

ÁRSSKÝRSLA NEYTENDASTOFU 2011



*Hlutverk Neytendastofu er
að treysta öryggi og réttindi
neytenda í viðskiptum og annast
framkvæmd laga um neytendavernd.*



NEYTENDASTOFA

EFNISYFIRLIT

1. Formáli Forstjóra	2
2. Áherslur í starfi	3
Stefnumótun – tillögugerð til Alþingis og ráðuneyta	3
Upplýsingamál	3
Öryggi vöru- CE.....	4
Viðskiptahættir, markaðssetning og réttindi neytenda.....	4
Málefni mælifræðinnar	4
3. Skipurit Neytendastofu	6
4. Stjórnsýslusvið.....	7
Rekstur	7
Gæðastjórnun.....	8
Útgáfa og kynningarmál	8
Rafræn stjórnsýsla	9
Yfirumsjón lagamála	9
Innlent samstarf.....	9
Erlent samstarf.....	10
5. Öryggisvið	12
Frjáls flæði vöru – CE-merki.....	12
Markaðseftirlit.....	13
Almenn öryggis- og tæknimál	21
Innlent samstarf.....	22
Erlent samstarf.....	23
6. Neytendaréttarsvið.....	25
Réttindi neytenda.....	25
Nýjar reglur um þjónustuviðskipti.....	27
Nýjar reglur um verðmerkingar	27
Gagnsæi markaðarins.....	31
Neytendafræðsla	33
Innlent samstarf.....	33
Erlent samstarf.....	34
7. Mælifræðisvið	35
Lögmælifræði.....	35
Mæligrunnar og samanburðarbúnaður.....	42
Kvarðanir og mælingar í atvinnulífi.....	42
Fræðsla og fagmál.....	44
Innlent samstarf.....	44
Erlent samstarf.....	45
8. Rekstraryfirlit	46
9. Ákvarðanir.....	47
I. Viðauki A	65
II. Viðauki B.....	68
III. Viðauki C	69

Neytendastofa
Borgartúni 21 • 105 Reykjavík • Sími 5101100
postur@neytendastofa.is
www.neytendastofa.is

1. FORMÁLI FORSTJÓRA

Neytendastofa gegnir fjölþættu hlutverki við eftirlit með starfsemi fyrirtækja sem selja vörur og þjónustu til neytenda. Hinn rauði þráður í starfsemi Neytendastofu er að vinna að góðri neytendavernd og stuðla að aukinni neytendavitund.

Stofnunin hefur markvisst gripið til aðgerða gegn brotum á lögum sem varða vernd neytenda. Hættulegar vörur hafa verið fjarlægðar af markaði, sektarúrræðum hefur verið beitt í vaxandi mæli vegna villandi auglýsinga, tilboða eða verðmerkinga, eftirlit aukið með þyngd sem þökkunaraðilar tilgreina á umbúðum þegar þeir forpakka vörum. Mikil samskipti eru daglega við neytendur sem leita ráðgjafar og upplýsinga hjá starfsmönnum um rétt sinn í viðskiptum. Á árinu voru mörg hundruð mál til afgreiðslu hjá stofnuninni og símtöl voru um fimmþúsund talsins. Stofnunin skoðaði um 700 hundruð vörur á markaði og 55 nýir vigtarmenn luku námskeiði og hlutu löggilt starfsréttindi. Neytendastofa miðlar einnig upplýsingum til neytenda og fyrirtækja með útgáfu fréttatilkynninga, upplýsingum á heimasíðu og gerð bæklinga. Allt eru þetta atriði sem eru til þess fallin að styrkja neytendavitund og efla þeirra stöðu á markaði gagnvart fyrirtækjum sem oftast en ekki hafa sterkari stöðu í viðskiptum við neytendur. Fyrirtæki leita í auknum mæli eftir upplýsingum hjá Neytendastofu um réttindi neytenda og gildandi reglur. Þekking og virðing fyrirtækja á lögbundnum réttindum neytenda virðist því fara vaxandi og er það ánægjuleg þróun.



Tryggvi Axelsson

Neytendastofu er í lögum enn fremur falið það hlutverk að taka þátt í stefnumótun á sviði neytendaverndar. Í samræmi við það hlutverk sitt hefur stofnunin sent fjölmargar umsagnir m.a. til Alþingis og ráðuneyta um lagafrumvörp sem eru í undirbúningi og varða réttindi neytenda.

Neytendamál eru í stöðugri þróun og það sama gildir um starfsemi stofnunarinnar. Það er því og verður sífellt áskorun að fylgja eftir þróuninni á markaði og tryggja að starfsáherslur taki sífellt mið af þeim breytingum. Neytendastofa hefur ítrekað bent á að skipulag í stjórnslu neytendamála verði að vera einfalt og skilvirkt. Mikilvægt er að neytendur geti leitað til einnar stofnunar sem er sérhæfð á sviði neytendamála. Einföld stjórnslu styrkir yfirsýn yfir málefni neytenda og tryggir þeim auk þess aðgang að sérhæfingu og þekkingu Neytendastofu á neytendamálum. Á undanförunum árum, einkum eftir efnahagshrun, hefur skilningur að þessu leyti farið vaxandi en á árinu skipaði innanríkisráðherra starfshóp sem ætlað er að skoða skipulag neytendamála og gera tillögur til úrbóta ef með þarf.

Ánægjulegt er að á árinu hafa allir starfsmenn lagst á eitt við að tryggja góða þjónustu og öflugt starf. Fyrir framlag þeirra og gott samstarf er rétt að þakka.



Tryggvi Axelsson, forstjóri

2. ÁHERSLUR Í STARFI

Stefnumótun - tillögugerð til Alþingis og ráðuneyta

Í lögum um Neytendastofu kemur fram að stofnuninni eigi auk annarra verkefna að vinna að stefnumótun á sviði neytendamála. Stofnunin hefur að eigin frumkvæði lagt fram tillögur til hlutaðeigandi ráðherra um markvissar aðgerðir sem eiga að styrkja stöðu neytenda og neytendamála á Íslandi. Neytendastofa hefur árlega frá árinu 2008 til að mynda vakið athygli á nauðsyn þess að farið sé í heildarendurskoðun á skilmálum í neytendalánnum og öðrum viðskiptaskilmálum neytenda við fjármálafyrirtæki.

Í samræmi við hlutverk sitt hefur Neytendastofa auk þess unnið að margvíslegum tillögum og umsögnum m.a. til Alþingis og ráðuneyta vegna lagafrumvarpa.

Ýmsir áfangar hafa náðst á árinu sem vert er að geta:

- Samþykkt var þingsályktunartillaga um að styrkja stöðu neytenda á fjármálamarkaði.
- Neytendastofu var falið að vera tengiliður fyrir neytendur vegna innleiðingar á þjónustutilskipun ESB, sbr. ný lög nr. 76/2011.
- Innanríkisráðherra hefur lagt til við Alþingi að eftirlit með áfengis-auglýsingum verði fært frá ríkis-saksóknara til Neytendastofu.
- Iðnaðarráðherra hefur lagt til við Alþingi að eftirlit með orku-merkingum skuli ekki sæta kærnu til lögreglu heldur falla undir stjórn-sýslulegt eftirlit Neytendastofu.

- Innanríkisráðherra hefur lagt til við Alþingi að Neytendastofa beri ábyrgð á markaðseftirliti með flugeldum.
- Efnahags- og viðskiptaráðherra hefur lagt til við Alþingi að Neytendastofa taki að sér eftirlit með auglýsingum og markaðssetningu smálána.

Framangreind dæmi sýna að styrkja þarf því enn frekar starfsemi Neytendastofu á næstu árum. Þróun eftirlits á sviði neytendamála miðar þó í rétta átt og er það fagnaðarefni.

Upplýsingamál

Í starfi Neytendastofu er mikil áhersla á öfluga upplýsingagjöf jafnt til neytenda sem fyrirtækja. Miðlun upplýsinga hefur mikið forvarnargildi því það eykur þekkingu og skilning á réttindum neytenda og skyldum fyrirtækja.

Á árinu stóð Neytendastofa fyrir tveimur málþingum.

- **Forpökkun vöru og notkun e-merkis:** Þann 15. september kynntu forstjóri Neytendastofu, tveir fyrirlesarar á vegum ESB og sérfræðingur frá Matvælastofnun gildandi reglur um forpökkun vöru og notkun e-merkis á umbúðir forpakkaðrar vöru.
- **CE-merki – hvers vegna?** Þann 29. nóvember var haldið fjölmennt málþing á vegum Neytendastofu um þýðingu CE-merkisins og reglur sem gilda um framleiðslu vöru. Þetta málþing var unnið í samstarfi við hlutaðeigandi stjórnardeildir hjá framkvæmdastjórn ESB.

Öryggi vöru - CE

EES-samningurinn byggir á að framleiðendur bera fulla ábyrgð á framleiðslu vöru sem þeir setja á markað. Í lögum og reglum eru oft gerðar strangar kröfur til að tryggja öryggi neytenda. Á markaði eiga ekki að vera vörur sem geta verið hættulegar lífi og heilsu neytenda. Þegar slíkar reglur gilda þá eiga framleiðendur að staðfesta það með áfestingu CE-merkisins.

Hert markaðseftirlit

Aukin áhersla er nú lögð á markaðseftirlit á öllu EES-svæðinu. Áherslur Neytendastofu á síðasta ári voru m.a.:

- Kynningarbæklingur um CE-merki fyrir fagmenn var gefinn út.
- Kynningarbæklingur um CE-merki fyrir neytendur var gefinn út.
- Samstarf við tollyfirvöld hefur verið aukið sbr. reglugerð nr. 237/1996 til að tryggja að ekki fari á markað vörur sem teljast óöruggar og uppfylla ekki samræmdar EB-kröfur til markaðssetningar hér á landi,.
- Neytendastofa og fulltrúar tollyfirvalda tóku þátt í ESB/EES ráðstefnu um aukið og hert markaðseftirlit með vörum.
- Verklagsreglur ESB/EES-ríkja um samstarf Neytendastofu og tollyfirvalda hafa verið lagðar fram.
- Neytendastofa hafði forgöngu um gerð markaðseftirlitsáætlunar fyrir Ísland fyrir árið 2012 og sendi til framkvæmdastjórnar ESB í lok ársins.
- Á vettvangi EFTA hefur verið unnið að nauðsynlegum aðlögunum EFTA-ríkja vegna nýrrar reglugerðar Ráðsins nr. 765/2008/EB.

Viðskiptahættir, markaðssetning og réttindi neytenda

Neytendastofa fer með eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Gildandi lög byggja að meginstefnu til á samræmdum reglum ESB sem afmarka hvaða viðskiptahættir og markaðssetning eru leyfileg gagnvart neytendum, s.s. auglýsingar, tilboð og önnur háttsemi sem tengist kynningu á vörum og þjónustu. Reynslan sýnir að virkt aðhald og eftirlit með verslunum og fyrirtækjum er nauðsynlegt sérstaklega hvort fylgt sé eftir reglum um verðmerkingar. Á árinu voru gerðar breytingar á reglum er varða verðmerkingar og nú í fyrsta sinn leyft að nota verðskanna þegar að hillumerkingum verður ekki komið við.

Algengustu mál sem komu til formlegrar ákvörðunar á liðnu ári voru mál er varða

- eftirlit með verðmerkingum,
- villandi upplýsingar við sölu og kynningu á vörum og þjónustu,
- mál þar sem sektum er beitt vegna brota á lögum um viðskiptahætti og markaðssetningu.

Málefni mælifræðinnar

Öflugt starf á sviði mælifræði skiptir atvinnulífið og neytendur miklu máli. Mælifræðin skiptist í tvær megingreinar þ.e. annars vegar lögmælifræði, þ.m.t. umsjón landsmæligrunna, og hins vegar kvörðunarþjónustu.

Lögmælifræði

Á sviði lögmælifræði hefur verið unnið að ýmsum reglum. Auk þess hafa áherslur á sviði lögmælifræði m.a. verið þannig:

- Áhersla á aukið eftirlit með forpökkun vöru hjá framleiðendum sem pakka vörum í neytendaumbúðir.

- Áhersla hefur verið lögð á að kynna e-merkið fyrir aðilum í atvinnulífi sem forpakka vörur í neytendaumbúðir.
- Tillögur voru sendar frá stofnuninni til sjávarútvegs- og landbúnaðarráðherra sem fer með málefni Matvælastofnunar og þess farið á leit að reglur sem gilda um matvælaeftirlit verði samræmdar við reglur Neytendastofu um meðalþyngd í forpökkuðum vörupakkingum.
- Gerðar hafa verið nýjar reglur og veitt samþykki fyrir innra eftirliti hjá dreifiveitum fyrir heitt vatn og rafmagn.
- Unnið var gerð reglna um löggildingu á gjaldmælum leigubifreiða.
- Á árinu hefur stofnunin sent til útlanda landsmæligrunna til kvörðunar eins og skylt er að gera samkvæmt alþjóðlegum skuldbindingum.

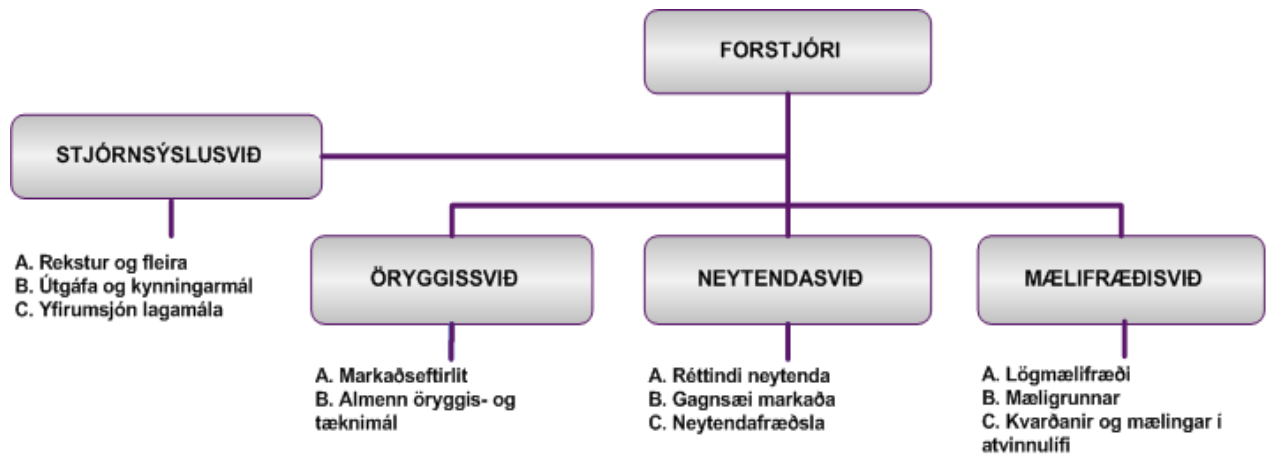
Kvörðunarþjónusta

- Gjaldskrá kvörðunarþjónustu var tekin til endurskoðunar og endurútgefin á árinu.
- Umsvif kvörðunarþjónustu aukin til að mæta vaxandi eftirspurn sem sýnir glögg að íslensk fyrirtæki þurfa á þessari þjónustu að halda.
- Áhersla hefur verið á að tryggja viðhald á mæligrunnum stofnunarinnar en það er forsenda fyrir trausti í alþjóðaviðskiptum.
- Tillögur um nýjar tekjuöflunarleiðir fyrir mælifræði hafa verið sendar til innanríkisráðherra.
- Áhersla hefur verið á kynningu málaflokksins fyrir aðilum í atvinnulífi, neytendum og ráðuneytum.



Neytendastofa • Borgartúni 21, 2 hæð og í kjallara • Sími 5101100

3. SKIPURIT NEYTENDASTOFU



4. STJÓRNSÝSLUSVIÐ

Starfsmenn Stjórnsýslusviðs á árinu voru Ása L. Sæmundsdóttir, ýmis tímabundin aðstoð við bókhald, o.fl., Guðrún Lárusdóttir, gæða- og vefstjóri, Helen Heiðarsdóttir, starfsmaður í skjalavörslu og móttöku, Helga Sigurðardóttir, fjármálastjóri og Marít Davíðsdóttir, móttökuritari. Á árinu lét af störfum Þórdís Þorbergsdóttir, bókari. Undir þetta svið fellur m.a. öll almenn stoðþjónusta s.s. tölvumál, gæðamál, starfsmannamál, skjalavarsla, símavarsla, móttaka, útgáfa og kynningarmál.

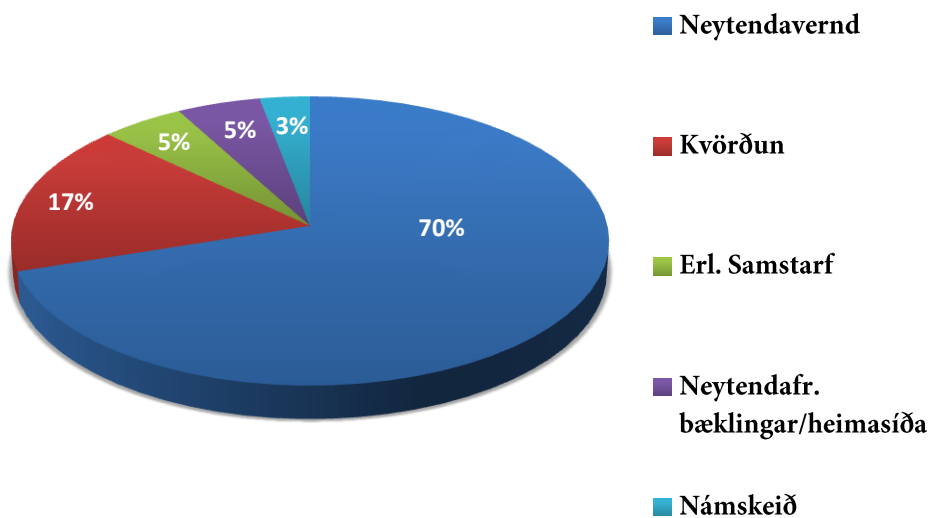
Rekstur

Þrátt fyrir verðbólgu og samningsbundnar hækkanir launa á árinu hækkuðu rekstrargjöld aðeins um 2.1 m.kr. á milli ára sem rekja má til aðhalds í rekstri. Nánari upplýsingar um fjármál eru í kafla nr. 8.

Fjárheimildir á fjárlögum 2011 voru enn ekki færðar til samræmis við raunrekstur Neytendastofu. Stofnunin sér

um framkvæmd fjölmargra lagabálka sem eftir breytingar á lögum um Stjórnarráð Íslands falla undir málefna svið fjögurra ráðuneyta þ.e. innanríkisráðuneytis, umhverfisráðuneytis, iðnaðarráðuneytis, og efnahags- og viðskiptaráðuneytis. Þegar málaflokkar eru færðir til milli ráðuneyta virðist vera erfitt að færa fjárheimildir sem veittar hafa verið til eftirlits með viðkomandi lagabálki.

Á árinu hefur verið unnið að greiningu kostnaðar vegna verkefna sem stofnuninni eru falin. Þessar upplýsingar hafa verið sendar hlutaðeigandi ráðuneytum og þeim bent á nauðsyn þess að þau hlutist til um öflun viðhlítandi fjárveitinga til stofnunarinnar þar sem oft eru engar fjárveitingar veittar til eftirlits. Mikilvægt er að í fjárlögum sé að finna skýrt afmarkaðar fjárveitingar til allra verkefna sem stofnunin innir af hendi lögum samkvæmt hverju sinni. Í viðauka A er að finna yfirlit um reglur sem stofnunin framfylgir.



Mynd 1. Skipting verkefna Neytendastofu

Gæðastjórnun

Til að auka skilvirkni og ná fram markmiðum sínum byggir Neytendastofa starfsemi sína á gæðastjórnun.

Gæðakerfið er notað til að tryggja að unnið sé faglega og á samræmdan hátt að þeim verkefnum sem stofnunin ber ábyrgð á. Það tryggir einnig að sérþekking er varðveitt í gæðahandbók og aðgengileg öðrum starfsmönnum. Gæðakerfið miðar að því að uppfylla kröfur ÍST EN ISO 9001:2000. Til viðbótar framangreindum staðli hefur Neytendastofa hlotið faggildingu bresku faggildingarstofunnar United Kingdom Accreditation Service (UKAS) á þeim hlutum gæðakerfisins sem eiga við um kvörðunarþjónustu mælifræðisviðs skv. staðlinum ÍST EN ISO 17025.

Útgáfa og kynningarmál

Neytendastofa telur mikilvægt að efla fræðslu- og kynningarmál á öllum starfssviðum. Upplýsingar, fræðsla og almenn umræða um neytendamál í

fjölmiðlum eru allt mikilvægir þættir í að byggja upp neytendavitund á Íslandi. Starfsmenn hafa flutt fyrirlestra á málþingum, í skólum og á kynningarfundum en þar má nefna kynningar um lög um eðalmálma, um e-merkið, um neytendarétt fyrir meistaranema í lögfræði, um CE merkið, o.fl. Í fréttabréfi Neytendastofu er fjallað um málefni er varða hagsmuni og réttindi neytenda.

Greina má að það er mikil og vaxandi eftirspurn bæði frá neytendum og fyrirtækjum um fræðslu á öllum sviðum neytendamála.

Kynningarefni um CE merkið

Unnið var að gerð vefsvæðis í samstarfi við framkvæmdastjórn ESB um CE merkið og hvaða reglum verður að framfylgja við framleiðslu á vörum. Þetta nýja vefsvæði veitir jafnt framleiðendum sem neytendum mikilvægar upplýsingar um gildandi rétt. Kynningarefni vefsvæðisins er samræmt en öll vinna við þýðingu á efni vefsvæðisins hefur verið í höndum Neytendastofu. Auk þess voru



gefnir út tveir fræðslubæklingar um CE merki og þýðingu þess. Annar bæklingurinn er sérstaklega sniðinn að þörfum fyrirtækja og framleiðanda að vörum. Hinn bæklingurinn hefur að geyma mikilvægar upplýsingar fyrir neytendur um CE merkið og þýðingu þess.

Öflug heimasíða

Neytendastofa hefur byggt upp á heimasíðu sinni mikilvægan gagnagrunn um margvísleg neytendamál.

Í úttekt á opinberum vefjum ríkis og sveitarfélaga hafnaði stofnunin í 1. sæti með einkunnina 95 af 100. Skoðaðir voru vefir 267 stofnana á vegum ríkis og sveitarfélaga. Árið 2009, þegar þessi könnun var gerð síðast, var stofnunin í 6. sæti af alls 154 ríkisstofnunum.

Tilgangur úttektarinnar er að greina stöðu vefja ríkisins og sveitarfélaga á Íslandi og auka vitund opinberra aðila um það hvar þeir standa í samanburði við aðra. Einkunnagiöf felur í sér hversu vel vefir uppfylla skilyrði er varða fjóra þætti: innihald, nytsemi, aðgengi og þjónustu.

Rafræn stjórnsýsla

Mikil áhersla hefur verið lögð á öfluga rafræna stjórnsýslu og gott rafrænt aðgengi fyrir neytendur og aðra viðskiptamenn. Þessi áhersla hefur skilað sér í auknum fjölda rafrænna ábendinga. Neytendur geta á eigin vefsvæði fylgst með framgangi máls og ákvörðunum sem eru teknar. Rafræn skráning á vigtarmannanámskeið hefur reynst mjög vel. Auk þess hafa vigtarmenn eigið vefsvæði þar sem þátttakendur sem oft eru dreifðir víða um land geta fengið aðgang að nýjustu uppfærslum á reglum og reglugerðum sem eiga við um þeirra störf.

Neytendastofa hefur einnig tryggt að öll málsmeðferð hjá kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa, allt frá upphafi erindis

til birtingar á áliti, fer fram með rafrænum hætti.

Yfirumsjón lagamála

Neytendastofa leggur áherslu á að vanda til stjórnsýslu við úrlausn mála eins og frekast er unnt. Í lögum sem Neytendastofa framfylgir eru m.a. ýmis stjórnsýsluúrræði og heimildir til valdbeitingar. Neytendastofa getur til að mynda tekið ákvörðun um dagsektir, lagt sölubann á vöru eða lagt bann við viðskiptaskilmálum eða auglýsingum. Hún getur einnig lagt á stjórnvaldssektir vegna brota á lögum er varða réttindi neytenda. Í umfangsmeiri málum eru ákvarðanir í formi stjórnsýsluúrskurðar og birtar opinberlega á heimasíðu. Í einfaldari málum eru ákvarðanir teknar með bréfi til málsaðila og ekki birtar á heimasíðu.

Neytendastofa getur eftir atvikum tekið ákvörðun um niðurfellingu starfsréttinda sé brotið gegn þeim skilyrðum sem starfsleyfin eru háð.

Allar endanlegar stjórnvalds-ákvarðanir Neytendastofu er unnt að áfrýja til áfrýjunarnefndar neytendamála. Aðeins eftir slíkt málskot er unnt að leggja málið fyrir dómstóla.

Innlent samstarf

Á árinu 2011 hefur Neytendastofa sinnt í vaxandi mæli auknu samstarfi við önnur eftirlitsstjórnvöld. Slíkt samstarf er m.a. til þess að koma í veg fyrir skörun verkefna. Um leið tryggir það neytendum að um mál þeirra sé fjallað af því stjórnvaldi sem eðlilegast er með hliðsjón af gildandi lögum. Í vissum afmörkuðum tilvikum getur verið óljóst hvort mál falli undir eftirlitssvið Neytendastofu eða annarra stjórnvalda og samstarf því nauðsynlegt.

Ráðuneyti. Neytendastofa hefur í samstarfi við hlutaðeigandi ráðuneyti tekið þátt í mótun reglna um ýmis



málefni er varða þá málaflokka sem stofnunin framfylgir og heyra undir málefnasvið ráðuneytanna.

Samstarf við utanríkisráðuneytið. Á árinu hefur Neytendastofa í nánú samstarfi við utanríkisráðuneytið tekið virkan þátt í gerð nauðsynlegra skýrsla og upplýsingaöflunar sem fram hefur farið vegna umsóknar Íslands um aðild að Evrópusambandinu. Reikna má með að nokkur vinna verði áfram við yfirferð löggjafar og athuganir á því hvort reglur Evrópuréttarins séu innleiddar í lög og reglugerðir með fullnægjandi hætti.

Tollstjóri. Á árinu var unnið en frekar að mótun og þróun á samstarfi við tollyfirvöld vegna aukinnar áherslu í Evrópuréttinum að tryggja öryggi vöru á markaði. Tilgangur aukins samstarfs er að tryggja betur en hingað til að ekki séu tollafgreiddar vörur sem eru hættulegar, með falsað CE-merki eða ekki í samræmi við kröfur. Þetta samstarf verður aukið á árinu 2012 og framvegis vegna þeirra nýju reglna um öryggi vöru sem tóku gildi innan ESB 1. janúar 2010.

Kærunefnd lausafjár- og þjónustu-kaupa er sérstök úrskurðarnefnd sem starfar að lausn ágreiningsmála utan dómstóla. Neytendastofa tekur við erindum og annast skrifstofuhald fyrir nefndina. Nefndin starfar að lausn ágreiningsmála sem upp koma milli neytenda og seljenda á vöru eða þjónustu iðnaðarmanna. Á árinu var málaföldi fyrir nefndinni alls 127. Þetta úrræði er skjótvirk og ódýrari lausn en að fara með málið til dómstóla.

Neytendastofa hefur haft gott samstarf við ýmsa hagsmunaaðila t.d. Neytendasmötökin svo og samtök fagaðila í atvinnu- og viðskiptalífi um ýmislegt á sviði neytendamála.

Erlent samstarf

Neytendastofa framfylgir alls 22 lagabálkum og tæplega 80 reglugerðum. Allir lagabálkarnir nema einn eru hluti af skyldubundinni innleiðingu Íslands á ákvæðum og tilskipunum í samningi um EES. Einn lagabálkur er vegna alþjóðlegs samkomulags um viðskipti með

eðalmálma. Rík krafa er gerð um nauðsynlegt eftirlit og samstarf við systurstjórnvöld innan EES og því mikilvægt að allar skyldur sem á Íslandi hvíla til að tryggja framfylgd og rétta framkvæmd laga á starfssviðum Neytendastofu séu virtar. Í samræmi við ákvæði gildandi laga annast stofnunin og ber ábyrgð á erlendu samstarfi á starfssviðum sínum. Á árinu reyndist þó nauðsynlegt að draga enn úr fundarsókn og erlendu samstarfi vegna efnahagsástandsins. Fundarsókn t.d. vegna EFTA funda hefur þó oft verið unnt að tryggja með því nota fjarfundabúnað stofnunarinnar. Búnaðurinn er mikilvæg nýjung sem bæði sparar fjármuni og tíma þegar og ef unnt er að nota slíka tækni til þess að taka þátt í fundum erlendis.

EES-samstarf. Á árinu var lögð áhersla á samstarf sem stofnuninni ber skylda til að taka þátt í lögum samkvæmt einkum vegna skuldbindinga á grundvelli EES samningsins. Í mörgum tilvikum annast ESB greiðslu fargjalda. Ástæða þess er að framkvæmdastjórn ESB telur brýnt fyrir eðlilegt eftirlit með starfsemi á Innri markaðnum að framfylgt sé reglum sem þar gilda. Rík áhersla er því lögð á skyldur eftirlitsstjórnvalda til að starfa saman að málum er varða réttindi og öryggi neytenda á hinum sameiginlega markaði á EES svæðinu.

EFTA-samstarfið. Í samræmi við lögbundið hlutverk Neytendastofu tekur hún einnig þátt í samstarfi EFTA-ríkja að málefnum EES-samningsins og framþróunar hans vegna nýrrar löggjafar sem stöðugt er verið að bæta inn í samninginn.

Norrænt samstarf. Norðurlöndin hafa byggt gagnlegt samstarf á sviði neytendamála. Árlega eru haldnir fundir, forstjóra neytendastofnanna sem á öðrum Norðurlöndum bera einnig starfsheitið umboðsmenn neytenda. Auk þess starfar óformleg nefnd á vegum ráðherra neytendamála á Norðurlöndum sem nefnist Nordkons. Nefndin hefur reynt mikilvægur samráðsvettvangur um ýmis neytendamál. Samdráttur í rekstri og niðurskurður á erlendu samstarfi leiðir hins vegar til þess að norrænt samstarf verður að víkja fyrir öðrum lögbundnum verkefnum sem byggja á ákvæðum í EES-samningnum og lögum sem sett hafa verið hér á landi til að framfylgja reglum á Innri markaðnum í Evrópu. Vegna niðurskurðar má því reikna með að slíku samstarfi verði að mestu leyti hætt eða það verulega dregið saman um ófyrirséða framtíð. Nánar er gerð grein fyrir erlendu samstarfi í yfirlitum starfssviða Neytendastofu.

