

ÁRSSKÝRSLA NEYTENDASTOFU 2013



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



NEYTENDASTOFA

EFNISYFIRLIT

1. Formáli Forstjóra	1
2. Ný stefnuáætlun um neytendamál	3
Betri neytendavernd.....	3
Nýtt neytendaráð?	5
Ný stefnu- og aðgerðaráætlun til Alþingis.....	6
3. Skipurit Neytendastofu	7
4. Öryggi vöru	8
Frjáls flæði vöru – CE-merki	8
Markaðseftirlit	9
Önnur öryggis- og tæknimál	17
Rafrænar undirskriftir	18
5. Mælifræði	20
Lögmælifræði	20
Mæligrunnar og samanburðarbúnaður.....	29
Kvarðanir og mælingar í atvinnulífi	29
Fræðsla og fagmál	31
6. Neytendaréttur	32
Réttindi neytenda	33
Ný löggjöf	36
Gagnsæi markaðarins	39
Skorkort neytendamála.....	43
Neytendafræðsla.....	44
7. Stjórnsýsla	45
Rekstur	45
Útgáfa og kynningarmál.....	46
Yfirumsjón lagamála	48
Innlent samstarf.....	48
Erlent samstarf.....	50
8. Ákvarðanir	54
9. English Summary	65
I. Viðauki A	69
II. Viðauki B	73
III. Viðauki C	74

1. FORMÁLI FORSTJÓRA

Neytendur eru einstaklingar sem gera samninga við fyrirtæki sem stunda viðskipti í atvinnuskyni og selja þeim vörur eða þjónustu. Fyrirtækin eru hinn sterki aðili í samnings-sambandinu. Fyrirtækin ákveða einhliða verð, samningsskilmála og önnur viðskiptakjör. Neytendur erum við því öll samkvæmt skilgreiningu. Með lögum hefur Alþingi sett reglur sem styrkja stöðu neytenda í samningum við fyrirtækin. Ítarleg upplýsingaskylda við samningsgerð er dæmi um ríka neytendavernd. Á árinu tóku til dæmis gildi ný lög um neytendalán og þar er rík skylda lögð á fjármálafyrirtæki til að leggja fram ítarlegar upplýsingar um vexti, kostnað og önnur skilyrði fyrir láninu. Margvísleg önnur lög sem Neytendastofa framfylgir hafa að geyma slíkar reglur, s.s. lög um þjónustukaup, neytendakaupalög, lög um rafræn viðskipti og lög um fjarsölu svo nokkur dæmi séu nefnd.



Tryggvi Axelsson, forstjóri Neytendastofu

Á þessari stundu á sér stað hljóðlát bylting í viðskiptaháttum með stórvaxandi rafrænum viðskiptum. Netverslunin er að umbreyta mjög hegðun neytenda og fyrirtækja, þar sem neytendavernd og neytandi eru í miðju og það sem allt snýst um. Fyrirtæki setja þarfir og réttindi neytenda í vaxandi mæli í forgrunn. Á sameiginlegum innri markaði Evrópska efnahagssvæðisins eru 500 milljónir einstaklinga sem í sífellt vaxandi mæli nýta sér hagstæð tilboð sem þeim standa til boða í netverslunum, kaupa vörur og þjónustu án ótta við að þeir njóti ekki verndar með lögum ef eitthvað fer úrskeiðis varðandi kaupin. Rafræna hagkerfið er óðum að styrkjast og aðgreining þess frá raunhagkerfinu verður sífellt augljósari. Tækniþróunin styður einnig við vaxandi netverslun s.s. snjallsímar og önnur sambærileg tæki sem neytendur nota óspart er þeir fara um markaðstorg viðskipta eða leita eftir upplýsingum um réttindi sín og úrræði. Rafræn bylting er einnig staðreynd á sviði mælitækja. Brýnt er að ríkisstjórnin setji tímasett markmið hvenær allir raforðumælar á Íslandi eigi að verða snjallmælar. Þegar þeim áfanga er náð geta raforðufyrirtæki selt neytendum raforðu á lægra verði þegar eftirspurn er minni og þeir geta þá til dæmis þvegið ódýrt þvott um nætur. Neytendastofa fylgist vel með þróun viðskipta við neytendur og mun því gegna lykilhlutverki í aðstoð og eftirliti með lögum sem gilda í viðskiptum við neytendur. Þannig verður jafnræði milli fyrirtækja best tryggt.

Sérstaða Neytendastofu er að hún er öflugt stjórnvald sem vinnur í þágu neytenda og setur mál sem snúa beint að neytendum í forgrunn í sinni starfsemi. Mikilvægt verkefni stjórnmalanna er því að vernda og styrkja það eftirlit sem neytendur með réttu gera kröfu til.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Tryggvi Axelsson', written in a cursive style.

Tryggvi Axelsson, forstjóri

2. NÝ STEFNUÁÆTLUN UM NEYTENDAMÁL

Betri neytendavernd

Á árinu 2013 voru lagðar fram tvær skýrslur er varða nauðsyn þess að auka neytendavernd og styrkja eftirlit í þágu neytenda. Í þeim eru ýmsar hugmyndir settar fram sem nauðsynlegt er að fái frekari úrvinnslu. Stefna stjórnvalda á sviði neytendaverndar verður að vera heildstæð og þannig gerð að hún tryggji áframhaldandi og markvissa uppbyggingu á starfsemi Neytendastofu í þágu neytendaverndar á Íslandi.

Neytendastofa hefur á undanförunum árum lagt kapp á það að leggja fram tillögur til úrbóta sem eru til þess fallnar að stuðla að meiri hagkvæmni og skilvirkni í lögbundnu eftirliti á markaði hér landi. Tækifæri til þess að gera enn betur eru mörg. Tilhögun eftirlits má ekki ráðast af duttlungum hverju sinni heldur verður að tryggja stefnumiðaða starfsemi þar sem eðlislík stjórnsýsluverkefni eru felld saman í eina heild þannig að samlegð sé tryggð og sérþekking sem felst í mannauði stjórnsýslunnar sé hagnýtt í þágu opinbers markaðseftirlits á sviði neytendamála.

Í skýrslum sem gerðar hafa verið hafa fyrstu skrefin í framangreinda átt komið fram en auk þeirra eru fleiri tækifæri til að styrkja og þétta eftirlitsverkefni Neytendastofu. Nauðsynlegt er í framhaldi af framangreindum skýrslum að fara yfir nokkur mál sem þarfnast endurskipulagningar til að markmiðum um heildstætt eftirlit á sviði neytendamála verði að veruleika.

Ný og aukin verkefni

Í fyrsta lagi hefur verið bent á nauðsyn þess að Neytendastofa taki við skyldum og bæti við sig verkefnum sem nú eru á

valdsviði Fjármálaeftirlitsins og snúa að neytendamálum. Neytendastofa hefur nú þegar eftirlit með lögum um neytendalán og lögum um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Framangreind lög byggja á samræmdum reglum á Evrópska efnahagssvæðinu og tengjast saman á vissum sviðum. Til að tryggja heildstæða framkvæmd og úrlausn mála þegar verið er að rannsaka ætluð brot á reglum sem varða neytendavernd á fjármálamarkaði er brýnt að þessu stjórnsýsluverkefni sé ekki skipt með þeim hætti sem nú er gert.

Eftirlit með ósanngjörnum skilmálum

Í öðru lagi hefur verið bent á nauðsyn þess að opinbert eftirlit með ósanngjörnum samningsskilmálum sé virkt. Alþingi verður að fela Neytendastofu það eftirlit með endurinnleiðingu tilskipunar 93/13/EBE um ósanngjarna samningsskilmála. Vegna lagabreytinga sem gerðar hafa verið eftir gildistöku EES-samningsins og setningu nýrra laga um óréttmæta viðskiptahætti hefur fallið úr lögum heimild Neytendastofu til að fara með slíkt eftirlit. Þessi staða er því í raun brot á ákvæðum tilskipunar nr. 93/13/EBE sem Alþingi verður að lagfæra eins fljótt og auðið er.

Samstarf við önnur stjórnvöld

Í þriðja lagi hefur verið bent á það í skýrslum sem gerðar hafa verið hversu mikilvægt er að samstarf sé tryggt milli Neytendastofu og ýmissa annarra stofnana eða eftirlitsaðila sem við framkvæmd sinna starfa fá upplýsingar um ætluð brot gegn lögvörðum réttindum neytenda. Neytendastofa hefur

lagt á það áherslu að hafa virkt samstarf við önnur eftirlitsstjórnvöld sem og hagsmunaðila. Í vissum tilvikum er það gert með sérstökum reglum eins og t.d. þegar um er að ræða eftirlit með öryggi og gerð persónuhlífa en þar er kveðið á um samstarf Neytendastofu og Vinnu- eftirlitsins að framkvæmd mála. Í öðrum tilvikum er kveðið á um það í lögum að gera skuli samstarfssamning, t.d. við umboðsmann skuldara og fjölmiðla- nefnd. Lög um öryggi vöru kveða á um að Neytendastofa fari með heildar- skipulagningu á opinberu markaðseftirliti með öryggi vöru og hún boðar önnur eftirlitsstjórnvöld til fundar í samvinnu- nefndum. Þetta hefur verið gert með góðum árangri allt frá árinu 2010 en Neytendastofa hefur umsjón með gerð og framkvæmd árlegrar markaðseftirlits- áætlunar fyrir Ísland sem send er til framkvæmdastjórnar ESB og annarra EES-ríkja á ári hverju.

Verkefni flutt til Neytendastofu

Fleiri tækifæri eru til að gera málaflokkinn heildstæðari. Með tilfærslu smærri verkefna til Neytendastofu sem eru ekki kjarnastarfsemi hjá öðrum stjórnvöldum eykst skilvirkni. Hér má sem dæmi nefna að Neytendastofa hefur eftirlit með lögum sem varða ferðapakka sem neytendur kaupa af ferðaskrifstofum. Hins vegar ef neytendur kaupa sér flugfar í átætlunarflugi og þurfa aðstoð við að leita réttar síns vegna slíkra viðskipta þurfa þeir að leita til Flugmálastjórnar.

Í ýmsum sérlögum sem oftast en ekki byggja á samræmdum EES-reglum er kveðið á um vernd neytenda í ýmsum viðskiptum, t.d. vegna kaupa þeirra á grunnþjónustu, s.s. raforku, netþjónustu eða annars konar fjarskiptaþjónustu. Eftirlit með starfsemi og rekstri fjarskiptaþjónustukaupa eða raforkuseljenda, afhending sérleyfa til starfseminnar og eftirlit með því að fyrirtæki uppfylli þær

almennu kröfur sem gerðar eru, svo dæmi séu tekin, eiga litla sem enga samleið með úrlausn kvartana frá neytendum sem hafa átt viðskipti við slíkt fyrirtæki. Aðstoð og eftirlit með réttindum neytenda í viðskiptum við fyrirtæki er sérstakt og aðskilið verkefni. Skilvirkast er að Neytendastofa annist slíkt eftirlit og þjónusti neytendur þegar og ef vandamál koma upp í viðskiptum fyrirtækja og neytenda. Aðgangur neytenda að réttlæti og úrlausn mála á að vera einföld og skilvirk. Það er best tryggt með því að þeir geti ávallt farið með sín mál til stofnunar sem hefur neytenda- vernd og aðstoð við neytendur að megin- markmiði.

