------------|
| <b>1</b> Bætið við einum af eftirfarandi textum í gæsalöppum:                                                                                                                                                                                           |     |    |       |      |                |
| a) ef um er að ræða þjónustusamning eða samning um afhendingu á vatni, gasi eða rafmagni, ef það er ekki selt í takmörkuðu rúmmáli eða ákveðnu magni, samning um fjarhitun eða stafrænt efni sem er ekki afhent á áþreifanlegum miðli:                  |     |    | „við  | gerð | samningsins.“, |
| b) ef um er að ræða sölusamning: „þegar þér eða þriðji aðili annar en flutningsaðilinn, sem þér hafið tilgreint, hefur í reynd fengið vöruna í sína vörslu.“,                                                                                           |     |    |       |      |                |
| c) ef um er að ræða samning þar sem neytandinn pantar margar vörur í einni pöntun en þær eru afhentar hver um sig: „þegar þér eða þriðji aðili annar en flutningsaðilinn, sem þér hafið tilgreint, hefur í reynd fengið síðustu vöruna í sína vörslu.“, |     |    |       |      |                |
| d) ef um er að ræða samning þar sem vörur eru afhentar í mörgum einingum eða stykkjum: „þegar þér eða þriðji aðili annar en flutningsaðilinn, sem þér hafið tilgreint, hefur í reynd tekið eininguna eða stykkið í sína vörslu.“,                       |     |    |       |      |                |
| e) ef um er að ræða samning um reglubundna afhendingu á vörum á tilteknu tímabili: „þegar þér eða þriðji aðili annar en flutningsaðilinn, sem þér hafið tilgreint, hefur í reynd tekið fyrstu vöruna í sína vörslu.“.                                   |     |    |       |      |                |

**2** Færið inn nafn yðar, heimilisfang og, ef hægt er, símanúmer yðar, bréfasímanúmer og netfang.

**3** Færið inn eftirfarandi ef þér gefið neytandanum kost á að fylla út og senda á rafrænu formi upplýsingar um uppsögn hans á vefsvæði yðar: „Þér getið einnig fyllt út og sent með rafrænum hætti staðlaða uppsagnareyðublaðið eða aðra ótvíræða yfirlýsingu á vefsvæði okkar (færið inn veffang). Ef þér notið þennan valkost munum við senda yður kvittun fyrir móttöku slíkrar uppsagnar á varanlegum miðli (t.d. með tölvupósti) án tafar.“

**4** Færið inn eftirfarandi ef um er að ræða sölusamninga þar sem þér hafið ekki boðist til að sækja vöruna ef til uppsagnar kæmi: „Við getum haldið eftir endurgreiðslu þar til við höfum fengið vöruna aftur eða þér hafið lagt fram sönnun fyrir endursendingu hennar, hvort sem kemur á undan.“

**5** Ef neytandinn hefur mótttekið vöru í tengslum við samninginn:

a) færið inn:

– „Við munum sækja vöruna.“, eða

– „Þér þurfið að endursenda vöruna eða afhenda okkur eða ... hana (færið inn, eftir atvikum, nafn og heimilisfang einstaklings, sem hefur heimild yðar til að taka á móti vörunni), án ástæðulausrar tafar og eigi síðar en 14 dögum eftir daginn sem þér tilkynnið okkur ákvörðun yðar um að falla frá samningnum. Fresturinn skal teljast virtur ef þér endursendið vöruna fyrir lok 14 daga tímabilsins.“

b) færið inn:

– „Við munum bera kostnað af endursendingu vörunnar.“,

– „Þér þurfið að bera beinan kostnað af endursendingu vörunnar.“,

– ef um er að ræða fjarsölusamning og þér bjóðist ekki til að bera kostnaðinn af að skila vörunni og varan er

– ef um er að ræða samning sem var gerður utan fastrar starfsstöðvar og varan er þannig að ekki er hægt að endursenda hana í pósti og hún var send heim til neytandans þegar gengið var frá samningnum: „Við munum sækja vöruna á okkar kostnað.“, og

c) færið inn „Þér eruð aðeins ábyrg(ur) fyrir allri rýrnun á verðgildi vörunnar sem stafar af meðferð hennar annarri en þeirri sem nauðsynleg er til að staðfesta eiginleika, einkenni og virkni hennar.“

**6** Færið inn eftirfarandi ef um er að ræða samning um afhendingu á vatni, gasi eða rafmagni, ef það er ekki selt í takmörkuðu rúmmáli eða ákveðnu magni, eða um fjarhitun: „Ef þér óskið eftir að veiting þjónustu eða afhending á vatni/gasi/rafmagni/fjarhitun (strikið yfir það sem ekki á við) hefjist áður en frestur til að falla frá samningi rennur út þurfið þér að greiða okkur fjárhæð sem er í réttu hlutfalli við það sem hefur verið afgreitt fram að þeim tíma þegar þér tilkynnið okkur að þér fallið frá þessum samningi, samanborið við að samningurinn hefði verið efndur til fulls.“

## VIÐAUKI II

### Staðlað uppsagnareyðublað.

(fyllið út og sendið þetta eyðublað einungis ef þér óskið eftir að falla frá samningnum)

- Til (hér skal seljandi setja inn nafn seljandans, heimilisfang og, ef hægt er, bréfasímanúmer og netfang):
- Ég/Við (\*) tilkynni/tilkynnum (\*) hér með að ég/við (\*) óska/óskum (\*) eftir að falla frá samningi mínum/okkar (\*) um sölu á eftirfarandi vöru (\*)/um veitingu eftirfarandi þjónustu (\*)
- Sem voru pantaðar hinn (\*)/mótteknar hinn (\*)
- Nafn neytanda/neytenda
- Heimilisfang neytanda/neytenda
- Undirritun neytanda/neytenda (einungis ef þetta eyðublað er á pappírsformi) – Dagsetning

**Fyrirvari**

Reglugerðir eru birtar í B-deild Stjórnartíðinda skv. 3. gr. laga um Stjórnartíðindi og Lögbirtingablað, nr. 15/2005, sbr. reglugerð um útgáfu Stjórnartíðinda nr. 958/2005.

Sé misræmi milli þess texta sem birtist hér í safninu og þess sem birtur er í útgáfu B-deildar Stjórnartíðinda skal sá siðarnefndi ráða.