5. ÖRYGGISSVIÐ

Starfsmenn sviðsins eru Sesselja Th. Ólafsdóttir, sérfræðingur um öryggi vöru, Guðrún Lárusdóttir gæðastjóri og sérfræðingur í vörum unnum úr eðalmálmum og Leó Kolbeinsson sérfræðingur í rafrænum undirskriftum. Á árinu tók til starfa nýr starfsmaður Eva S. Óskarsdóttir lögfræðingur. Verkefni sviðsins eru m.a. mál er varða öryggi vöru, eðalmálma, rafrænar undirskriftir og tilkynningar um tæknilegar viðskipta-hindranir.

Starfsemi á sviðsins fer þannig fram að tvö teymi starfa að eftirlitsverkefnum sem falla undir sviðið. Í öðru starfar fjögurra manna teymi að öryggi vöru og markaðseftirliti með vörum. Í hinu starfar þriggja manna teymi að eftirlitsverkefnum á sviði rafrænna undirskrifta. Bæði sérfræðingateymin

funda reglulega með forstjóra vegna úrvinnslu og þróun verkefna.

Frjálst flæði vöru – CE-merki

Í samningnum um Evrópska efnahagssvæðið (EES) er tryggt frjálst flæði á vöru milli 30 landa sem framleidd er eða flutt inn á hinn sameiginlega Innri markað í Evrópu sem telur um 452 milljónir manna. Allar vörur á markaði má því flytja hindrunarlaust á milli landa á EES-svæðinu. Til að tryggja öryggi og vernd neytenda þannig að þeim stafi ekki hættu af frjálsu vöruflæði þá hefur ESB samþykkt almennu vöruöryggis-tilskipunina nr. 2001/95/EB sem innleidd hefur verið á Íslandi með samþykkt laga nr. 134/1995, um öryggi vöru og opinbera markaðsgæslu. Auk þess hafa



verið samþykktar ýmsar sértílskipanir sem gilda um mismunandi vörflokka þar sem koma fram þær kröfur sem framleiðendur, innflytjendur og dreifingaraðilar verða að uppfylla þegar þeir framleiða og markaðssetja vörur. Í samevrópskum stöðlum sem vísað er til í lögum og reglugerðum sem gilda hér á landi um hlutaðeigandi vöru er tæknilegum kröfum varðandi öryggi vöru nánar lýst. CE-merkið er yfirlýsing framleiðanda um að varan uppfylli allar öryggiskröfur og staðla. Framleiðendum ber skylda til að setja CE-merkið á umbúðir vöru eða vöruna sjálfa og skulu innflytjendur gæta þess að allar viðeigandi merkingar séu til staðar. Þeim er einnig skylt að leggja fram skjöl að beiðni Neytendastofu er sanna samræmi vöru við viðeigandi staðla.



Markaðseftirlit

Neytendastofa fer með framkvæmd laga um öryggi vöru og annast opinbera markaðsgæslu. Í því felst að stofnuninni er falið að annast markaðseftirlit og töku stjórnvaldsákvæðana, s.s. um afturköllun vöru af markaðnum, sölubann, o.fl. eftir því sem við getur átt.

Markaðseftirlit merkir skipulagt eftirlit með vörum á markaði. Það greinist annars vegar í skoðun vöru og hins vegar í skipulagða öflun upplýsinga um vörur á markaði, m.a. með því að taka á móti ábendingum um vörur sem taldar

eru hættulegar eða ekki í samræmi við settar öryggiskröfur.

Neytendastofa tekur við ábendingum frá neytendum, frá systurstofnunum á EES-svæðinu, frá BA tilkynningakerfinu, RAPEX- tilkynningakerfi ESB, frá tollyfirvöldum, innflytjendum, o.fl. Þegar tilkynning berst og vörur finnast hér á markaði skoðar stofnunin viðkomandi vöru. Markmið skoðunar er að ganga úr skugga um að varan sé í samræmi við almennar eða sértækar kröfur sem gilda um öryggi hennar. Kannað er hvort CE-merki er á vörunni eða umbúðum hennar. Skoðun getur farið fram í verslun, á vörulager eða í tolli ef varan hefur ekki verið tollafgreidd. Skoðun er annað hvort framkvæmd af starfsmönnum stofnunarinnar eða sjálfstætt starfandi skoðunarstofu ef valin er sú leið að fela einkaaðilum að annast það verkefni í umboði stofnunarinnar.

Í kjölfar skoðunar er algengt að Neytendastofa óski eftir að dreifingaraðili framleiðandi eða innflytjandi leggi fram EB-samræmis-yfirlýsingu. Það er stöðluð yfirlýsing framleiðanda um samræmi hennar við staðla og gildandi öryggiskröfur. Í vissum tilvikum er einnig óskað eftir tæknilegum skjölum ef ástæða þykir til og stundum getur reynst nauðsynlegt að taka sýnishorn. Framleiðandi og dreifingaraðili bera þá kostnað vegna töku sýnishorna en að jafnaði er aðeins eitt eintak tekið til frekari athugunar en undir vissum kringumstæðum getur þó þurft fleiri eintök. Í framhaldi af skoðun vöru getur þurft að senda vöruna til nánari rannsóknar eða prófunar. Prófun vöru fer þá fram hjá sérstökum faggiltum prófunarstofum sem hafa fengið opinbera viðurkenningu til að prófa hlutaðeigandi

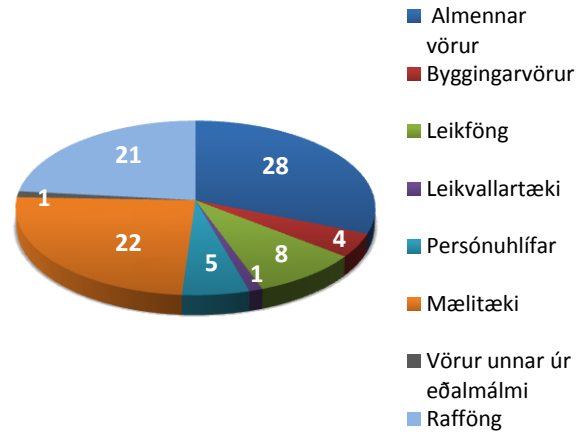
vörutegund. Í vöruprófun er rannsakað hvort vörusýnið uppfylli allar kröfur sem gerðar eru til vörunnar samkvæmt viðkomandi staðli.

Á grundvelli skoðunar- eða prófunarskýrslu er það á verk- og valdsviði Neytendastofu að taka stjórnvaldsákvörðun, þ.e. hvort afturkalla skuli vöru eða ljúka máli án frekari aðgerða ef rannsókn leiðir í ljós að vara uppfylli allar kröfur. Neytendastofa beitir aðeins valdheimildum sínum ef framleiðandi eða dreifingaraðili tekur ekki vöru af markaði að eigin frumkvæði.

Flokkun vöru við markaðseftirlit

Allar vörur verða að vera án hættu fyrir líf, heilsu og umhverfi neytenda. Um margar vörutegundir sem Neytendastofa hefur eftirlit með gilda sérstök lög, reglugerðir eða önnur fyrirmæli. Það á til dæmis við um leikföng, leikvallatæki, persónuhlífar til einkanota, raftæki (rafföng), mælitæki, o.fl. Nánari tæknilegar lýsingar á atriðum er varða öryggi framleiðslunnar er að finna í samevrópskum stöðlum sem birtir eru af framkvæmdastjórn ESB og uppfærðir á hverju ári.

Gildi engin sérlög eða sérreglur um vöruna þá gilda almennar reglur laga nr. 134/1995, um vöruöryggi og opinbera markaðsgæslu. Vörur sem falla undir ákvæði þeirra laga eru flokkaðar hjá Neytendastofu sem „almenn vara“. Eðli málsins samkvæmt falla því margskyns vörur í þennan almenna vöruflokk. Í nokkrum tilvikum er vísað til staðla vegna vöru sem fellur undir ákvæði laganna. Hér má nefna staðla er varða öryggi reiðhjóla, trampólína, barnavara, o.fl. Vörur sem framleiddar eru í samræmi við staðla teljast almennt vera öruggar.



Mynd 2. Skipting innlendra ábendinga milli vöruflokka

Skoðun vöru og innlendar ábendingar

Á árinu 2011 voru gerðar sérstakar skoðanir á grundvelli 90 innlendra ábendinga, sjá mynd 2. Algengustu ábendingar voru vegna almennrar vöru, mælitæki og rafföng. Auk þess bárust 22 tilkynningar frá lögreglunni. Hér á eftir er að finna stutt yfirlit um eftirlit Neytendastofu með almennum vörum og vöruflokkum sem falla undir ákvæði í sérlögum eða reglugerðum.

Almennar vörur

Undir ákvæði laga nr. 134/1995 falla allar almennar vörur ef ekki eru til sérlög eða sérreglur um viðkomandi vöruflokk eins og getið var um hér að framan. Dæmi um vörur sem falla undir þennan flokk eru föt, skór, pottar, barnakerrur, barnastólar o.m.fl. Á árinu bárust fjöldi innlendra ábendinga og erinda vegna vöru sem fellur undir ákvæði laganna þar sem að öryggi vöru var talið vera ábótavant, merkingar voru ófullnægjandi eða fullnægjandi upplýsingar um öryggi vörunnar lágu ekki fyrir. Ýmis konar vörur voru teknar til nánari athugunar í þessum flokki. Hér má m.a. nefna kerti, barnavagna, eldspýtur, sængurver, kertaslökkvara, líkamsræktartæki og steikarpönnu. Framangreindum málum var yfirlétt lokið með viðeigandi ráðstöfunum af hálfu ábyrgðaraðila vöru,



s.s. afturköllun vöru, framleiðsla vörunnar sé endurbætt, betri merkingar gerðar, bætt sé við leiðbeiningar eða gerðar aðrar nauðsynlegar ráðstafanir.

Leikföng

Um leikföng og hættulegar eftirlíkingar gildir reglugerð nr. 408/1994. Af innlendum ábendingum vegna leikfanga og út frá nánari athugun Neytendastofu voru gerðar lagfæringar af hálfu innflytjenda á merkingum leikfanga. Algennt er að lagfæra þurfi viðvörunarmerkingar þegar um er að ræða leikföng sem ekki eru ætluð börnum yngri en 3ja ára enda lögskilyrt að merkja slíkar vörur sérstaklega. Í nokkrum tilvikum þurfti að leggja fram samræmisýfirlýsingar og setja lögboðið CE merki á vöruna. Fjöldi tilkynninga er varða afturköllun á leikföngum berast í hverjum mánuði í gegnum RAPEX-tilkynningakerfið. Neytendastofa miðlar áfram slíkum upplýsingum jafnt til neytenda sem og fagaðila. Á árinu var unnið úr fjölda formlegra og óformlegra fyrirspurna varðandi skilyrði til markaðssetningar leikfanga. Reynslan

sýnir að talsverð vanþekking er á markaðnum á gildandi reglum jafnt hjá almenningi og fagfólki. Neytendastofa telur því ástæðu til að efla fræðslu á þessu sviði.

Ný tilskipun um öryggi leikfanga

Innleiðing á tilskipun 2009/48/EB í íslensk lög er á undirbúningsstigi hjá Neytendastofu og vonir standa til að nýjar reglur á þessu sviði taki gildi fyrir árslok 2012. Nýmæli eru þau ákvæði tilskipunarinnar sem setja mun strangari takmörk en núgildandi reglur mæla fyrir um leyfilegt efnainnihald leikfanga en ýmis óæskileg efni geta reynst hættuleg lífi og heilsu ungra barna.

Kveikjarar

Neytendastofa tekur þátt í verkefni um öryggi kveikjara á vegum Prosafe, samstarfsnets evrópskra stjórnvalda á sviði vöruöryggis. Verkefnið er sameiginlegt markaðseftirlit þrettán aðildarríkja EES. Tilgangur verkefnisins er að koma í veg fyrir að markaðssettir og seldir séu á Evrópumarkaði ólöglegir kveikjarar.



Um þessar vörur gildir reglugerð nr. 619/2008 um bann við markaðssetningu, dreifingu og sölu kveikjara án barnalæsingar og kveikjara með óhefðbundið útlit sem höfða sérstaklega til barna. Verkefnið hefur leitt til þess að kveikjurum með óhefðbundið útlit hefur fækkað verulega á mörkuðum í Evrópu, en markmiðið hefur einnig verið að fækka öðrum hættulegum kveikjurum á Evrópumarkaðnum. Hafa tollyfirvöld þátttökulandanna einnig verið fengin í samstarf til að ná enn betri árangri.

Á fyrri hluta ársins 2011 innkallaði Neytendastofa 4 tegundir kveikjara með óhefðbundið útlit hjá sama söluaðila, en þeir voru í líki gallabuxna, slökkvitækis, skróflykils og gaskúts, en sala slíkra kveikjara er bönnuð. Einnig hefur verið óskað eftir því við verslanir sem hafa áður haft slíka kveikjara til sölu, m.a. í netsölu að bjóða ekki til sölu þennan varning.

Á árinu heimsótti Neytendastofa innflytjendur kveikjara en dreifingar- og söluaðilar fengu einnig heimsókn. Skoðaðir voru kveikjarar sem eru á markaðnum hér á landi. Sýndi sú skoðun fram á að aðilar eru almennt meðvitaðir um þær reglur sem gilda um markaðssetningu kveikjara og var ekki ástæða til að gera neinar athugasemdir.

Verkefnið er enn í fullum gangi og mun því ljúka haustið 2012.

Persónuhlífar til einkanota

Um eftirlit Neytendastofu á persónuhlífum til einkanota gildir reglugerð nr. 635/1999. Persónuhlíf til einkanota er skilgreind sem „hvers konar búnaður eða tæki, sem einstaklingar klæðast eða halda á, sér til verndar gegn hættu eða hættum er ógna heilsu og öryggi þeirra“.

Neytendastofa skoðaði yfir 30 endurskinsmerki sem valin voru af handahófi. Merkingar endurskinsmerkja voru teknar til skoðunar auk þess sem Vegagerðin prófaði endurskin merkjanna fyrir Neytendastofu. Fram kom að verulega þarf að bæta úr leiðbeiningum og merkingum. Vegna þessarar könnunar voru 10 merki tekin af markaðnum af framleiðandanum.

Nokkrar ábendingar bárust vegna yfir 70 vara sem seldar voru sem endurskinsmerki. Flestar vörurnar reyndust í lagi en einnig var um að vara væri seld sem endurskinsmerki en í raun væri hún það ekki. Rík ábyrgð hvílir á seljendum og dreifingaraðilum að upplýsa og merkja greinilega að slík vara sé ekki persónuhlíf til einkanota og að hún sé ekki til varnar á nokkurn hátt.

Rafföng og raftæki

Rafföng má því aðeins setja á markað hér á landi að hönnun þeirra, gerð og frágangur stofni ekki öryggi manna, húsdýra eða eigna í hættu þegar þau eru

rétt upp sett, þeim við haldið og þau notuð með þeim hætti sem til er ætlast. Neytendastofa framkvæmir markaðseftirlit með rafföngum sem ekki eru varanlega tengd mannvirkjum, sbr. lög nr. 146/1996, um öryggi raforkuvirkja, neysluveitna og raffanga. Öryggisvið fylgist því með raftækjum á markaði og tekur við ábendingum frá neytendum og öðrum aðilum.

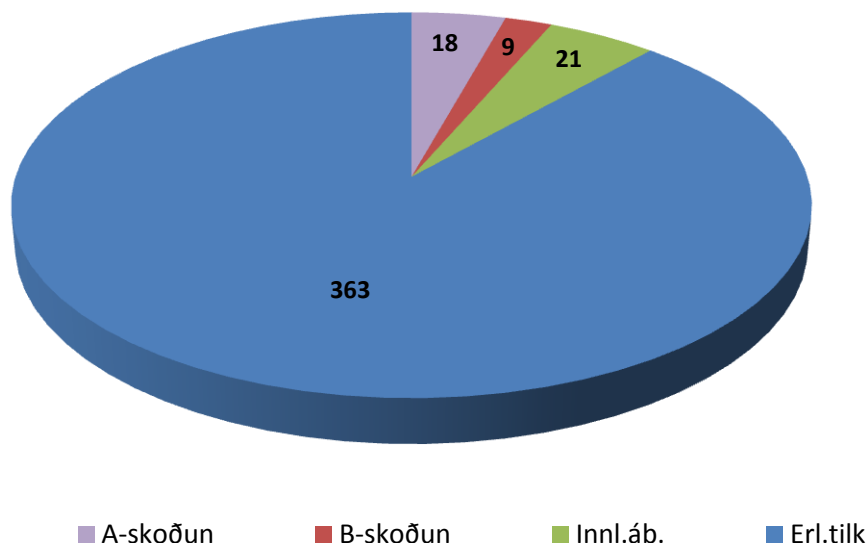
Faggiltar skoðunarstofur annast í umboði Neytendastofu framkvæmd skoðana í samræmi við gildandi samning hverju sinni, verklagsreglur og skoðunarhandbók Neytendastofu. Í lok ársins var því gerður verksamningur við Aðal-skoðun vegna átaksverkefnis um skoðun jólaljósasería á markaði. Tilgangur verkefnisins var að skoða jólaljósakeðjur sem ætlaðar eru til innanhússnotkunar og til tengingar við almenna 220v kerfið. Farið var í heimsókn til 18 seljanda raffanga á höfuðborgarsvæðinu. Á 4 stöðum voru gerðar athugasemdir sem Neytendastofa fylgdi eftir. Allir seljendur bættu vörur sínar svo ekki var ástæða til að grípa til aðgerða.

Öryggisvið afgreiddi 21 innlendar



ábendingar frá almenningi og fagfólki og er þá átt við vel skilgreindar ábendingar, þ.e. ábendingar sem beinast að ákveðnum rafföngum eða flokki raffanga og/eða ákveðnum seljendum. Auk þess bárust sviðinu 363 erlendar tilkynningar um rafföng en þessar tilkynningar berast frá öðrum aðildarríkjum EES eftir ákveðnu kerfi sem nánar er kveðið á um í reglum sem í gildi eru á svæðinu. Þá sinnti sviðið fjölda, formlegra og óformlegra fyrirspurna varðandi skilyrði til markaðssetningar raffanga og annað er rafföngum tengist frá almenningi og fagfólki, sjá mynd 3.

Engin formleg sölubönn voru sett á árinu 2011 en í þrem tilvikum brugðust söluaðilar við og tóku af sjálfsdáðum



Mynd 3. Fjöldi tilkynninga, athugasemda og ábendinga sem bárust árið 2011



vöru af markaði sem Neytendastofa hafði gert athugasemdir við. Í sex tilvikum var bætt úr þeim annmörkum sem athugasemdir höfðu verið gerðar við. Í öðrum tilvikum var yfirleitt sýnt fram á með fullnægjandi gögnum að varan uppfyllti skilyrði til markaðssetningar.

Í fyrsta sinn var tekin formleg ákvörðun þar sem bannaður var innflutningur á raffangi til Íslands. Var þá bönnuð afhending í tolli á svokallaðri reykvél „Fog Machine“. Varan var ásamt öðrum vörum í vörusendingu sem stöðvuð var af tollyfirvöldum og þótti ekki sýnt fram á að varan uppfyllti skilyrði til markaðssetningar hér á landi. Var varan því send aftur úr landi.

Byggingarvörur

Á árinu komu fyrirspurnir til Neytendastofu um byggingarvörur. Um var að ræða fyrirspurnir um CE merkingar á glerskilrúmi fyrir sturtuklefa og rúðugler. Framleiðendum ber skylda til að merkja með CE-merki byggingarvörur sem falla undir og uppfylla kröfur samræmdra staðla. Í samræmi við lög nr.160/2010 eftirlit með byggingavörum hjá Mannvirkjastofnun.

Vörur unnar úr eðalmálum

Allar vörur úr eðalmálum sem seldar eru á Íslandi úr gulli, silfri, palladíum og platínu eiga að uppfylla lög nr. 77/2002, um eðalmálma. Þar eru ítarleg ákvæði um að vara sem er framleidd úr eðalmálum og boðin neytendum sé í samræmi við lýsingu seljenda. Ákvæðum laganna er einnig ætlað að tryggja að vörur sem unnar eru úr eðalmálum á Íslandi fái markaðssettar í öðrum löndum.

Skyldumerkingar á vöru úr eðalmálum eru hreinleikastimpill og nafnastimpill. Hreinleikastimpillinn segir til um þann hreinleika sem seljendur lofa við sölu á vörunni. Nafnastimpill segir til um hver sé framleiðandi eða innflytjandi vörunnar en hann ber ábyrgð á vörunni og að hún samræmist kröfum.

Á árinu voru heimsóttar 54 verslanir á höfuðborgarsvæðinu, Reykjanesi, Árborg, Hveragerði og á Vesturlandi og skoðaðar 318 vörur, til að athuga hvort vöurnar bæru hreinleikastimpil og nafnastimpil. Lögð var aukin áhersla á minjagripaverslanir. Send voru út 19 skrifleg tilmæli um úrbætur vegna hreinleika- og/eða nafnastimplunar. Árið 2011 bárust 20 umsóknir um nafnastimpla, skráðir voru og samþykktir 32 nýir nafnastimplar og einum nafnastimpli var hafnað.

RAPEX

Á árinu komu alls 1803 tilkynningar um hættulega vöru til Neytendastofu frá RAPEX tilkynningakerfi ESB. Í fyrsta skiptið síðan árið 2004 fækkaði heildarfjöldi tilkynninga og nam fækkunin um 20% í samanburði við árið á undan.

Flestar tilkynningar bárust vegna fatnaðar og fylgihluta (27%) næst flestar voru vegna leikfanga (21%), síðan vegna bifreiða, raffanga og snyrtivara. Aðallega er um að ræða vörur sem framleiddar í Kína eða 54%.

Árið 2011 fundust alls 26 vörur hér á landi sem tilkynntar höfðu verið á RAPEX. Langflestar þessara tilkynninga vörðuðu vélknúin ökutæki, aðrar vörur voru barnavörur og almenn vara. Ísland sendi inn eina tilkynningu þar sem alvarleg hættu var talin vera af vöru.

BA og tilkynningarskylda framleiðenda

Til að auðvelda framleiðendum og dreifingaraðilum að tilkynna um hættulega vöru á markaði hefur ESB sett á laggirnar tilkynningarkerfi sem nefnist *Business Application* (BA). Fyrirtæki geta þar tilkynnt um vörur sem þarf að afturkalla. Markaðseftirlitsstjórnvöld í þeim löndum sem varan er markaðssett móttaka tilkynninguna. Á árinu 2011 bárust 19 tilkynningar frá BA til Neytendastofu vegna vöru sem markaðssett var á Íslandi.

Orkunotkun raftækja

Til að auðvelda neytendum að velja raftæki sem eru hagkvæm í notkun og umhverfisvæn er skylt samkvæmt reglum ESB sem hafa verið innleiddar í lög og reglugerðir hér á landi, að upplýsa neytendur um orkunotkun raftækja til heimilisnota, einnig ljósaperur, o.fl. Tvenn lög gilda um þessi efni þ.e. lög nr. 72/1994 um merkingar og upplýsinga-skyldu varðandi orkunotkun heimilis-

tækja o.fl. og lög nr. 42/2009 um vishönnun vöru sem notar orku. Neytendastofa fer með eftirlit laganna en auk þess hafa verið settar 14 reglugerðir með stoð í framangreindum lögum sem stofnunin framfylgir.

Orkumerkingar

Neytendastofa tekur þátt í samnorrænu verkefni varðandi markaðs-eftirlit með orkutengdum tækjum og orkumerkingum. Á síðasta ári var gerð könnun á ísskápum og straumfestum. Neytendastofa kannaði upplýsingar um tegund vöru, orkuflokk, árlega orkunotkun, framleiðanda, lítra fjölda og hávaða í 128 ísskápum sem seldir eru á Íslandi. Fyrirfram var búið að ákveða viðmið sem farið yrði eftir við val á vörunni. Sömu upplýsingum var safnað á hinum Norðurlöndunum. Af þessum ísskápum voru valin 11 eintök til að sannreyna hvort að allar upplýsingar sem að framleiðandinn segði um vöruna stæðust. Tveir ísskápar uppfylltu ekki yfirlýsingar framleiðanda um árlega orkunotkun og reyndust eyða meira en uppgefið var. Fengu framleiðendur fyrirmæli um að endurmerkja vöruna.

Safnað var upplýsingum um 139 straumfesta á Íslandi en straumfesti er rafmagnsbúnaður til að kveikja og stjórna flúorperum og úrhleðslulömpum. Það gekk þó ekki eins vel að velja straumfesta sem fengust í á öllum Norðurlöndunum þar sem mikill munur var á milli vörutegunda milli landa. Valdir voru 11 straumfestar til að skoða nánar og reyndust 4 af þeim ekki í samræmi við upplýsingar.

Raforkukostnaður heimila fer sífellt vaxandi nú þegar raforkufyrirtæki hækka verð raforku svo um munar. Neytendur og fyrirtæki geta lækkað útgjöld sín verulega og í ýmsum tilvikum um tugi prósentu ef þau markvisst nota sér aðferðir við orkusparnað. Þar skiptir mestu að nota einungis raftæki sem

Nýjar orkumerkingar:

- Auðvelt er að skilja nýja merkið. Það byggir áfram á kvarða en A er besta orkunýtingin en G er minnsta og en grænar og rauðar örvar sýna þetta á skýran hátt.
- Með því að útvíkka kvarðann þannig að þar sé nú bætt við 3 nýjum flokkum er möguleiki á að merkja sérstaklega þau tæki sem hafa allra bestu orkunýtinguna sem völ er á.
- Nýju merkingarnar leiða til meiri orkusparnaðar. Nýju skalarnir hvetja framleiðendur til að framleiða vörur sem eru með betri orkunýtingu og merkingar auðvelda neytendum að velja þær vörur.

Sama merkið gildir fyrir

öll 27 ESB-ríkin,
Ísland, Noreg og
Liechtenstein

Möguleiki á 3 nýjum

orkuflokkum:
A+, A++ og A+++

Mislitar örvar greina

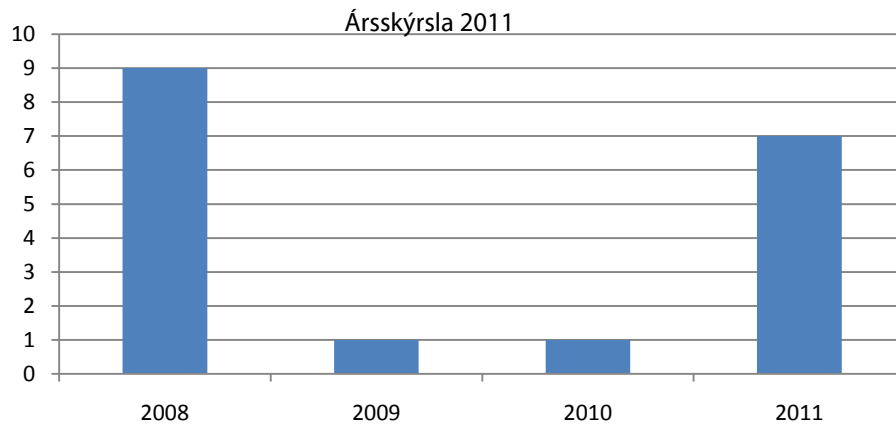
í sundur orkunýtni tækis
sem nota minni orku frá
þeim sem nota meiri orku.
Fjöldi þeirra er breytilegur,
fer eftir vörutegund



Nafn dreifingaraðila
eða vörumerki ásamt
tilvísun um hvaða tegund
er að ræða

Árleg orkunotkun
í kWh

Myndtáknin sýna helstu einkenni vörunnar á borð við hljóðstyrk og notkun. Hér að ofan eru tákn sem eru á ísskápum, en það er hve marga lítra kælinn tekur, hve margir lítrar komast í frysti og hljóð í dB. Fjöldi myndtákna er breytilegur eftir vörutegundum.



Mynd 4. Fjöldi íslenskra tilkynninga árin 2008–2011.

tryggja bestu mögulegu orkunýtni sem völ er á hverju sinni.

Mikilvægt er að mati Neytendastofu að iðnaðarráðherra sem fer með þessi mál beiti sér fyrir kynningu gagnvart neytendum, þar sem fræðslu um gildandi reglur verði komið á framfæri. Í Svíþjóð var gerður bæklingur sem dreift var á öll heimili þar í landi. Það framtak er að mati Neytendastofu til fyrirmyndar.

Almenn öryggis- og tæknimál

Upplýsingaskipti og tæknilegar tilkynningar á grundvelli EES-samningsins

Öll lög, reglugerðir sem hafa að geyma ákvæði um tæknilegar reglur og sem geta falið í sér viðskiptahindranir sem geta hindrað flæði vöru og þjónustu ber íslenskum stjórnvöldum að tilkynna til ESB/ESE og WTO þremur mánuðum áður en þau eru samþykkt. Tilgangurinn er að gefa öðrum löndum á EES-svæðinu tækifæri til að koma með athugasemdir ef þau telja ástæðu til. Neytendastofa er þjónustuaðili fyrir utanríkisráðuneytið varðandi öll upplýsingaskipti um slíkar tilkynningar, sbr. lög nr. 57/2000, um skipti á upplýsingum um tæknilegar reglur um vörur og fjarþjónustu, og reglugerðir settar samkvæmt þeim lögum. Framangreind lög eru sett á grundvelli tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins nr. 98/34/EB, sem setur reglur um tilhögun upplýsingaskipta vegna tæknilegra reglugerða og staðla.

Ísland sendi sjö tæknilegar tilkynningar um tæknilegar reglur til ESA árið 2011, m.a. vegna reglugerðar um merkingu og rekjanleika erfðabreyttra matvæla, reglugerðar um hámarks magn transítusýru í matvælum og reglugerðar um mynd- og textaviðvaranir á tóbaki og mælingar á hámarki skaðlegra tóbaks-efna. Á mynd 1 má sjá fjölda íslenskra tilkynninga árin 2008–2011.

Brynt er að Alþingi ráðuneyti eða önnur stjórnvöld sem setja reglur um tæknileg mál virði alþjóðlegar skuldbindingar Íslands til að tilkynna þær til ESB og WTO. Neytendastofu berast árlega um 4000 tölvuskeyti frá öðrum EES-ríkjum þar sem þau tilkynna drög að lögum eða reglum sem geta falið í sér tæknilegar viðskiptahindranir. Stofnunin dreifði 700 tilkynningum frá ESB árið 2011 en árið 2010 voru tilkynningar frá ESB 843 talsins.