Kaupi neytendur vöru sem hefur reynst gölluð og seljandi hefur ekki viljað bæta tjónið þá annast Neytendastofa umsjón og skrifstofuhald fyrir kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa sem leggur til úrlausn í deilumálum. Nefndin leysir einnig úr ágreiningi vegna viðskipta milli neytenda og iðnaðarmanna. Til að auðvelda neytendum, fyrirtækjum og starfsmönnum úrskurðarnefndarinnar umsýslu og málsmeðferð fyrir nefndinni hefur Neytendastofa komið upp rafrænu málsmeðferðarkerfi. Neytendur og fyrirtæki setja þar inn öll gögn málsins og öll málsmeðferð er rafræn hjá nefndar- mönnum. Kerfi tryggir góða yfirsýn yfir öll gögn máls og gerir fjölritun og póstsendingar óþarfar. Á næsta ári mun tilskipun ESB taka gildi sem leggur þá skyldu á öll aðildarríki að tryggja neytendum aðgang að kerfum sem veita þjónustu við úrlausn deilumála utan dómstóla. Þegar fyrirtæki selja vöru og þjónustu á Netinu þá ber aðildarríkjum skylda til að tryggja neytendum aðgang að rafrænni málsmeðferð með sama hætti og Neytendastofa hefur nú komið á fót fyrir kærunefnd lausafjár- og þjónustu- kaupa. Neytendastofa hefur þegar kynnt kerfið fyrir nokkrum úrskurðarnefndum sem starfræktar eru hér á landi. Allir eru

á einu máli um það að mikilvægt sé að útvíkka og nýta kerfið í þágu nefndanna. Hagkvæmast er að hafa skrifstofuhald og aðstoð miðlæga hjá Neytendastofu en ekki dreifa því eins og tíðkast hefur hingað til. Megin atriði er að veita öllum aðgang að einni heildstæðri lausn sem nú þegar er til fremur en að hver og ein úrskurðarnefnd þurfi að byggja upp nýjar lausnir og það tryggir einnig betra samræmi við meðferð mála. Neytendastofa þegar sett á fót lénið kvarta.is sem mun geta þjónað sem einn aðalinngangur fyrir neytendur að úrlausn deilumála utan dómstóla þegar innleiðing fer fram. Ein heildarlausn fyrir neytendur þegar þeir þurfa að leggja fram kvörtun og fá úrlausn í deilumáli við seljendur á vörum eða þjónustu er því loks handan við hornið. Með slíkri löggjöf verður stigið stórt framfararskref í þágu réttargæslu og réttlætis fyrir neytendur hér á landi og á EES-svæðinu.

Forvarnir og upplýsingagjöf

Forvarnir eru mikilvægt forgangsatriði á sviði neytendaverndar. Þar er ekki aðeins átt við fræðslu til neytenda um lögvarin réttindi sín heldur einnig fræðsla til fyrirtækja um hvaða skyldur að lögum þau beri gagnvart viðskiptavinum sínum. Vegna ákvæða í EES-samningi hvíla margvíslegar lagaskyldur á íslenskum fyrirtækjum þegar þau markaðssetja vörur og þjónustu og selja til neytenda. Vörur þurfa ávallt að vera án hættu fyrir líf og heilsu neytenda og samræmdir evrópskir staðlar gilda um framleiðslu á fjölmörgum vörum. Framleiðendur staðfesta með CE-merki að varan sé hönnuð og framleidd í samræmi við allar grunnkröfur um öryggi neytenda. Fjármálafyrirtæki verða að framleiða staðlaða skilmála í lánveitingum til neytenda sem uppfylla allar kröfur sem gerðar eru í lögum og reglugerðum. Framangreind dæmi sýna glögg að jafnt

neytendur sem fyrirtæki verða að þekkja og virða sameiginlegar reglur sem gilda á sviði neytendaverndar á EES-svæðinu.

Á árinu var lögum um Neytendastofu breytt og meðal annars er nú lögð aukin skylda á herðar stofnunni að stuðla að aukinni neytendafræðslu. Í því sambandi er nauðsynlegt að efla gerð fræðsluefnis og virkja þátttöku stofnunarinnar í samstarfi við yfirvöld skólamála til að tryggja að neytendafræðsla verði liður í allri kennslu bæði í grunnskólum og í framhaldsskólum. Þekking á réttindum neytenda og aðgengi að kvörtunarnefndum, betra fjármálalæsi eru dæmi um atriði sem neytendur verða að þekkja.

Nýtt neytendaráð?

Verkaskipting milli samtaka og sjálfstæðra stofnana, Samtök neytenda hafa unnið gott starf við hagsmunagæslu hér á landi og munu gera það áfram. Á meðan ekki var til sérstök stjórn-sýslustofnun á sviði neytendaverndar og eftirlits með neytendalöggjöfinni þá fengu stjórnvöld liðsinni samtakanna þannig að neytendur gætu aflað sér upplýsinga um löggjöf hjá samtökunum fremur en beint til ráðuneytis neytendamála. Með stofnun Neytendastofu hefur vægi þeirrar þjónustu hjá Neytendasamtökunum minnkað fyrir aðra en félagsmenn samtakanna. Samtímis hefur aukist þörf fyrir sjálfstæða rödd neytenda sem vekur athygli á ýmsum hagsmunamálum og veitir stjórnmalalegt aðhald á sviði neytendamála sem er hlutverk frjálsra samtaka. Neytendur og fyrirtæki hér á landi gera auk þess kröfu til þess að upplýsingar og ráðgjöf um réttindi og skyldur neytenda á markaði séu veittar á hlutlausan hátt á vegum stjórnvalda en ekki af hálfu sérhagsmunasamtaka. Þetta hefur komið vel fram í starfsemi Neytendastofu í sívaxandi fjölda erinda og aðstoðar sem stofnunin veitir sem stjórnsýslustofnun. Neytendastofa og

starfsemi hennar skapar því ný og breytt tækifæri fyrir starfandi hagsmunasamtök til nýrrar stefnumótunar og samstarfs. Hér má nefna t.d. Neytendasamtökin, Hagsmunasamtök heimilanna, Samtök fjárfesta, verkalýðsfélög, Samtök aldraðra, Samtök sjónskertra, Félags ísl. Bifreiða-eigenda, o.s.frv. Mikilvægt er að stjórnvöld efla og styrki slíka stefnumótun þannig að framangreind samtök geti haft samstarf um að rödd skjólstæðinga þeirra í viðskiptum á markaði sé tryggð gagnvart stjórnvöldum. Eðlilegt er að samtök þurfi ekki að sinna stjórnsýslu og ráðgjöf um lagaframkvæmd sem er á ábyrgð ríkisins. Góð fyrirmynd af slíku heildstæðu samstarfi ýmissa landsamtaka má finna í uppbyggingu neytendaráðsins í Danmörku. Nú er tækifæri á Íslandi til að móta nýja stefnu þar sem starfandi samtök geta átt hlutdeild í og sett upp eitt sameiginlegt neytendaráð sem gætir hagsmuna sem varða alla neytendur og skjólstæðinga ólíkra samtaka í viðskiptum. Neytendur fá þá eina öfluga rödd gagnvart stjórnvöldum og löggjafarvaldinu en vinna sjálfstætt eftir sem áður að sínum sérmálefnum. Reynslan frá Danmörku er góð, eitt sameiginlegt neytendaráð tryggir þar eina sterka rödd sem gætir hagsmuna skjólstæðinga þeirra landssamtaka sem eiga aðild að ráðinu.

Viðurlög við brotum

Í áðurnefndum skýrslum um neytendamál hefur loks verið lagt til að herða þurfi í ýmsum tilvikum viðurlög við brotum á lögum sem Neytendastofa framfylgir. Undir það er hægt að taka og þarf því samhliða að skoða skipulega gildandi lög og skoða hvort og þá hvernig eigi að auka viðurlög frá því sem gildandi löggjöf mælir fyrir um. Rétt er þó að benda á að Neytendastofa hefur viðtæk úrræði og getur lagt bann, beitt sektarúrræðum o.fl. Því er augljóst að

stofnunin hefur viðtækar valdheimildir sem hún hefur beitt í ákvörðunum sínum á undanförunum árum.

94% vilja meiri neytendavernd

Í könnun sem Félagsvísindastofnun hefur nýlega gert fyrir Neytendastofu kom í ljós að 94% telja að mikilvægt sé að ríkisstjórnin auki neytendavernd. Skila-boðin eru því skýr nauðsynlegt að bæði ríkisstjórnin og Alþingi taki tillit til þess sterka og ótvíræða merkis sem þessi könnun sýnir um vilja almennings.

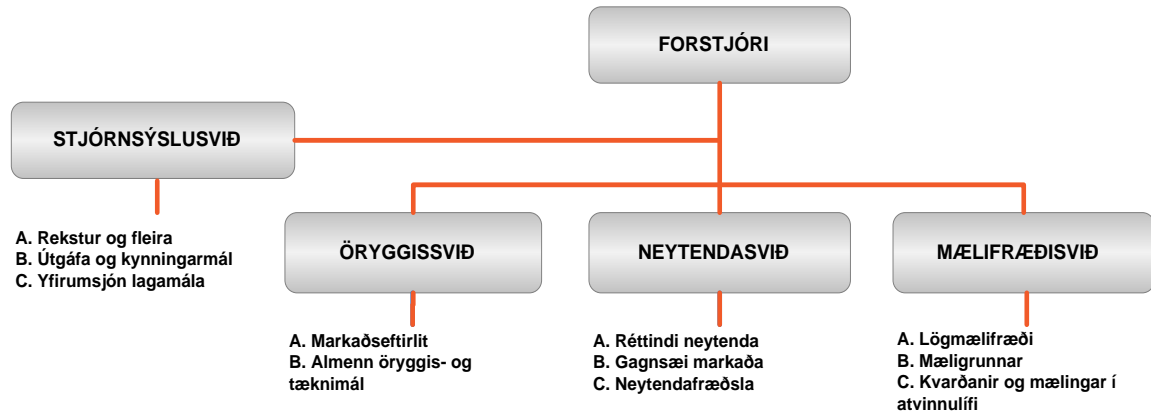
Hér hefur aðeins verið gefið stutt yfirlit um þau helstu atriði sem ný og öflug stefnumörkun á sviði neytendamála þarf að innihalda.

Ný stefnu- og aðgerðaráætlun til Alþingis

Mikilvægur áfangi í neytendavernd verður þegar að ríkisstjórn Íslands mun leggja fram á Alþingi heildstæða stefnu- og aðgerðaráætlun í málefnum neytenda. Önnur norræn ríki hafa gert áætlanir um áratugaskeið og eru þær mikilvægur vegvísir fyrir alla sem starfa að neytendavernd. Slíkar stefnu- og aðgerðaráætlanir eru ekki minna mikilvægar en áætlanir um vegamál, jafnréttismál eða önnur mikilvæg mál sem eru almenningi til heilla.

Styrkleikar Neytendastofu eru manna- auður hennar sem hefur mikla sérþekkingu á öllu sem viðkemur neytendavernd, mikilvæg tengsl við önnur systurstjórnvöld á EES-svæðinu sem og tengsl við almenning og fyrirtæki. Það sést glögg af því að stofnunin fær yfir 5000 símtöl á ári hverju frá almenningi sem leitar eftir aðstoð og upplýsingum um margskonar neytendamál. Stofnunin lítur því björtum augum til samstarfs við ráðuneyti, Alþingi og aðra sem hafa hagsmuna að gæta til að móta fyrstu heildstæðu stefnuáætlun um neytendamál á Íslandi.

3. SKIPURIT NEYTENDASTOFU



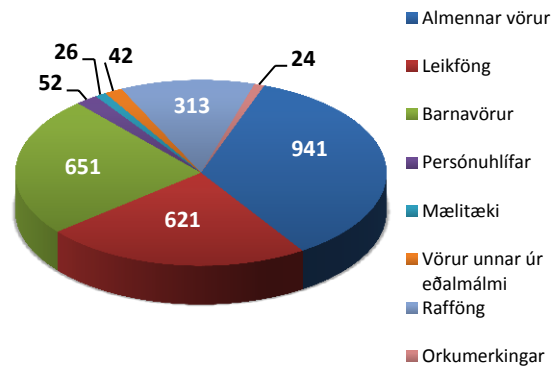
nánar lýst. CE-merkið er yfirlýsing framleiðanda um að varan uppfylli allar öryggiskröfur og staðla. Framleiðendum ber skylda til að setja CE-merkið á umbúðir vöru eða vöruna sjálfa og skulu innflytjendur gæta þess að allar viðeigandi merkingar séu til staðar. Þeim er einnig skylt að leggja fram skjöl 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 stjórnvaldsákvarðana, 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, ICSMS-kerfinu, RAPEX-tilkynningakerfi ESB, frá töllyfirvöldum, 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.



Mynd 1. Skipting ábendinga milli vöruflokka

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. Stofnunin 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.

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.