Helst var tilkynnt um reglur í sambandi við byggingar (168), þar á eftir komu landbúnaður og matvæli (115) og samgöngur (70).

Ríki getur sent tilkynningu til ESB og óskað eftir því að drögin að þeim reglum sem tilkynntar eru verði meðhöndlaðar sem trúnaðarmál. Á árinu 2011 voru 28 tilkynningar frá ESB merktar sem trúnaðarmál á ýmsum sviðum. Í því felst að önnur ríki á EES-svæðinu og framkvæmdastjórn ESB fá textann sendan en hann verður ekki gerður aðgengilegur öðrum. Aðildarríki óska eingöngu eftir trúnaði í undantekningar-tilvikum og er þeim skylt að senda

rökstuðning fyrir beiðninni þar sem ástæður og þörf fyrir trúnaði eru tilgreindar. Óskir aðildarríkja um trúnað hafa í flestum tilvikum verið samþykktar ef litið er til síðustu tíu ára.

Neytendastofa telur það mikið áhyggjuefni hversu sjaldan er tilkynnt um drög að lögum og reglugerðum til ESB og WTO. Aþingi og ráðuneyti verða að tryggja betur en nú er gert að þeirri skyldu stjórnvalda sé ávallt sinnt.

Fulltrúi Neytendastofu sat engan fund í 98/34 nefndinni árið 2011 en stofnunin hefur aðgang að fundargerðum og fundarefni í gegnum lokaða vefsíðu.

Tafla 1. 700 tilkynningar um drög að reglum á árinu 2011 – til samanburðar skipting eftir löndum (2010)

Holland: 41 (50)	Tékkland: 22 (26)	Noregur: 6 (10)
Þýskaland: 62 (56)	Pólland: 27 (42)	Portúgal: 5 (7)
Frakkland: 63 (99)	Ungverjaland: 28 (10)	Sviss: 7 (5)
Stóra Bretland: 53 (52)	Slóvakía: 35 (14)	Búlgaría: 11 (5)
Spánn: 39 (47)	Eistland: 9 (5)	Írland: 10 (9)
Belgía: 19 (31)	Lettland: 6 (12)	Liechtenstein: 1 (8)
Austurríki: 65 (48)	Rúmenía: 22 (41)	Tyrkland: 3 (5)
Danmörk: 38 (45)	Slóvenía: 10 (7)	Ísland: 7 (1)
Finnland: 23 (34)	Grikkland: 13 (7)	Lúxemborg: 4 (63)
Ítalía: 29 (41)	Litháen: 5 (8)	Kýpur: 2 (2)
Svíþjóð: 30 (40)	Malta: 5 (12)	

Rafrænar undirskriftir

Með rafrænu skilríki er hægt að undirrita skjöl rafrænt. Rafræn undirskrift hefur sama gildi og hefðbundin undirskrift ef hún er fullgild. Til þess að rafræn undirskrift teljist fullgild þarf hún að vera studd fullgildu vottorði og gerð með öruggum undirskriftarbúnaði.

Í lögum nr. 28/2001, um rafrænar undirskriftir er Neytendastofu falið það hlutverk að hafa eftirlit með því að ekki sé verið að bjóða neytendum hér á landi búnað til að mynda fullgilda rafræna undirskrift sem ekki fullnægir öllum kröfum sem gilda um slíkan búnað á EES-svæðinu. Auk þess ber henni að hafa eftirlit með vottunaraðilum sem starfa að útgáfu fullgildra rafrænna skilríkja. Þann 5. maí 2009 tilkynnti Auðkenni ehf. að útgáfa væri hafin á fullgildum rafrænum skilríkjum. Í framhaldi af því voru gefin út mörg þúsund skilríki hér á landi á árunum 2010 til 2011. Ljóst er að mikil og almenn notkun verður því framvegis á þessum skilríkjum og mikilvægt er að hafa viðeigandi eftirlit með starfsemiinni á hverjum tíma.

Neytendastofa hefur unnið markvisst að yfirferð gagna sem lögð hafa verið fram um starfsemina og farið yfir helstu starfsaðferðir með starfsmönnum Auðkennis ehf.

Þá hefur sérfræðingateymi undir stjórn forstjóra unnið að gerð reglugerðar um rafrænar undirskriftir. Efnahags- og viðskiptaráðuneytið staðfesti nýja reglugerð nr. 780/2011, um rafrænar undirskriftir. Hin nýja reglugerð er til þess fallin að skapa traustari grunn fyrir eftirlit Neytendastofu með starfsemi vottunaraðila. Í tengslum við framangreinda vinnu hefur teymið einnig unnið að frumvarpi um breytingu á lögum um rafrænar undirskriftir. Um er að ræða minniháttar breytingar á afmörkuðum ákvæðum laganna. Einnig eru þar lagðar til breytingar á ákvæðum er fjalla um greiðslu eftirlitsgjalda, en aukin starfsemi á þessu sviði eykur eftirlitskostnað sem bregðast verður við á viðeigandi hátt.

Innlent samstarf

Önnur stjórnvöld. Öryggissvið hefur átt gott samstarf við önnur stjórnvöld á árinu. Frá 1. janúar 2010 er gerð krafa í

reglugerð Ráðsins nr. 765/2008/EB um að EES-ríkin taki saman markaðseftirlitsáætlun og sendi til framkvæmdastjórnar ESB og Eftirlitsstofnunar EFTA (ESA). Neytendastofa ber samkvæmt ákvæðum í lögum nr. 134/1995, um öryggi vöru og opinbera markaðsgæslu, að annast samhæfingu á markaðseftirliti hér á landi.

Á árinu voru haldnir nokkrir fundir með öðrum stjórnvöldum sem starfa að markaðseftirliti með tilteknum vöruflokkum sem ekki eru undir umsjón og ábyrgð Neytendastofu. Á þeim fundum lagði stofnunin fram drög að markaðseftirlitsáætlun fyrir Ísland en önnur eftirlitsstjórnvöld lögðu fram sínar séráætlanir um markaðseftirlit og var framangreindri áætlanagerð lokið fyrir árslok 2011. Í framhaldinu var áætlunin send til framkvæmdastjórnar ESB en einnig er hægt að finna hana á heimasíðu Neytendastofu á ensku.

Samvinnunefnd. Í samvinnunefnd eiga að fara fram öll formleg samskipti á milli Öryggissviðs og faggiltrar skoðunarstofu sem samkvæmt samningi annast markaðseftirlit með vörum í umboði Neytendastofu. Tilgangur með slíkum fundum nefndarinnar er að fara yfir skoðanir, reglur, skýrslur, skoðunaráætlanir og önnur atriði sem máli skipta.

Fagstaðlaráð í upplýsingatækni. Neytendastofa er aðili að Fagstaðlaráði í upplýsingatækni (FUT). FUT er vettvangur stöðlunar og samræmingar á sviði upplýsingatækni og starfar í umboði stjórnar Staðlaráðs Íslands í samræmi við starfsreglur þess um fagstaðlaráð. Á síðasta ári tók Öryggissvið þátt í mörgum fundum í tækninefndar um dreifilyklaskipulagi sem haldnir voru á vegum FUT. Hlutverk tækninefndar um dreifilyklaskipulagi er að þróa og móta staðla fyrir opið og staðlað umhverfi rafrænna skilríkja á Íslandi að teknu tilliti til þess starfs sem á sér stað hjá ISO, CEN og ETSI.

Erlent samstarf

Öryggissvið sinnir erlendu samstarfi er varðar markaðseftirlit með vörum. Hér má finna yfirlit um helstu samstarfsaðila.

SOGS (*Senior Official Group on Standardization and Market surveillance*) er nefnd háttsettra embættismanna EES-ríkja sem vinna að framkvæmd mála sem varða framkvæmd markaðseftirlits, faggildingar og notkunar samevrópskra staðla. Nefndin starfar undir forsæti framkvæmdastjórnar ESB.

SOGS-MSG (*Market Surveillance Group*) er vinnuhópur SOGS-nefndarinnar. Hlutverk hans er að vinna að nánari þróun að markaðseftirliti þ.e.a.s að tryggja örugga framkvæmd á reglugerð Ráðsins nr. 765/2008/RB, um markaðseftirlit, faggildingu o.fl.

Margvíslegar nýjar lagaskyldur koma fram í reglugerðinni sem aðildarríki ESB og EES-ríkja verða að uppfylla.

GPSD-nefndin er stjórnnefnd ESB sem starfar á grundvelli tilskipunar 2001/95/EB um öryggi vöru.

EFTA TBT-nefndin (Technical Barriers to Trade) er sú nefnd hjá EFTA sem hefur það hlutverk að tryggja framkvæmd og framgang reglna á sviði frjáls flæðis vöru og hindrunarlaus viðskipti á EES-markaðnum. Nefndin fjallar um og samþykkir nýjar reglur sem fella þarf inn í EES-samninginn og varða frjálst flæði vöru, markaðseftirlit o.fl. Fundir nefndarinnar eru að jafnaði haldnir daginn fyrir fundi SOGS-nefndar ESB.

EFTA- WG on Product safety er vinnuhópur á vegum EFTA-ríkja þar sem fjallað er um málefni sem varða vöruöryggi, markaðseftirlit og samstarf EFTA-ríkjanna á því sviði.

PROSAFE (*Product Safety Enforcement Forum of Europe*) eru samtök eftirlitsstjórnvalda sem fara með markaðseftirlit í Evrópu. Neytendastofa er aðili að samstarfinu og ef aðstæður

leyfa tekur þátt í verkefnum sem styrkt eru af ESB og aðilar innan PROSAFE starfa að. Neytendastofa hefur tekið þátt í sérstökum átaksverkefnum á vegum PROSAFE. Á árinu lauk PROSAFE verkefni um hlífðarhjalma og þátttaka hófst í verkefni um öryggi kveikjara.

FESA (*Forum of European Supervisory Authorities*) er samstarf eftirlitsstjórnvalda á sviði rafrænna undirskrifta. Innan samstarfsins er rætt um framkvæmd eftirlits á sviði rafrænna undirskrifta.

Hallmarking Convention eru alþjóðleg samtök á sviði eftirlits með eðalmálmum. Ísland er ekki aðili að samtökunum en hefur áheyrnarfulltrúa.

Öryggi leikfanga. Á grundvelli tilskipunar ESB um öryggi leikfanga starfar sérstök nefnd s.n. **Toys-AdCo**.

Orkumerkingar. Á grundvelli tilskipana ESB um orkumerkingar og vistvæna hönnun voru starfar sérstök nefnd; s.n. **ECO-label AdCO**.

Öryggi raftækja (raffanga) – yfirlit um ýmsar nefndir:

Helstu samstarfshópar á sviði eftirlits með raftækjum eru m.a.:

LVD-AdCo sem er samstarfshópur markaðseftirlitsstjórnvalda á EES um framkvæmd markaðseftirlits vegna tilskipunar 2006/95/EB eða svo nefndar „lágspennutilskipunar“ (LVD). Hún fjallar um öryggi raffanga og markaðssetningu þeirra. Á árinu 2011 sótti fulltrúi Neytendastofu einn fund nefndarinnar. Ljóst er að þessu samstarfi verður að sinna með markvissri þátttöku af hálfu stofnunarinnar.

LVD-WP er samstarfshópur markaðseftirlitsstjórnvalda og annarra hagsmunaaðila, s.s. neytenda, staðla-samtaka og framleiðenda á EES-svæðinu. Hópnunum er ætlað að fjalla um og koma með tillögur til framkvæmdastjórnar ESB að breytingum, túlkunum og þróun „lágspennutilskipunarinnar“.

Neytendastofa fylgist með starfinu.

EMC-AdCo er samstarfshópur samsvarandi LVD-AdCo um framkvæmd markaðseftirlits vegna tilskipunarinnar um rafsegulsamhæfi, (EMC- tilskipunin), sbr. reglugerð nr. 397/2012, um rafsegulsamhæfi.

EMC-WP er samstarfshópur samsvarandi LVD-WP um tilskipun um rafsegulsamhæfi. Neytendastofa mun fylgjast með starfinu eftir því sem aðstæður leyfa.

NSS eru samtök rafmagnsöryggisstofnana á Norðurlöndum sem halda tvo fundi á ári. Þar er fjallað um sameiginleg rafmagnsöryggismál s.s. reglugerðar- og staðlamál, rafmagnseftirlit, markaðs-eftirlit raffanga, o.fl.

Á vegum NSS eru nokkrir vinnuhópar um einstök málefni sem koma saman einu sinni til tvisvar á hverju ári.

NSS-MK er samstarfshópur markaðs-eftirlitsstjórnvalda á Norðurlöndum um öryggi og markaðseftirlit raffanga. Allt frá árinu 1996 hefur verið lögð áhersla á að sinna þessu samstarfi vel. Fundir eru að jafnaði einu sinni á ári. Neytendastofa telur æskilegt að tryggð verði þátttaka í þessu samstarfi eftir því sem aðstæður leyfa.

6. NEYTENDARÉTTARSVIÐ

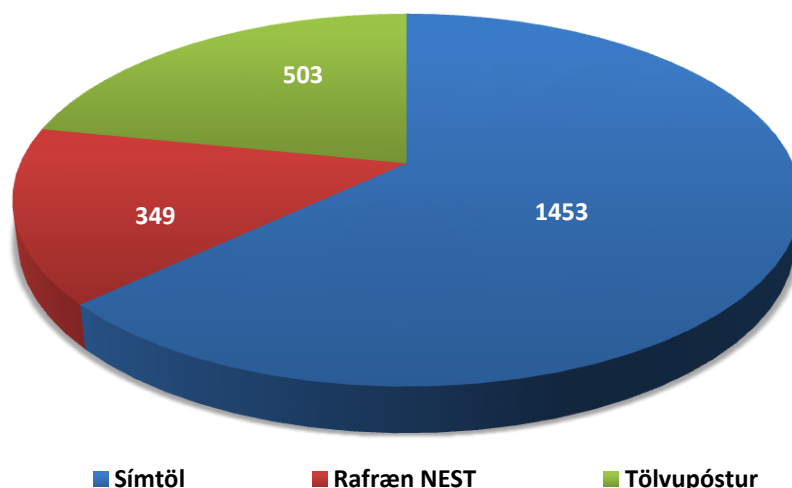
Á Neytendaréttarsviði starfa Kári Gunndórsson, lögfræðingur, Matthildur Sveinsdóttir, lögfræðingur, Sigurjón Heiðarsson, lögfræðingur og Þórunn Anna Árnadóttir, lögfræðingur er sviðsstjóri. Auk þess var starfsmaður ráðinn tímabundið til sviðsins, Daði Ólafsson lögfræðingur vegna leyfis starfsmanns. Tveir starfsmenn voru í sumarstarfi sem fulltrúar, þeir Björn Pálsson og Egill Þórarinsson. Einn starfsmaður hætti á árinu, Bryndís Guðjónsdóttir, fulltrúi. Ekki var ráðið í hennar stað að svo stöddu í sparnaðarskyni.

Starfsemi Neytendaréttarsviðs á síðasta ári var með svipuðu sniði og árið áður. Meginmarkmið sviðsins er að stuðla að bættum hag neytenda með því að tryggja að réttindi þeirra séu þekkt og virt. Lögfræðileg ráðgjöf og aðstoð við neytendur er hluti af daglegri starfsemi sviðsins. Verkefni sviðsins eru auk þess að vinna gegn óréttmætum viðskipta-

háttum og stuðla að því að neytendur hafi sem mestar upplýsingar og yfirsýn yfir markaðinn. Undir þetta svið fellur eftirlit með lögum um viðskiptahætti og markaðssetningu, lögum um alferðir, lögum um neytendalán, lögum um húsgöngu- og fjarsölusamninga, lögum um samvinnu stjórnvalda á EES-svæðinu um neytendavernd, lögum um gerð samning um hlutdeild í afnotarétti orlofshúsnaðis, lögum um dómsmál og lögbann til að vernda heildarhagsmuni neytenda og lögum um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu. Mál vegna ofangreindra laga hefjast eftir ábendingu neytenda, keppinauta, samtaka eða að eigin frumkvæði Neytendastofu.

Réttindi neytenda

Neytendum eru tryggð margvísleg réttindi í lögum og reglum settum samkvæmt þeim. Upplýsingagjöf og framfylgd laga sem varða réttindi neytenda eru meginviðfangsefni sviðsins.



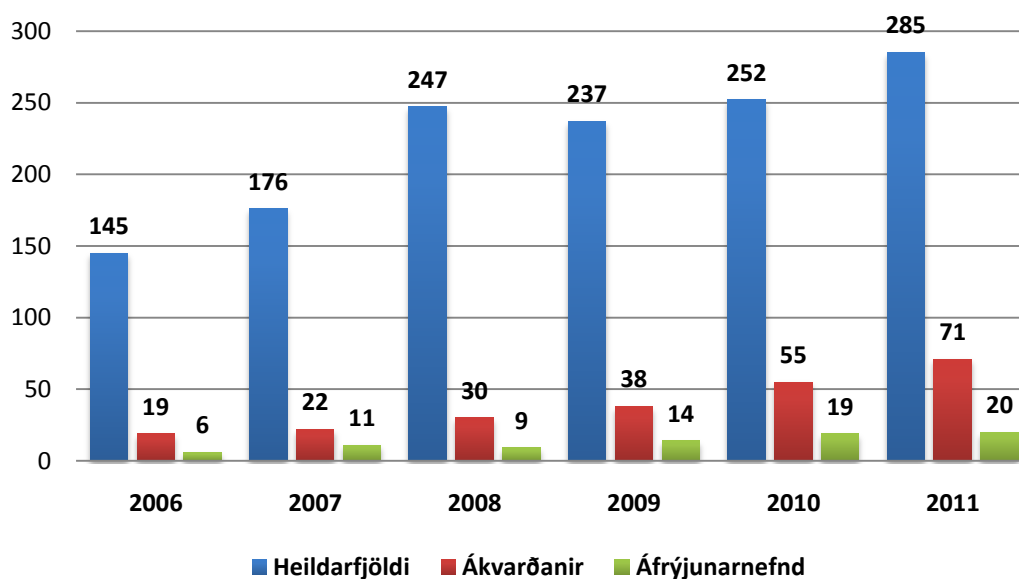
Mynd 5. Skipting ábendinga og fyrirspurna

Málafjöldi

Ábendingar og fyrirspurnir berast í gegnum síma, með tölvupósti og í gegnum rafræna gátt Neytendastofu. Heildarfjöldi fyrirspurna og ábendinga á árinu 2011 sem varða Neytendaréttarsvið var 2.305. Frá árinu 2009 hefur slíkum ábendingum og fyrirspurnum í gegnum tölvupóst og rafræna Neytendastofu fjölgað jafnt og þétt en aftur á móti fækkað í gegnum síma sem er jákvæð þróun. Í síma búrúst 1.453 ábendingar og fyrirspurnir, með tölvupósti 503 og í gegnum rafræna Neytendastofu 349, sjá mynd 5.

Á árinu 2011 komu 285 mál til afgreiðslu hjá sviðinu sem er töluverð aukning frá árinu 2010. Eftir málsmeðferð eru flest málin afgreidd með tilmælum, ábendingum eða án frekari afskipta. Ávallt þarf þó að taka formlegar ákvarðanir í viðameiri málum sem stofnunin hefur afskipti af. Algengustu málin sem til meðferðar koma varða auglýsingar og viðskiptahætti við kynningu á vörum eða þjónustu. Lög um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu taka til allrar vöru og þjónustu og því varða málin allt frá auglýsingum á bókum að kynningu á viðbótarlífeyrissparnaði. Annar algengur málaflokkur er vernd auðkenna og

lénanafna fyrirtækja. Einnig hefur orðið mikil vakning hjá neytendum um reglur sem gilda um útsölur og verðtilboð sem leitt hefur til þess að málum vegna þeirra hefur fjölgað mjög. Auk þess hefur málum vegna neytendalána fjölgað síðustu ár. Alls lauk 73 málum með formlegri ákvörðun á Neytendastofu, þar af voru 71 er varða Neytendaréttarsvið sem er 29% aukning frá árinu 2010. Gripið var til íhlutunar í 58 tilvikum, þar af var beitt sektum í 36 tilvikum. Með íhlutun er átt við að beitt var réttarráðum laga nr. 57/2005 s.s. banni eða fyrirmælum. Veruleg aukning er á fjölda sektarákvarðana og má rekja hana m.a. til eftirlits með verðmerkingum sem nánar verður fjallað um síðar í kaflanum. Á árinu var því alls 214 málum lokið án formlegra ákvarðana, þ.e. með bréfi. Öllum ákvörðunum, hvort sem þær eru formlegar eða með bréfi, geta málsaðilar skotið með stjórnslukæru til áfrýjunarnefndar neytendamála. Alls var 20 ákvörðunum áfrýjað til áfrýjunarnefndar neytendamála sem staðfesti niðurstöðu sviðsins í 15 tilvikum, staðfesti eina að hluta og felldi þrjár úr gildi og vísaði til nýrrar meðferðar hjá sviðinu. Einu máli var vísað frá áfrýjunarnefndinni. Á mynd 6 má sjá heildarfjölda þeirra mála sem afgreiddur



Mynd 6. Heildarfjöldi afgreiddra mála á Neytendaréttarsviði samanborið við formlegar ákvarðanir og fjölda áfrýjaðra mála.

var á Neytendaréttarsviði og samanburð við fjölda formlegra ákvarðana og áfrýjaðra mála. Nánari umfjöllun er um ákvarðanir sem falla undir sviðið og úrskurði áfrýjunarnefndar í kafla 9.

Nýjar reglur um þjónustuviðskipti

Á árinu fékk Neytendastofa það hlutverk að veita neytendum upplýsingar í samræmi við lög nr. 76/2011 um þjónustuviðskipti á innri markaði EES. Lögin eru innleiðing á þjónustutilskipun ESB en hlutverk Neytendastofu er að m.a. að veita neytendum aðstoð og upplýsingar varðandi þjónustustarfsemi, hvernig unnt sé að bera fram kvörtun ef upp kemur ágreiningur vegna slíkra viðskipta og hvernig þeir geta náð sambandi við stofnanir og samtök sem fara með málefni neytenda.

Nýjar reglur um verðmerkingar

Neytendastofa tók verðmerkingareglur til endurskoðunar á árinu. Í gildi höfðu verið annars vegar reglur um mælieiningarverð við sölu á vörum og hins vegar verðmerkingareglur, sem giltu bæði fyrir vörur og þjónustu. Reglur um mælieiningarverð voru frá árinu 2000 og hafði stofnunin um nokkurn tíma haft í hyggju að endurskoða þær.

Meginástæða endurskoðunar á reglunum var þó sú að um alllangt skeið hafði það tíðkast á matvörumarkaði á grundvelli gamallar heimildar frá Samkeppnisstofnun að framleiðendur merktu forpakkaðar matvörur með leiðbeinandi verði. Seljendur seldu vörurnar á því verði en sumir breyttu verðinu og buðu afslátt frá formerktu verði. Þessi framkvæmd gerði það að verkum að neytendur áttu erfitt með að átta sig á endanlegu verði vörunnar fyrr en komið var að afgreiðslukassa. Neytendastofa hafði fyrir allmörgum



árum bent Samkeppniseftirlitinu á nauðsyn þess að taka þyrfti til endurskoðunar þessa heimild eftirlitsins og tryggja þannig að neytendur gætu ávallt séð rétt söluverð vörunnar. Á vormánuðum þótti Samkeppniseftirlitinu eftir rannsókn einsýnt að þessi framkvæmd hafði í för með sér verðsamráð á markaði. Á árinu 2011 var framleiðendum því bannað að forverðmerkja vörur sínar. Bannið leiddi til þess að seljendur þurftu nú að verðmerkja hverja og eina pakkningu af vörunum til þess að uppfylla skilyrði verðmerkingareglna. Vörurnar eru forpakkaðar og mismunandi að þyngd sem leiðir til þess að verslunum er ómögulegt að merkja vörurnar með endanlegu verði með hillumiða. Fulltrúar matvöruverslana óskuðu því eftir því að Neytendastofa tæki ákvæði verðmerkingareglna til endurskoðunar og heimilaði verðskanna til að sýna verð.

Við endurskoðun reglnanna var m.a. litið til framkvæmdar á hinum Norðurlöndunum sem leyfa notkun verðskanna með vissum skilyrðum. Auk þess var tekin sú ákvörðun að aðgreina

þær reglur sem gilda um verðmerkingar á vörum og reglur um verðmerkingar fyrir þjónustu. Með þessu telur Neytendastofa að stofnunin hafi náð fram einföldun á regluumhverfinu, auk þess sem reglurnar eru nú skýrari og aðgengilegri bæði fyrir seljendur og neytendur.

Auk reglna um verðmerkingar og einingarverð við sölu á vörum og reglna um verðupplýsingar við sölu á þjónustu, verða í gildi hér eftir, sem hingað til, ýmsar sérreglur um verðmerkingar á tilteknum vörum eða þjónustu, sbr. reglur um eldsneyti, þjónustu tannlækna o.fl.

Sömu meginreglur

Þrátt fyrir breytingar á reglunum eru enn í gildi sömu grundvallarsjónarmið um verðmerkingar. Meginreglurnar um verðmerkingar eru:

- Verð vöru skal vera á merkimiða á sérhverri pakkningu eða sölueiningu.
- Verð vöru má sýna með hillumerki sem er skýrt og ótvírætt.
- Verð vöru má sýna með skiltum eða verðlistum sem eru auðlæsilegir ef slík merking er skýrari fyrir neytendur en hillumerking.
- Verðskanna sem er auðlesanlegur, aðgengilegur og staðsettur nálægt vöru. Það á þó eingöngu við um matvæli sem seld eru forpökkuð og eru ekki í staðlaðri þyngd og því ekki unnt að verðmerkja með hillumerki.

Seljendum ber skylda til að veita neytendum ávallt upplýsingar um endanlegt verð á vörum og þjónustu og einingarverð á vörum áður en kemur að greiðslu við afgreiðslukassa. Endanlegt verð felur í sér verð í íslenskum krónum með virðisaukaskatti og öllum öðrum gjöldum. Um þetta er ekki eingöngu fjallað í reglum um verðmerkingar heldur einnig lögum um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Neytendastofa hefur fjallað um þessi sjónarmið og framsetningu endanlegs verðs í ákvörðunum sínum í gegnum árin.

Auk þess að upplýsa um verð á einstökum vörum þá ber seljendum einnig að gefa upp einingarverð vöru. Einingarverð bætir upplýsingar til neytenda og er grundvallarforsenda þess að neytendur geti borið saman verð á sambærilegum vörum og sömu vöru í mismunandi pakkastærð.

Einingarverð er verð vöru miðað við ákveðna þyngdar- eða rúmmálseiningu, svo sem kíló, lítra eða metra. Í vissum tilvikum skal verðið gefið upp miðað við stykkjafjölda s.s. verð pr. rúllu. Þannig er einingarverð matvæla gefið upp miðað við hvern lítra sem seldur er eða miðað við rúmmál eða hvert kíló sem selt er. Einingarverð annarra vara en matvæla er gefið upp í þeirri einingu sem varan er venjulega seld eftir, þ.e. miðað við kílógramm, tonn, lítra, kúbikmetra, metra, kílómetra, fermetra, stykki/100 stykki eða ráðlagðan dagsskammt.

Einingarverði er auk þess ætlað að auðvelda neytendum að velja vörur og gera verðsamanburð á sölustað á sama hátt og innihaldslýsing vöru gerir þeim kleift að bera saman gæði. Neytendastofa telur mikilvægt að kynna vel fyrir neytendum merkingar á einingaverði og hve mikilvægt er að neytendur beri saman verð hjá seljendum. Það eykur verðvitund neytenda og stuðlar að heilbrigðri samkeppni.

Verðmerkingar helstu breytingar

Sameinaðar reglur

Reglur um verðmerkingar á vörum og reglur um einingarverð er nú í einum og sömu reglum Neytendastofu enda er það skýrara að mati stofnunarinnar. Auk þess voru gefnar út sérreglur um verðupplýsingar við sölu á þjónustu. Þá ákvað Neytendastofa í fyrsta sinn að setja fram

greinargerð með reglum um verðmerkingar og einingarverð við sölu á vörum til nánari útskýringar, einkum fyrir seljendur sem verða að fara eftir reglunum og verðmerkja vörur á réttan hátt.

Verðskannar

Mesta efnislega breytingin með nýju reglunum verður að telja að nú sé í fyrsta sinn veitt heimild til að nota verðskanna til að sjá verð vöru.

Neytendastofa fór þá leið að heimila verðmerkingar með þeim hætti fyrir vissar tegundir matvöru þó almenna reglan sé enn sú að verðmerking skuli vera sjáanleg við vöruna. Þannig skulu almennar vörur merktar með hillumerki eða miða á vöruna sjálfa og vörur sem seldar eru eftir vigt skulu merktar einingarverði, t.d. kr./kg., á hillumerki eða með verðskilti sem er nálægt vörunni. Sú undanþága er þó gerð frá framangreindum meginreglum um verðmerkingar að þegar matvara er forpökkuð og ekki er unnt að pakka henni í staðlaða þyngd er verslunum heimilt að notast við verðskanna. Þegar notast er við verðskanna skal framleiðandi merkja vöruna með þyngd og seljandi tilgreina einingarverð vörunnar með hillumerki, skilti eða verðlista sem er nálægt henni í frysti- eða kælskápum inn í versluninni.

Neytendastofa hefur bent á að oft vanti skýr skilti um einingarverð, s.s. kr./kg. Sem er forsenda fyrir því að neytendur geti gert samanburð á verði fyrir samskonar vörur. Einungis þannig fá neytendur upplýsingar sem þeir þurfa til að geta borið saman verð vöru og tekið upplýsta ákvörðun um kaup, t.d. um hvort þeir kaupi epli sem er ódýrust í kílóverði eða hvort þeir velji önnur sem eru dýrari.

Betri hillumerkingar

Um leið og framleiðendur hættu að verðmerkja forpakkaðar matvörur voru gerðar breytingar á pökkunarferli sumra vara. Þannig er nú í fleiri tilvikum en áður búið að staðla þyngd á pökkunum. Stöðluð þyngd hefur í för með sér að seljendur geta nú verðmerkt fleiri vörur með hillumerki. Vörur sem verðmerktar eru með verðskanna eru því færri en í fyrstu var talið.

Fjöldi og staðsetning verðskanna

Samkvæmt reglunum hafa verslanir ákveðið svigrúm til að meta hvaða fjölda verðskanna þær vilja setja upp og hvernig þær vilja staðsetja þá á sölustað. Neytendastofa taldi nauðsynlegt að gefa verslunum ákveðið svigrúm að þessu leyti. Í reglunum er þó fjallað um það að fjöldi skanna skuli taka mið af stærð verslunarinnar, fjölda viðskiptavina og fjölda vöruflokka sem verðmerktir eru fyrir skanna. Neytendastofa telur að mikilvægt sé að verslanir bjóði neytendum góða og fullnægjandi þjónustu að þessu leyti. Eftir setningu reglnanna bærust stofnuninni kvartanir um að fjöldi verðskanna væri í sumum verslunum ekki mikill og aðgengi að þeim ekki gott. Ljóst var því að þörf væri á nákvæmari viðmiðum til þess að tryggja trausta framkvæmd við notkun verðskanna til að upplýsa um verð. Það leiddi til þess að Neytendastofa lagði fram og kynnti fyrir verslunum að við framkvæmd á verðmerkingareftirliti verði viðhöfð sú verklagsregla að takist ekki að finna endanlegt verð vörunnar með notkun skanna á innan við 30 sekúndum þá skuli varan teljast óverðmerkt og eftir þann tíma sé verðleitt hætt. Framangreindu verklagi verður fylgt eftir með af hálfu stofnunarinnar með verðmerkingareftirliti og könnunum á því hvort að fullnægjandi aðgengi sé



ávallt tryggt neytendum þegar um verðskanna er að ræða.

Undanþágur fyrir kryddjurtir, grænmeti og ávexti

Í gildistíma eldri reglna var með öllu óheimilt að selja grænmeti og ávexti í stykkjatali heldur skyldi það ávallt vera selt eftir vigt. Eftir breytingu á reglunum er meginreglan enn sú sama en nú hefur verið veitt heimild til þess í sumum tilvikum að selja kryddjurtir, grænmeti og ávexti í stykkjatali, í búnti eða pottum. Auk þess eru í reglunum nokkrar fleiri undanþágur, s.s. varðandi brauð, konfekt, egg og fleira.

Viðmiðunarmögur í grænmetisdeildum

Neytendastofa hefur í gegnum tíðina fengið ábendingar um að skylt ætti að vera að hafa vog í grænmetisdeildum svo neytendur geti þar vigtað vörur og betur áttað sig á endanlegu verði áður en kemur að greiðslu þó svo að endanleg vigtun færi ávallt fram á sölukassa. Þetta kom til álita við endurútgáfu reglnanna en Neytendastofa taldi ekki rétt að leggja algera skyldu á verslanir í þessum efnunum. Þess í stað fór stofnunin þá leið að fjalla um það í greinargerð með reglunum að

hún teldi æskilegt að viðmiðunarmögur væru til staðar. Reynslan verður að leiða í ljós hvort ástæða sé til að taka upp skyldu til að hafa slíka vog aðgengilega neytendum, einkum í grænmetisdeild.

Verðmerking á vefsíðum

Eldri verðmerkingareglur lögðu ekki skyldu á seljendur að tilgreina verð á vörum sem kynntar væru á vefsíðum. Héldi verslunin úti vefverslun var þó afdráttarlaus skylda að merkja vöruna með endanlegu verði, ásamt kostnaði við þöntun og afhendingu.

Lög um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu fela nú í sér meiri skyldur til að tilgreina verð í auglýsingum en áður hefur verið. Í samræmi við það taldi Neytendastofa nauðsynlegt að breyta framkvæmd um verðmerkingar á vefsíðum. Nú eiga seljendur að tilgreina verð vörunnar samhliða kynningu á henni á vefsíðu, jafnvel þó varan fái ekki keypt af vefsíðunni.



Eftirfylgni með reglunum

Þegar nýju reglurnar höfðu verið í gildi í nokkurn tíma ákvað Neytendastofa að gera sérstaka skoðun á því hvernig merkingum með verðskanna væri háttað í matvöruverslunum. Stofnunin fór í matvöruverslanir á höfuðborgarsvæðinu, Suðurnesjum, Selfossi, Hveragerði, Stokkseyri, Eyrarbakka, Þorlákshöfn, Akranesi og Borgarnesi. Í ljós kom að nokkrir vankantar voru á notkun verðskanna þar sem sumir voru einfaldlega illa staðsettir og ekki nógu sýnilegir. Á öðrum stöðum voru þeir of fáir eða of hátt uppi. Þá sáu starfsmenn stofnunarinnar að strikamerki áttu það til að vera ólæsileg sem gerir það að verkum að ómögulegt er að fá upplýsingar um verð hennar með notkun verðskanna.

Neytendastofa gerði athugasemdir við verslanir þar sem hún taldi þörf á.

Gagnsæi markaðarins

Hlutverk Neytendastofu samkvæmt VII. kafla laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, er meðal annars að hafa eftirlit með verðmerkingum og að efla verðskyn neytenda. Til að efla verðskyn neytenda getur stofnunin eftir atvikum aflað

upplýsinga um verð, verðmyndun og önnur viðskiptakjör og birt niðurstöður eftir því sem ástæða þykir til. Fulltrúar í verðmerkingareftirliti athuga, með reglubundnum hætti, verðmerkingar hjá verslunum og þjónustuaðilum. Þetta starf hefur skilað góðum árangri. Á síðari hluta ársins 2011 dró því miður úr eftirlitinu þar sem ekki var fjármagn til að hafa fulltrúa að störfum allt árið. Nauðsynlegt er að bæta úr því og ráða nýja starfsmenn í stað þeirra sem látið hafa af störfum þar sem reynslan hefur sýnt að verðmerkingar eru í verra horfi þegar ekki er haft reglubundið eftirlit með þeim.

Á árinu 2011 var farið í eftirlit í matvöruverslanir og sérvæðingarnir á helstu verslunarsvæðum á höfuðborgarsvæðinu. Auk þess var farið í apótek, snyrtistofur, bensínstöðvar, líkamsræktarstöðvar og hársnyrtistofur. Jafnframt var farið í eftirlitsferðir á Reykjanesi, Suðurlandi og Vesturlandi. Eftirlitinu er þannig háttað að starfsmenn Neytendastofu fara til seljenda og gera úttekt á ástandi verðmerkinga. Ef athugasemdir eru gerðar við verðmerkingar er seljendum gerð grein fyrir því bréflaga og fyrri úttekt fylgt eftir. Í mörgum tilvikum, sér í lagi



hjá þjónustuaðilum, kom fyrir að ástand verðmerkinga var ekki gott sökum vanþekkingar á lögum og reglum sem um þær gilda. Í þeim tilvikum hafði verðmerkingum þó yfirleitt verið komið í gott horf í seinni heimsókn. Á árinu kom til þess að Neytendastofa þurfti að beita viðurlögum vegna verðmerkinga, sbr. ákvæði laga um viðskiptahætti og markaðssetningu. Beiting viðurlaga í tilefni af brotum á þessu sviði getur haft mikilvægt forvarnargildi þannig að seljendur brjóti síður á rétti neytenda ef vitneskja er um það á markaðnum að virkt eftirlit sé haft að þessu leyti.

Könnun á verði skólamáltíða

Neytendastofa gerði könnun á verði skólamáltíða og sendi öllum 76 sveitarfélögum landsins fyrirspurn. Svör fengust um verðlagningu og verðmyndun frá 157 grunnskólum í 68 sveitarfélögum, en sex sveitarfélög starfrækja ekki grunnskóla. Engar upplýsingar bárust frá Vesturbyggð og Kaldrananeshreppur býður ekki upp á skólamáltíðir.

Í lögum um grunnskóla er heimilt að láta nemendur greiða allan kostnað vegna máltíða en í framkvæmd eru mörg sveitarfélög sem láta nemendur aðeins greiða hráefniskostnað. Í sumum sveitarfélögum eru nemendur látnir greiða hluta af föstum kostnaði vegna máltíðanna.

Í könnuninni var spurt hvort nemendur greiði í fyrsta lagi allan kostnað, í öðru lagi hráefni og hluta af kostnaði eða í þriðja lagi eingöngu hráefnið. Ekkert mat var lagt á gæði og þjónustu máltíða. Þrír skólar bjóða nemendum sínum upp á ókeypis skólamáltíðir en það eru Valsárskóli í Svalbarðsstrandarhreppi, Stóru Vogaskóli í Sveitarfélaginu Vogum, og Laugaland í Ásahreppi.

Helstu niðurstöður könnunarinnar eru eftirfarandi:

- Nemendur greiða allan kostnað í 11 skólum í tveimur sveitarfélögum, Akureyri og Álftanesi, s.s. hráefni, laun, rekstur, viðhald, o.fl. Á Akureyri greiddu nemendur 415 kr. og á Álftanesi greiddu nemendur 468 kr.
- Nemendur greiða hráefni og hluta kostnaðar s.s. laun, rekstur, viðhald, o.fl. í alls 77 skólum í 21 sveitarfélagi. Lægsta verð var 224 kr. í Gerðaskóla í sveitarfélaginu Garði, og hæsta verð 526 kr. fyrir börn í 8.-10. bekk Reykhólaskóla í Reykhólahreppi. Meðalverð var 297 kr.
- Nemendur greiða eingöngu hráefni í 66 grunnskólum í 43 sveitarfélögum. Heiðarskóla í Hvalfjarðarsveit var með lægsta verðið 110 kr. hjá 1.-4. bekk. Grunnskóli Sandgerðis í Sandgerðisbæ var reyndar með lægsta verð fyrir áramót en hækkaði verð máltíða frá áramótum í 190 kr. Hæsta verð var 460 kr. í Laugargerðisskóla í Eyja- og Miklaholts-hreppi fyrir nemendur í 4.-10. bekk. Meðalverð var 303 kr. Neytendastofa gerði sambærilega könnun árið 2007 þegar virðisaukaskattur var afnumin af matvörum.

Athugun á vefsíðum fjármálafyrirtækja

Neytendaréttarsvið tók þátt í samræmdri athugun (e. sweep) á árinu 2011 sem sneri að upplýsingum á vefsíðum fjármálafyrirtækja. Þessar aðgerðir eru hluti af svonefndri CPC-samstarfi sbr. lög nr. 56/2007 um samvinnu stjórnvalda sem fara með neytendamál á EES-svæðinu. Öll aðildarríki ESB auk Íslands og Noregs tóku þátt í athuguninni. Markmiðið með þessari samræmdu athugun var að kanna hvort fjármálafyrirtæki í Evrópu, sem kynna þjónustu sína á Netinu, uppfylli öll skilyrði neytendalaga þ.m.t. laga um neytendalán. Niðurstöður voru kynntar sameiginlega á vegum ESB. Kannaðar voru 562 vefsíður og kom í ljós að 70% þeirra uppfylltu ekki skilyrði

neytendalaga og laga um neytendalán. Athugun Neytendastofu tók til upplýsinga í tengslum við kreditkort, debetkortareikninga og yfirdráttarlán.

Engar athugasemdir voru gerðar vegna kynninga á þessari þjónustu hér á landi. Enda var skoðun stofnunarinnar gerð á grundvelli íslenskra laga um neytendalán frá árinu 1994, en Evrópusambandið hefur hert þessar reglur með tilskipun um neytendalán 2008/48/EB sem hefur ekki verið innleidd í íslensk lög. Þar af leiðandi voru íslensku vefsíðurnar ekki skoðaðar með tilliti til hennar. Þegar íslenskum lögum um neytendalán hefur verið breytt til samræmis við nýju tilskipunina verða gerðar ríkari kröfur til upplýsinga sem eiga að koma fram í kynningum fjármálafyrirtækja á neytendalánnum. Þá ber að hafa í huga að ekki voru skoðaðar upplýsingar varðandi aðra þjónustu fjármálafyrirtækjanna svo sem húsnæðislán.

Neytendastofa mun áfram vinna að athugunum sem þessari á vegum CPC-nefndarinnar. Þessar athuganir telur ESB að veita aðilum á markaði gott aðhald og brot uppgötvast fyrr.

Skorkort neytendamála

Neytendaréttarsvið tók saman á árinu upplýsingar fyrir ESB um kvartanir neytenda fyrir skorkort neytendamála (e. *Consumer Markets Scoreboard*). Framkvæmdastjórn ESB hefur kannað stöðuna með þessum hætti árlega.

Meginmarkmið skorkortsins er að skýra hvernig markaðir sem skipta neytendur verulegu máli starfa. Í skorkorti ársins 2011 kom fram að neytendur eru almennt ánægðari með vörur nú en áður en þeir eru ekki eins sáttir við þjónustumarkaði. Varðandi vörur gætir enn nokkurrar óánægju með kaup á notuðum bílum og bifreiða-eldsneyti. Þegar niðurstöður síðustu tveggja ára eru bornar saman kemur í ljós

að óánægja hefur aukist mikið hvað varðar kaup á rafmagni og eldsneyti. Vætanlega endurspeglar það einnig afstöðu neytenda til hækkandi verðs á þessum mörkuðum. Á síðasta ári komu fram athugasemdir við markaði sem selja þjónustu eins og raforkusölu, lífeyrisfjárfestingar og -tryggingar, fasteignasölu, fjármálaþjónustu og Internetþjónustu. Niðurstöðurnar hafa gefið ESB tilefni til að gera ítarlegri kannanir á þeim sviðum þar sem veruleg óánægja virðist vera meðal neytenda. Til að unnt væri að skila umbeðnum upplýsingum hafði Neytendastofa samstarf við aðrar stofnanir, ráðuneyti og hagsmunasamtök.

Neytendafræðsla

Fulltrúar Neytendaréttarsviðs hafa haldið kynningar eftir því sem tók er á. Stofnunin hefur hvatt til þess að neytendafræðsla verði komið með kerfisbundum hætti inn í skólastarf grunnskóla. Undanfarin ár hefur Neytendastofa afhent framhaldsskólum bæklinginn *Europa Diary* sem hægt er að nota sem stuðningsefni t.d. í ensku og fræðir nemendur um neytendarétt. Bæklingurinn var ekki gefinn út á pappír árið 2011 en hann er nú aðgengilegur rafrænt.

Ekki er til félag lífsleiknikennara í grunnskólum, eins og í framhaldsskólum, sem væri nauðsynlegt til að koma neytendafræðslu inn í skólastarfið.

Innlent samstarf

Neytendaréttarsvið hefur samstarf við ýmsa ytri hagsmunaaðila og önnur stjórnvöld eftir því sem ástæða þykir til. Stofnunin átti til að mynda fulltrúa á árinu 2011 í nefnd um innleiðingu á tilskipun 2008/48/EB um neytendalán. Gert er ráð fyrir að frumvarp til nýrra neytendalánalaga verði samþykkt á árinu 2012. Stofnunin veitir umsagnir um

lagafrumvörp bæði þegar þau eru til meðferðar í þingnefndum og einnig þegar þau eru í vinnslu í ráðuneytum. Á árinu sendi stofnunin til Alþingis m.a. umsagnir um innheimtulög, áfengislög, lög um greiðsluþjónustu, lög um landslénið.is og um lög um þjónustuviðskipti.

Erlent samstarf

Evrópskt samstarf

CPC-nefndin er samstarf eftirlitsstjórnvalda á EES-svæðinu. Nefndin starfar á grundvelli laga nr. 56/2007, um samstarf eftirlitsstjórnvalda og reglugerðar ESB nr. 2006/2004. Framkvæmdastjórn ESB hefur jafnframt stofnsett gagnagrunn fyrir þetta samstarf þar sem aðildarríkin tilkynna um ætluð brot á lögum og reglum sem sett hafa verið um óréttmæta viðskiptahætti, svo og önnur brot sem nánar eru talin upp í viðauka við lög nr. 56/2007. Neytendastofa er tengd við gagnagrunninn og veitir svör þegar önnur aðildarríki á EES-svæðinu óska eftir aðstoð. Ef fyrirtæki utan Íslands brjóta á íslenskum neytendum er einnig hægt að óska eftir aðstoð frá öðrum ríkjum.

Skorkort neytendamála (e. *Consumer Markets Scoreboard*). er gert á vegum framkvæmdastjórnar ESB til að kanna stöðuna á Innri markaðnum í Evrópu frá sjónarhóli neytenda.

Norrænt samstarf

FO-KO samstarfið. Neytendastofa hefur frá árinu 2007 setið nokkra fundi norrænna umboðsmanna en embætti umboðsmanna neytenda eru systur-

stofnanir Neytendastofu á Norðurlöndum og fara með eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Í Svíþjóð og Finnlandi eru forstjórar neytendastofanna jafnframt umboðsmenn neytenda. Í Danmörku og Noregi er umboðsmaður neytenda sjálfstæð eftirlitsstofnun sem framfylgir eingöngu lögum um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðsfærslu, auk nokkurra annarra sérлага á sviði neytendaverndar en stofnanir í þessum löndum fara t.d. ekki með eftirlit með öryggi vöru en það gerir Neytendastofa og systurstofnun hennar í Svíþjóð. Öll framangreind embætti fara með eftirlit og framfylgja lögum sem vernda neytendur og taka ákvarðanir um sektir og önnur stjórnvaldsviðurlög, eftir því sem ástæða þykir til. Í gegnum tíðina hafa norrænir samráðsfundir verið sóttir af hálfu Neytendastofu en þar er rætt um samráð um ýmis úrlausnarefni á sviði neytendamála.

Nordkons. Frá árinu 2005 hefur verið starfrækt óformlegt norrænt samstarf ráðuneytis og stjórnvalda á sviði neytendamála. Nordkons-nefndin fundar að jafnaði tvisvar á ári og er forstjóri Neytendastofu fulltrúi þar fyrir hönd Íslands. Á árinu 2011 hélt nefndin einn fund hér á landi.

Erlent samstarf getur verið mjög gagnlegt því þar gefst oft tækifæri til að fara yfir flókna lagasetningu hjá ESB og samræma ólík sjónarmið við túlkun og framkvæmd neytendalaga. Góð þekking skilar sér í betri framkvæmd slíkra lagafyrirmæla eftir að þau hafa verið innleidd í íslenskan rétt.

7. MÆLIFRÆÐISVIÐ

Starfsmenn sviðsins eru Benedikt G. Waage, sérfræðingur í mælifræði og kvörðunum, Gísli H. Friðgeirsson, sérfræðingur í lögmælifræði, Sigurður H. Magnússon, sérfræðingur í lögmælifræði og Þór J. Gunnarsson, tækni- og kvörðunarmaður, sem er í hlutastarfi og Guðmundur Árnason, sviðsstjóri,

Mælifræðisvið vinnur að verkefnum á sviði lögmælifræði annars vegar og kvörðun mælitækja hins vegar.

Lögmælisvið hefur eftirlit með því að mælitæki séu löggilt eins og boðið er í lögum og reglugerðum. Í vissum tilvikum er fyrirtækjum leyfilegt að nota eigið innra eftirlit í stað löggildinga þó með samþykki og undir eftirliti Neytendastofu. Verkefni á sviði lögmælifræði eru fjölbreytt og þar undir fellur meðal annars að hafa markaðseftirlit með nýjum mælitækjum,

að veita öðrum stjórnvöldum ráðgjöf um mælifræði, vinna að reglugerðum á sviði lögmælifræði, annast varðveislu og viðhald landsmæligrunna Íslands og taka þátt í alþjóðlegu samstarfi um mælifræði.

Neytendastofa starfrækir faggilta kvörðunarstofu og veitir bæði stjórnvöldum og fyrirtækjum, s.s. rannsóknarstofum og framleiðslufyrirtækjum þjónustu við kvörðun mælitækja.

Lögmælifræði

Í lögum og reglugerðum er kveðið á um að í ýmsum viðskiptum megi einungis nota löggilt mælitæki þegar verið er að selja vöru eða þjónustu á grundvelli mælingar. Kröfur eru þá gerðar til nákvæmni mælitækja og að þau mæli rétt eftir að þau hafa verið tekin í notkun. Réttar mælingar eru til dæmis



grundvallaratriði í réttaröryggi þegar viðurlög eru ákveðin með hliðsjón af mælingum það á t.d. við um hraðasektir og þungatakmörkanir.

Ný mælitæki og markaðseftirlit

Ný mælitæki er frjálst að setja á markað og taka í fyrstu notkun án samþykkis eða löggildingu Neytendastofu samkvæmt ákvæðum í reglugerð nr. 465/2007, sem innleiðir hér á landi EB reglur sem gilda um mælitæki. Í sérstökum reglugerðum um eftirlit með notkun mælitækja er svo kveðið á um að öll slík mælitæki þurfi þó að endurlöggilda á tveggja til átta ára fresti frá því að þau voru tekin fyrst í notkun en löggilding er staðfesting þess að mælitækið haldi áfram að mæla rétt.

Stofnunin ber í samstarfi við önnur stjórnvöld á EES-svæðinu að skipuleggja og taka þátt í markaðseftirliti með nýjum mælitækjum. Telji stjórnvald að vafi leiki á því að mælitæki uppfylli kröfur þrátt fyrir CE-merkingu ber framleiðanda, innflytjanda eða seljanda vöru að leggja fram upplýsingar um mælitækið til Neytendastofu, þ.m.t. samræmis- yfirlýsingu og tæknilegar upplýsingar.

Komi upp ágreiningur við eigendur eða brot á lögum um mælitæki fer stofnunin með ákvörðunarvald í slíkum málum og beitir valdheimildum sínum ef á þarf að halda, s.s. sektum, innsigliun tækja.

Eigandi eða ábyrgðaraðili ber ábyrgð á að nýtt mælitæki sem tekið er í fyrstu notkun, beri rétt merki. Auk þess skulu ný mælitæki fá sérstaka miða með ártalinu þegar fyrsta löggilding skal fara fram og auðveldar það neytendum að átta sig á að notkun mælitækjanna sé lögleg.

Í ljósi þess að ekki þarf lengur að löggilda tæki áður en þau eru tekin til fyrstu notkunar þarf að efla markaðseftirlit með nýjum mælitækjum og vinna að:

- markvissum skoðunum á þeim tækjum sem seld eru og markaðssett hér á landi og fjölga þarf með heimsóknnum til birgja.
- auknu samstarfi við tollyfirvöld til þess að góð yfirsýn fái yfir mælitækjamarkaðinn og tryggja þarf samstarf við önnur mælifraðileg stjórnvöld og fylgjast með tilkynningum sem Neytendastofu berast um ólögleg mælitæki.

Eftirlit með mælitækjum í notkun

Neytendastofa veitir umboð til faggiltra prófunarstofa til að annast löggildingar á mælitækjum.

Stofnunin fær reglulega skýrslur frá þeim sem starfa í umboði hennar að löggildingu mælitækja og þannig er fylgst með mælitækjum í notkun við löggildingarskylda starfsemi, athugað er hvort þau eru CE-merkt, með M-merki og þau löggilt til að tryggja að mæling sé ávallt rétt.

Tveir aðilar hafa fengið umboð:

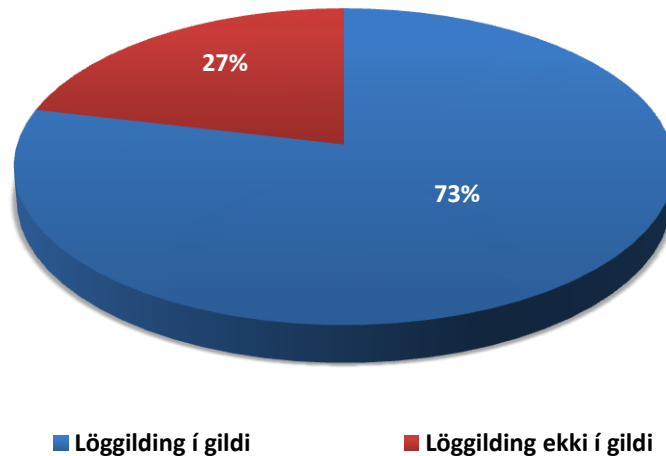
Frumherji hf. hefur umboð til löggildingar vinnmála, sjálfvirkra og ósjálfvirkra voga og mælikerfa fyrir eldsneytisskammtara, tankbifreiðar fyrir mjólk og eldsneyti, raforkumæla og vatnsmæla.

Löggilding ehf. hefur umboð til löggildingar ósjálfvirkra voga að 3000 kg, sjálfvirkra voga og mælikerfa fyrir eldsneytisskammtara og tankbifreiðar.

Neytendastofa annast þó sjálf löggildingar vogarlóða og metrakvarða en þeim fækkar stöðugt enda geta fyrirtæki nú notað í staðinn kvörðuð lóð og metrakvarða skv. mælitækjatilskipun ESB með CE-merki og M-merki.

Um eftirlitsskyld mælitæki í notkun gildir ákvæði 13. gr. mælitækjalaga en samkvæmt lögnum ná heimildir laganna til eftirtalinna mælitækja:

- Vatnsmælar.



Mynd 7. Niðurstaða löggildingaeftirlits með vogum árið 2011

- Gasmælar.
- Raforkumælar fyrir raunorku.
- Varmaorkumælar.
- Mælikerfi fyrir vökva aðra en vatn.
- Vogir (ósjálfvirkar og sjálfvirkar).
- Gjaldmælar leigubifreiða.
- Mæliáhöld fyrir lengd og rúmmál.
- Víddarmælitæki.
- Greiningartæki fyrir útblástursloft.
- Vogarlóð.
- Mælitæki fyrir loftþrýsting í hjól-börðum.

Þessi ákvæði mælitækjalaganna hafa verið virkjuð nánar með reglugerðum um mælifraðilegt eftirlit fyrir þau mælitæki sem íslensk stjórnvöld telja að mikilvægast og viðeigandi að fylgjast með eins og hér skal nú gerð nánar grein fyrir. Í viðauka A er listi um reglugerðir um eftirlit með notkun mælitækja.

Vogir

Vogir gegna þýðingarmiklu hlutverki í viðskiptum en einnig í stjórnsýslunni. Verð á margvíslegum vörum er ákveðið eftir þyngd við kassa eða forþökkun vöru til neytenda. Allur afli er veginn og skráður í samræmi við þyngd og í ýmsum tilvikum eru refsingar ákveðnar með hliðsjón af þyngd, t.d. í fíkniefnadómum eða við ýmis konar sektarákvarðanir. Það eru því veigamiklir almannahagsmunir

sem standa að baki reglum og eftirliti með vogum.

Á árinu voru 71 starfsstöðvar á höfuðborgarsvæðinu heimsóttar þar sem skoðaðar voru um 500 vogir þar sem vigtun fer fram. Í ljós kom að vogir á 19 starfsstöðvum voru ekki með löggildingu eða 27%, sjá mynd 7.

Vogir til að vigta matvöru

Áhersla var lögð á að skoða vogir í verslunum sem selja matvöru eftir vigt. Mikilvægt er fyrir neytendur að geta treyst því að mælingar séu réttar og löggilding mælitækjanna í gildi. Í þessu átaki kom í ljós að allt of mikið skorti á að löggildingar væru í gildi. Reyndust 13 verslanir ekki vera með löglegar vogir. Þetta ástand er óviðunandi. Efla verður eftirlit og herða viðurlög þannig að unnt verði að bæta ástandið að þessu leyti.

Vogir til að vigta eðalmálma

Á árinu birtust auglýsingar frá m.a. gullsmiðum um að þeir kaupi gull af almenningi til bræðslu og endurvinnslu. Af því tilefni fóru fulltrúar Neytendastofu í sérstaka skoðun til að kanna hvort löggildingu voga hjá gullsmiðum væri í lagi. Af þeim gullsmiðum sem voru heimsóttir reyndist enginn með gilda löggildingu á vogum.

Tafla 2. Löggilding mælikerfa fyrir eldsneytisskammtara, tankbifreiðar og mjólk 2007-2011

MÆLIKERFI	2007	2008	2009	2010	2011
Fjöldi löggildinga	1.751	1.858	523	1.790	509
Upphafsstaða:					
Löggilding í gildi	331	1.078	268	873	66
Löggilding ekki í gildi	1133	603	166	836	428
Ný tæki fá fyrstu löggildingu	287	177	89	81	6

Vogir skráðar í gagnagrunn

Í ljós kom við skoðun á gagnagrunni stofnunarinnar að löggildingin var fallin úr gildi hjá 38 aðilum. Neytendastofa hafði samband við þessa aðila sem brugðust skjótt við tilmælum stofnunarinnar.

Ábendingar um vogir

Á árinu bárust 22 ábendingar, þar af 12 nafnlausar gegnum rafræna Neytendastofu. Má þar nefna ábendingar varðandi grun um að ekki væri vigtað rétt og ólöggiltar vogir.

Fimm ábendingar bárust varðandi grun um ranga mælingu af hálfu seljanda í viðskiptum við neytendur. Aðilum voru send bréf, þar sem óskað var eftir úrbótum og var í öllum tilvikum farið að tilmælum Neytendastofu og því ekki ástæða til að beita stjórnvaldsúrræðum. Þó fengu fimm af þeim annað bréf, þar sem tilkynnt var um væntanleg viðurlög en þá höfðu þeir þegar látið löggilda.



Eldsneytisdælur, tankbifreiðar og mjólk.

Neytendastofa hefur eftirlit með mælikerfum fyrir eldsneytisskammtara, tankbifreiðar og mjólk. Árið 2008 var gerð sú grundvallarbreyting að löggilding á eldsneytisdælum fari fram annað hvert ár en fram til þess var skylt að löggilda eldsneytisdælur á hverju ári. Af þeirri ástæðu dreifast því löggildingar meira en áður, sjá m.a. yfirlit á töflu nr. 2. Tekjur stofnunarinnar lækkuðu því þegar löggildingum var fækkað.

Stofnunin hefur fengið ábendingar um ólöggiltar eldsneytisdælur. Í öllum tilvikum brugðust aðilar skjótt við og dæurnar löggiltar. Berist ábending um rangar mælingar kannar Neytendastofa málið og á árinu 2011 reyndust engar slíkar mælingar vera rangar.

Varmaorkumælar – drög að reglugerð

Gildandi reglugerð um vatnsmæla nær aðeins til vatnsmæla sem eru sölumælar fyrir kalt og heitt vatn eftir rúmmáli. Hjá Neytendastofu hefur verið í undirbúningi reglugerð um eftirlit með varmaorkumælum, þar sem afhent orka er reiknuð út frá hitastigi vatnsins og rúmmáli. Í þeim tilvikum munu neytendur greiða fyrir þá varmaorku sem þeir fá afhenta en ýmsar dreifiveitur stunda sölu á heitu vatni með þessum hætti.