Skoðun vöru og innlendar ábendingar

Á árinu 2013 voru gerðar skoðanir á grundvelli 2670 ábendinga, sjá mynd 1. Algengustu ábendingar voru vegna almennrar vöru, leikfanga, barnavara og raffanga. Auk þess bárust 11 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. Dæmi um vörur sem falla undir þennan vöruflokk eru barnavörur, kerti, fimleikabúnaður, húsgögn, fatnaður, bifreiðar og kveikjarar o.m.fl.

Á árinu bárust fjöldi innlendra ábendinga og fyrirspurna vegna vara sem falla undir ákvæði laganna þar sem að öryggi vöru var talið vera ábótavant,

merkingar ekki lagi eða fullnægjandi upplýsingar um öryggi vörunnar lágu ekki fyrir. Ýmsar vörur í þessum flokki voru teknar til nánari athugunar eftir ábendingar. Sem dæmi má nefna bifreiðar, barnastóla, trampólín, kerrur, reiðhjól, snuddubönd, sparibauk og rúmdýnur. Framangreindum málum var yfirleitt lokið með viðeigandi ráðstöfunum af hálfu ábyrgðaraðila vöru, s.s. afturköllun vöru, framleiðsla vörunnar var endurbætt, betri merkingar gerðar, bætt við leiðbeiningar eða gerðar aðrar nauðsynlegar ráðstafanir.

Neytendastofa vakti athygli á nýjum reglum sem tóku gildi 1. júlí 2013 varðandi barnabílstóla. Samkvæmt ákvæðum reglugerðar um barnabílstóla má aðeins markaðssetja, flytja inn og selja öryggisbúnað (barnabílstól eða bílpúða með baki) sem uppfyllir evrópskar kröfur í ökutækjum samkvæmt reglum ECE nr. 44.04 með síðir breytingum. Í stöðlum um framleiðslu og markaðssetningu á barnabílstólum er að finna ítarlegar reglur um merkingar og leiðbeiningar sem framleiðendum ber skylda til að uppfylla þegar þeir selja og markaðssetja vöruna.



Myndir af innkölluðum vörum

4. ÖRYGGI VÖRU

Starfsmenn sviðsins eru Guðrún Lárusdóttir gæðastjóri og sérfræðingur í vörum unnum úr eðalmálmum og Sesselja Th. Ólafsdóttir, sérfræðingur um almennt öryggi vöru, Helga Sigmundsdóttir, lögfræðingur og Höskuldur Einarsson, sérfræðingur. Tveir starfsmenn hættu á árinu; Leó Kolbeinsson og Egill Gylfason. Allir starfsmenn sinna öðrum verkefnum og vinna því aðeins í hlutastarfi að málefnum sviðsins.

Forstjóri stýrir starfsemi sviðsins vegna niðurskurðar hjá stofnuninni. Verkefni sviðsins eru m.a. mál er varða öryggi vöru, eðalmálma, rafrænar undirskriftir og tilkynningar um tæknilegar viðskiptahindranir.

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 hátt í 500 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 hætta af frjálsum 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 sértilskipanir sem gilda um mismunandi vöruflokkar 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





Leikföng

Um leikföng og hættulegar eftirlíkingar gildir reglugerð nr. 408/1994. Drög að frumvarpi til nýrra laga voru samin á árinu og send innanríkisráðherra til innleiðingar á nýrri tilskipun um leikföng. Af innlendar ábendingum vegna leikfanga tók Neytendastofa á móti nokkrum vegna leikfanga sem ekki voru CE-merkt. Í einum af þeim tilvikum voru tússlitir og vaxlitir ekki CE-merktir og gátu innflytjendur og dreifingaraðilar ekki sýnt fram á öryggi vörunnar. Ákváðu þeir því sjálfviljugir að fjarlægja vöruna af markaði. Í annarri ábendingu sem Neytendastofa fékk vantaði CE merkingar á mjúkdýr sem seld voru í minjagripaverslunum á höfuðborgarsvæðinu. Í framhaldi af því fór Neytendastofa í aðgerðir og gerði könnun í minjagripaverslunum. Alls voru gerðar athugasemdir við 22 leikföng og krafist gagna vegna þeirra. Almennar athugasemdir voru gerðar við sex leikföng þar sem minniháttar ágallar voru og krafist þess að lagfæringar yrðu gerðar, má þar m.a. nefna að þvottaleiðbeiningar vantaði, framleiðsluland og aldursviðvörun 0-3 ára. Auk þessa voru gerðar athugasemdir við þrjú mjúkdýr.

Tímabundið sölubann var lagt á 13 leikföng en á þau öll vantaði CE merki. Þar af var sett varanlegt sölubann á sjö. Viðeigandi lagfæringar voru gerðar við hin sex leikföngin. Þau leikföng sem sett var varanlegt sölubann á voru leikfang á vagn frá Made by Grandma, ljóshærðu dúkkuna Önnu frá Drífu ehf. og fimm mjúkdýr frá Happy day, þrjú lunda, hvítan selkóp og kind.

Neytendastofa fékk fyrirspurn varðandi öryggi útileikfanga og hugsanlegrar hengingarhættu sem stafað gæti af köðlum í rólu sem markaðssettar eru hér á landi. Þar sem leikfangið var CE merkt og hannað í samræmi við viðeigandi staðal nr. ÍST EN 71-8 og nákvæmar upplýsingar í meðfylgjandi leiðbeiningum um uppsetningu og notkun taldi Neytendastofa ekki að forsendur væru til að fara í aðgerðir. Neytendastofa hefur samt sem áður sent inn beiðni til formanns ESB nefndarinnar um almennt öryggi vöru um að fara yfir öryggiskröfur sem gerðar eru samkvæmt núgildandi stöðlum. Neytendastofa vill að fjallað verði um hvort nefndin eigi að óska eftir því við evrópsku staðla stofnunina (CEN) að gerðar verði breytingar á stöðlum sem til eru um

leikföng og leikvallataeki að því er viðkemur kaðlarólum og öryggi þeirra. Tillaga hefur verið lögð fram að sú krafa verði almennt gerð í slíkum stöðlum að á kaðlarólum séu plasthólkar eða önnur sambærileg lausn sem komið getur í veg fyrir að börnum takist að snúa upp á kaðla og valdið sér skaða eða kyrkt sig í köðlum á rólum. Framangreind tillaga er upphaflega komin frá aðstandendum 4 ára drengs sem lést árið 2010 af völdum kaðals sem var í leikfangi á lóð fjölbýlishúss. Vöruöryggisnefnd ESB hefur samþykkt að taka málið til nánari skoðunar og kanna hvort að gera skuli tillögu til CEN um endurbætur á gildandi stöðlum.

Neytendastofa lagði sölubann á snuð með ljósi sem selt var á vefsíðu glowogblikk.is. Neytendastofa fór fram á að sölu þeirra væri hætt þar sem varan þykir hættuleg yngri börnum og engin göng fengust fyrir vöruna.

Fjöldi tilkynninga er varða hættuleg leikföngum berast í hverjum mánuði í gegnum RAPEX-tilkynningarkerfið til Neytendastofu. Upplýsingum um þær, ef við á er miðlað jafnt til neytenda sem og fagaðila. Á árinu var unnið úr fjölda formlegra og óformlegra fyrirspurna varðandi skilyrði til markaðssetningar leikfanga

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



Merki sem bannað var að gefa sem endurskinsmerki



Reiðhjálmar sem voru innkallaði

tæki, sem einstaklingar klæðast eða halda á, sér til verndar gegn hættu eða hættum er ógna heilsu og öryggi þeirra“.

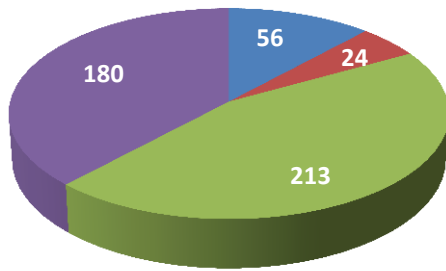
26 ábendingar bárust vegna endurskinsmerkja. Í flestum tilfellum þurfti að lagfæra merkingar og leiðbeiningar en einnig voru merki, sem ekki var hægt að sýna fram á að voru endurskinsmerki, tekin úr umferð. Á árinu kom upp að váttryggingarfélag fór að auglýsa húfur sem endurskinsmerki, en þær eru það ekki. Húfurnar eru ágæt viðbót við endurskinsmerki en þær eru ekki endurskinsmerki.

Innkalla þurfti UVEX reiðhjálma þar sem prófunin sýndi að hjálmanir uppfylltu ekki kröfur um viðnám gegn því að eitthvað stingist í gegnum þá og/eða væru höggþolnir, t.d. ef reiðmaður fellur á grjót á jörðunni.

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 markaðs- eftirlit með rafföngum sem ekki eru varanlega tengd mannvirkjum, sbr. lög nr. 146/1996, um öryggi raforkuvirkja, neysluveitna og raffanga. Öll venjuleg raftæki falla því undir markaðseftirlit Neytendastofu.



■ B-skoðun ■ Innlendar ábendingar
 ■ Erlendar ábendingar ■ A-skoðun

Mynd 2. Fjöldi ábendinga og tilkynninga sem bárust árið 2013 vegna raftækja

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, fjárveitingar, verklagsreglur og skoðunarhandbók Neytendastofu.

Líkt og fyrri ár var ákveðið að fara í átaksverkefni um skoðun jólasería á markaði. Fyrri ár hefur verkefnið verið unnið í samstarfi við Aðalskoðun. Í ljós kom síðla árs að BSI á Íslandi fékk samning um skoðun raffanga á markaði í stað Aðalskoðunar. Útboð um markaðs-efirlit raftækja var gert af hálfu Mannvirkjastofnunar sem fer með eftirlit raffanga sem eru varanlega tengd



Vatnsvélur sem Neytendastofa lét innkalla vegna brunahættu

mannvirkjum. Í ljósi breyttra aðstæðna reyndist ekki unnt að semja tímanlega við hina faggiltu skoðunarstofu. Af þeirri ástæðu var því tekin sú ákvörðun að Neytendastofa myndi sjálf fara út í hið árlega eftirlit með jólaljósum sem koma í miklu magni á markað fyrir jól. Tilgangur verkefnisins var m.a. að skoða hvort að varúðarleiðbeiningar sem fylgja eiga með jólaseríum væru til staðar og hvort að þær væru á íslensku. Farið var í 19 verslanir á höfuðborgarsvæðinu Þar af voru 12 verslanir í ólagi, tvær voru með allar merkingar í lagi og fimm verslanir voru ekki með jólaseríur til sölu. Í þessum 12 verslunum þar sem merkingum var ábótavant voru gerðar athugasemdir við alls 56 jólaseríur. Í umræddum verslunum var staðan sú að ekki voru allar þær varúðarmerkingar sem áttu að vera til staðar. Var öllum sölustöðum veitt tækifæri til þess að koma varúðarmerkingunum í lag með því að setja þær fram á íslensku eins og gildandi reglur kveða á um. Þegar farið var í aðra eða þriðju heimsókn á sölustaðina var búið að koma viðunandi merkingum í lag og kom því ekki til þess að setja þyrfti sölubann á þær. Það er ljóst að mati Neytendastofu að mikilvægt er að eftirlitsfulltrúar stofnunarinnar fari í vettvangsferðir og fái þannig innsýn í aðstæður á markaði. Þegar að skoðun er framseld frá stofnuninni til faggiltra einkaaðila sem skoða vörur fyrir hennar hönd þá er hætt við að ákveðin tengsl starfsmanna Neytendastofu og sem ber ábyrgð á eftirlitinu við aðstæður á markaði rofni. Þessi aðferð sýndi glögg að full ástæða er til þess að starfsmenn Neytendastofu r fari í vettvangsskoðanir í sjálfstæðum eftirlitsferðum eða í fylgd fulltrúa faggiltra skoðunarstofa. Þannig verður innsýn og þekking á aðstæðum á markaði best tryggð og um leið að eftirlitið sé skilvirkt og fylgt sé eftir öllum reglum sem gerðar eru varðandi öryggi raftækja.