Vínmal

Vínmal, s.s. sjússamælar, björglós o.fl. er skylt að löggilda eða nota sérstaklega merkt glös. Öll vínmal sem framleidd eru



og markaðssett eftir að tilskipun nr. 2004/22/EB var samþykkt falla nú undir ákvæði hennar en tilskipunin er innleidd hér á landi með lögum nr. 91/2006 svo og reglugerð nr. 465/2007, um mælitæki. Vínmal sem ætluð eru til að mæla áfenga vökva sem seldir eru til neytenda í lausri sölu eiga að vera í samræmi við reglur tilskipunarinnar. Í undirbúningi er hjá Neytendastofu ný reglugerð um vínmal enda nauðsynlegt að uppfæra reglur um sölu á áfengum drykkjum. Það er einnig mikilvægt að kynna fyrir veitingahúsum að þeim ber skylda til að nota merkt glös t.d. við sölu á bjór og léttvíni. Á næstunni mun Neytendastofa herða eftirlit með slíkum mælitækjum enda stuðlar það að gagnsæi í viðskiptum, jafnar samkeppni og styrkir neytendavernd.

Raforku- og heitavatnsmælar

Í reglugerð nr. 1061/2008 um mælifræðilegt eftirlit með raforkumælum og reglugerð nr. 1062/2008 um mælifræðilegt eftirlit með vatnsmælum er

mælt fyrir um lögbundið eftirlit með mælitækjum hjá dreifiveitum landsins. Áætlaður heildarfjöldi mæla hjá dreifiveitum hér á landi er u.þ.b. 250 þúsund mælar. Um mælitækin gilda EB reglur sem innleiddar hafa verið hér á landi, sbr. reglugerð nr. 465/2007, um innleiðingu á tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins nr. 2004/22/EB um mælitæki. Samkvæmt reglunum eru nú flestir nýir mælar svonefndir MID mælar, sem eru CE merktir og bera M-merki til staðfestingar um að þeir uppfylli kröfur á sameiginlegum EES-markaði. Það þýðir að taka má mælana í notkun án frekari prófunar eða aðkomu eftirlitsaðila en eigandi mælanna þarf að setja á þá íslenskt viðbótamerki fyrir nýja mæla. Þess má þó geta að skv. bráða-birgðaákvæði í tilskipun ESB um mælitæki er heimilt að setja mæla með eldri heimildir á markað til 30. okt. 2016 en slík tæki verður hins vegar að löggilda áður en þau eru tekin til fyrstu notkunar.

Mælt er fyrir um íslenska viðbótamerkið í reglugerð nr. 955/2006, um löggildingartákn og merkingar eftirlitsskyldra mælitækja en viðbótamerkið felur í sér neytendavernd en af því geta neytendur fundið út hvenær á að löggilda tækið í fyrsta sinn. Þess má geta að Kamstrup, sem er framleiðandi mælitækja hefur boðist til þess að setja merki skv. framangreindri reglugerð á nýja raforku- og vatnsmæla sem falla undir hinar nýju EES-reglur og keyptir eru af íslenskum dreifiveitum til sölumælinga hér á landi. Viðbótamerkið geta þó allar dreifiveitur fengið hjá Neytendastofu sem er þá límt á mælitækin.

Dreifiveitum ber skylda til að skoða mæla eftir 5 - 16 ár frá því að þeir eru fyrst teknir í notkun, allt eftir tegund mælanna. Löggildingar á mælum hjá dreifiveitum skulu annað hvort byggjast á heildarskoðun eða úrtaksskoðun. Með heildarskoðun er átt við að allir mælar

Tafla 3. Fjöldi endurlöggildinga vatns- og raforkumæla árin 2009-2011

TÆKI	2009	2010	2011
Raforkumælar	1029	44.765	15.488
Heitavatnsmælar	10.058	262	404
Kaldavatnsmælar	14	0	0

séu skoðaðir. Úrtakskoðanir eru gerðar í samræmi við svonefnd úrtaksfyrirmæli í reglugerðunum en þá eru valin sýnishorn til prófunar eftir ákveðnum tölfræðilegum leiðum. Til dæmis má taka 600 mæla safn rafeindaraforkumæla. Þegar 8 ár eru liðin frá framleiðsluárinu ber að skoða safnið og velja 32 mæla í úrtak. Standist þeir allir prófun fær safnið framlengingu í næstu 8 ár, en falli tveir mælar fellur allt safnið og ber að taka það niður innan árs. Falli aðeins einn mælir telst það vafatilvik og ber þá að taka niður aðra 32 mæla í síðara úrtak til prófunar. Falli einn mælir í síðara úrtakinu er safnið endanlega fallið.

Nýir mælar

Neytendastofa telur nauðsynlegt að hafa gott yfirlit yfir nýja mæla sem teknir eru til fyrstu notkunar hér á landi. Þar sem ekki er lengur skylt að löggilda mæla, sem uppfylla allar EB reglur, hjá dreifiveitum áður en þeir eru teknir í fyrstu notkun verður stofnunin að fá reglubundið skýrslur frá dreifiveitum um fjölda nýrra mæla sem á ári hverju eru settir upp og teknir í notkun. Í því skyni hyggst Neytendastofa byggja upp gagna- og upplýsingagrunn um mælitækjastofn sem er í notkun hjá dreifiveitum hér á landi og mun stofnunin vinna að því verkefni á næstu misserum.

Hjá Neytendastofu eru fyrirliggjandi upplýsingar um hversu margir nýir mælar hafa verið löggiltir í samræmi við reglur um eldri mælagerðir.

Endurlöggilding mæla

Dreifiveitur geta haldið áfram að nota mælitæki ef þau eru endurlöggilt eins og reglur Neytendastofu mæla fyrir um.

Tafla 3 sýnir fjölda mæla sem hafa fengið endurlöggildinguna í samræmi við gildandi reglur. Mikill fjöldi heitavatnsmæla sem voru í notkun standast ekki úrtakspróf og fá ekki endurlöggildinguna. Þessi niðurstaða þýðir að dreifiveitur hafa þurft í ríkum mæli að endurnýja öll slík mælitæki. Þessi þróun gefur tilefni til að kannað verði hvers vegna ekki er unnt að framlengja mælana með sama hætti og áður. Árinu 2011 voru 15488 raforkumælar framlengdir á grundvelli úrtaksprófunnar. Engir kaldavatnsmælar voru endurlöggiltir á árinu.

Gjaldmælar leigubifreiða

Í 10. gr. laga nr. 134/2001, um leigubifreiðar er kveðið á um að Neytendastofa skuli hafa „eftirlit með notkun og meðferð gjaldmæla“. Í mælitækjalögum nr. 91/2006 er einnig kveðið á um eftirlit með notkun gjaldmæla leigubifreiða. Neytendastofa í samráði við innanríkisráðuneytið hefur unnið drög að reglugerð um löggildinguna gjaldmæla leigubifreiða. Í öllum nágretta ríkjum okkar eru gjaldmælar leigubifreiða löggiltir reglulega enda mikilvægir hagsmunir fyrir almenning og þjóðfélagið að það sé gert og eftirlit haft með þessum mælitækjum.

Þess er vænst að ný reglugerð verði staðfest á árinu 2012.



Mælitæki sem fella má undir eftirlit

Í mælitækjalögum nr. 91/2006 eru taldir upp 12 flokkar mælitækja sem heimilt er að setja nánari reglur um eftirlit með notkun. Hér að framan hefur verið gerð grein fyrir þeim reglugerðum sem settar hafa verið á grundvelli laganna. Það er á ábyrgð hluteigandi ráðuneyta að taka ákvörðun um eftirlit með notkun tækja.

Enn sem komið er hafa ekki verið settar neinar reglur um eftirlit með notkun mælitækja í 4 flokkum sem taldir eru upp í lögunum en það eru:

1. Gasmælar.
2. Víddarmælitæki.
3. Greiningartæki fyrir útblástursloft.
4. Mælitæki fyrir loftþrýsting í hjólbörðum.

Í samræmi við hlutverk sitt mun Neytendastofa aðstoða við gerð reglugerða fyrir framangreind mælitæki óski hluteigandi stjórnvöld eftir því.

Forpakkaðar vörur

Viðskiptahættir hafa breyst mikið og nú er það mun algengara að vara sé forpökkuð en ekki vigtuð að kaupanda viðstöddum. Neytendastofa vill því auka eftirlit með forpökkuðum vörum í stað þess að fylgjast nær eingöngu með mælitækjunum við búðarkassa eða kjötborð verslana. Í mælitækjalögum nr. 91/2006 er Neytendastofu falið að annast eftirlit með e-merktum forpakkningum og í reglugerð nr. 437/2009 er nánari útfærsla á leyfilegum frávikum og eftirlitsaðferðum. Í reglugerð nr. 503/2005 um merkingar matvæla, sem heyrir undir Matvælastofnun, eru nánari útfærslur á leyfilegum frávikum á þyngd forpakkaðra matvæla sem ekki eru e-merktar. Ákveðið misræmi er á milli reglu Matvælastofnunar um leyfileg frávik frá þyngd og reglu Neytendastofu. Af framangreindri ástæðu hefur stofninn

því óskað eftir því við sjávarútvegs- og landbúnaðarráðherra að hann hlutist til um breytingu á reglugerð um merkingu matvæla þannig að fullt samræmi náist að þessu leyti í reglum sem gilda um þyngd og leyfileg frávik í forpökkuðum vörum sem framleiddar eru hér á landi.

Skoðun á markaði

Til að kanna frávik forpakkaðra vara voru á árinu teknar 25 vörutegundir og þyngd þeirra mæld og farið eftir svokallaðri eyðileggingarprófun, sjá nánar reglugerð 437/2009. Fimm vörutegundir voru e-merktar en tuttugu voru ekki e-merktar. Niðurstaðan var sú að 9 af 25 vörutegundum féllu eða 36%. Engin af e-merktu forpakkningunum féll svo að segja má að 9 af 20 eða 45% af pakkningunum sem ekki voru e-merktar hafi fallið. Vörutegundirnar féllu ýmist á því að meðalþyngd þeirra reyndist neðan við leyfilegt gildi eða of margar pakkningar mældust undir leyfilegu einföldu frávikum. Athygli vakti hve lítið flókt var á milli þyngda dósa tveggja skyrvörumerkja en annað vörumerkið féll en hitt ekki sem bendir til ónægrar aðgæslu við pökkun eftir þyngd. Að mati Neytendastofu falla of margar vörutegundir með forpökkuðum vörum og stefnt er að því að auka eftirlit. Ástæðurnar fyrir vali vörutegunda til prófunar voru m.a. breytingar á reglum um verðmerkingar og einingarverð og því ákveðið að skoða nánar og vigta álegg í forpakkningum. Í kjölfar ábendinga og kvartana var þyngd á skyri könnuð. Loks í aðdraganda jóla var valið að kanna þyngd á ýmsum bökunarvörum. Kvartanir bárust þó líka um of lítið magn í pakkningum annarra bökunarvara t.d. síróps og smjörlíkis, en ekki þótti þó ástæða til aðgerða vegna þessara vörutegunda.

Á árinu hafa verið unnin og kynnt drög að reglum um samþykktarferli

Neytendastofu fyrir forpakkara sem taka vilja upp e-merkingar til að ná þannig hámarks nýtingu á hráefnum án þess að frávík einstakra pakkninga verði of mikil. Drög að reglum um viðurkenningu á kerfum framleiðenda voru því birtar á vef stofnunarinnar til umsagnar og bíða þær nú frekari úrvinnslu og útgáfu á árinu 2012.

Nýjar reglur

Innanríkisráðherra gaf út tvær reglugerðir og tvær gjaldskrár að tillögu Neytendastofu.

- Reglugerð nr. 1160/2011 um mælieiningar.
- Reglugerð nr. 1200/2011 um tilvísanir til staðla og normskjala fyrir mælitæki.
- Auglýsing nr. 1153/2011 um gjald vegna þátttöku á vigtarmannnámskeiðum í Reykjavík.
- Auglýsing nr. 1330/2011 um gjaldskrá fyrir kvörðunarþjónustu Neytendastofu.

Engar lagabreytingar voru gerðar á árinu 2011 sem snerta hlutverk Mælifræðisviðs

Mæligrunnar og samanburðarbúnaður

Í lögum nr. 91/2006, um mælingar, mæligrunna og vigtarmenn er í 6. gr. laganna kveðið á um skyldu Neytendastofu til að sjá um „öflun og viðhald rekjanlegra mæligrunna“ annars vegar vegna lögbundins eftirlits og hins vegar „sem mikilvægir eru til þess að uppfylla þarfir atvinnulífsins fyrir faggilta kvörðunarþjónustu“. Mæligrunna þarf að kvarða reglulega og er það gert erlendis hjá viðurkenndum kvörðunarþjónustum og/eða landsmælifræðistofnunum en í sumum tilvikum hjá Neytendastofu sé það hægt. Það verður að líta svo á að frumskylda Neytendastofu sé að sjá til þess að unnt sé að tryggja aðgang að

mæligrunnum fyrir mælitæki sem lög ákveða að skuli falla undir opinbert eftirlit. Sjá nánar í viðauka A.

Kvarðanir og mælingar í atvinnulífi

Hér á undan hefur verið getið um að í 6. gr. mælitækjalaga nr. 91/2006 er Neytendastofu falið að styðja við atvinnulífið og veita kvörðunarþjónustu eins og unnt er á hverjum tíma. Aðilar í atvinnulífi greiða fyrir kvörðun mælitækis en á árinu 2011 var gjaldskrá endurskoðuð. Ljóst er þó að margar kvarðanir mælitækja standa ekki undir sér og því kann stofnunin að þurfa að taka til endurskoðunar umfang þjónustunnar, þ.e. hvort hagkvæmt sé að kvarða tæki héraðs. Endurskoðun á umfangi kvörðunarþjónustu og hvort fella eigi niður óhagkvæma þjónustu er því brýnt verkefni hjá Neytendastofu.

Í atvinnulífinu eru sífellt gerðar meiri kröfur um rekjanlegar mælingar og þar af leiðandi kvarðanir. Bæði er það vegna upptöku fyrirtækja á gæðakerfi og birgjar og aðrir kaupendur gera meiri kröfur á vöru og þjónustu. Þetta birtist m.a. í því að af 58 aðilum sem keyptu kvörðunarþjónustu árið 2011 af Neytendastofu voru 22 nýir aðilar. Kvörðunarþjónustan gegnir því lykilhlutverki fyrir fjölmarga aðila í atvinnulífi enda ekki aðrir aðilar sem veita sambærilega þjónustu hér á landi. Oft er hægt að senda tæki til útlanda til kvörðunar en það tekur mun lengri tíma, jafnvel margar vikur. Vegna efnahagsástandsins er þó ekki unnt að reikna með öðru en að viðskiptamenn greiði raunkostnað við framkvæmd kvörðunar og ekki er hægt að niðurgreiða þjónustuna. Það getur leitt til þess að hætta verði að veita kvörðunarþjónustu en í staðinn verði aðilum veitt aðstoð við að útvega sér kvörðunarþjónustu á EES-svæðinu.

Faggild kvörðunarþjónusta

Kvörðunarþjónustan vinnur skv. skilgreindum kröfum í gæðastjórnunarkerfi stofnunarinnar og samkvæmt kröfum UKAS sem m.a. koma fram í ÍST EN ISO/IEC 17025 staðlinum.

Kvörðunarþjónustan er faggilt á vissum sviðum þ.e. massa og hita. Faggildingin í massa tekur til kvörðunar 1 mg – 20 kg lóða í nákvæmisflokk F1, 1 mg – 500 kg lóða í nákvæmisflokk M1, kvörðunar voga fyrir 1 mg – 10 kg með F1 lóðasetti og kvörðunar voga fyrir 1 mg – 500 kg með M1 lóðasetti. Faggilding í hita tekur til kvörðunar glerhitamæla -38 – +240°C og rafhitamæla -80 – +550°C.

Ófaggild kvörðunarþjónusta

Samhliða faggiltum kvörðunum eru í boði ófaggiltar kvarðanir fyrir mæliker, rafmagnsmæla, rafviðnám, herslumæla, þrýstimæla, rennimál, smámæla og kraftnema. Hér er um að ræða þjónustu sem er veitt fyrir tækjum sem að öðrum kosti þyrftu að sækja hana til annarra landa. Eins og áður var nefnt þarf nú að kanna hvort takmarka þurfi þjónustuframboðið t.d. hvort hætta eigi sumum kvörðunum sem vegna mikils kostnaðar hvorki geta talist hagkvæmar fyrir Neytendastofu né viðskiptamenn kvörðunarþjónustunnar.

Kvarðanir

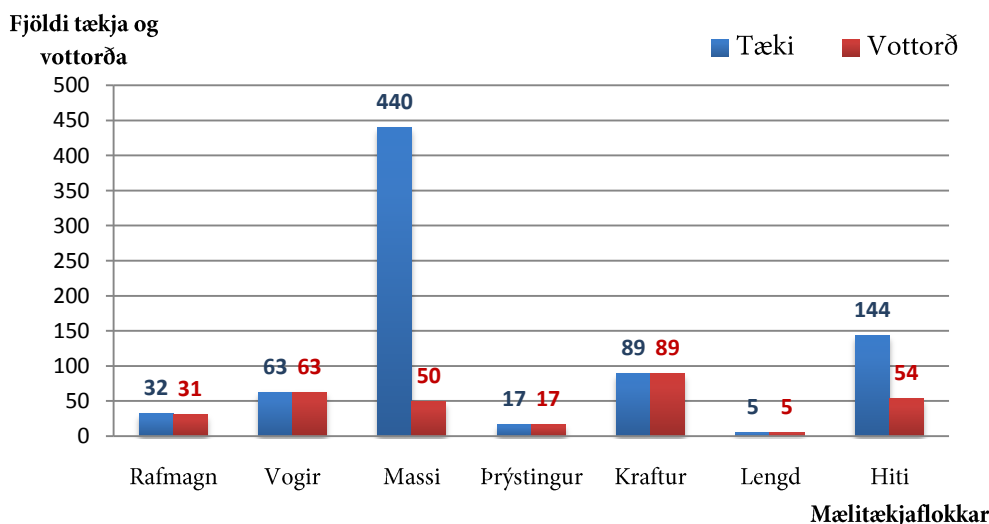
Starfsemi kvörðunarþjónustu gekk vel og fjölgaði útgefnum vottorðum árið 2011 um 20% miðað við 2010. Á síðast liðnum tíu árum hefur orðið tvöföldun í fjölda tækja sem eru tekin til kvörðunar en stöðugildum hefur ekki fjölgað. Aukin sérhæfing og reynsla hefur því fengist á sviði kvörðunarþjónustu sem stofnunin veitir.

Á árinu 2011 voru kvörðuð 790 tæki og gefin út 309 vottorð miðað við 667 tæki og 257 vottorð árið 2010 og er skipting þeirra eftir mælifræðiflokkum eins og sést á mynd 8. Vottorð sem byggja á UKAS faggildingunni eru um 46% af heildarfjölda útgefna vottorða.

Þróun kvörðunarþjónustu og aukin umsvif

Nauðsynlegt er að gæðakerfi Neytendastofu nái utan um alla mæligrunna hennar. Huga verður að því þróa og víkka faggildingarsvið þjónustunnar eftir því sem hagkvæmt og eðlilegt er þannig að það nái til kvörðunar fleiri mælitækjagerða.

Mikilvægt er að styrkja mælifræði á Íslandi s.s. með fjölgun mæligrunna og aukinni þjónustu við atvinnulífið á sviði mælitækni. Þetta markmið næst þó ekki nema því aðeins að auknar fjárveitingar verði veittar til reksturs mælifræðinnar á Íslandi.



Mynd 8. Skipting tækja og vottorða eftir flokkum

Fræðsla og fagmál

Í lögum nr. 91/2006, um mælingar, mæligrunna og vigtarmenn og viðkomandi reglugerðum er að finna ítarleg ákvæði um réttindi og skyldur vigtarmanna. Vigtarmenn gegna lykilhlutverki við fiskveiðistjórn og öflun upplýsinga um veiddan afla á Íslandsmiðum. Lögum samkvæmt ber Neytendastofu að halda reglulega námskeið til löggildingar vigtarmanna. Löggildingin veitir þeim rétt til að starfa að vigtun sjávarafra. Brjóti þeir gegn starfsskyldum sínum getur Neytendastofa áminnt þá eða svipt löggildingu.

Vigtarmannanámskeið voru haldin þrisvar á árinu í Reykjavík, í janúar, maí og október og fóru fram með svipuðum hætti og áður. Auk starfsmanna Mælifraeðisviðs komu kennarar að námskeiðunum frá Fiskistofu og Löggildingu ehf. Réttindanámskeið til löggildingar nýrra vigtarmanna eru þriggja daga en námskeið til endurnýjunar réttinda er einn dagur. Eftir útgáfu laga nr. 91/2006 um mælingar, mæligrunna og vigtarmenn hófst útgáfa skírteina fyrir bráðabirgðalöggildingu vigtarmanna.

Neytendastofu er heimilt að veita einstaklingi bráðabirgðalöggildingu til starfa að löggilttri vigtun að fenginni umsögn hlutadeigandi stjórnvalds sem er Fiskistofa. Skilyrðin fyrir því eru að óframkvæmanlegt sé að fá löggiltan vigtarmann til starfans og brýna nauðsyn beri til að vigtun fari fram lögum samkvæmt. Það skilyrði er sett að

leyfishafi sæki fyrsta námskeið eftir að undanþága er veitt. Með lögnum nr. 91/2006 urðu m.a. þær breytingar að löggilding vigtarmanns gildir í tíu ár í stað fimm ára áður. Stofnunin heldur skrá yfir löggilta vigtarmenn og birtir á vefnum.

Tvö erindi bárust frá Fiskistofu um störf vigtarmanna. Annað snerist um brot á hæfisreglum en hitt um að vigtun var ekki framkvæmd á réttum stað. Í fyrra tilfellinu ákvarðaði Neytendastofa að vigtarmanninum bæri að láta af vigtun fyrir fyrirtækið sem hann starfaði hjá en í síðara tilfellinu var málið fellt niður þar sem ekki var talið að um brot hafi verið að ræða skv. lögum nr. 91/2006. Eitt erindi barst frá lögreglufrivöldum, þar sem óskað var eftir tilteknum upplýsingum um löggiltan vigtarmann vegna lögreglurannsóknar. Ein undanþága var veitt frá hæfisreglum. Sjá töflu 4 um námskeið og útgefin vottorð vigtarmanna.

Innlent samstarf

Fagráð atvinnulífsins og Neytendastofu. Hlutverk fagráðs er að veita stjórnvöldum og atvinnulífi ráðgjöf um þróun og aðgerðir til að tryggja að hagnýtt sé alþjóðlegt og innlent samstarf sem miðar að því að greiða fyrir trausti og gagnkvæmum viðurkenningum í milliríkjaviðskiptum á sviði mælinga og mælifraeði. Fagráð veitir umsagnir um drög að stjórnvaldsfyrirmælum þegar það á við, þ.m.t. um gjaldskrár Neytendastofu.

Tafla 4. Yfirlit um námskeið og fjölda vottorða vigtarmanna árin 2007-2011

Ár	Námskeið	Nemar	Löggiltir vigtarmenn	Endurlöggiltir vigtarmenn	Bráðabirgðalöggildingar*
2007	7	164	101	63	83
2008	7	149	61	88	50
2009	7	141	50	91	37
2010	7	123	62	61	26
2011	5	89	55	34	26

*Bráðabirgðalöggilding fæst tímabundið gegn því að sækja námskeið síðar

Innanríkisráðherra skipar formann en aðrir fulltrúar í fagráði eru tilnefndir af Samtökum verslunar og þjónustu, Samorku, Samtökum iðnaðarins, Neytendasamtökunum og einn fulltrúi sameiginlega af Landssambandi íslenskra útvegsmanna og Samtökum fiskvinnslustöðva. Sérfræðingar Neytendastofu á sviði mælifræði ásamt forstjóri sitja fundi ráðsins.

Fiskistofa er samstarfsaðili varðandi vigtarmannanámskeið. Vakni grunur um möguleg brot löggilts vigtarmanns sendir Fiskistofa málið til Neytendastofu sem tekur ákvörðun í málinu.

Prófnefnd vigtarmanna. Á grundvelli 24. gr. laga nr. 91/2006 skipar ráðherra prófnefnd vigtarmanna. Hlutverk nefndarinnar er að er að hafa umsjón með prófi til löggildingar vigtarmanna. Formaður nefndarinnar er Alda Hrönn Jóhannsdóttir, skipuð af ráðherra, Þór J. Gunnarsson, tilnefndur af Neytendastofu og Gunnar Alexandersson, tilnefndur af Fiskistofu.

Erlent samstarf

Evrópskt samstarf

EURAMET eru samtök landsmæli-fræðistofnana í Evrópu. Sviðsstjóri sótti aðalfund samtakanna.

Neytendastofa hefur tengiliði í EURAMET-vinnuhópnum um hita, *The Technical Committee of Thermometry*,

EURAMET-vinnuhópnum um massa, *The Technical Committee of Mass and Related Quantities (TC-M)*, EURAMET-vinnuhópnum um gæðamál, *The Technical Committee for Quality* og í *Focus Group Facilitating National Metrology Infrastructure Development* undir þverfaglega vinnuhópnum *The Technical Committee for Interdisciplinary Metrology (TC-IM)*.

WELMEC eru samtökum um lögmælifræði í Evrópu. Sérfræðingur í lögmælifræði sótti aðalfundinn.

Nokkrir aðrir vinnuhópar um mælitæki eru á vegum WELMEC og fylgjast starfsmenn í lögmælifræði með starfi þeirra og taka þátt í umræðum og atkvæðagreiðslum þegar ástæða er til.

Alþjóðlegt samstarf

Ísland er aukaaðili að OIML alþjóðasamstarfinu í lögmælifræði og hefur aðgang að vinnugögnum án þess að vera virkur þátttakandi.

Norrænt samstarf

Nordjust er norrænt samstarf stjórnvalda á sviði lögmælifræði.

Ársfundurinn var haldinn í Reykjavík dagana 25.-26. ágúst en Norðurlöndin skiptast á að halda fundinn.

8. REKSTRARYFIRLIT

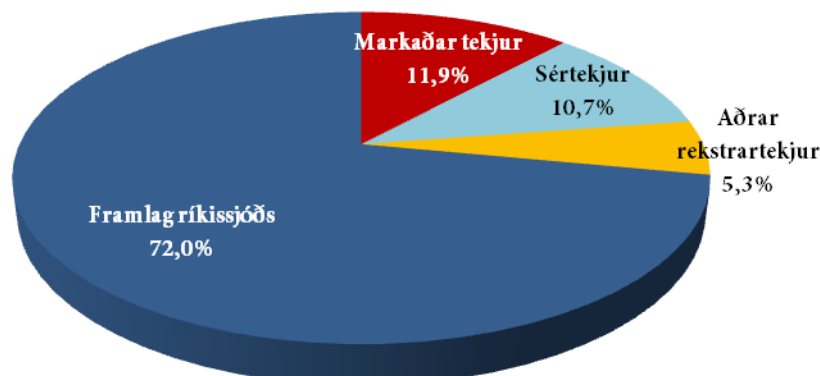
Heildargjöld Neytendastofu voru samtals tæplega 193,5 m.kr. samkvæmt ársreikningi Fjársýslunnar fyrir árið 2011 sjá nánar töflu nr. 4. Heildartekjur voru alls um 154,6 m. kr. Framlag ríkissjóðs nam 111,4 m.kr. Tekjur á árinu voru samtals alls um 43,2 m.kr.sjá nánar sundurliðun í töflu nr. 5. Framlag ríkissjóðs á árinu 2011 var lækkað um 8 m.kr. frá árinu 2010 þrátt fyrir rekstrarhalla. Afleiðing þessarar ákvörðunar er að milli ára jókst hallinn sem nemur þeirri fjárhæð. Orsök á hallarekstri Neytendastofu er að á árinu 2009 voru mun meiri tekjur fluttar frá stofnuninni til Mannvirkjastofnunar en sem nemur fjárhæð útgjalda vegna verkefna sem ekki voru flutt frá Neytendastofu án þess að framlag ríkissjóðs væri hækkað til að mæta tekjutapinu.

Tafla 4. Skipting gjalda á árinu 2011

Gjöld	2011	2010
Laun og launatengd gjöld	132.206.183	127.079.710
Ferðir, akstur, fundir, námskeið	6.877.538	8.277.239
Rekstrarvörur	3.773.372	4.346.556
Aðkeypt þjónusta, póstur, sími	15.415.841	16.407.678
Húsnæði og ræsting	33.762.024	34.747.125
Brennsluefni og olíur	30.769	9.518
Eignakaup, vextir tilfærslur	1.392.046	4.690.251
Samtals rekstur	193.457.773	195.558.077

Tafla 5. Sundurliðun á tekjum Neytendastofu

Tekjur	2011	2010
Markaðar tekjur	18.426.994	21.034.483
Sértekjur	16.598.180	18.061.633
Aðrar rekstrartekjur	8.219.612	6.719.858
Framlag ríkissjóðs	111.400.000	119.400.000
Samtals tekjur	154.644.786	165.215.974
Rekstrarhalli samtals	-38.812.987	-30.342.103



9. ÁKVARÐANIR

Hér á eftir eru reifaðar ákvarðanir Neytendastofu frá árinu 2011 sem birtar hafa verið á heimasíðu stofnunarinnar.

Viðskiptahættir Landsbankans við sölu á viðbótarlífeyrissparnaði Ákvörðun nr. 1/2011

Efni máls: Villandi auglýsing

Allianz Ísland kvartaði yfir viðskiptaháttum Landsbankans við sölu á viðbótarlífeyrissparnaði.

Kvörtunin snéri að því að notast væri við úrelt útreikniforrit frá Allianz til þess að kynna hver kostnaðurinn væri við þjónustu Allianz samanborið við þjónustu bankans. Auk þess hafi bankinn sent út greinargerð sem ráðgjafafyrirtæki hafi unnið fyrir Kaupþing og fjallaði um ágalla á kynningarefni Allianz. Kynningarefninu hafi hins vegar verið breytt og því ættu athugasemdirnar, sem fram kæmu í greinargerðinni, ekki lengur við.

Neytendastofa taldi auglýsingarnar villandi þar sem bankanum bæri að ganga úr skugga um að útreikningar á sparnaði Allianz væru réttir áður en þeir voru sendir út. Að sama skapi hefði bankinn átt að kynna sér efni greinargerðarinnar m.t.t. kynningarefnis Allianz. Tilgangurinn með því að senda greinargerðina gæti ekki verið annar en sá að kasta rýrð á Allianz og því væri ósanngjarnt gagnvart Allianz að senda hana út, þar sem upplýsingarnar voru ekki viðeigandi lengur.