Öryggisvið afgreiddi 24 innlendar ábendingar frá almenningi og fagfólki þar sem grunur var um ólögleg raftæki. Er þá átt við vel skilgreindar ábendingar, þ.e. ábendingar sem beinast að ákveðnum rafföngum. Auk þessa bárust sviðinu 213 erlendar tilkynningar um rafföng frá öðrum aðildarríkjum EES í gegnum Rapex. Þá sinnti sviðið fjölda, formlegra og óformlegra fyrirspurna varðandi skilyrði til markaðssetningar raffanga og annað er rafföngum tengist frá almenningi og fagfólki, sjá mynd 2.

Stofnunin tók einnig við töluverðum fjölda fyrirspurna um innflutning á rafföngum er lutu að nauðsynlegum merkingum og gögnum, til dæmis CE-merki og samræmisýfirlýsingar. Ráðgjöf og upplýsingar eru því mikilvægur þáttur í starfi sviðsins. Þá voru vatnsvélar frá Champ Design CO., Ltd. sem seldar voru í Byko frá mars 2006 til 2010 innkallaðar vegna tilvika þar sem eldsvoðar höfðu orðið af völdum vatnsvéllanna eða í alls sjö tilvikum.

Vörur unnar úr eðalmálmum

Allar vörur úr eðalmálmum 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 eðalmálmum og boðin neytendum sé í samræmi við lýsingu seljenda t.d. um styrkleika á gulli eða silfri. Ákvæðum laganna er einnig ætlað að tryggja að vörur sem unnar eru úr eðalmálmum á Íslandi fái markaðssettar í öðrum löndum. Skyld er að merkja vörurnar með hreinleikastimpli og



nafnastimpli. 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. Gerð var könnun hjá 26 söluaðilum og yfir 130 skartgripir unnir úr eðalmálmum skoðaðir. Í kjölfar þessara skoðana var sett tímabundið sölubann á tvær vörur. Á árinu bárust 12 umsóknir um nafnastimpla sem voru samþykktir.

Þá bárust ábendingar um skartgripi sem seldir væru sem vörur unnar úr eðalmálmum en væru það í raun ekki.

Stigar

Neytendastofa tók þátt í verkefni um öryggi stiga á vegum, Prosafe, samstarfsnets evrópskra stjórnvalda á sviði vöruöryggis. Tilgangur verkefnisins er að koma í veg fyrir að markaðssettir og seldir séu hættulegir stigar og reyna að bæta öryggi stiganna við framleiðslu þeirra. Á hverju ári slasast um 500.000 einstaklingar í Evrópu af völdum slysa í stigum það mikið að þeir þurfa einhverja innlögn á spítala og um 100 einstaklingar láta lífið. Á árinu var farið í byggingarvöruverslanir og stigar skimaðir. Nokkrir stigar voru síðan teknir til nánari skoðunar. Verkefnið er enn í gangi og mun því ljúka veturinn 2014.

Bönd og reimar

Á árinu 2013 hófst verkefni á vegum Prosafe, sem snýr að því að kanna bönd og reimar í barnafatnaði. Mörg alvarleg slysa hafa orðið þegar börn hafa fest bönd í fatnaði í vélrænum hurðum s.s. í strætó og lyftum og dregist með þeim. Verkefnið gengur út á það að gera markaðskönnun, sér í lagi á íslenskum barnafatnaði, á grundvelli laga um öryggi vöru og opin bera markaðsgæslu nr. 134/1995 og þeim stöðlum sem um barnafatnað gilda. Í þeim tilvikum að fatnaður uppfyllir ekki þær kröfur sem gerðar eru samkvæmt



lögnum og staðlinum þá óskar Neytendastofa eftir aðgerðum ábyrgðaraðila. Þær geta falið í sér að gerð er krafa um að varan sé innkölluð eða lagfærð sé slíkt unnt að gera vegna ólöglegra banda og reima í barnafatnaði með það að markmiði að draga úr hættu og koma í veg fyrir slys.

RAPEX

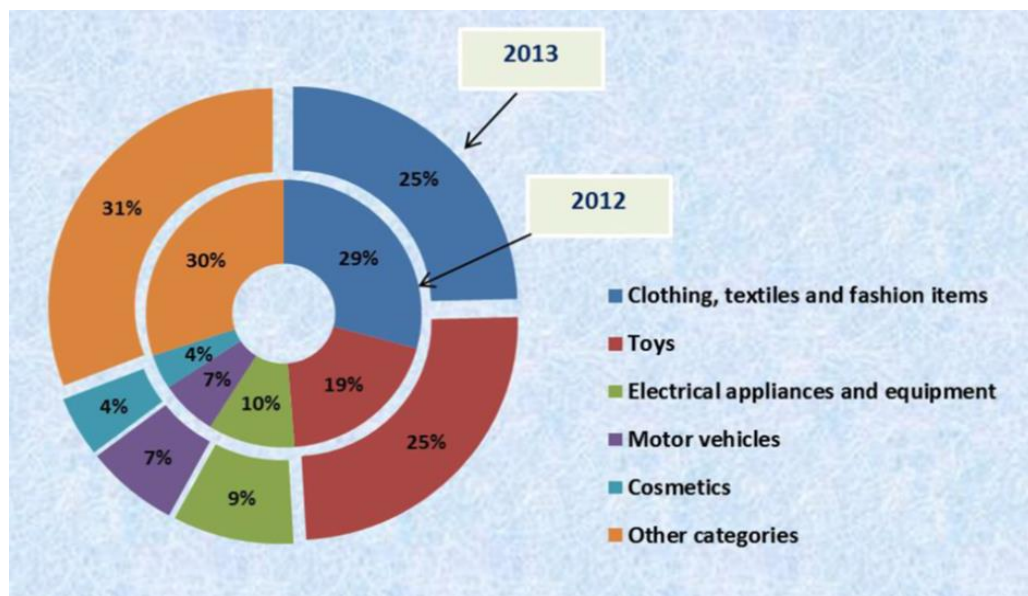
Á árinu 2013 bárust alls 2364 RAPEX tilkynningar um hættulegar vöru til Neytendastofu. Frá því í fyrra hefur tilkynningum því fjölgað en þá bárust alls 2278 tilkynningar

Flestar tilkynningar bárust vegna fatnaðar og fylgihluta (25%), leikfanga (25%), raffanga (9%) og bifreiða (7%). Algengustu hættur fyrir neytendur voru líkamstjón (23%), efnahætta (20%), raflost (12%) og kyrkingarhætta (14%). Algengast var að vörurnar sem hér um ræðir væru framleiddar í Kína (64%) en einnig á EES-svæðinu (15%). Þá var ekki vitað um uppruna vörunnar í 10% tilvika.

Á árinu 2013 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 tvær tilkynningar vegna Vatnsvélar og Trampólíns og tvær til upplýsinga um Iron gym tæki og Crayola liti sem ekki voru CE merktir.

BA og tilkynningarskylda framleiðenda

Til að auðvelda framleiðendum og dreifingaraðilum að tilkynna um hættulega vöru á markaði er notað tilkynningarkerfi sem nefnist *Business Application* (BA). Fyrirtæki geta þar tilkynnt um vörur sem þarf að afturkalla. Þar geta þau tilgreint í hvaða EES-ríkjum varan hefur verið markaðssett. Á árinu 2013 bárust 26 tilkynningar frá BA til Neytendastofu vegna vöru sem markaðssett var á Íslandi.



Samanburður á RAPEX-tilkynningum á milli ára

Visthönnun vöru sem nýtir orku

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 vöru til heimilisnota. Tvenn lög gilda um þessi efni þ.e. lög nr. 72/1994 um merkingar og upplýsingaskyldu varðandi orkunotkun heimilistækja o.fl. og lög nr. 42/2009 um visthönnun vöru sem notar orku. Neytendastofa er í forsvari fyrir tveimur samnorrænum verkefnum vegna visthönnun vöru sem nýta orku. Annars vegar verkefni um hvernig lítil lönd framkvæma markaðseftirlit. Áætlað er að verkefnið taki 3 ár og verði lokið 2015. Hins vegar verkefni um samskipti og samstarf við Tollyfirvöld. Þetta verkefni heldur áfram á árinu 2014.

Ákveðið var á árinu að framkvæma eftirlit til að athuga hvort að sömu niðurstöður kæmu fram á öllum Norðurlöndunum. Valdar voru fjórar vörur. Kom í ljós að Norðurlöndin voru með svipaðar niðurstöður og í flestum tilfellum eins á milli landa. Minnst einu sinni í hverjum mánuði eru haldnir símafundir, þar sem hvert og eitt land gerir grein fyrir stöðunni hjá sér.



Neytendastofa tekur einnig þátt í samnorrænu verkefni varðandi markaðseftirlit með vörum sem nýta orku. Í gegn um það verkefni hafa verið búnir til gátlistar og leiðbeiningar til að láta framleiðendur og söluaðila fá. Enn eru þessar leiðbeiningar aðeins á ensku en það stendur til að þýða þá yfir á íslensku.

Orkumerkingar

Neytendur og fyrirtæki geta lækað 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 tryggja bestu mögulegu orkunýtni sem völ er á hverju sinni. Orkumerkingarmiðar á nýjum raftækjum til sölu eiga að auðvelda neytendum að sjá á einfaldan hátt upplýsingar orkunýtni, árlega orkunotkun, hávaða og önnur helstu einkenni vörunnar eftir því sem við á.

Neytendastofa gerði könnun á því hvort að orkumerkimiðar væru sýnilegir á heimilistækjum í raftækjaverslunum. Farið var í 14 raftækjaverslanir og skoðaðar um 300 vörur af mismundandi gerðum, þvottavélar, þurrkarar, ísskápar, frystikistur og uppþvottavélar. Aðeins 8% af tækjunum voru rétt merkt.

Neytendastofa gerði einnig könnun á orkumerkingum á sjónvarpstækjum, en frá og með 15. apríl 2013 eiga öll

sjónvörp að vera með orkumerkingum. Kom fram að 33% sjónvarpstækja var með miðann sýnilegan.

Verið er að vinna að gátlistum um hvernig eigi að gera markaðseftirlit með vörum sem nýta orku sem seldar eru á Netinu, þeirri vinnu verður haldið áfram árið 2014.

Önnur öryggis- og tæknimál

Upplýsingaskipti og tæknilegar tilkynningar á grundvelli EES-samningsins

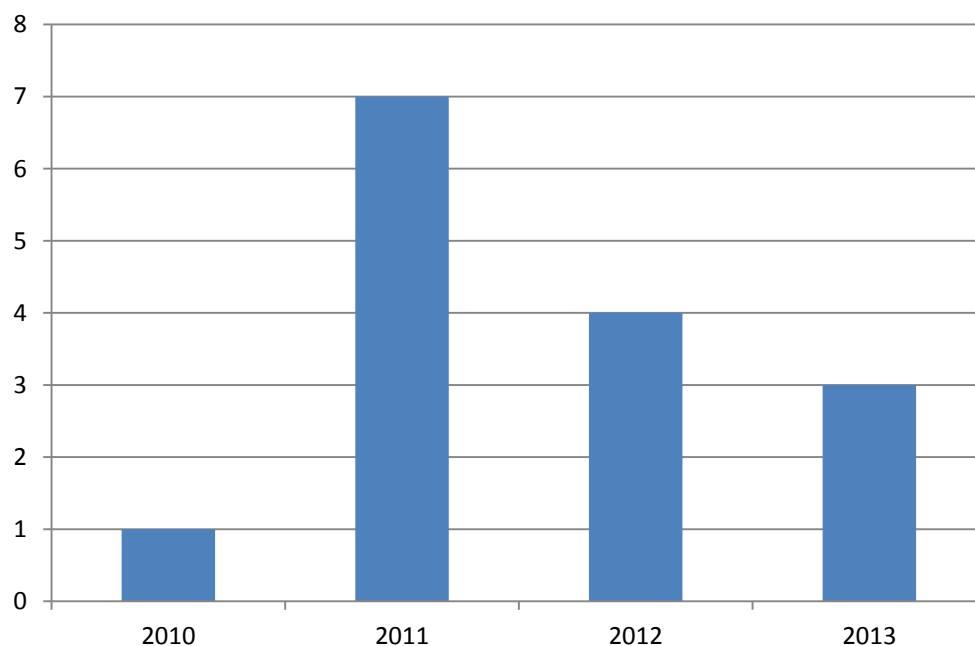
Öll lög, reglugerðir og tilkynningar sem geta hindrað flæði vöru og þjónustu ber íslenskum stjórnvöldum að tilkynna þremur mánuðum áður en þau eru samþykkt, Tilgangurinn er að gefa öðrum löndum á EES-svæðinu tækifæri til að koma með athugasemdir ef þau telja ástæðu til. Neytendastofa er þjónustuaðili 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. Framan- greind 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 3 tæknilegar tilkynningar til ESA árið 2013, og var það 1 færri en árið 2012. Á mynd 1 má sjá fjölda íslenskra tilkynninga árin 2010–2013.