Viðskiptahættir Arion Banka við sölu á viðbótarlífeyrissparnaði Ákvörðun nr. 2/2011

Efni máls: Villandi auglýsing

Allianz Ísland kvartaði yfir viðskiptaháttum Arion banka við sölu á viðbótarlífeyrissparnaði.

Kvörtunin snéri að því að notast væri við úrelt útreikniforrit frá Allianz til þess að kynna hver kostnaðurinn væri við þjónustu Allianz samanborið við þjónustu bankans. Auk þess hafi bankinn sent út greinargerð sem ráðgjafafyrirtæki hafi unnið fyrir Kaupþing og fjallaði um ágalla á kynningarefni Allianz. Kynningarefninu hafi hins vegar verið breytt og því ættu athugasemdirnar, sem fram kæmu í greinargerðinni, ekki lengur við.

Neytendastofa taldi auglýsingarnar villandi þar sem bankanum bæri að ganga úr skugga um að útreikningar á sparnaði Allianz væru réttir áður en þeir voru sendir út. Að sama skapi hefði bankinn átt að kynna sér efni greinargerðarinnar m.t.t. kynningarefnis Allianz. Tilgangurinn með því að senda greinargerðina gæti ekki verið annar en sá að kasta rýrð á Allianz og því væri ósanngjarnt gagnvart Allianz að senda hana út, þar sem upplýsingarnar voru ekki viðeigandi lengur.

Heitið Smarter

Ákvörðun nr. 3/2011

Efni máls: Brot á ákvörðun - dagsekt

Neytendastofa bannaði Sohosól notkun á heitinu Smarter með ákvörðun nr. 51/2010.

Sohosól fór ekki að ákvörðun Neytendastofu og því lagði stofnunin dagsektir á Sohosól að fjárhæð kr. 50.000 á dag að fjórtán dögum liðnum þar til farið yrði að ákvörðun stofnunarinnar. Sohosól hætti notkun heitisins og því kom ekki til álagningar dagsekta.

Notkun fyrrum starfsmanns á atvinnuleyndarmálum Sportís

Ákvörðun nr. 4/2011

Efni máls: Atvinnuleyndarmál

Neytendastofa komst að þeirri niðurstöðu að fyrrverandi starfsmaður Sportís hafi brotið gegn ákvæðum laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu með því að hagnýta sér atvinnuleyndarmál Sportís þegar hann hætti störfum hjá fyrirtækinu.

Sportís kvartaði yfir því að starfsmaðurinn hafi með ýmsum hætti nýtt sér upplýsingar um viðskiptamenn félagsins og væntanleg verkefni. Hann hafi auk þess haldið upplýsingum um pantanir frá félaginu í þeim tilgangi að sinna þeim sjálfur. Þá var kvartað yfir því að starfsmaðurinn hafi ófrægt félagið gagnvart erlendum birgjum þess.

Stofnunin taldi starfsmanninn ekki hafa brotið gegn ákvæðum laganna með samskiptum sínum við erlenda birgja félagins. Hins vegar hafi hann hagnýtt sér upplýsingar sem hann öðlaðist í starfi sínum hjá Sportís og leynd ætti að fara um.

Vefsíðurnar treyjur.com og gjafir.com

Ákvörðun nr. 5/2011

Efni máls: Rafræn viðskipti - dagsektir

Neytendastofa gerir athugasemdir við rekstraaðili vefsíðanna treyjur.com og gjafir.com þar sem upplýsingar um seljanda vantaði á síðurnar. Með ákvörðuninni var rekstraraðilanum veittur frestur í sjö daga til að koma vefsíðunum í rétt horf að viðlögðum dagsektum.

Auglýsingar Taco Bell með yfirskriftinni Burt með brauðið

Ákvörðun nr. 6/2011

Efni máls: Villandi auglýsingar

Íslensk-ameríska kvartaði yfir auglýsingum Taco Bell með yfirskriftinni „Burt með brauðið“ þar sem þær væru ósanngjarnar gagnvart keppinautum Taco Bell og annarra sem hafa hagsmuni af sölu eða framleiðslu brauðs. Þá væru þær villandi gagnvart neytendum þar sem brauðmagn í réttum Taco Bell hafi ekki breyst.

Neytendastofa komst að þeirri niðurstöðu að yfirskrift auglýsinganna hefði enga tengingu við efni þeirra þar sem þeir réttir sem auglýstir voru miðist við að osti og sósu sé skipt út fyrir Fiesta salsa. Fullyrðingin væri því ósanngjörn gagnvart neytendum og keppinautum Taco Bell enda væri skírskotað til óviðkomandi mála. Auk þess væri neytendum talin trú um að brauðmagn réttanna hafi minnkað þegar svo væri ekki og því væri auglýsingin villandi gagnvart neytendum og þeim veittar rangar upplýsingar um helstu einkenni vörunnar. Þá taldi Neytendastofa auglýsingarnar ósanngjarnar gagnvart keppinautum þar sem gefið væri í skyn að brauð væri almennt óhollt þrátt fyrir ráðleggingar t.d. Landlæknis og Lýðheilsustöðvar um að dagleg neysla grófs brauðs sé holl.

Afturköllun kveikjara með óhefðbundið útlit

Ákvörðun nr. 7/2011

Efni máls: Markaðseftirlit

Neytendastofa fékk ábendingu um sölu á kveikjurum með óhefðbundið útlit í verslun á vegum fyrirtækisins Grísinn ehf. Markaðssetning, sala og dreifing á slíkum kveikjurum og kveikjurum án barnalæsinga er bönnuð á Evrópska efnahagssvæðinu vegna slysaþættu þar sem börn sækja frekar í slíka kveikjara grunlaus um þá hættu er af þeim stafar. Kveikjararnir sem voru í líki gaskúts, gallabuxna, slökkvitækis og skrúflykils voru því afturkallaðir og þeim fargað í kjölfarið.

Hagnýting PimaCare á atvinnuleyndarmáli

Ákvörðun nr. 8/2011

Efni máls: Atvinnuleyndarmál

Grímur Laxdal kvartaði til Neytendastofu yfir meintu trúnaðarbroti Sigríðar Þorsteinsdóttur og PrimaCare ehf. vegna hagnýtingar á viðskiptaáætlun sem samin hafði verið um stofnsetningu einkarekins sjúkrahúss sem sérhæfir sig í liðskiptaaðgerðum.

Neytendastofa komst að þeirri niðurstöðu að Sigríður Þorsteinsdóttir og PrimaCare ehf. hafi ekki brotið gegn ákvæðum laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Í niðurstöðu Neytendastofu kemur fram að kvartandi hafi ekki sýnt fram á að viðskiptaáætlun sú er lögð var fram í málinu hafi verið hagnýtt af Sigríði og/eða PrimaCare ehf. Varð það því niðurstaða Neytendastofu að ekki væri ástæða til aðgerða af hálfu stofnunarinnar í málinu.

Auglýsingar Rúmgóðs með fullyrðingu um íslenska framleiðslu

Ákvörðun nr. 9/2011

Efni máls: Ósannar fullyrðingar

Lystadún Marco kvartaði til Neytendastofu yfir fullyrðingum sem fram komu í auglýsingum Rúmgóðs ehf. Kvartað var yfir því að vísitandi væri farið með rangt mál og fullyrt að Rúmgott væri eini framleiðandi landsins á svæðaskiptum heilsudýnum og eini framleiðandi landsins sem sérsmíði heilsurúm.

Neytendastofa taldi að af gögnum málsins yrði ekki annað ráðið en að bæði Rúmgott og Lystadún Marco og jafnvel fleiri aðilar, ynnu að framleiðslu dýna sem eru með mismunandi stífleika. Neytendastofa taldi Rúmgott ekki færa fullnægjandi sönnur á að framleiðsla þeirra væri íslensk en ekki framleiðsla Lystadúns Marco. Birting fullyrðinganna var því bönnuð.

Auglýsingar Nova um 0 kr. Nova í Nova

Ákvörðun nr. 10/2011

Efni máls: Brot á ákvörðun – sekt

Neytendastofa bannaði Nova, í nóvember 2009, að birta auglýsingar með fullyrðingunni 0 kr. Nova í Nova án þess að tilgreina mánaðargjald þjónustunnar ef auglýsingin gæti átt við um áskriftarþjónustu fyrirtækisins.

Nova fór ekki að banninu og því lagði Neytendastofa 500.000 kr. stjórnvaldssekt á Nova.

Auglýsingar Mjólkursamsölunnar á Hleðslu

Ákvörðun nr. 11/2011

Efni máls: Ósannar fullyrðingar

Vífilfell kvartaði til Neytendastofu yfir auglýsingum og upplýsingum á umbúðum á próteindrykknum Hleðslu.

Kvörtun snéri í fyrsta lagi að upplýsingum á umbúðum Hleðslu. Þessum hluta kvörtunarinnar var vísað frá meðferð Neytendastofu þar sem næringar- og heilsufullyrðingar matvæla falla undir reglugerð 406/2010 sem er undir eftirliti Matvælastofnunar.

Í öðru lagi snéri kvörtunin að fullyrðingunni „Vinsælasti próteindrykkur landsins“ í auglýsingum MS. Neytendastofa taldi MS ekki hafa sannað fullyrðinguna með fullnægjandi hætti þar sem markaðshlutdeild Hleðslu var bara meiri en markaðshlutdeild Hámarks á hluta tímabilsins. Auk þess var mismunur í markaðshlutdeild var svo lítill að Neytendastofa taldi það ekki geta staðið til sönnur á fullyrðingu um vinsældir.

Auglýsingar um lestíma og dreifingu Fréttablaðsins og Morgunblaðsins

Ákvörðun nr. 12/2011

Efni máls: Villandi auglýsingar

365 miðlar kvörtuðu yfir auglýsingum Morgunblaðsins þar sem borinn var saman lestími og dreifing á Morgunblaðinu og Fréttablaðinu.

Neytendastofa komst að þeirri niðurstöðu að Morgunblaðið hafi brotið gegn lögum nr. 57/2005 með því í fyrsta lagi að fullyrða að Fréttablaðinu sé aðeins dreift inn á heimili á hluta höfuðborgarsvæðisins og á Akureyri. Í öðru lagi með því að fullyrða að fólk verji stuttum tíma í að lesa Fréttablaðið, en mun lengri

tíma í að lesa Morgunblaðið. Í þriðja lagi með því að bera saman heildarlestartíma sex tölublaða Fréttablaðsins og sjö tölublaða Morgunblaðsins. Þá taldi Neytendastofa, í fjórða lagi, að Morgunblaðið hafa brotið gegn lögnum með villandi framsetningu á hraðabreytingum í sjónvarpsauglýsingum sem ætlað var að sýna mun á heildarlestíma Fréttablaðsins og Morgunblaðsins.

Samanburður á viðbótarlífeyrissparnaði Allianz og Bayern

Ákvörðun nr. 13/2011

Efni máls: Villandi auglýsingar

Sparnaður kvartaði til Neytendastofu yfir samanburði Allianz á kostnaði og ávinningi af viðbótarlífeyrissparnaði Allianz og Sparnaðar.

Neytendastofa féllst að mörgu leyti á athugasemdir Sparnaðar og taldi upplýsingar með samanburðinum villandi fyrir neytendur því ekki var gerð sérstaklega grein fyrir því að hrun íslensku krónunnar árið 2008 hafi áhrif á áætlun ávöxtunar í framtíðinni. Stofnunin taldi samanburðinn einnig ósanngjarnan gagnvart Sparnaði af því að ekki var gerð grein fyrir kostnaðarforsendum samhliða ávöxtunarforsendum og í útreikningunum var lokaarður Allianz hafður með en ekki lokaarður Sparnaðar. Þá taldi Neytendastofa það bæði villandi gagnvart neytendum og ósanngjarnt gagnvart keppinautum að ávöxtun væri reiknuð á sparnaðinn áður en kostnaður hafði verið dreginn frá og að útreikningar fyrir umsýslukostnað Allianz væru ekki í samræmi við skilmála þjónustunnar.

Vörumerkin Unidrain og Evidrain

Ákvörðun nr. 14/2011

Efni máls: Vörumerki

Neytendastofa bannaði Múrbúðinni notkun á myndmerkinu EVIDRAIN þar sem stofnunin taldi mjög mikla ruglingshætti milli þess og myndmerkisins UNIDRAIN.

Vörumerkið PACE

Ákvörðun nr. 15/2011

Efni máls: Vörumerki

Neytendastofa taldi ekki ástæðu til að aðhafast í máli vegna notkunar á vörumerkinu PACE. Einkaréttarlegur samningur milli framleiðanda og einkasöluaðila kæmi ekki í veg fyrir annar aðili útvegaði sér vörur frá Pace og seldi í samkeppni við einkasöluaðilann. Því væri honum heimilt að nota vörumerkið í tengslum við sölu á vörunum.

Skráning Glerja og lása á léninu glermenn.is

Ákvörðun nr. 16/2011

Efni máls: Lénnafn

Neytendastofa bannaði Gleri og lásunum notkun lénsins glermenn.is þar sem stofnunin taldi notkunina brjóta gegn rétti Glermanna til vörumerkisins. Í ákvörðuninni var um það fjallað að þrátt fyrir að orðið glermenn væri samsett úr tveimur algengur orðum væri orðið samsett að mati stofnunarinnar hvorki almennt orð né lýsandi fyrir glerisetningu.

Afskráning lénanna logsatt.is og lögsátt.is

Ákvörðun nr. 17/2011

Efni máls: Brot á ákvörðun - dagsekt

Neytendastofa bannaði Karli Jónssyni notkun á lénunum logsatt.is og lögsátt.is og var sú ákvörðun staðfest af áfrýjunarnefnd neytendamála.

Karl fór ekki að ákvörðuninni og því tók Neytendastofa ákvörðun um að leggja á hann dagsektir að fjárhæð 50.000 kr. á dag þar til farið yrði að ákvörðuninni.

Verðmerkingar Amadeus hársnyrtistofu

Ákvörðun nr. 18/2011

Efni máls: Verðmerkingar - sekt

Með ákvörðuninni var Amadeus hársnyrtistofa sektað fyrir að fara ekki að tilmælum Neytendastofu um að bæta verðmerkingar. Hárgreiðslustofum ber skylda til að hafa verðlista með öllum helstu þjónustuliðum sýnilegan auk þess að verðmerkja allar söluvörur. Hárgreiðslustofunni var gefinn kostur á að koma verðmerkingum sínum í lag en þar sem hún fór ekki að tilmælum Neytendastofu var lögð á hana sekt að fjárhæð 100.000 kr.

Verðmerkingar Salon VEH Rekstrarfélags

Ákvörðun nr. 19/2011

Efni máls: Verðmerkingar - sekt

Með ákvörðuninni var Salon VEH Rekstrarfélag sektað fyrir að fara ekki að tilmælum Neytendastofu um að bæta verðmerkingar. Hárgreiðslustofum ber skylda til að hafa verðlista með öllum helstu þjónustuliðum sýnilegan. Hárgreiðslustofunni var gefinn kostur á að koma verðmerkingum sínum í lag en þar sem hún fór ekki að tilmælum Neytendastofu var lögð á hana sekt að fjárhæð 50.000 kr.

Verðmerkingar Team hárstúdíós

Ákvörðun nr. 20/2011

Efni máls: Verðmerkingar - sekt

Með ákvörðuninni var Tím, rekstraraðili Team hárstúdíós, sektað fyrir að fara ekki að tilmælum Neytendastofu um að bæta verðmerkingar. Hárgreiðslustofum ber skylda til að hafa verðlista með öllum helstu þjónustuliðum sýnilegan auk þess að verðmerkja allar söluvörur. Hárgreiðslustofunni var gefinn kostur á að koma verðmerkingum sínum í lag en þar sem hún fór ekki að tilmælum Neytendastofu var lögð á hana sekt að fjárhæð 50.000 kr.

Verðmerkingar Caritu snyrtingar

Ákvörðun nr. 21/2011

Efni máls: Verðmerkingar - sekt

Með ákvörðuninni var MLE, rekstraraðili Caritu snyrtingar, sektað fyrir að fara ekki að tilmælum Neytendastofu um að bæta verðmerkingar. Hárgreiðslustofum ber skylda til að hafa verðlista með öllum helstu þjónustuliðum sýnilegan auk þess að verðmerkja allar söluvörur. Hárgreiðslustofunni var gefinn kostur á að koma verðmerkingum sínum í lag en þar sem hún fór ekki að tilmælum Neytendastofu var lögð á hana sekt að fjárhæð 50.000 kr.

Verðmerkingar Prima Donna hárgreiðslustofu

Ákvörðun nr. 22/2011

Efni máls: Verðmerkingar - sekt

Með ákvörðuninni var Prima Donna hárgreiðslustofa sektað fyrir að fara ekki að tilmælum Neytendastofu um að bæta verðmerkingar. Hárgreiðslustofum ber skylda til að hafa verðlista með öllum helstu þjónustuliðum sýnilegan auk þess að verðmerkja allar söluvörur. Hárgreiðslustofunni var gefinn kostur á að koma verðmerkingum sínum í lag en þar sem hún fór ekki að tilmælum Neytendastofu var lögð á hana sekt að fjárhæð 50.000 kr.

Fullyrðingar Callit.is

Ákvörðun nr. 23/2011

Efni máls: Brot á ákvörðun - dagsekt

Neytendastofa bannaði Hringdu ehf. að notast við fullyrðinguna „The cheapest way to call global“ í auglýsingum og kynningarefni fyrir Callit.is. Fyrirtækið fór ekki að banninu og því tók Neytendastofa ákvörðun um að leggja sektir á fyrirtækið að fjárhæð 50.000 kr. á dag þar til farið yrði að ákvörðuninni. Ekki kom til álagningar dagsektanna.

Verðmerkingar N1

Ákvörðun nr. 24/2011

Efni máls: Verðmerkingar - sekt

Með ákvörðuninni var N1 hf. sektað fyrir að fara ekki að tilmælum Neytendastofu um að bæta verðmerkingar í fjórum verslunum. Sérvöruverslunum ber skylda til að verðmerkja allar söluvörur. N1 var gefinn kostur á að koma verðmerkingum í lag en þar sem ekki var farið að tilmælum Neytendastofu var lögð á N1 sekt að fjárhæð 200.000 kr.

Verðmerkingar Skeljungs

Ákvörðun nr. 25/2011

Efni máls: Verðmerkingar - sekt

Með ákvörðuninni var Skeljungur hf. sektað fyrir að fara ekki að tilmælum Neytendastofu um að bæta verðmerkingar í einni verslunum. Sérvöruverslunum ber skylda til að verðmerkja allar söluvörur. Skeljungi var gefinn kostur á að koma verðmerkingum í lag en þar sem ekki var farið að tilmælum Neytendastofu var lögð á Skeljung sekt að fjárhæð 50.000 kr.

Greiðsludreifing kreditkortaskulda hjá Kreditkorti

Ákvörðun nr. 26/2011

Efni máls: Neytendalán

Neytendastofa tók að eigin frumkvæði til meðferðar mál vegna upplýsinga sem fram eiga að koma við greiðsludreifingu kreditkortaskulda hjá Kreditkorti.

Neytendastofa komst að þeirri niðurstöðu að Kreditkort bryti bæði gegn ákvæðum laga um neytendalán og laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu með greiðsludreifingunni. Neytendastofa gerir ekki athugasemdir við að neytendum sé boðið upp á þessa leið en stofnunin telur greiðsludreifinguna vera neytendalán sem gera verður sjálfstæðan skriflegan samning um þar sem fram koma allar þær upplýsingar sem lánveitandi á að veita skv. lögum um neytendalán.

Vörumerkið HOBBYHÚSIÐ og lénið hobbyhusid.is

Ákvörðun nr. 27/2011

Efni máls: Vörumerki og lénnafn

Eigandi alþjóðlega vörumerkisins HOBBY kvartaði til Neytendastofu yfir skráningu og notkun á vörumerkinu HOBBYHÚSIÐ og léninu hobbyhusid.is.

Við meðferð málsins var öll notkun lénsins hobbyhusid.is hætt og lénið tekið af skrá svo Neytendastofa taldi ekki ástæðu til að taka það til frekari skoðunar. Þá taldi Neytendastofa ekki ástæðu til að banna vörumerkið HOBBYHÚSIÐ þar sem ekki væri hætt á að neytendur rugluðust á vörumerkjunum.

Skráningarferli og skilmálar Tónlist.is

Ákvörðun nr. 28/2011

Efni máls: Skilmálar

Neytendastofa tók til skoðunar skilmála og skráningarferli á vefsíðunni Tónlist.is í tilefni fjölda ábendinga og fyrirspurna frá neytendum. Ábendingarnar snéru fyrst og fremst að því að neytendur voru ósáttir við að segja þyrfti upp áskrift að vefnum þegar sjö daga prufuáskrift lauk. Margir neytendur áttuðu sig ekki á því og höfðu jafnvel greitt óafvitandi fyrir áskrift að þjónustunni í nokkurn tíma.

Í ákvörðuninni er um það fjallað að Neytendastofa geri ekki athugasemd við það að samið sé um að samningurinn endurnýist og því þurfi að segja honum upp. Hins vegar lagði stofnunin ákveðnar kröfur á Tónlist.is til þess að greina neytendum frá þessu ákvæði skilmálanna með skýrari hætti.

Viðskiptahættir Gildis lífeyrissjóðs við lánveitingu

Ákvörðun nr. 29/2011

Efni máls: Neytendalán

Neytendastofu barst erindi vegna viðskiptahátta Gildis lífeyrissjóðs við lánveitingu. Erindið var tvíþætt þar sem annars vegar var kvartað yfir því að skv. skilmálum lánsins skyldu afborganir þess tengdar vísitölu neysluverðs en í framkvæmd hafi það verið tengt vísitölu neysluverðs til verðtryggingar. Hins vegar var kvartað yfir því að lánveitandi hafi ekki kynnt lántaka frá því að með því að taka lánið þann 27. maí í stað 1. júní myndi endurgreiðsla lánsins hækka um tæpar 700.000 kr. vegna hækkunar á vísitölu.

Neytendastofa taldi ekki ástæðu til að gera athugasemdir við vísitölutengingu lánsins enda kemur skýrt fram í lögum að þegar afborganir lána eru tengdar vísitölu neysluverðs skuli notast við vísitöluna tveimur mánuðum síðar. Á vefsíðu Hagstofu Íslands er vísitala neysluverðs sett upp bæði með hefðbundnum hætti og með tveggja mánaða seinkun undir heitinu vísitala neysluverðs til verðtryggingar. Við verðtryggingu lána er því rétt að notast við þá vísitölu sem á vef Hagstofunnar er nefnt vísitala neysluverðs til verðtryggingar.

Vegna síðari kvörtunarinnar taldi Neytendastofa Gildi hafa brotið gegn lögum um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu með því að gera lántakanum ekki grein fyrir verðandi hækkun. Eins og atvikum var háttáð í málinu taldi Neytendastofa að Gildi hafi verið ljóst, eða mátt vera það ljóst, að veruleg hækkun yrði á endurgreiðslu lánsins væri það tekið í lok maímánaðar í stað byrjun júnímánaðar. Gildi hafi því borið að leiðbeina lántaka um afleiðingar þess að taka lánið á þeim tíma sem það var gert.

Verðmerkingar í verslunum Steinar Waage Kringlunni og Smáralind

Ákvörðun nr. 30/2011

Efni máls: Verðmerkingar - sekt

Með ákvörðuninni var S4S ehf., rekstraraðili Steinars Waage, sektað fyrir að fara ekki að tilmælum Neytendastofu um að bæta verðmerkingar verslananna. Sérvöruverslunum ber skylda til að verðmerkja allar söluvörur. Verslununum var gefinn kostur á að koma verðmerkingum í lag en þar sem þær fóru ekki að tilmælum Neytendastofu var lögð á S4S sekt að fjárhæð 100.000 kr.

Verðmerkingar í verslun og sýningarglugga Lyfja og heilsu í Kringlunni

Ákvörðun nr. 31/2011

Efni máls: Verðmerkingar - sekt

Með ákvörðuninni var Lyf og heilsa sektað fyrir að fara ekki að tilmælum Neytendastofu um að bæta verðmerkingar verslunarinnar. Sérvöruverslunum ber skylda til að verðmerkja allar söluvörur, þ.m.t. í sýningarglugga. Versluninni var gefinn kostur á að koma verðmerkingum sínum í lag en þar sem hún fór ekki að tilmælum Neytendastofu var lögð á hana sekt að fjárhæð 100.000 kr.

Verðmerkingar í verslunum og sýningargluggum Make up store í Kringlunni og Smáralind

Ákvörðun nr. 32/2011

Efni máls: Verðmerkingar - sekt

Með ákvörðuninni var Proma ehf., rekstraraðili Make up store, sektað fyrir að fara ekki að tilmælum Neytendastofu um að bæta verðmerkingar verslananna. Sérvöruverslunum ber skylda til að verðmerkja allar söluvörur, þ.m.t. í sýningarglugga. Verslununum var gefinn kostur á að koma verðmerkingum sínum í lag en þar sem þær fóru ekki að tilmælum Neytendastofu var lögð á Proma sekt að fjárhæð 200.000 kr.

Verðmerkingar í sýningarglugga All saints

Ákvörðun nr. 33/2011

Efni máls: Verðmerkingar - sekt

Með ákvörðuninni var Sólhöfn ehf., rekstraraðili All saints, sektað fyrir að fara ekki að tilmælum Neytendastofu um að bæta verðmerkingar verslunarinnar. Sérvöruverslunum ber skylda til að verðmerkja allar söluvörur, þ.m.t. í sýningarglugga. Versluninni var gefinn kostur á að koma

verðmerkingum sínum í lag en þar sem hún fór ekki að tilmælum Neytendastofu var lögð á hana sekt að fjárhæð 50.000 kr.

Verðmerkingar í sýningarglugga Englabarna

Ákvörðun nr. 34/2011

Efni máls: Verðmerkingar - sekt

Með ákvörðuninni var Föt ehf., rekstraaðili Englabarna, sektað fyrir að fara ekki að tilmælum Neytendastofu um að bæta verðmerkingar verslunarinnar. Sérvöruverslunum ber skylda til að verðmerkja allar söluvörur, þ.m.t. í sýningarglugga. Versluninni var gefinn kostur á að koma verðmerkingum sínum í lag en þar sem hún fór ekki að tilmælum Neytendastofu var lögð á hana sekt að fjárhæð 50.000 kr.

Verðmerkingar í verslun og sýningarglugga Skóarans í Kringlunni

Ákvörðun nr. 35/2011

Efni máls: Verðmerkingar - sekt

Með ákvörðuninni var Skóarinn í Kringlunni sektað fyrir að fara ekki að tilmælum Neytendastofu um að bæta verðmerkingar verslunarinnar. Sérvöruverslunum ber skylda til að verðmerkja allar söluvörur, þ.m.t. í sýningarglugga. Versluninni var gefinn kostur á að koma verðmerkingum sínum í lag en þar sem hún fór ekki að tilmælum Neytendastofu var lögð á hana sekt að fjárhæð 100.000 kr.

Verðmerkingar í sýningarglugga Spútnik

Ákvörðun nr. 37/2011

Efni máls: Verðmerkingar - sekt

Með ákvörðuninni var Gloss ehf., rekstraaðili Spútnik, sektað fyrir að fara ekki að tilmælum Neytendastofu um að bæta verðmerkingar verslunarinnar. Sérvöruverslunum ber skylda til að verðmerkja allar söluvörur, þ.m.t. í sýningarglugga. Versluninni var gefinn kostur á að koma verðmerkingum sínum í lag en þar sem hún fór ekki að tilmælum Neytendastofu var lögð á hana sekt að fjárhæð 50.000 kr.

Verðmerkingar í verslunum og sýningargluggum GS Skór og Kultur Menn

Ákvörðun nr. 38/2011

Efni máls: Verðmerkingar - sekt

Með ákvörðuninni var NTC hf., rekstraraðili GS Skór og Kultur Menn, sektað fyrir að fara ekki að tilmælum Neytendastofu um að bæta verðmerkingar verslananna. Sérvöruverslunum ber skylda til að verðmerkja allar söluvörur, þ.m.t. í sýningarglugga. Versluninum var gefinn kostur á að koma verðmerkingum sínum í lag en þar sem ekki var farið að tilmælum Neytendastofu var lögð stjórnvaldssekt á NTC að fjárhæð 200.000 kr.

Verðmerkingar í verslun Cosmo

Ákvörðun nr. 39/2011

Efni máls: Verðmerkingar - sekt

Með ákvörðuninni var Cosmo sektað fyrir að fara ekki að tilmælum Neytendastofu um að bæta verðmerkingar verslunarinnar. Sérvöruverslunum ber skylda til að verðmerkja allar söluvörur. Versluninni var gefinn kostur á að koma verðmerkingum sínum í lag en þar sem hún fór ekki að tilmælum Neytendastofu var lögð á hana sekt að fjárhæð 50.000 kr.

Verðmerkingar Kompanísins

Ákvörðun nr. 40/2011

Efni máls: Verðmerkingar - sekt

Með ákvörðuninni var Kompaníið sektað fyrir að fara ekki að tilmælum Neytendastofu um að bæta verðmerkingar verslunarinnar. Hárgreiðslustofum ber skylda til að hafa verðlista með öllum helstu þjónustuliðum sýnilegan auk þess að verðmerkja allar söluvörur. Hárgreiðslustofunni var gefinn kostur á að koma verðmerkingum sínum í lag en þar sem hún fór ekki að tilmælum Neytendastofu var lögð á hana sekt að fjárhæð 50.000 kr.

Verðmerkingar Snyrtistofunnar Ágústu

Ákvörðun nr. 41/2011

Efni máls: Verðmerkingar - sekt

Með ákvörðuninni var Snyrtistofa Ágústu sektað fyrir að fara ekki að tilmælum Neytendastofu um að bæta verðmerkingar verslunarinnar. Snyrtistofum ber skylda til að hafa verðlista með öllum helstu þjónustuliðum sýnilegan auk þess að verðmerkja allar söluvörur. Snyrtistofunni var gefinn kostur á að koma verðmerkingum sínum í lag en þar sem hún fór ekki að tilmælum Neytendastofu var lögð á hana sekt að fjárhæð 50.000 kr.

Verðmerkingar í sýningarglugga Mótor

Ákvörðun nr. 42/2011

Efni máls: Verðmerkingar - sekt

Með ákvörðuninni var Mótor sektað fyrir að fara ekki að tilmælum Neytendastofu um að bæta verðmerkingar verslunarinnar. Sérvöruverslunum ber skylda til að verðmerkja allar söluvörur, þ.m.t. í sýningarglugga. Versluninni var gefinn kostur á að koma verðmerkingum sínum í lag en þar sem hún fór ekki að tilmælum Neytendastofu var lögð á hana sekt að fjárhæð 50.000 kr.

Verðmerkingar í versluninni Noland

Ákvörðun nr. 43/2011

Efni máls: Verðmerkingar - sekt

Með ákvörðuninni var Skóver ehf., rekstraaðili Noland, sektað fyrir að fara ekki að tilmælum Neytendastofu um að bæta verðmerkingar verslunarinnar. Sérvöruverslunum ber skylda til að verðmerkja allar söluvörur. Versluninni var gefinn kostur á að koma verðmerkingum sínum í lag en þar sem hún fór ekki að tilmælum Neytendastofu var lögð á hana sekt að fjárhæð 50.000 kr.

Verðmerkingar í sýningarglugga Vero Moda

Ákvörðun nr. 44/2011

Efni máls: Verðmerkingar - sekt

Með ákvörðuninni var VM ehf., rekstraaðili Vero Moda, sektað fyrir að fara ekki að tilmælum Neytendastofu um að bæta verðmerkingar verslunarinnar. Sérvöruverslunum ber skylda til að verðmerkja allar söluvörur, þ.m.t. í sýningarglugga. Versluninni var gefinn kostur á að koma verðmerkingum sínum í lag en þar sem hún fór ekki að tilmælum Neytendastofu var lögð á hana sekt að fjárhæð 50.000 kr.

Verðmerkingar Circus Circus hárgreiðslustofu

Ákvörðun nr. 45/2011

Efni máls: Verðmerkingar - sekt

Með ákvörðuninni var Hárvörur, rekstraraðili Circus Circus hárgreiðslustofu, sektað fyrir að fara ekki að tilmælum Neytendastofu um að bæta verðmerkingar verslunarinnar. Hárgreiðslustofum ber skylda til að hafa verðlista með öllum helstu þjónustuliðum sýnilegan auk þess að verðmerkja allar söluvörur. Hárgreiðslustofunni var gefinn kostur á að koma verðmerkingum sínum í lag en þar sem hún fór ekki að tilmælum Neytendastofu var lögð á hana sekt að fjárhæð 50.000 kr.

Auglýsingar Húsasmiðjunnar um Tax Free afslátt

Ákvörðun nr. 46/2011

Efni máls: Villandi auglýsingar

Byko kvartaði til Neytendastofu yfir Tax Free auglýsingum Húsasmiðjunnar. Athugasemdir Byko voru nokkrar og töldu þeir auglýsingar m.a. vera villandi þar sem engin afsláttar prósentu kom fram í auglýsingunum og að í sumum tilvikum væru auglýsingarnar settar fram með þeim hætti að gefið væri í skyn að vara væri seld án virðisaukaskatts.

Neytendastofa féllst á þær athugasemdir Byko að Húsasmiðjunni bæri að gefa upp prósentu afsláttar bæði í auglýsingum og á sölustað. Í nokkrum auglýsingum Húsasmiðjunnar var kynnt að veittur væri Tax Free afsláttur af öllum vörum í verslun þrátt fyrir að gosdrykkir og sælgæti væri ekki selt með afslætti. Neytendastofa taldi Húsasmiðjuna þurfa að greina frá því í auglýsingum og á sölustað væru einhverjar vörur undanþegnar afslætti. Neytendastofa féllst aftur á móti ekki á það með Byko að það væri villandi og ósanngjarnt gagnvart neytendum að geta þess ekki að virðisaukaskatti væri skilað til ríkissjóðs og að afslátturinn sé á kostnað Húsasmiðjunnar.

Auglýsingar Hagkaups um Tax Free afslátt

Ákvörðun nr. 47/2011

Efni máls: Villandi auglýsingar

Neytendastofa tók að eigin frumkvæði til skoðunar Tax Free auglýsingar Hagkaups eftir ábendingum frá neytendum. Í auglýsingunum var einungis tilgreint að vörur væru seldar Tax Free og urðu margir neytendur ósáttir við að fá einungis 20,32% afslátt því þeir töldu sig eiga rétt á 25,5% afslætti.

Í ákvörðuninni er um það fjallað að vegna þeirrar afdráttarlausu og skýru skyldu til að tilgreina prósentuhlutfall afsláttar telji Neytendastofa nauðsynlegt að þess sé getið bæði á sölustað og í auglýsingum fyrir Tax Free að afslátturinn nemi 20,32%. Neytendastofa gerði aftur á móti ekki athugasemdir við notkun hugtaksins Tax Free.

Heitið Bakkaföt í símaskrá ja.is

Ákvörðun nr. 48/2011

Efni máls: Firmaheiti

Ferðþjónustan Bakkaföt kvartaði til Neytendastofu vegna tengingar Arctic Rafting við orðið Bakkaföt í símaskrá ja.is.

Neytendastofa komst að þeirri niðurstöðu að skráning Arctic Rafting á heitinu Bakkaföt sem kennileiti í símaskránni ja.is skapi verulega ruglingshættu milli fyrirtækjanna. Bakkaföt sé heiti á lögbýli þar sem Ferðþjónustan Bakkaföt hafi starfsemi sína og þætti Neytendastofu óeðlilegt að Arctic Rafting, sem hafi aðsetur annars staðar kenndi sig við lögbýli það sem keppinautur hafi aðsetur. Því var Arctic Rafting gert að afskrá heitið Bakkaföt sem leitarorð úr símaskránni ja.is.

Heitið Platon og lénið platon.is

Ákvörðun nr. 49/2011

Efni máls: Heiti og lénnafn

Neytendastofa bannaði Upplýsingastýringu að auðkenna fyrirtæki sitt með heitinu Platon þar sem notkun á heitinu og léninu væri til þess fallið að valda ruglingi milli Upplýsingastýringar og Platons. Neytendastofa taldi Platon eiga betri rétt til heitisins þar sem Platon hefði notað það lengur til að auðkenna fyrirtækið.

Firmaheiti Gistihús Keflavíkur

Ákvörðun nr. 50/211

Efni máls: Firmaheiti

Gistiheimili Keflavíkur kvartaði til Neytendastofu yfir notkun Gistihúss Keflavíkur á firmaheitinu þar sem hætta væri á ruglingi auk þess sem nafnið væri villandi þar sem Gistihúsið væri staðsett að Ásbrú. Neytendastofa taldi nafnið Gistiheimili Keflavíkur svo almennt að fyrirtækið gæti ekki notið einkaréttar á heitinu. Einnig taldi stofnunin ekki ástæðu til aðgerða í málinu vegna staðsetningar fyrirtækisins. Var

til þess litið að Ásbrú væri skammt frá Keflavík og að svæðið hafi ávallt verið kennt við Keflavík. Þá hafi fyrirtækið upphaflega verið staðsett í Keflavík en hafi síðar fært út kvíarnar að Ásbrú.

Verðmerkingar í Útivist og sport

Ákvörðun nr. 51/2011

Efni máls: Verðmerkingar - sekt

Með ákvörðuninni var Útivist og sport sektað fyrir að fara ekki að tilmælum Neytendastofu um að bæta verðmerkingar verslunarinnar. Sérvöruverslunum ber skylda til að verðmerkja allar söluvörur, þ.m.t. í sýningarglugga. Versluninni var gefinn kostur á að koma verðmerkingum sínum í lag en þar sem hún fór ekki að tilmælum Neytendastofu var lögð á hana sekt að fjárhæð 50.000 kr.

Verðmerkingar í Art-húsinu

Ákvörðun nr. 52/2011

Efni máls: Verðmerkingar - sekt

Með ákvörðuninni var Art-húsið sektað fyrir að fara ekki að tilmælum Neytendastofu um að bæta verðmerkingar verslunarinnar. Sérvöruverslunum ber skylda til að verðmerkja allar söluvörur. Versluninni var gefinn kostur á að koma verðmerkingum sínum í lag en þar sem hún fór ekki að tilmælum Neytendastofu var lögð á hana sekt að fjárhæð 50.000 kr.

Verðmerkingar í Nýja Bakaríinu

Ákvörðun nr. 53/2011

Efni máls: Verðmerkingar - sekt

Með ákvörðuninni var Nýja Bakaríið sektað fyrir að fara ekki að tilmælum Neytendastofu um að bæta verðmerkingar verslunarinnar. Bakaríum ber skylda til að verðmerkja allar söluvörur. Nýja Bakaríinu var gefinn kostur á að koma verðmerkingum sínum í lag en þar sem hún fór ekki að tilmælum Neytendastofu var lögð á hana sekt að fjárhæð 50.000 kr.

Verðmerkingar í Kóða

Ákvörðun nr. 54/2011

Efni máls: Verðmerkingar - sekt

Með ákvörðuninni var Kóða sektað fyrir að fara ekki að tilmælum Neytendastofu um að bæta verðmerkingar verslunarinnar. Sérvöruverslunum ber skylda til að verðmerkja allar söluvörur, þ.m.t. í sýningarglugga. Versluninni var gefinn kostur á að koma verðmerkingum sínum í lag en þar sem hún fór ekki að tilmælum Neytendastofu var lögð á hana sekt að fjárhæð 50.000 kr.

Verðmerkingar í K-Sport

Ákvörðun nr. 55/2011

Efni máls: Verðmerkingar - sekt

Með ákvörðuninni var K-Sport sektað fyrir að fara ekki að tilmælum Neytendastofu um að bæta verðmerkingar verslunarinnar. Sérvöruverslunum ber skylda til að verðmerkja allar söluvörur, þ.m.t. í sýningarglugga. Versluninni var gefinn kostur á að koma verðmerkingum sínum í lag en þar sem hún fór ekki að tilmælum Neytendastofu var lögð á hana sekt að fjárhæð 50.000 kr.

Verðmerkingar í Voila

Ákvörðun nr. 56/2011

Efni máls: Verðmerkingar - sekt

Með ákvörðuninni var Voila sektað fyrir að fara ekki að tilmælum Neytendastofu um að bæta verðmerkingar verslunarinnar. Sérvöruverslunum ber skylda til að verðmerkja allar söluvörur, þ.m.t. í sýningarglugga. Versluninni var gefinn kostur á að koma verðmerkingum sínum í lag en þar sem hún fór ekki að tilmælum Neytendastofu var lögð á hana sekt að fjárhæð 50.000 kr.

Verðmerkingar í HH Skór

Ákvörðun nr. 57/2011

Efni máls: Verðmerkingar - sekt

Með ákvörðuninni var HH Skór sektað fyrir að fara ekki að tilmælum Neytendastofu um að bæta verðmerkingar verslunarinnar. Sérvöruverslunum ber skylda til að verðmerkja allar söluvörur, þ.m.t. í sýningarglugga. Versluninni var gefinn kostur á að koma verðmerkingum sínum í lag en þar sem hún fór ekki að tilmælum Neytendastofu var lögð á hana sekt að fjárhæð 50.000 kr.

Auglýsingar kvikmyndarinnar Algjör Sveppi og töfraskápurinn

Ákvörðun nr. 58/2011

Efni máls: Markaðssetning að börnum

Neytendastofa bannaði þrjár auglýsingar í auglýsingaherferð fyrir kvikmyndina Algjör Sveppi og Töfraskápurinn.

Neytendastofa taldi ljóst að auglýsingarnar þrjár fælu í sér beina hvatningu til barna til þess að kaupa aðgang að kvikmyndinni. Samkvæmt lögum um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu er bein markaðssetning gagnvart börnum óheimil og því var birting auglýsinganna bönnuð.

Sjónvarpsauglýsingu ÓB með orðinu „ódyrara“

Ákvörðun nr. 59/2011

Efni máls: Villandi auglýsingar

Skeljungur ehf. kvartaði til Neytendastofu yfir sjónvarpsauglýsingu ÓB á eldsneytisverði. Að mati Skeljungs var orðalag auglýsingarinnar villandi og ÓB yrði að geta sannað fullyrðingar um að ÓB væri ódyrara.

Neytendastofa taldi að um eðlilega framsetningu væri að ræða. Að mati Neytendastofu væru allar sjálfsafgreiðslustöðvar á eldsneyti á sama markaði. Einnig væri notað lýsingarorð í miðstigi og ekki væri fullyrt að eldsneyti ÓB væri það ódyrasta á markaðnum heldur að finna mætti herra verð hjá einhverjum keppinauti eða öðrum afgreiðslustöðvum Olúfélagsins.

Neytendastofa taldi því ekki ástæðu til að banna sjónvarpsauglýsingarnar.

Vörumerkið NORTHWEAR og lénið northwear.is

Ákvörðun nr. 60/2011

Efni máls: Vörumerki og lénnafn

Neytendastofa taldi ekki ástæðu til að banna Northwear notkun vörumerkisins NORTHWEAR og lénið northwear.is eins og Drífa ehf. gerði kröfu um.

Þrátt fyrir að starfsemi beggja fyrirtækja tengdist fatnaði taldi Neytendastofa að hjá því yrði ekki litið að Northwear selji einkennisfatnað til fyrirtækja en Drífa selji útivistarfatnað til neytenda. Heildarútlit merkjanna NORTHWEAR og NORWEAR væri einnig það frábrugðið að ekki væri hætta á ruglingi milli merkjanna. Orðið wear væri almennt og merking orðanna north og nor væri ólík. Þá taldi stofnunin hvorki firmaheitið né merkið geta gefið til kynna tengsl milli fyrirtækjanna né að slíkur ruglingur hefði átt sér stað.

Firmaheiti Kjölur

Ákvörðun nr. 61/2011

Efni máls: Firmaheiti

Neytendastofa bannaði Útgáfufélaginu Kjölur notkun á heitinu Kjölur í tengslum við útgáfustarfsemi fyrirtækisins.

Bókbandsstofan Kjölur og Útgáfufélagið Kjölur sinna bæði útgáfustarfsemi og nota heitið Kjölur í þeirri starfsemi. Að mati Neytendastofu er notkunin til þess fallið að valda ruglingi milli fyrirtækjanna. Neytendastofa taldi Bókbandsstofuna eiga betri rétt þar sem fyrirtækið hefði notað heitið mun lengur en Útgáfufélagið Kjölur.

Fullyrðingar um varmadætur

Ákvörðun nr. 62/2011

Efni máls: Villandi auglýsingar

Kynding ehf. og Varmavélar ehf. leituðu til Neytendastofu með kvörtun yfir fullyrðingum Stekkjalundar ehf. sem birst hafa á heimasíðu fyrirtækisins og í blaðaauglýsingum en fyrirtækin eru keppinautar í sölu á varmadætum. Á heimasíðunni og í auglýsingum komu fram fullyrðingarnar „Öflugasta varmadælan á markaðinum Fujitsu Nocria 14LBC“, „Fujitsu er allt að 30% ódýrari í rekstri en flestar tegundir varmadæla“ og „Heldur jöfnum hita allt niður í -30°C“. Stekkjalundur gat ekki sannað fullyrðingar og taldi Neytendastofa þær því villandi og til þess fallnar að blekkja neytendur og hafa áhrif á ákvörðun þeirra við val á vöru. Birting fullyrðinganna var bönnuð.

Verðmerking í Storm

Ákvörðun nr. 63/2011

Efni máls: Verðmerking - sekt

Með ákvörðuninni var Storm ehf. sektað fyrir að fara ekki að tilmælum Neytendastofu um að bæta verðmerkingar verslunarinnar. Sérvöruverslunum ber skylda til að verðmerkja allar söluvörur. Versluninni var gefinn kostur á að koma verðmerkingum sínum í lag en þar sem hún fór ekki að tilmælum Neytendastofu var lögð á hana sekt að fjárhæð 50.000 kr.

Verðmerkingar í Orginal

Ákvörðun nr. 64/2011

Efni máls: Verðmerking - sekt

Með ákvörðuninni var ORS ehf., sem rekur Orginal í Reykjanesbæ, sektað fyrir að fara ekki að tilmælum Neytendastofu um að bæta verðmerkingar verslunarinnar. Sérvöruverslunum ber skylda til að verðmerkja allar söluvörur sínar þ.m.t. í búðargluggum. Versluninni var gefinn kostur á að koma verðmerkingum sínum í lag en þar sem hún fór ekki að tilmælum Neytendastofu var lögð á hana sekt að fjárhæð 50.000 kr.

Notkun Hagkaups á orðinu „fríhafnardagar“

Ákvörðun nr. 65/2011

Efni máls: Auðkenni

Neytendastofa taldi ekki ástæðu til að banna Hagkaup að nota orðið „fríhafnardagar“ í auglýsingum sínum. Fríhöfnin ehf. taldi notkunina brjóta gegn rétti Fríhafnarinnar til auðkennisins þar sem um firmaheiti fyrirtækisins væri að ræða.

Neytendastofa komst að þeirri niðurstöðu að orðið væri almennt íslenskt orð og skráning á heitinu hamlaði ekki notkun annarra á orðinu.

Fullyrðingin „Engir vírusar“

Ákvörðun nr. 66/2011

Efni máls: Brot á ákvörðun - sekt

Með ákvörðun Neytendastofu frá 3. desember 2010 var Skakkaturni, rekstraraðila Epli.is, bannað að nota fullyrðinguna „Engir vírusar“ í auglýsingum á Apple tölvum. Málið fór fyrir áfrýjunarnefnd neytendamál sem staðfesti ákvörðun Neytendastofu. Epli.is fór ekki að ákvörðuninni og því lagði Neytendastofa 1.500.000 kr. stjórnvaldssekt á fyrirtækið.

Afhending á raffanginu „Fog Machine“ bönnuð

Ákvörðun nr. 67/2011

Efni máls: Markaðseftirlit

Neytendastofa bannaði afhendingu á raffanginu „Fog Machine“ til Valskaupa ehf. Raffangið var hluti af vörusendingu sem tollstjóri stöðvaði en umrædd vara var ekki talin uppfylla kröfur sem gerðar eru

varðandi öryggi raffanga. Neytendastofa taldi ekki sýnt fram á að varan sem er reykvél uppfyllti skilyrði sem gilda um markaðssetningu og var afhending vörunnar því bönnuð.

Firmaheitið Rými

Ákvörðun nr. 68/2011

Efni máls: Firmaheiti

Neytendastofa taldi ekki ástæðu til að grípa til aðgerða vegna kvörtunar Rými – Ofnasmiðju yfir notkun Forms og Rýmis á heitinu Rými.

Neytendastofa taldi orðið rými svo almennt að ekki væri hægt að veita öðrum aðilanum einkarétt til þess sem hluta orðs í firmaheiti sínu. Neytendastofa leit svo á að þegar litið væri til heildarmyndar og samsetningar auðkennanna yrði ekki ályktað að ruglingshætta væri með þeim.

Viðskiptahættir Rúv ohf.

Ákvörðun nr. 69/2011

Efni máls: Viðskiptahættir

365 miðlar ehf. kvörtuðu til Neytendastofu yfir ummælum útvarpsstjóra RÚV ohf. í fjölmiðlum, í tilefni þess að 365 miðlar keyptu sýningarrétt HM í handbolta árið 2011. Útvarpsstjóri tilkynnti að RÚV hefði gert 365 miðlum tilboð um að kaupa sýningarréttinn að mótinu og sagði að það væri hans skoðun að íslenska landsliðið í alþjóðlegri keppni ætti að vera í opinni dagskrá og að það væri vaxandi óánægja í þjóðfélaginu með að mótið myndi að mestu verða í læstri dagskrá. Þá hafi hann fullyrt að innan við 10% þjóðarinnar næðu útsendingu Stöðvar 2 sport og það væri verið að læsa íslenska handboltaliðið inni í kútaskáp.

Neytendastofa komst að þeirri niðurstöðu að ummælin hafi komið fram í frétt og blaðaviðtali. Ummælin væru hans persónulega skoðun og persónulegt mat. Því væru þau ekki sett fram í atvinnuskyni eða birt sem auglýsing og heyrðu því ekki undir ákvæði laga nr. 57/2005.

Lénið libra.is

Ákvörðun nr. 70/2011

Efni máls: Lénnafn

Neytendastofa taldi ekki ástæðu til að aðhafast vegna skráningar á léninu libra.is. Aðilar málsins væru ekki í samkeppni auk þess sem réttthafi lénsins notaði það ekki í atvinnustarfsemi og því félli notkun þess ekki undir ákvæði laga nr. 57/2005.

Auglýsing Þórs hf. um samning við KRONE

Ákvörðun nr. 71/2011

Efni máls: Ósanngjarnar auglýsingar

Vélaborg kvartaði til Neytendastofu yfir auglýsingu Þórs hf. og upplýsinga á heimasíðu félagsins þar sem fram kom að Þór hafi tekið umboði fyrir KRONE á Íslandi. Neytendastofa taldi ekki ástæðu til að aðhafast vegna fullyrðinga um að Þór hefði tekið við umboðinu enda reyndist það rétt. Hins vegar taldi Neytendastofa að auglýsingin og frétt á heimasíðu hafi verið ósanngjarnar gagnvart Vélaborg þar sem gefið væri í skyn að fyrrum umboðsaðili KRON hafi ekki verið traust fyrirtæki. Birting þess var því bönnuð.

Firmaheitið Gula húsið

Ákvörðun nr. 72/2011

Efni máls: Firmaheiti

Neytendastofa tók þá ákvörðun að banna Premium Outlet Center ekki notkun á auðkenninu Gula húsið.

Aðilar málsins eru ekki keppinautar á markaði og því ylli notkunin ekki þeim ruglingi á aðilunum að neytendur gætu átt viðskipti við rangan aðila.

Heitið Volcano Design og Volcano Iceland Design

Ákvörðun nr. 73/2011

Efni máls: Firmaheiti

Neytendastofa tók þá ákvörðun að banna ekki V.D. Hönnunarhúsi notkun á firmaheitunum Volcano Design og Volcano Iceland Design.

Neytendastofa taldi heitið Volcano mjög einkennandi fyrir Íslands og þó svo að heitið væri ekki beint einkannandi fyrir starfsemi fyrirtækjanna væri það almennt og eðlilegt að það væri notað til þess að vekja athygli á íslenskri hönnun. Neytendastofa taldi Volcano Iceland ehf. ekki geta notið einkaréttar á orðinu.

Áfrýjunarnefndar neytendamála

Unnt er að skjóta ákvörðunum Neytendastofu til áfrýjunarnefndar neytendamála. Einungis í 25-30% tilvika er ákvörðunum Neytendastofu skotið til áfrýjunarnefndarinnar. Hér eru reifaðir úrskurðir áfrýjunarnefndar neytendamála fyrir utan í málum 18/2012 og 22/2012 sem voru felld niður.

Kæra Orkusögunnar ehf. á ákvörðun nr. 54/2010

Mál nr. 1/2011

Efni máls: Lénnafn

Áfrýjunarnefnd neytendamála staðfesti ákvörðun Neytendastofu um að að grípa ekki til aðgerða vegna notkunar OR á léninu Orkusalan.is en Neytendastofa taldi orðið orkusala mjög almennt og lýsandi fyrir starfsemi aðilanna. Orkusalan gæti ekki notið einkaréttar á orðinu. OR var því ekki bönnuð notkun á léninu.

Kæra Alskila hf. á ákvörðun dags. 13. desember 2010

Mál nr. 2/2011

Efni máls: Villandi auglýsingar

Með bréfi dags. 13. desember 2010 tók Neytendastofa þá ákvörðun að ekki væri ástæða til aðgerða vegna kvörtunar Alskila yfir auglýsingum og kynningum Inkasso ehf. Þar sem ákvörðunin byggði að mati áfrýjunarnefndar neytendamála á rangri forsendu var ákvörðunin felld úr gildi með úrskurði áfrýjunarnefndar og málinu vísað til nýrrar meðferðar og ákvörðunar hjá Neytendastofu.

Kæra Skeljungur hf. á ákvörðun dags. 24. janúar 2010

Mál nr. 3/2011

Efni máls: Villandi auglýsingar

Í desember 2010 kvartaði Skeljungur til Neytendastofu vegna auglýsinga ÓB með fullyrðingunni „ÓB - besta veðrið“. Við meðferð málsins var birtingu auglýsinganna hætt og með bréfi Neytendastofu í janúar 2011 var tekin sú ákvörðun að aðhafast ekki í málinu af þeim sökum. Skeljungur kærði til áfrýjunarnefndar þá ákvörðun Neytendastofu að taka málið ekki til efnislegrar meðferðar. Áfrýjunarnefnd neytendamála staðfesti þá ákvörðun Neytendastofu að ekki væri ástæða til frekari aðgerða að svo stöddu.

Kæra Icelandair á ákvörðun dags. 24. janúar 2011

Mál nr. 4/2011

Efni máls: Verðmerkingar

Skeljungur kvartaði til Neytendastofu í desember 2010 yfir uppsetningu og staðsetningu Olís á bensínafgreiðslustöðvum ÓB og Olís á Selfossi. Með bréfi í janúar 2011 tók Neytendastofa þá ákvörðun að framsetningin væri ekki villandi eða brot á lögum nr. 57/2005. Skeljungur kærði ákvörðunina til áfrýjunarnefndar neytendamála. Við meðferð málsins hjá áfrýjunarnefnd kom fram að ákvörðun Neytendastofu væri að hluta til byggð á röngum staðreyndum og því vísaði áfrýjunarnefndin málinu aftur til Neytendastofu til nýrrar meðferðar.

Kæra Jóns Geirs Sigurbjörnssonar á ákvörðun nr. 5/2011

Mál nr. 5/2011

Efni máls: Góðir viðskiptahættir, rafræn viðskipti, húsgöngu- og fjarsala

Áfrýjunarnefnd neytendamála staðfesti ákvörðun Neytendastofu þar sem komist var að því að rekstraraðili vefsíðanna treyjur.com og gjafir.com teldist brotlegur gegn ákvæðum laga um viðskiptahætti og markaðssetningu, rafræn viðskipti og húsgöngu og fjarsölu með því að veita ekki fullnægjandi upplýsingar á vefsíðunum.

Kæra Nýherja á ákvörðun nr. 13/2011

Mál nr. 6/2011

Efni máls: Villandi auglýsingar

Opin kerfi ehf. kvörtuðu til Neytendastofu vegna auglýsinga Nýherja hf. Með ákvörðuninni komst Neytendastofa að þeirri niðurstöðu að Nýherji hafi með birtingu auglýsinga með fullyrðingunni "betri tölvur" brotið gegn ákvæðum laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Með ákvörðuninni bannaði Neytendastofa Nýherja birtingu slíkra auglýsinga. Áfrýjunarnefnd neytendamála staðfesti ákvörðun Neytendastofu um bann við birtingu auglýsinganna.

Kæra Bergsteins Ómars Ómarssonar á ákvörðun nr. 15/2011

Mál nr. 7/2011

Efni máls: Auðkenni

Áfrýjunarnefnd neytendamála staðfesti ákvörðun Neytendastofu nr. 15/2011. Ákvörðun stofnunarinnar var sú að grípa ekki til aðgerða vegna notkunar Bjarna Hilmarssonar á vörumerkinu PACE. Neytendastofa taldi fyrirbyggjandi gögn ekki bera með sér að um óréttmæta viðskiptahætti í skilningi laga 57/2005 væri að ræða.

Kæra Allianz Ísland hf. á ákvörðun nr. 13/2011

Mál nr. 8/2011

Efni máls: Samanburðarauglýsingar

Áfrýjunarnefnd neytendamála vísaði frá kæru Allianz á ákvörðun Neytendastofu nr. 13/2011 sem snéri að kvörtun Sparnaðar yfir samanburðarútreikningum Allianz en kærán hafði borist áfrýjunarnefnd neytendamála að liðnum kærufresti samkvæmt lögum nr. 62/2005.

Kæra Erlings Alfreðs Jónssonar á ákvörðun dags. 25. maí 2011

Mál nr. 9/2011

Efni máls: Neytendalán - samningsskilmálar

Áfrýjunarnefnd neytendamála staðfesti ákvörðun Neytendastofu dags. 25. maí 2011 um að ekki væri ástæða til aðgerða í tilefni af kvörtun kæranda vegna skilmála um eignaréttarfyrirvara í bílasamning SP-Fjármögnunar hf.

Kæra Salon VEH Rekstrarfélags ehf. á ákvörðun nr. 19/2011

Mál nr. 10/2011

Efni máls: Verðmerking - sekt

Áfrýjunarnefnd neytendamála staðfesti ákvörðun Neytendastofu þar sem Salon VEH Rekstrarfélagi ehf. var gert að greiða stjórnvaldssekt að fjárhæð 50.000 kr. fyrir að fara ekki að tilmælum Neytendastofu um verðmerkingar.

Kæra Amadeus hársnyrtistofu á ákvörðun nr. 18/2011

Mál nr. 11/2011

Efni máls: Verðmerking - sekt

Áfrýjunarnefnd neytendamála staðfesti ákvörðun Neytendastofu þar sem Amadeus hársnyrtistofu var gert að greiða stjórnvaldssekt að fjárhæð 100.000 kr. fyrir að fara ekki að tilmælum Neytendastofu um verðmerkingar.

Kæra N1 hf. á ákvörðun nr. 24/2011

Mál nr. 12/2011

Efni máls: Verðmerking - sekt

Áfrýjunarnefnd neytendamála staðfesti ákvörðun Neytendastofu þar sem N1 hf. var gert að greiða stjórnvaldssekt að fjárhæð 200.000 kr. fyrir að fara ekki að tilmælum Neytendastofu um verðmerkingar í verslunum félagsins að Borgartúni, Bíldshöfða, Gagnvegi og Lækjargötu.

Kæra Kreditkorts hf. á ákvörðun nr. 26/2011

Mál nr. 13/2011

Efni máls: Neytendalán

Með ákvörðun Neytendastofu nr. 26/2011 komst stofnunin að þeirri niðurstöðu að Kreditkort bryti bæði gegn ákvæðum laga um neytendalán og laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu með greiðsludreifingu á kreditreikningi. Neytendastofa gerði ekki athugasemdir við að neytendum væri boðið upp á þessa leið en stofnunin taldi greiðsludreifinguna vera neytendalán sem gera yrði sjálfstæðan skriflegan samning um þar sem fram kæmu allar þær upplýsingar sem lánveitandi á að veita neytanda skv. lögum um neytendalán. Með úrskurði áfrýjunarnefndar neytendamála var ákvörðunin staðfest.