Brýnt 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. Alls voru áframsend til Neytendastofu sjálfvirkt frá utanríkisráðuneytinu tæplega 4.000 tölvuskeyti á árinu 2013 en rúmlega 150 færri tölvuskeyti höfðu verið áframsend árið áður. Neytendastofa dreifði 705 tilkynningum frá ESB árið 2013 en árið



Mynd 3. Fjöldi íslenskra tilkynninga árin 2008–2011.

2012 höfðu tilkynningar frá ESB verið 714 talsins. Á pakkafrundi með fulltrúum Eftirlitsstofnunar EFTA sem fram fór í Reykjavík í júní lagði ESA fram lista yfir reglugerðir og lagafyrirmæli sem fulltrúar hennar óskuðu eftir að farið væri yfir og kannað hvort að ekki væru um að ræða reglur sem íslensk stjórnvöld hefðu átt að tilkynna en voru ekki tilkynnt. Fund þennan sátu EES-tengiliðir allra ráðneyta svo og Alþingis. Framangreindir fulltrúar munu skoða nánar umræddan lista og senda inn tilkynningar ef niðurstaða nánari könnunar er að um sé að ræða reglur sem geta valdið tæknilegri - viðskiptahindrun og beri þar af leiðandi að tilkynna um til ESA og WTO.

Farið var yfir ferlið við tæknilegar tilkynningar, bæði tilkynningar sem sóttar eru og sendar til viðkomandi stjórnvalds hérlendis sem tilkynningin heyrir undir og tilkynningar sem Ísland sendir út. Tekin var sú ákvörðun að halda fund vegna tæknilegra tilkynninga í janúar 2014 til þess að ítreka mikilvægi þess við tengiliði ráðuneytanna að senda

út tæknilegar tilkynningar þegar það á við.

Helst var tilkynnt um reglur í sambandi við byggingar (85), þar á eftir komu fjarskipti (80), og landbúnaður (73).

Á árinu 2013 voru 12 tilkynningar frá ESB merktar sem trúnaðarmál á ýmsum sviðum. Þegar ríki sendir tæknilega tilkynningu til ESB getur það óskað því að drögin að þeim reglum sem tilkynntar eru verði meðhöndlaðar sem trúnaðarmál. Í því felst að önnur ríki á EES-svæðinu og Framkvæmdastjórn ESB fá textann sendan en hann verður ekki gerður aðgengilegur öðrum í gagnabanka fyrir tæknilegar tilkynningar á Netinu. Aðildarríki óska eingöngu eftir trúnaði í undantekningartilvikum 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.

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 fullgilda rafrænna skilríkja. Í lok árs voru 105.000 fullgild skilríki í notkun á Íslandi. Ljóst er að mikil og almenn notkun er á þessum skilríkjum og mikilvægt er að hafa viðeigandi eftirlit með starfsemi á hverjum tíma.

Tafla 1. 705 tilkynningar um drög að reglum á árinu 2013 – til samanburðar skipting eftir löndum (2012)

Holland: 49 (38)	Tékkland: 27 (27)	Noregur: 8 (4)
Þýskaland: 60 (56)	Pólland: 27 (36)	Portúgal: 5 (4)
Frakkland: 49 (57)	Ungverjaland: 33 (23)	Sviss: 4 (11)
Bretland: 41 (48)	Slóvakía: 33 (26)	Búlgaría: 16 (12)
Spánn: 46 (27)	Eistland: 12 (13)	Írland: 8 (6)
Belgía: 26 (22)	Lettland: 5 (3)	Liechtenstein 0 (6)
Austurríki: 63 (59)	Rúmenía: 12 (39)	Tyrkland: 6 (0)
Danmörk: 33 (31)	Slóvenía: 9 (8)	Ísland: 4 (3)
Finnland: 29 (22)	Grikkland: 12 (14)	Lúxemborg: 16 (4)
Ítalía: 33 (47)	Litháen: 17 (9)	Kýpur: 2 (26)
Svíþjóð: 31 (35)	Malta: 2 (2)	

Á Íslandi er einn tilkynntur útgefandi að fullgildum vottorðum, Auðkenni ehf. Í lögum og reglugerð um rafrænar undirskriftir er þess krafist að útgefendur hafi fullnægjandi fjárhagslegan grundvöll til starfsemi sinnar. Jafnframt er þess krafist að þeir leggi fram afrit af starfsábyrgðartryggingu. Vegna vandkvæða við öflun starfsábyrgðartryggingar þar sem að framboð þeirra var takmarkað var það ekki fyrr en á þessu ári sem Auðkenni ehf. lagði fram starfsábyrgðartryggingu. Neytendastofa vann að yfirferð gagna sem lögð voru fram um tryggingamál Auðkennis ehf. Það er því jákvætt að þeim áfanga var náð á árinu en erfitt er tryggingarfræðilega að meta þá áhættu sem getur fylgt útgáfu fullgildra vottorða.

Neytendastofa sat fundi með Auðkenni áður en viðskiptavinum Símans var boðið upp á rafræn skilríki í farsíma eða spjaldtölvur. Í byrjun

desember 2013 var byrjað að þjóða upp á þessa þjónustu. Skilríkin eru vistuð á SIM kort viðkomandi tækis og notandi velur sér PIN númer til að beita þeim. Enginn kortalesari, enginn hugbúnaður, engin öpp. Neytandinn þarf aðeins að hafa símann við höndina til að auðkenna sig. Þessi nýja tækni er mikil framför og mun vafalaust stuðla að því að auðkenning neytenda og alls almennings verði í vaxandi mæli gerð með slíkum fullgildum rafrænum skilríkjum. Á árinu hefur talsverð umræða verið um öryggi netnotenda við auðkenningu og ýmsir brestir komið í ljós. Aukin notkun fullgildra rafrænna skilríkja mun því auka öryggi við auðkenningu á Netinu.



5. MÆLIFRÆÐI

Starfsmenn sviðsins eru Benedikt G. Waage, sérfræðingur í mælifræði og kvörðun, Birgir Magnússon, tækni- og kvörðunarmaður, Bjarni Bentsson, sérfræðingur í lögmælifræði og Guðmundur Árnason sviðsstjóri. Á árinu lét af störfum Gísli H. Friðgeirsson sérfræðingur í lögmælifræði.

Mælifræðisvið vinnur að fjölbreyttum verkefnum, á sviði lögmælifræði annars vegar og kvarðana mælitækja hins vegar. Lögmælisvið hefur eftirlit með því að mælitæki séu löggilt. Í sumum tilvikum er fyrirtækjum leyft að nota eigið innra eftirlit í stað löggildinga þó með samþykki og undir eftirliti Neytendastofu. Undir lögmælifræði fellur einnig markaðseftirlit með nýjum mælitækjum.

Mælifræðisvið veitir stjórnvöldum og öðrum ráðgjöf um mælifræði, vinnur að reglugerðum á sviði lögmælifræði og tekur þátt í alþjóðlegu samstarfi um mælifræði. Neytendastofu ber lögum samkvæmt að varðveita og viðhalda mæligrunnum sem nauðsynlegir eru fyrir

Ísland. Frá 1992 hefur Neytendastofa starfrækt kvörðunarstofu og frá 2005 hafa mikilvægar kvörðunaraðferðir verið faggiltar. Neytendastofa getur því veitt fyrirtækjum og stofnunum á borð við framleiðslufyrirtæki, iðnaðarfyrirtæki, rannsóknarstofur og eftirlitsstofnanir framúrskarandi kvörðunarþjónustu.

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 grundvallaratriði í réttaröryggi þegar viðurlög eru ákveðin með hliðsjón af mælingum á borð við möskvamælingu, vigtun vegna þungatakmarkana og hraðamælingu vegna hámarkshraða.





Eftirlitsskyldar mælingar

Samkvæmt gildandi lögum og reglugerðum eru eftirfarandi mælingar og mælitæki eftirlitsskyld:

- Veltivínmál, vínskammtarar og glös sem notuð eru til að mæla skammta áfengis sem ætlað er til sölu.
- Mælikerfi fyrir eldsneytisskammtara (ekki fyrir gas í fljótandi formi), tankbifreiðar og mjólk sem ætluð eru til mælinga á rúmmáli þegar þau eru notuð til beinnar sölu til neytenda og í viðskiptum.
- Raforkumælar, sem eru sölumælar í dreifiveitu, fyrir raunorku til almennra notenda í lágspennu dreifikerfi og frádráttarmælar til sömu nota.
- Vatnsmælar, sem eru sölumælar í dreifiveitu, fyrir heitt og kalt vatn.
- Varmaorkumælar, sem eru sölumælar í dreifiveitu, fyrir varmaorku.
- Sjálfvirkar og ósjálfvirkar vogir fyrir útreikning á tollum, vörugjöldum, kaupauka eða ágóðahlut, féviti, sekt, þóknun, bótum eða greiðslum af slíkum toga og vogir fyrir beina sölu til almennings, forpökkun vöru og vigtun sjávarafla.

Reglugerðirnar gilda fyrir mælitæki til afmarkaðra nota. Mælitæki skilar ekki

réttri mælingu nema það sé réttilega notað og við þær umhverfisaðstæður sem það er gert fyrir. Við eftirlit er skoðað hvort notkun eða uppsetningu mælitækja sé ábótavant, svo sem hvort vog hallist eða óhreinindi á gólfi snerti vogarpall og kraftnema.

Vatnsmælar fyrir heitt vatn eru rúmmálmælar en varmaorkumælar mæla hve mikil varmaorka verður eftir hjá notanda með því að mæla hitastig vatnsins inn og út í mælagrind ásamt rúmmáli.

Forpakkaðar vörur hafa nokkra sérstöðu en þar er lögð áhersla á mælinguna og eftirlit með magni. Framleiðandinn þarf að nota löggiltar vogir eða vottuð rúmmálsílat og getur nýtt sér úrtaksvigtanir og gæðastýringu en Neytendastofa getur framkvæmt eftirlit bæði hjá framleiðanda og á markaði.

Ný mælitæki og markaðseftirlit

Heimilt að setja á markað og taka í notkun mælitæki, sem uppfylla kröfur tilskipana ESB enda hafa þær verið innleiddar hér á landi. Mælitæki teljast þó ekki uppfylla kröfur tilskipana nema:

- samræmismati við grunnkröfur sé að fullu lokið

- þau beri réttar merkingar, m.a. CE og Myy merki (yy = 13 þýðir t.d. 2013)
- tækin séu innsiglið

Samræmismati telst ekki lokið fyrir mælikerfi eða sjálfvirkar vogir fyrir en eftir uppsetningu á notkunarstað. Þannig má ekki taka mælikerfi á bensínstöð í fyrstu notkun nema framleiðandi eða aðili viðurkenndur af honum hafi sett þau upp. Samræmismati fyrir sjálfvirkar vogir lýkur ekki fyrir en með uppsetningu á notkunarstað og ósjálfvirkar vogir eiga að vera stilltar fyrir þyngdarsvið á notkunarstað.

Neytendastofa tekur í samstarfi við önnur stjórnvöld á EES-svæðinu þátt í markaðseftirliti með nýjum mælitækjum. Telji stofnunin 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 hennar, þ.m.t. samræmisyfirlýsingu, tæknilegar upplýsingar og gerðarviðurkenningu.

Komi í ljós að tæki hafi ekki uppfyllt kröfur til að fara á markað, fær það ekki löggildingu og eftirlitsskyld notkun þess verður bönnuð. Fjárhagstjón getur hlotist af því að kaupa mælitæki, sem ekki er með réttar merkingar og vottorð, eigi að nota það við mælingar sem falla undir lögskilylt eftirlit.

Fyrir kemur að ekki er ljóst hver er framleiðandi tækis eða búnaðar. Vera kann að eigandi eða þjónustuaðili hans hafi keypt tæki frá mismunandi aðilum og sett þau saman og geta þeir þá verið komnir með framleiðandaábyrgð. Þetta á sérstaklega við um afgreiðslubúnað í matvöruverslunum. Þar er löggildingarskyld vog tengd við ýmis önnur tæki og oft hefur sérstakur hugbúnaður verið gerður fyrir verslunina. Slíkur afgreiðslu-hugbúnaður (Point Of Sale) þarf að hafa vottun sem verður þá hluti af gerðarviðurkenningu viðkomandi vogar-búnaðar.



Eigandi eða ábyrgðaraðili ber ábyrgð á að nýtt mælitæki sem tekið er í fyrstu notkun, beri rétt merki og mæli rétt. 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.

Merkið felur því í sér neytendavernd. Viðbótarmerkið, sem límt er á mælitæki, fæst hjá Neytendastofu og eins hefur stofnunin samþykkt að framleiðendur geti sett merkið á nýja veitumæla óski kaupandi þess.

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

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

Eftirlit með mælitækjum í notkun

Í lögum og reglugerðum er að finna kröfur um að mörg mælitæki skuli löggilda með reglubundnum hætti til að tryggja að mæling sé ávallt rétt. Eftirlit fer oftast fram með löggildingu sem er aðgerð til að tryggja og staðfesta formlega að mælitæki fullnægi öllum kröfum laga og reglugerða. Stofnunin hefur veitt einkareknum og faggiltum prófunarstofum umboð til að annast löggildingar mælitækja ýmis konar. Neytendastofa getur þó ávallt sjálf löggilt mælitæki ef ekki þykir hagkvæmt eða árangursríkt að fela það einkareknum prófunarstofum,



eða þær teljast ekki hafa fullnægjandi hæfni til starfsins.

Stofnunin fær skýrslur frá þeim sem fengið hafa umboð hennar til löggildingar og þannig er fylgst með mælitækjum í notkun við löggildingarskylda starfsemi. Meðal annars ber einkareknum prófunarstofum að athuga hvort tækin séu CE-merkt, með M-merki og þau svo prófuð og loks löggilt mæli þau rétt.

Tveir aðilar hafa fengið umboð til löggildinga:

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 hefur löggilt vogarlóð og metrakvarða en þeim fækkar stöðugt enda geta fyrirtæki nú notað vottuð lóð og metrakvarða skv. tilskipun ESB um þessi mælitæki.

Í viðauka A er listi um reglugerðir um eftirlit með notkun mælitækja.

Vogir

Vogir gegna þýðingarmiklu hlutverki bæði í viðskiptum og í stjórnsýslu. Verð á mörgum vörutegundum er ákveðið eftir þyngd við kassa eða forpökkun vöru til neytenda. Allur afli er veginn og skráður í samræmi við þyngd. Í ýmsum tilvikum eru refsingar ákveðnar með hliðsjón af

Tafla 2. Löggilding mælikerfa vogir 2009-2013

VOGIR, ósjálfvirkar og sjálfvirkar	2009	2010	2011	2012	2013
Fjöldi löggildinga	1.988	580	2.209	1.105	2383
Upphafsstaða:					
Löggilding í gildi	1.152	239	238	300	1084
Löggilding útrunnin	817	324	1.531	670	746
Ný tæki fá fyrstu löggildingu	19	9	23	421	553

þyngd, t.d. í fíkniefnadómum eða við ýmis konar sektarákvarðanir. Veigamiklir almannahagsmunir standa því að baki reglum og eftirliti með vogum.

Vogir sem notaðar eru til viðskipta þarf að skoða reglulega eða á tveggja ára fresti. Meðal voga sem löggilda þarf árlega eru bílavogir sem m.a. eru notaðar til að vigta þann afla sem berst að landi. Í ár voru löggiltar 64 bílavogir. Við skoðun á vogunum er ástand þeirra reynt og það staðfest að þær starfi rétt með því að löggilda þær. Því til staðfestu er settur á áberandi stað límmiði sem sýnir að viðkomandi vog hafi verið löggilt.

Töluverð framleiðsla er á hátækni vogum hérlendis og er á ári hverju fjöldi nýrra voga skoðaður og það staðfest að vogirnar séu í samræmi við þær framleiðslukröfur sem gilda í evrópskum stöðlum og tilskipunum. Í ár var samræmi staðfest á 531 vogum. Af 2383 vogum, sem voru löggiltar í ár, voru 640 vogir í verslunum, þar sem matvara er m.a. vigtuð og útfrá því verðlögð.

Vogir í verslunum

Mikilvægt er fyrir neytendur að geta treyst því að mælingar séu réttar og löggilding mælitækja í gildi. Vogir sem vigta undir 100 kg og notaðar eru til að selja vöru til neytenda eiga að hafa sýnilegar upplýsingar um vigtunina. Neytandinn á að sjá greinilega útreikning verðs á þeirri vöru sem keypt. Það þýðir m.a. að við búðakassavogir og við afgreiðslu úr fisk- og kjötbordum, þar sem vigtað er og verðmiði prentaður skal kaupandi sjá greinilega á skjá þann sem sýnir niðurstöður vigtunar.

Á árinu 2013 voru skoðaðar og löggiltar 640 af vogum verslana og þar af voru 186 endurstiltar við löggildinguna. Það er hagur neytenda að skoða hvort viðkomandi vog sem verið er að nota sé með gilda löggildingu. Neytandinn á að sjá greinilega löggildingarmiða.

Töluverð áhersla var lögð á að skoða forpakkaðar vörur í ár og var þá sérstaklega skoðað hjá framleiðendum hvort þær vogir sem notaðar eru við slíka þökkun væru löggiltar.



Vogir skráðar í gagnagrunn

Við yfirferð á gagnagrunninum, sem tekur við skýrslunum frá aðilunum, sem löggilda í umboði Neytendastofu, finnast vogir sem eru með útrunna löggildingu. Neytendastofa hefur þá samband við ábyrgðarmenn þeirra voga og fer fram á að vogirnar verði löggiltar og þeir bregðast undantekningarlaust skjótt við tilmælum stofnunarinnar.

Ábendingar frá neytendum

Á árinu bárust 18 ábendingar til Mælifræðisviðs, flestar þeirra í gegnum rafræna Neytendastofu. Ellefu vörðuðu grun um ranga massa- og rúmmáls-mælingu af hálfu seljanda í viðskiptum við neytendur. Allar ábendingarnar voru teknar fyrir og þar sem ástæða þótti til var farið í aðgerðir. Þá er annað hvort viðkomandi fyrirtæki skoðað eða vara vigtuð í verslun í nægjanlegu magni til að fá marktæka úrtaksprófun. Þá bárust tvær ábendingar, þar sem vigtarbúnaður þótti ekki í samræmi við reglur. Aðstæður voru kannaðar og reyndist í báðum tilvikum um bilaðan búnað að ræða. Gerðar voru athugasemdir og búnaður lagfærður áður en frekari notkun fór fram. Eins bárust ábendingar, þar sem bent var á að víða væri fiskur eða kjötvara, sem vigtuð er að kaupanda viðstöddum, vigtuð með bakka eða öðrum umbúðum. Þar sem um almenna ábendingar er að ræða er brugðist við slíku með dreifibréfi á viðkomandi aðila og því fylgt efir með úrtaksskoðunum.



Eldsneytisdælur, tankbifreiðar og mjólk.

Neytendastofa hefur eftirlit með mælikerfum fyrir eldsneytisskammtara, tankbifreiðar og mjólk. Eldsneytisdælur eru löggiltar annað hvert ár. Því þarf að skoða tölur tveggja ára til að sjá heildarfjölda löggiltra tækja, sjá tafla 2.

Þegar eldsneytisdæla er löggilt er límdur löggildingarmiði á dæluna. Þannig eiga neytendur á auðveldan máta að geta séð hvort viðkomandi dæla sé með gilda löggildingu. Stofnunin fékk á árinu ábendingar um ólöggiltar eldsneytisdælur. Í öllum tilvikum brugðust aðilar skjótt við og dælurnar voru löggiltar. Berist ábending frá neytendum um meintar rangar mælingar eldsneytis kannar Neytendastofa málið og á árinu 2013 reyndust engar slíkar mælingar vera rangar.

Vínmál

Skylt er að löggilda vínmál á borð við sjússamæla og vínskammtara eða sérmerkt glös.

Neytendastofa gerði víðtæka könnun á ástandi vínmála annað árið í röð. Farið

Tafla 3. Löggilding mælikerfa fyrir eldsneytisskammtara, tankbifreiðar og mjólk 200-2013

MÆLIKERFI	2009	2010	2011	2012	2013
Fjöldi löggildinga	523	1.790	509	1.982	485
Upphafsstæða:					
Löggilding í gildi	268	873	66	1.194	281
Löggilding ekki í gildi	166	836	428	685	185
Ný tæki fá fyrstu löggildingu	89	81	6	103	19

Tafla 4. Fjöldi endurlöggiltra orkumæla 2010-2013

Tæki	2010	2011	2012	2013
Raforkumælar	44.765	15.488	16.935	18.767
Vatnsmælar	262	404	73	851
Varmaorkumælar	0	0	0	0

var á 91 vínveitingastað og kom í ljós að almennt voru notuð rúmmálsmerkt veltivínsmál við sölu á sterku áfengi en töluvert vantaði upp á að viðkomandi búnaður væri löggiltur. Af þeim veitingastöðum sem kannaðir voru reyndist enginn í lagi. Þjórglös voru í flestum tilvikum með rúmmálsmerki. Léttvinsglös voru ekki merkt en eitthvað var um að þess í stað væru notuð mælikör (karafla/samanburðarmál) eða litlar flöskur. Á árinu voru löggilt 63 veltivínsmál

Haft var samband við innflytjendur og söluaðila vínmála og óskað eftir gögnum sem staðfesta að búnaðurinn uppfylli kröfur. Neytendastofa mun áfram vinna að því að söluaðilar áfengis noti mælibúnað sem uppfylli áður nefnd lög og reglur. Þetta verður gert í samráði við hagsmunaaðila og eins með heimsóknum á sölustaði þar sem vínmál staðarins verða skoðuð.

Raforku- og heitavatnsmælar

Dreifiveitur sem selja neytendum rafmagn og/eða heitt og kalt vatn eru 22 að tölu. Neytendastofa hefur í samvinnu við þær verið að safna upplýsingum um stærð mælasafnsins sem notað er til að rukka notandann og þá samtímis ástand mælasafnsins t.d. aldursdreifingu mæla.

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 oft nefnd MID tilskipun. Samkvæmt reglunum verða allir nýir mælar svonefndir MID mælar að vera CE merktir og bera M-merki til staðfestingar þess að þeir uppfylli kröfur á sameiginlegum EES-markaði. Þá má taka mæla í notkun án frekari prófunar

eða aðkomu eftirlitsaðila en eigandi mælanna þarf að setja á þá íslenskt viðbótamerki fyrir nýja mæla.

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

Úrtaksskoðanir eru gerðar í samræmi við svonefnd úrtaksfyrirmæli í reglugerðunum en þá eru valin sýnishorn til prófunar eftir ákveðnum tölfræðilegum leiðum. Til dæmis má taka safn 120 varmaorkumæla með aflfræðilegan rennslisluta fyrir jarðhitavatn. Þegar 5 ár eru liðin frá framleiðsluári ber að skoða safnið og velja 20 mæla í úrtak. Falli tveir mælar fellur allt safnið og ber að taka það niður innan árs en annars er heimilt að framlengja safnið um fimm ár.

Tafla 5. Dreifiveitur fjöldi mæla

Tæki	2012	2013
Raforkumælar	183.098	183.975
Vatnsmælar heitt og kalt	77.130	78.276
Varmaorkumælar	2.209	6.419

Varmaorkumælar

Reglugerð nr. 561/2012 gildir um varmaorkumæla sem eru solumælar í dreifiveitu. Þessir mælar eru helst notaðir, þar sem hitastig er lágt, lítið rennsli er eða fjarvarmaveita með hringrás, þá eru hitastig vatns og rúmmál notuð til að reikna út afhenta orku. Í dag eru slíkir mælar m.a. notaðir á dreifiveitusvæði Norðurorku og hjá Orkubúi Vestfjarða. Samkvæmt upplýsingum frá veitunum er fjöldi varmaorkumæla í notkun 6419.