Kæra V.M. ehf. á ákvörðun nr. 44/2011

Mál nr. 14/2011

Efni máls: Verðmerking - sekt

Áfrýjunarnefnd neytendamála staðfesti ákvörðun Neytendastofu þar sem V.M. ehf. var gert að greiða stjórnvaldssekt að fjárhæð 50.000 kr. fyrir að fara ekki að tilmælum Neytendastofu um verðmerkingar.

Kæra Gildis lífeyrissjóðs á ákvörðun nr. 29/2011

Mál nr. 15/2011

Efni máls: Neytendalán

Með ákvörðun nr. 29/2011 komst Neytendastofa að þeirri niðurstöðu að Gildi lífeyrissjóður hefði brotið gegn ákvæðum laga nr. 57/2005, eins og þeim var breytt með lögum nr. 50/2008, með því að gefa lántaka ekki nægar upplýsingar við gerð lánssamnings. Við meðferð málsins hjá áfrýjunarnefnd kom fram að ákvörðun Neytendastofu væri byggð á röngum lagagrundvelli þar sem hún miðast við að lög 50/2008 hafi tekið gildi en umræddur lánssamningur var gerður fyrir gildistöku laga 50/2008. Vísaði því áfrýjunarnefndin málinu aftur til Neytendastofu til nýrrar meðferðar.

Kæra Skóarans í Kringlunni ehf. á ákvörðun nr. 35/2011

Mál nr. 16/2011

Efni máls: Verðmerking - sekt

Áfrýjunarnefnd neytendamála staðfesti ákvörðun Neytendastofu þar sem Skóaranum í Kringlunni ehf. var gert að greiða stjórnvaldssekt að fjárhæð 100.000 kr. fyrir að fara ekki að tilmælum Neytendastofu um verðmerkingar.

Kæra Cosmo ehf. á ákvörðun nr. 39/2011

Mál nr. 17/2011

Efni máls: Verðmerking - sekt

Áfrýjunarnefnd neytendamála staðfesti ákvörðun Neytendastofu þar sem Cosmo ehf. var gert að greiða stjórnvaldssekt að fjárhæð 50.000 kr. fyrir að fara ekki að tilmælum Neytendastofu um verðmerkingar.

Kæra Upplýsingastýringar ehf. á ákvörðun nr. 19/2011

Mál nr. 19/2011

Efni máls: Auðkenni

Með ákvörðun 49/2011 bannaði Neytendastofa Upplýsingastýringu ehf. notkun á heitinu Platon og léninu platon.is til að auðkenna fyrirtækið. Áfrýjunarnefnd neytendamála staðfesti þann hluta ákvörðunarinnar sem sneri að heitinu Platon en felldi úr gildi þann hluta sem bannaði Upplýsingastýringu notkun á léninu platon.is.

Kæra Drífu ehf. á ákvörðun nr. 60/2011

Mál nr. 20/2011

Efni máls: Auðkenni

Drífa ehf. hafði kvartað til Neytendastofu vegna notkunar Northwear ehf. á á léninu northwear.is og orð- og myndmerki á heimasíðu Northwear þar sem hætta væri á ruglingi við vörumerkið NOR WEAR sem Drífa er réttthafi að. Neytendastofa taldi að ekki væri hætta á ruglingi milli fyrirtækjana og því væri ekki ástæða til að banna notkun Northwear á firmanafni sínu og léni. Með úrskurði áfrýjunarnefndar neytendamála var ákvörðunin staðfest.

Kæra Skakkaturns ehf. á ákvörðun nr. 66/2011

Mál nr. 21/2011

Efni máls: Auðkenni

Áfrýjunarnefnd neytendamála staðfesti þá ákvörðun Neytendastofu að sekta Skakkaturn ehf. rekstraraðila Epli.is um kr. 1.500.000 vegna brots á fyrri ákvörðun stofnunarinnar. Með ákvörðun dags. 3. desember 2010 taldi Neytendastofa að Skakkaturn ehf. hefði brotið gegn ákvæðum laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu þar sem hann gat ekki fært sönnur á fullyrðinguna "engir vírusar" í auglýsingum fyrirtækisins á Apple fartölvum. Var fyrirtækinu bannað að auglýsa með umræddum hætti. Í október s.l. höfðu Neytendastofu borist ábendingar um að Skakkaturninn ehf. væri aftur farinn að auglýsa með framangreindri fullyrðinu. Þar sem fyrirtækinu hafði þegar verið bannað að nota fullyrðinguna „Engir vírusar“ í auglýsingum sínum var óhjákvæmilegt að leggja stjórnvaldssekt á fyrirtækið.

Kæra ÁTVR á álitum Neytendastofu

Mál nr. 23/2011

Efni máls: Markaðseftirlit - öryggi

Áfrýjunarnefnd neytendamála vísaði frá kæru ÁTVR á álitum Neytendastofu sem lagði bann við sölu vindlinga sem ekki eru sjálflökkvandi þar sem ekki væri um kærana stjórnvaldsákvörðun að ræða.

LÖG OG REGLUR

VIÐAUKI A

Lög nr. 62/2005 um Neytendastofu og talsmann neytenda gilda um starfsemi stofnunarinnar. Neytendastofa hefur eftirlit með eftirfarandi lögum og reglum (raðað eftir ártali):

Lög nr. 76/2011 um þjónustuviðskipti á innri markaði Evrópska efnahagssvæðisins

Lög nr. 56/2007 um samvinnu stjórnvalda á Evrópska efnahagssvæðinu um neytendavernd

Reglugerð nr. 444/2009 um innleiðingu ákvarðana framkvæmdastjórnar EB um samvinnu milli yfirvalda sem bera ábyrgð á framkvæmd laga um neytendavernd að því er varðar gagnkvæma aðstoð.

Lög nr. 91/2006 um mælingar, mæligrunna og vigtarmenn

Reglugerð nr. 59/2012 um breytingu á reglugerð nr. 465/2007 um innleiðingu á tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins nr. 2004/22/EB um mælitæki.

Gjaldskrá nr. 1330/2011 um gjaldskrá fyrir kvörðunarþjónustu Neytendastofu.

Reglugerð nr. 1200/2011 um tilvísanir til staðla og normskjala fyrir mælitæki.

Reglugerð nr. 1160/2011 um mælieiningar.

Auglýsing nr. 1153/2011 um gjald vegna þátttöku á vigtarmannanámskeiðum í Reykjavík.

Reglugerð nr. 441/2010 um vigtarmannanámskeið.

Reglugerð nr. 385/2010 um niðurfellingu reglugerða á sviði mælifræði.

Reglugerð nr. 437/2009 um e-merktar forpakkningar.

Reglugerð nr. 254/2009 um mælifræðilegt eftirlit með ósjálfvirkum vogum

Reglugerð nr. 253/2009 um mælifræðilegt eftirlit með sjálfvirkum vogum

Gjaldskrá nr. 186/2009 fyrir leyfisveitingu Neytendastofu fyrir innra eftirlit eigenda með löggildingarskyldum mælitækum.

Reglugerð nr. 1062/2008 um mælifræðilegt eftirlit með vatnsmælum

Reglugerð nr. 1061/2008 um mælifræðilegt eftirlit með raforkumælum

Reglugerð nr. 1060/2008 um mælifræðilegt eftirlit með mælikerfum fyrir eldsneytisskammtara, tankbifreiðar og mjólk

Gjaldskrá nr. 935/2007 fyrir löggildingargjöld á mælitækjum

Reglur nr. 650/2007 um almennt og sérstakt hæfi löggiltra vigtarmanna

Reglugerð nr. 465/2007 um innleiðingu á tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins nr. 2004/22/EB um mælitæki

Reglugerð nr. 956/2006 um starfshætti þeirra sem annast löggildingunni mælitækja í umboði Neytendastofu

Reglugerð nr. 955/2006 um löggildingartákn og merkingar eftirlitsskyldra mælitækja

Reglugerð nr. 269/2006 um vinnmál og löggildingunni þeirra

Reglugerð nr. 616/2000 um ósjálfvirkar vogir

Reglugerð nr. 137/1994 um 5-50 kg réttthyrningslaga lóð og 1-10 kg sívöl lóð í millinákvæmniflokki

Reglugerð nr. 136/1994 um lóð frá 1 mg – 50 kg í hærri nákvæmnisflokkun

Reglugerð nr. 130/1994 um gildistöku tiltekinnar tilskipana Evrópubandalagsins um mælitæki

Reglugerð nr. 129/1994 um mælitæki og aðferðir við mælifræðilegt eftirlit

Lög nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu

Auglýsing nr. 989/2011 um breytingar á reglum nr. 408/2007, um aðferðir við magngreiningu textíltrefjablandna

Reglur nr. 537/2011 um verðupplýsingar við sölu á þjónustu.

Reglur nr. 536/2011 um verðmerkingar og einingarverð við sölu á vörum

Auglýsing nr. 829/2010 um breytingu á reglum nr. 295/2010 um heiti og merkingu textílværa

Reglur nr. 295/2010 um heiti og merkingu textílværa.

Reglugerð nr. 160/2009 um viðskiptahætti sem teljast undir öllum kringumstæðum óréttmætir.

Auglýsing nr. 1047/2007 um breytingu á reglum nr. 408/2007 um aðferðir við magndreifingu textíltrefjablandna.

- Reglur nr. 366/2008** um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði
- Reglur nr. 408/2007** um aðferðir við magngreiningu textiltrefjablandna
- Reglur nr. 385/2007** um verðmerkingar á bifreiðaeldsneyti
- Reglur nr. 384/2007** um sundurliðun á verði lyfja sem seld eru gegn lyfseðli
- Reglur nr. 383/2007** um verðupplýsingar á þjónustu tannlækna
- Reglur nr. 382/2007** um samsetningu, framleiðslueiginleika og merkingu á kristallsgleri
- Reglur nr. 381/2007** um merkingar efnis í skófatnaði
- Reglur nr. 559/1994** um leiðbeinandi reglur um auglýsingar og umhverfisvernd

Lög nr. 42/2009 um vishönnun vöru sem notar orku

Reglugerð nr. 580/2011 um gildistöku reglugerðar framkvæmdarstjórnarinnar (EB) nr. 859/2009, er varðar vishönnun vöru sem notar orku.

Reglugerð nr. 579/2011 um gildistöku reglugerðarr framkvæmdastjórnarinnar (EB) nr. 245/2009, er varðar vishönnun vöru sem notar orku.

Reglugerð nr. 578/2011 um gildistöku reglugerðar framkvæmdarstjórnarinnar (EB) nr. 224/2009, er varðar vishönnun vöru sem notar orku.

Reglugerð nr. 219/2002 um orkunýtni straumfesta til flúrlýsingar

Reglugerð nr. 795/2000 um orkunýtni rafknúinna kælitækja, frystitækja og sambyggðra kæli- og frystitækja til heimilisnota

Lög nr. 64/2006 um aðgerðir gegn peningabætti og fjármögnun hryðjuverka

Lög nr. 48/2003 um neytendakaup

Lög nr. 77/2002 um vörur unnar úr eðalmálum

Reglugerð nr. 938/2002 um vörur unnar úr eðalmálum

Lög nr. 30/2002 um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu

Lög nr. 28/2001 um rafrænar undirskriftir

Lög nr. 57/2000 um skipti á upplýsingum um tæknilegar reglur um vörur og fjarþjónustu

Reglugerð nr. 733/2000 um tilkynningar á tæknilegum reglum um vöru og þjónustu

Lög nr. 50/2000 um lausafjárkaup

Lög nr. 42/2000 um þjónustukaup

Lög nr. 46/2000 um húsgöngu- og fjarsölusamninga

Lög nr. 23/1997 um gerð samninga um hlutdeild í afnotarétti orlofshúsnaðis

Lög nr. 146/1996 um öryggi raforkuvirkja, neysluveitna og raffanga

Reglugerð nr. 678/2009 um raforkuvirki.

Reglugerð nr. 270/2008 um rafsegulsamhæfi.

Lög nr. 134/1995 um öryggi vöru og opinbera markaðsgæslu

Reglugerð nr. 981/2010 um breytingu á reglugerð um viðskipti með byggingarvörur, nr. 431/1994, með síðari breytingum.

Reglugerð nr. 1066/2008 um breytingu á reglugerð nr. 619/2008, um bann við markaðssetningu, dreifingu og sölu kveikjara án barnalæsingar og kveikjara með óhefðbundið útlit sem höfða sérstaklega til barna

Reglugerð nr. 619/2008 um bann við markaðssetningu, dreifingu og sölu kveikjara án barnalæsingar og kveikjara með óhefðbundið útlit sem höfða sérstaklega til barna.

Reglugerð nr. 270/2008 um rafsegulsamhæfi

Reglugerð nr. 19/2008 um breytingu á reglugerð nr. 810/2006 um ákvarðanir framkvæmdastjórnar Evrópusambandsins um samhæfða evrópska staðla sem teknar hafa verið á grundvelli tilskipunar um öryggi vöru

nr. 2001/95/EB.

Reglugerð nr. 810/2006 um ákvarðanir framkvæmdastjórnar Evrópusambandsins um samhæfða evrópska staðla sem teknar hafa verið á grundvelli tilskipunar um öryggi vöru nr. 2001/95/EB.

Reglugerð nr. 957/2006 um aðferðareiningar fyrir hin ýmsu þrep samræmismatsins og reglur um áfestingu og notkun CE-samræmismerkja sem ætlað er að nota í tilskipunum um tæknilega samhæfingu

Reglugerð nr. 942/2002 um öryggi leikvallatækja og leiksvæða og eftirlit með þeim og áorðnar breytingar nr. 492/2003

Reglugerð nr. 635/1999 um persónuhlífar til einkanota

Reglugerð nr. 441/1998 Byggingarreglugerð

Reglugerð nr. 237/1996 um eftirlit með samræmi reglna um öryggi framleiðsluvara sem fluttar eru inn frá ríkjum utan Evrópska efnahagssvæðisins

Reglugerð nr. 431/1994 um viðskipti með byggingarvörur

Reglugerð nr. 408/1994 um öryggi leikfanga og hættulegar eftirlíkingar

Lög nr. 103/1994 um jöfnun á flutningskostnaði olíuvara

Auglýsing nr. 1248/2011 um flutningsjöfnunargjald á olíuvörum

Lög nr. 121/1994 um neytendalán

Lög nr. 63/2008 um breytingu á lögum nr. 121/1994, um neytendalán, með síðari breytingum

Reglugerð nr. 377/1993 um neytendalán m. br. sbr. 491/1993 og 236/2000

Lög nr. 80/1994 um alferðir

Reglugerð nr. 156/1995 um alferðir

Lög nr. 72/1994 um merkingar og upplýsingaskyldu varðandi orkunotkun heimilistækja o.fl.

Reglugerð nr. 914/2004 um breytingu á reglugerð nr. 69/1996, um merkingar og upplýsingaskyldu varðandi orkunotkun rafknúinna kæliskápa til heimilisnota.

Reglugerð nr. 913/2004 um breytingu á reglugerð nr. 260/2003, um upplýsingarskyldu seljenda nýrra fólksbifreiða varðandi eldsneytisnotkun og losun koldíoxíðs.

Reglugerð nr. 912/2004 um merkingar og upplýsingaskyldu varðandi orkunotkun loftræstisamstæðna til heimilisnota

Reglugerð nr. 861/2003 um merkingar og upplýsingaskyldu varðandi orkunotkun rafmagnsöfnu til heimilisnota

Reglugerð nr. 260/2003 um upplýsingaskyldu seljenda nýrra fólksbifreiða varðandi eldsneytisnotkun og losun koldíoxíð.

Reglugerð nr. 216/2000 um merkingar og upplýsingaskyldu varðandi orkunotkun lampa til heimilisnota

Reglugerð nr. 611/1999 um merkingar og upplýsingaskyldu varðandi orkunotkun uppþvottavéla til heimilisnota

Reglugerð nr. 78/1999 um merkingar og upplýsingaskyldu varðandi orkunotkun sambyggðra þvottavéla og þurrkara til heimilisnota

Reglugerð nr. 398/1996 um merkingar og upplýsingar varðandi orkunotkun þurrkara til heimilisnota

Reglugerð nr. 397/1996 um merkingar og upplýsingarskyldu varðandi orkunotkun þvottavéla til heimilisnota

Reglugerð nr. 69/1996 um merkingar og upplýsingaskyldu varðandi orkunotkun rafknúinna kæliskápa til heimilisnota

Reglugerð nr. 524/1994 um hávaða sem berst í lofti frá heimilistækjum

Lög nr. 141/2001 um lögbann og dómsmál til að vernda heildarhagsmuni neytenda

Lög nr. 25/1991 um skaðsemisábyrgð

MÆLIGRUNNAR

VIÐAUKI B

Mæligrunnar	Mælitæki til kvörðunar	Vegna opinbers eftirlits	Fyrir atvinnu-lífið
Lóðamæligrunnur E2, F1 lóð: 1 mg – 20 kg M1 lóð: 1 mg - 500 kg	Lóð, vogir kraftmælar, herslumælar	Já	Já
Raforkumæligrunnur	Prófunarbekkur fyrir raforkumæla	Já	Nei
Volt mæligrunnur	Prófunarbekkur fyrir raforkumæla	Já	Nei
Tíðnimæligrunnur	Prófunarbekkur fyrir raforkumæla	Já	Nei
Mæliker	Mæliker til að löggilda eldsneytis- og mjólkurdælur	Já	Nei
Þrýstimæligrunnur	Þrýstimælar gúmmibátaverkstæða, bílaverkstæða, vélaverkstæða, köfunarþjónusta og við gæðaeftirlit	Já	Já
Herslumæligrunnur	Herslumæla gúmmibátaverkstæða, bílaverkstæða, flugvélaferkstæða, borfyrirtækja, gervilimaframleiðenda	Já	Já
Rafmagnsmæligrunnur og rafviðnám	Fjöldmælar (volt, amper, ohm o.fl.), viðnám	Já	Já
Hitamæligrunnur (-80...+240 C) rafhitamælar (-38..+240 °C) glerhitamælar	Hitamælar eftirlitsstofnana, rannsóknarstofa, heilbrigðisstofnana, matvælaframleiðenda, lyfjaframleiðenda, gervilimaframleiðenda,	Já	Já
Mátkubbar og mælistokkur	Möskvamælar og mælar fyrir rannsóknarstofur, m.a. rennimál, míkrómæla	Já	Já
Rakakvörðunarbúnaður (ekki enn í notkun)	Rakamælar rannsóknarstofa, lyfjaframleiðenda	Nei	Já

FRÉTTATILKYNNINGAR

VIÐAUKI C

6.1.2011	Áfrýjunarnefnd staðfestir ákvörðun Neytendastofu vegna bílasamnings SP-Fjármögnunar
3.1.2011	Verðmerkingum á vörum bensinstöðva enn ábótavant
4.1.2011	Áfrýjunarnefnd staðfestir ákvörðun Neytendastofu um bílasamning Lýsingar
4.1.2011	Vigtarmannanámskeið í janúar 2011
4.1.2011	Dekkjaverkstæði þurfa að hafa verðskrár sýnilegar
14.1.2011	Neytendur og húsaleigumarkaðurinn
17.1.2011	Líkamsræktarstöðvar þurfa að taka sig á í verðmerkingum
24.1.2011	Viðskiptahættir Landsbankans og Arion við sölu á viðbótarlífeyrissparnaði
27.1.2011	Vigtarmannanámskeið í janúar 2011
1.2.2011	Bernhard ehf. innkallar Honda JAZZ
2.2.2011	Ákvörðun um dagsektir
3.2.2011	Eftirlit með matvælaframleiðendum
4.2.2011	Toyota á Íslandi innkallar bifreiðar
7.2.2011	Neysluviðmið fyrir heimili á Íslandi
7.2.2011	Ákvörðun Neytendastofu staðfest að hluta
8.2.2011	Áfrýjunarnefnd neytendamála staðfestir ákvörðun Neytendastofu
15.2.2011	Ákvarðanir Neytendastofu vegna auglýsinga Húsasmiðjunnar staðfestar að hluta
15.2.2011	Ákvörðun Neytendastofu staðfest
16.2.2011	Ákvörðun Neytendastofu um auglýsingar á Apple fartölvum staðfest
21.2.2011	Nýjar verðmerkingarreglur
21.2.2011	Ákvörðun um atvinnuleyndarmál
1.3.2011	Hársnyrtistofur verða að bæta verðmerkingar
2.3.2011	Vefsíðurnar Gjafir.com og Treyjur.com
3.3.2011	IKEA innkallar FÖRSTÁ pressukönnu fyrir kaffi/te
4.3.2011	Toyota innkallar Lexus bifreiðar
9.3.2011	Snyrtistofur koma illa út úr könnun á verðmerkingum
10.3.2011	Endurskinsmerki - Það sem augað ekki sér
16.3.2011	Skorkort neytendamála sýnir að staða neytenda hefur batnað
24.3.2011	Ákvörðun Neytendastofu um auglýsingar Taco Bell
25.3.2011	Hættuleg leikföng yfirlit Neytendastofu vegna viku. 30-52.
25.3.2011	Sameiginlegt átak Neytendastofu og tollyfirvalda gegn hættulegum sígarettukveikjurum
29.3.2011	Risakveikjarar eru taldir sígarettukveikjarar
30.3.2011	Frumherji endurnýjar umboð
31.3.2011	Verslanir í Kringlunni og Smáralind standast enn ekki kröfur um verðmerkingar
1.4.2011	Ákvörðun Neytendastofu staðfest
4.4.2011	Áfrýjunarnefnd neytendamála staðfestir ákvörðun Neytendastofu
7.4.2011	Flestar líkamsræktarstöðvar gerðu átak í verðmerkingum
12.4.2011	Vornámskeið vigtarmanna í maí
14.4.2011	Innköllun kveikjara
19.4.2011	Áfrýjunarnefnd neytendamála fellir ákvörðun úr gildi
26.4.2011	Námskeið í byrjun maí

2.5.2011	Ákvörðun um atvinnuleyndarmál
11.5.2011	Áfrýjunarnefnd neytendamála staðfestir ákvörðun Neytendastofu
12.5.2011	Meirihluti eigenda snyrtistofa fóru eftir ábendingum Neytendastofu
12.5.2011	Auglýsingar Rúmgóðs bannaðar
12.5.2011	Ákvörðun Neytendastofu skal tekin til nýrrar meðferðar
13.5.2011	Nova sektað
16.5.2011	MS bannað að auglýsa Hleðslu sem vinsælasta próteindrykk landsins
17.5.2011	Auglýsing Morgunblaðsins um lestíma og dreifingu bönnuð
18.5.2011	Samanburður Allianz á viðbótarlífeyrissparnaði villandi og ósanngjarn
19.5.2011	Verðmerkingar á réttri leið
20.5.2011	Ingvar Helgason ehf. innkallar Nissan bifreiðar
20.5.2011	Alþjóðlegi mælifræðidagurinn
23.5.2011	Vörumerkið PACE
24.5.2011	Múrbúðinni bannað að nota myndmerkið Evidrain
24.5.2011	Réttindi flugfarþega vegna eldgoss
31.5.2011	Ákvörðun um dagsektir
1.6.2011	Nýjar reglur um verðmerkingar
1.6.2011	22 nýútskrifaðir vigtarmenn
3.6.2011	Könnun á skólamáltíðum
6.6.2011	Bönd í blöðrum, hugum að öryggi barna
9.6.2011	Neytendastofa sektar hárgreiðslu- og snyrtistofur
14.6.2011	RARIK fær viðurkenningu til innra eftirlits með raforkumælum
20.6.2011	Fullyrðing Callit.is bönnuð
21.6.2011	Greiðsludreifing Kreditkorts ekki í samræmi við lög
21.6.2011	N1 og Skeljungur sektuð fyrir verðmerkingar
22.6.2011	Hekla ehf. innkallað Mitsubishi bifreiðar
23.6.2011	Vörumerkið HOBBYHÚSIÐ ekki bannað
24.6.2011	Arctic Sport ehf. innkallar Arctic Cat snjósleða
27.6.2011	Merkingar á sjálföldum
28.6.2011	Framleiðslugalli í Hummer H3
29.6.2011	Brimborg innkallar Volvo XC90
30.6.2011	Útilíf innkallar UVEX skíðahjálma
1.7.2011	Brimborg innkallar Citroen C4 Picasso
1.7.2011	Heimilistæki innkalla Philips ferðahárblásara
4.7.2011	Tiger innkallar ferðamillistykki
5.7.2011	Bernhard ehf. innkallar Honda mótörhjól
11.7.2011	Fjallakofinn innkallar GRIGRI2
14.7.2011	Innköllun á eldspýtum
15.7.2011	Toyota á Íslandi innkallar Lexus
18.7.2011	Neytendastofa sektar verslanir í Smáralind og Kringlunni
19.7.2011	Hagkaup gert að birta prósentuhlutfall afsláttar
19.7.2011	Ákvörðun Neytendastofu vegna Tax Free auglýsinga Húsasmiðjunnar
19.7.2011	Neytendastofa sektar hárgreiðslu- og snyrtistofur
21.7.2011	Arctic Rafting gert að afskrá heitið Bakkflöt sem leitarorð úr símaskránni ja.is.
22.7.2011	Vörur úr gulli, silfri, platínu og palladíum
26.7.2011	Eftirlit með POS vogarkerfum búðarkassa
29.7.2011	Löggildingareftirlit voga

2.8.2011	Fréttabréf evrópskra eftirlitsstofnana á sviði neytendamála
10.8.2011	Réttindi neytenda
17.8.2011	Ófullnægjandi verðmerkingar í miðborg Reykjavíkur
19.8.2011	Fyrsta reglugerðin um rafrænar undirskriftir tekur gildi
23.8.2011	Bernhard ehf. innkallar Peugeot
23.8.2011	Toyota á Íslandi innkallar Yaris
24.8.2011	Viðskipti með gull
25.8.2011	Upplýsingastýringu bönnuð notkun auðkennisins Platon og lénsins platon.is
26.8.2011	Áfrýjunarnefnd neytendamála vísar frá kærðu Allianz
26.8.2011	Ákvörðun Neytendastofu staðfest
1.9.2011	Orkusparandi perur taka við af þeim gömlu
1.9.2011	Toyota á Íslandi innkallar Prius
2.9.2011	Firmanafnið Gistihús Keflavíkur ekki villandi
5.9.2011	Bernhard ehf. innkallar Honda mótórhjól
6.9.2011	Fræðslufundur um forpökkun á vörum 15. september 2011
9.9.2011	NordJust fundur
12.9.2011	Útvarpsauglýsingar bannaðar.
12.9.2011	Neytendastofa sektar verslanir í Reykjanesbæ
13.9.2011	Dagskrá fræðslufundar um forpökkun
13.9.2011	Matvöruverslanir illa verðmerktar á Suðurnesjum
14.9.2011	Firmaheitið og lénið Northwear ekki villandi
14.9.2011	Auglýsing ÓB ekki bönnuð.
19.9.2011	Haustrámskeið vigtarmanna
19.9.2011	Ákvarðanir Neytendastofu staðfestar
19.9.2011	Úrskurður áfrýjunarnefndar neytendamála
22.9.2011	Úrskurður áfrýjunarnefndar neytendamála
22.9.2011	Verðskannar
23.9.2011	Athugun verðmerkinga á Vesturlandi
23.9.2011	IKEA innkallar ELGÁ FENSTAD rennihurð með spegli
23.9.2011	Ákvörðun Neytendastofu staðfest
26.9.2011	Brimborg innkallar Citroen bifreið
27.9.2011	Ákvarðanir Neytendastofu staðfestar
28.9.2011	Könnun Neytendastofu á þyngd forpakkninga
28.9.2011	Athugun verðmerkinga á Suðurlandi
29.9.2011	Drög að reglum um viðurkenningu á kerfum framleiðenda
29.9.2011	Athugun Neytendastofu á vefsíðum
3.10.2011	Svefnumhverfi barna og gluggalæsingar
6.10.2011	IKEA innkallar BUSA barnatjald vegna hættu á meiðslum
7.10.2011	Útgáfufélaginu Kili ehf. bönnuð notkun á heitinu Kjölur.
18.10.2011	Neytendastofa kynnir nýjar kröfur um sigarettur
20.10.2011	Vigtarmannanámskeið í október 2011
25.10.2011	Þyngdarkönnun á forpökkuðu skyri
25.10.2011	Drög að reglum um viðurkenningu á kerfum framleiðenda
3.11.2011	IKEA innkallar PAX AURLAND speglahurðir
3.11.2011	Neytendastofa sektar sérvöruverslanir
3.11.2011	Neytendastofa bannar Stekkjarlundi ehf. notkun ákveðinna fullyrðinga
4.11.2011	Neytendastofa sektar Epli.is vegna „Engir vírusar“ auglýsinga
4.11.2011	Notkun á orðinu "fríhafnardagar" í auglýsingum ekki brot

Ársskýrsla 2011

11.11.2011	Fræðslufundur um CE-merkingar 29. nóvember 2011
17.11.2011	30 sekúndur - hámark á verðleit neytenda
18.11.2011	Neytendastofa bannar innflutning á raffanginu „Fog Machine“
23.11.2011	Átak í jólaljósaseríum
23.11.2011	Ummæli útvarpsstjóra RÚV ekki brot
23.11.2011	Notkun Forms og Rýmis á heitinu Rými ekki villandi
24.11.2011	Auglýsing og frétt Þórs vegna yfirtöku á KRONE umboðinu
24.11.2011	Skráning á léninu Libra.is ekki brot
25.11.2011	Notkun Premium Outlet Center á auðkenninu Gula húsið
30.11.2011	Landsbankinn innkallar drykkjarbrúsar merktir Sprota
1.12.2011	Glærur frá fræðslufundi um CE-merkið
6.12.2011	Ákvörðun Neytendastofu skal tekin til nýrrar meðferðar
6.12.2011	Ákvörðun Neytendastofu staðfest
13.12.2011	Etanól arineldstæði
14.12.2011	Tilkynning frá Senu vegna leikfanga ryksugu.
15.12.2011	Könnun á þyngd bókunarvara
20.12.2011	Öryggi barna
22.12.2011	Verð á vigtarmannanámskeiðum hækkar
27.12.2011	Norðurorka fær heimild til innra eftirlits með solumælum
28.12.2011	Notkun V.D. Hönnunarhúss á heitunum Volcano Design og Volcano Icelandic Design
30.12.2011	Flugeldar og lög um skaðsemisábyrgð - ábyrgð dreifingaraðila og framleiðenda vegna framleiðslugalla



NEYTENDASTOFA

Neytendastofa 2012

Ritstjórn:

Tryggvi Axelsson
Guðrún Lárusdóttir

Ljósmyndir:

Helga S. Sigurðardóttir
Matthildur Sveinsdóttir

Hönnun og umbrot:

Guðrún Lárusdóttir