Yfirlit yfir mælastofn dreifiveitna

Í lok ársins voru sendir út fyrirspurnalistar til allra veitna sem selja rafmagn og vatn til notenda. Leitað er upplýsinga um mælastofninn svo sem fjölda, aldurdreifingu, bilanir, útskipti og prófanir. Markmiðið er að byggja upp upplýsingagrunn sem gerir stofnunni kleift að sinna betur eftirlitshlutverki sínu.

Endurlöggilding mæla

Dreifiveitur geta haldið áfram að nota mælitæki séu þau endurlöggilt eins og reglur Neytendastofu mæla fyrir um. Tafla 4 sýnir fjölda mæla sem hafa fengið endurlöggildingu í samræmi við gildandi reglur. Mikill fjöldi heitavatnsmæla, sem voru í notkun, standast ekki úrtakspróf og yfirleitt er ástæðan talin vera útfellingar steinefna úr vatninu og fá þeir því ekki endurlöggildingu. Samtals voru í prófunarsöfnum vatnsmæla 8889 mælar en einungis 137 fá endurlöggildingu. Þessi niðurstaða þýðir að dreifiveitur hafa þurft í ríkum mæli að endurnýja öll slík mælitæki. Árið 2013 var löggilding 18.230 raforkumæla framlengd á grundvelli úrtaksprófunnar.

Varmaorkumælar eru enn það nýir að ekki er komið að prófun á þeim.

Innra eftirlit með veitumælum

Reglur Neytendastofu um veitumæla bjóða upp á þann valkost að í stað löggildingar, geti dreifiveitur og þjónustufyrirtæki mælinga fengið viðurkennt innra eftirlit með mælíbúnaðinum. Það þýðir að viðkomandi fyrirtæki fær, eftir að hafa staðist úttekt, vottun Neytendastofu á innra eftirlitskerfi. Eftirlitskerfið þarf að byggja á gæðakerfi viðkomandi fyrirtækis eða annarri formlegri tilhögun innra eftirlits með mælunum og rekjanleika á mæligildum þeirra. Faggilt skoðunarstofa skal síðan framkvæma árlega úttekt á eftirlitskerfinu.

Orkubú Vestfjarða var fyrst veitufyrirtækja til að taka þetta fyrirkomulag í notkun og fékk vottað innra eftirlit með raforkumælum árið 2010. RARIK og Norðurorka fylgdu í kjölfarið, RARIK fyrir raforkumæla og Norðurorka fyrir vatns- og raforkumæla. Þetta fyrirkomulag hefur gefið góða raun og núna árið 2013 veitti Neytendastofa Orkubúi Vestfjarða og RARIK vottun til innra eftirlits á varmaorkumælum. Undirbúningur fyrir vottun innra eftirlits með varmaorkumælum byggði að miklu leyti á þeirri vinnu sem framkvæmd var við fyrri vottun. Gæðakerfi, fagleg



Bjarni Bentsson frá Neytendastofu, Kristján Haraldsson og Ragnar Emilsson frá Orkubúi Vestfjarða

þekking og vinnutilhögun var til staðar. Þessi viðbót þýðir að í lok árs 2013 eru 66.050 veitumælar af 268.809 skráðum veitumælum eða tæplega 25% löggiltir með innra eftirliti viðkomandi dreifi-veitna.

Gjaldmælar leigubifreiða

Drög að nýrri reglugerð um löggildingu gjaldmæla leigubifreiða liggur fyrir og í athugun er öflun búnaðar fyrir Neytendastofu til að annast þetta eftirlit. Leitað hefur verið til norsku mælifræðistofnunnar „Justervesenet“ til að fá búnaðinn og þjálfun í notkun hans.

Mælitæki sem fella má undir eftirlit

Í 13 gr. laga nr. 91/2006 um mælingar, mæligrunna og vigtarmenn eru taldir upp 12 flokkar mælitækja sem heimilt er að setja um 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.

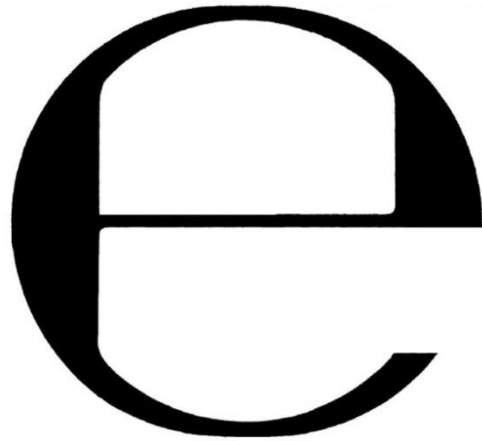
Enn sem komið er hafa ekki verið settar neinar reglur um eftirlit með notkun mælitækja í 4 flokkum sem taldir eru upp í lögunum en það eru:

1. Gasmælar.
2. Víddamælitæki.
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 hlutaðeigandi ráðuneyti 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 hefur því aukið eftirlit með forpökkuðum vörum í



stað þess að fylgjast nær eingöngu með mælitækjunum við framleiðslu, búðarkassa eða kjötbörð verslana.

Neytendastofa annast eftirlit með e-merktum forpakkningum og í reglugerð nr. 437/2009 er nánari útfærsla á leyfilegum frávikum og eftirlitsaðferðum. Í reglugerðinni segir m.a. að við e-merkingu á vöru skapist ákveðið leyfi fyrir frjálsa för vörunnar á Evrópska efnahagssvæðinu. Innlendir pökkunaradili sem hyggst e-merkja framleiðsluvöru sína þarf að sækja um heimild hjá Neytendastofu til þess.

Skoðun á markaði

Á árinu var þyngd 37 mismunandi forpakkaðra vara frá 23 íslenskum framleiðendum könnuð á vegum Neytendastofu en þar er um að ræða vörur sem seldar eru forpakkaðar, í stað þess að þeim sé pakkað að kaupanda viðstöddum. Í langflestum tilfellum var farið í verslanir og vöurnar vigtaðar en í einhverjum tilvikum var farið beint til framleiðanda. Niðurstaðan varð sú að af 37 vörutegundum féllu 5, eða tæp 14%. Vörutegundirnar féllu ýmist á því að meðalþyngd þeirra reyndist neðan við leyfilegt gildi eða of margar pakkningar mældust undir leyfilegu einföldu fráviki.

Ástæður fyrir vali vörutegunda til prófunar voru ýmist kvartanir frá neytendum eða handahófskennt úrtak meðal innlendra framleiðenda. Eins var reynt að fylgja eftir vörum sem áður höfðu verið prófaðar og voru þá á

mörkum þess að falla.

Að auki var farið í úttekt hjá framleiðanda sem á árinu 2011 fékk leyfi til E-merkinga en slíkar úttektir ber að framkvæma árlega hjá þeim sem fá slíkt leyfi frá Neytendastofu.

Mæligrunnar og samanburðarbúnaður

Í lögum nr. 91/2006, um mælingar, mæligrunna og vigtarmenn kemur fram að Neytendastofa eigi annars vegar að sjá um „öflun og viðhald rekjanlegra mæligrunna“ vegna lögbundins eftirlits og hins vegar „mæligrunna sem mikilvægir eru til þess að uppfylla þarfir atvinnulífsins fyrir faggilta kvörðunarþjónustu“. Mæligrunna þarf að kvarða reglulega til að tryggja rekjanleika og er það gert hjá viðurkenndum kvörðunarstofum og landsmælifræðistofnunum erlendis en í sumum tilvikum hjá Neytendastofu. Frumskylda Neytendastofu er að sjá til þess að unnt sé að tryggja aðgang að mæligrunnum fyrir mælitæki sem lög kveða á um að skuli falla undir opinbert eftirlit.

Kvarðanir og mælingar í atvinnulífi

Tekjur ársins 2013 drógust lítillega saman miðað við árið 2012, fóru úr tæpum 10,7 milljónum króna í tæplega

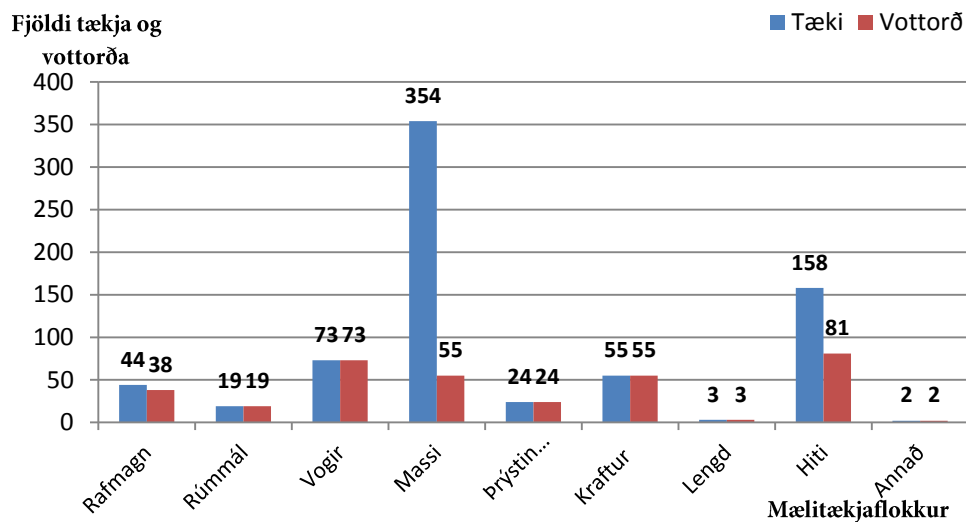
10,5 milljónir króna árið 2013.

Kvarðanir eru fáar á Íslandi en Neytendastofa fær þó tekjur af vinnu við kvarðanir skv. gildandi gjaldskrá. Tæki og búnaður til kvörðunar er hins vegar dýr og gjaldtaka vegna vinnu getur ekki innifalið allan stofn- eða viðhaldskostnað mæligrunna vegna kvarðana. Af þessari ástæðu stendur þjónustan ekki undir sér. Nauðsynlegt er hins vegar fyrir hverja þjóð að reka landsmælifræðistofnun, viðhalda mælifræðipækkingu landsmæligrunna, veita lágmarks kvörðunarþjónustu og tryggja eftirlitsstarf, gæðastarf og viðskiptafrelsi. Svo kann að fara að Neytendastofa þurfi að draga úr því litla og eina framboði, sem er á kvörðunum í landinu, vegna fjárhagsþrenginga og í staðinn þurfi að senda mælitæki úr landi. Tryggja þarf fjárhag stofnunarinnar svo áfram verði hægt að veita svipaða þjónustu.

Í atvinnulífinu eru sífellt gerðar meiri kröfur um rekjanlegar mælingar og þar af leiðandi kvarðanir, bæði vegna innleiðingar fyrirtækja á gæðakerfi og þess að birgjar og aðrir kaupendur gera meiri kröfur til vöru og þjónustu.

Það birtist m.a. í því að af 64 aðilum sem keyptu kvörðunarþjónustu af Neytendastofu árið 2013 voru 15 nýir aðilar. Á árinu 2012 voru svipuð hlutföll





Mynd 4. Skipting 759 tækja og 310 vottorða eftir flokkun

og því bættust rúmlega 30 nýir kaupendur að kvörðunarþjónustu á síðustu tveimur árum. Mest áberandi í hópi þessara nýju viðskiptavina eru nýsköpunarfyrirtæki, sprotafyrirtæki, fyrirtæki sem eru að hefja e-merkingu forpakkinga eða CE merkingu á vörum eða fyrirtæki sem eru að innleiða gæðakerfi eins og fyrr sagði.

Mörg mælitæki er hægt að senda til útlanda til kvörðunar en það tekur lengri tíma, jafnvel margar vikur og viðkvæm tæki geta skemmst í flutningi eins og dæmin sanna. Sem dæmi má nefna að í nóvember 2013 voru tvö mælitæki send til Þýskalands til kvörðunar og annað kom til baka tveimur og hálfum mánuði síðar en hitt er enn ókomið þegar þetta er skrifað um miðjan mars. Mikilvægt er að viðskiptamenn geti fengið ráðgjöf um kvörðun tækja og hvar hægt sé að fá kvörðun erlendis fyrir þau tæki sem ekki eru kvörðuð hérlendis.

Faggilt 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.

Ófaggilt 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 fyrirtækjum sem að öðrum kosti þyrftu að sækja hana til annarra landa.

Kvarðanir

Á árinu 2013 voru kvörðuð, prófuð og löggilt 759 tæki og gefin út 310 vottorð miðað við 732 tæki og 350 vottorð árið 2012 og er skipting þeirra eftir mæli-fræðiflokkum eins og sést á mynd 4. Af þeim voru 132 vottorð fyrir 409 tæki með UKAS-faggildingunni

Þróun kvörðunarþjónustu

Nauðsynlegt er að gæðakerfi Neytendastofu nái utan um alla mæligrunna hennar og æskilegt væri að þróa og útvíkka faggildingarsvið þjónustunnar til kvörðunar fleiri mælitækjagerða en ekki eru horfur á að svo geti orðið að sinni.

Tafla 6. Yfirlit um námskeið og fjölda vottorða vigtarmanna árin 2009-2013

Ár	Námskeið	Nemar	Löggiltir Vigtarmenn	Endurlöggiltir Vigtarmenn	Bráðabirgða löggildingar
2009	7	141	50	91	37
2010	7	123	62	61	26
2011	5	89	55	34	26
2012	5	92	77	15	27
2013	3	76	76	0	21

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. Löggildingin veitir þeim rétt til að starfa að vigtun sjávarafla. Brjóti þeir gegn starfsskyldum sínum getur Neytendastofa áminnt þá eða svipt löggildingunni.

Lögum samkvæmt ber Neytendastofu að halda reglulega námskeið til löggildingar vigtarmanna.

Vigtarmannanámskeið voru haldin þrisvar á árinu í Reykjavík, í janúar, maí og október og fóru fram með svipuðum hætti og áður. Boðið var upp á að einn staður tengdist námskeiðinu gegnum fjarfundabúnað. Sátu 14 nemendur á Húsavík, Þórshöfn og síðan á Ísafirði námskeiðið á þennan máta í ár.

Auk starfsmanna komu kennarar að námskeiðunum frá Löggildingunni ehf og Fiskistofu. Réttindanámskeið til löggildingar nýrra vigtarmanna eru þriggja daga en námskeið til endurnýjunar réttinda er einn dagur.

Endurmenntunarnámskeið vigtarmanna var ekki haldið í ár. Vegna lengingar á gildistíma löggildingarinnar úr 5 árum í 10 er eftirspurnin eftir framlengingu löggildingar tímabundið ekki til staðar.

Neytendastofu er heimilt að veita einstaklingi bráðabirgðalöggildingunni til starfa að löggilttri vigtun að fenginni umsögn hlutaðeigandi stjórnvalds sem er Fiskistofa og á árinu fékk 21 aðili slíka löggildingunni 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. Stofnunin heldur skrá yfir alla löggilta vigtarmenn og birtir á vefnum.

Fjögur erindi bárust Neytendastofu um störf vigtarmanna. Eitt snerist um hugsanlega hlutdeild vigtarmanns í að hluta afla var komið fram hjá vigt. Hin þrjú snérist um hæfi vigtarmanna og var í þeim öllum úrskurðað að viðkomandi vigtarmenn uppfylltu reglur þar að lútandi. Varðandi hugsanlega hlutdeild vigtarmanns í að hluta afla var komið fram hjá vigt þótti sannað að viðkomandi vigtarmaður ætti þar ekki hlut að máli.

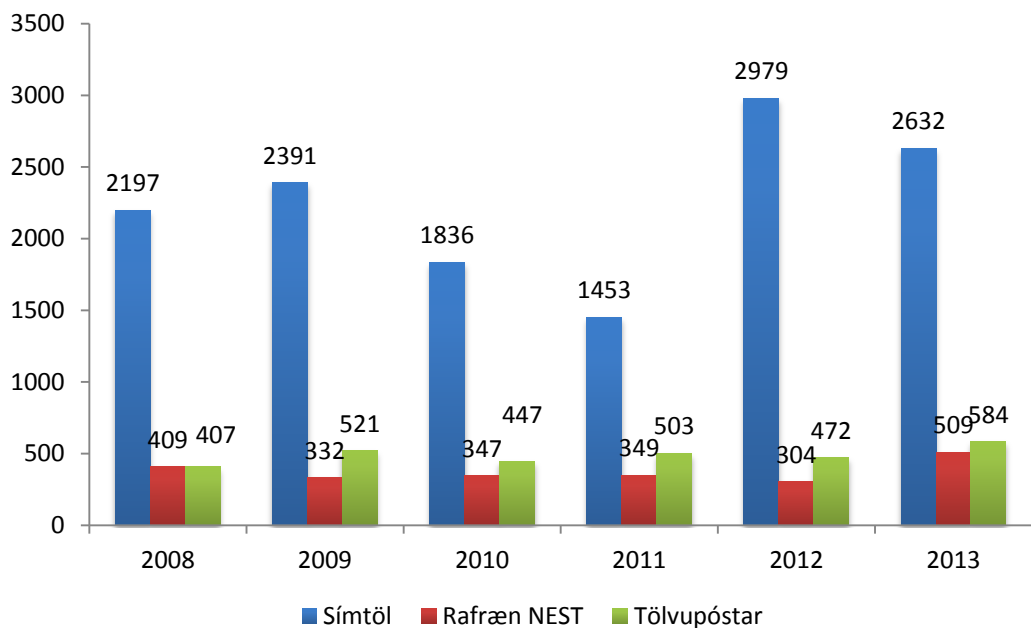
6. NEYTENDARÉTTUR

Á Neytendaréttarsviði starfa Birkir Guðlaugsson, lögfræðingur, Matthildur Sveinsdóttir, lögfræðingur, Sigurjón Heiðarsson, lögfræðingur og Þórunn Anna Árnadóttir, lögfræðingur er sviðsstjóri. Berglind Rós Gunnarsdóttir, lögfræðingur, var ráðin tímabundið á árinu til að leysa af í fæðingarorlofi. Auk þess var Edda Ólafsdóttir ráðin í stöðu eftirlitsfulltrúa um mitt árið.

Starfsemi Neytendaréttarsviðs á síðasta ári einkenndist nokkuð af sérverkefnum sem unnin voru á árinu, m.a. vegna gildistöku nýrra laga um neytendalán. Meginmarkmið sviðsins er að stuðla að bættem hag neytenda með því að tryggja að réttindi þeirra séu þekkt og virt. Lögfræðileg ráðgjöf og aðstoð við neytendur er hluti af starfsemi sviðsins. Aðstoð og ráðgjöf er veitt í daglegum

símatímum fyrir hádegi en einnig svara starfsmenn skriflegum fyrirspurnum um lagaleg réttindi í viðskiptum. Auk þess eru verkefni sviðsins að vinna gegn óréttmætum viðskiptaháttum og stuðla að því að neytendur hafi sem mestar upplýsingar og yfirsýn yfir markaðinn. Undir sviðið fellur m.a. 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 skiptileigusamninga fyrir afnot af húsnæði í orlofi eða frístundum o.fl., lögum um dómsmál og lögbann til að vernda heildarhagsmuni neytenda og lögum um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu.





Mynd 5. Skipting ábendinga og fyrirspurna

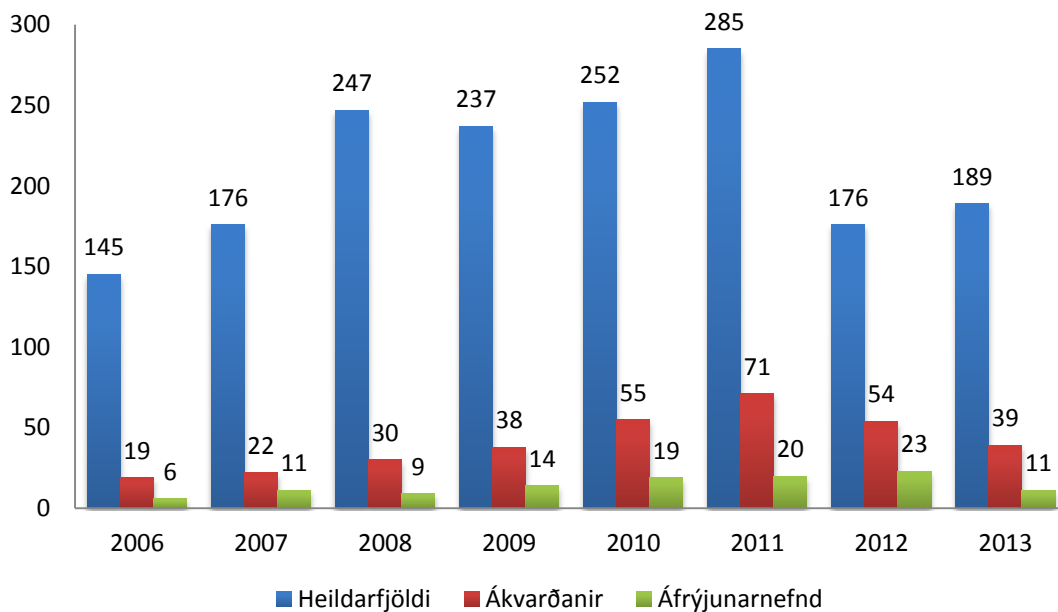
Réttindi neytenda

Neytendum eru tryggð margvísleg réttindi í lögum og reglum settum samkvæmt þeim. Meginviðfangsefni sviðsins eru aðstoð og upplýsingagjöf við neytendur sem og fyrirtæki. Auk þess er eftirlit og framkvæmd laga sem varða réttindi neytenda stór þáttur í daglegum störfum sviðsins en reglur á sviði stjórnsýslu gera strangar kröfur vegna töku ákvarðana sem oftast en ekki eru íþyngjandi fyrir fyrirtæki á markaði.

Ábendingar og fyrirspurnir

Ábendingar og fyrirspurnir berast í gegnum síma, með tölvupósti og í gegnum rafræna gátt Neytendastofu. Heildarfjöldi fyrirspurna og ábendinga á árinu 2013 sem varða Neytendarétt var 3.725. Í síma bárust 2.632 ábendingar og fyrirspurnir, með tölvupósti 584 og í gegnum rafræna Neytendastofu 509 (sjá mynd 5). Ábendingum í gegnum síma fækkar lítilsháttar frá fyrra ári. Á árinu 2012 varð mikil aukning í fjölda ábendinga sem bárust stofnuninni í síma vegna verðmerkinga. Með auknu eftirliti með verðmerkingum verður stofnunin vör við að ábendingum vegna þeirra

fækkar að sama skapi. Almennt er ljóst af þeim erindum sem neytendur beina til sérfræðinga sviðsins að þeir þurfa leiðbeiningar og aðstoð um hver þeirra réttur er í margs konar viðskiptum. Fyrirspurnir snúa margar að rétti þeirra til að fá úrbætur þegar vara hefur reynst gölluð eða þjónusta ófullnægjandi. Auk þess er ljóst af erindum neytenda að innheimtuaðferðum er oft áfátt, reikningar torskildir og þeir almennt í vafa um réttarstöðu sína. Þá snúa enn margar kvartananna að verðmerkingum. Símaþjónusta er veitt fyrir hádegi alla daga ársins en fjórir lögfræðingar skipta með sér verkum og veita aðstoð og upplýsingar eftir þörfum. Neytendastofa virðist einnig hafa þýðingu fyrir alla neytendur sem leita til hennar um margvísleg mál sem jafnvel heyra undir önnur stjórnvöld. Sérfræðingar sviðsins veita þeim því nauðsynlegar leiðbeiningar þannig að þeir geti lagt mál sín fyrir stjórnvald sem fer með hlutaðeigandi málaflokk.



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

Málafjöldi

Á árinu 2013 voru 189 mál tekin til formlegrar stjórnáskýslumeðferðar hjá sviðinu. Eftir slíka málsmeðferð getur ákvörðun Neytendastofu falið í sér bann, fyrirmæli, ábendingu eða málinu telst lokið án frekari afskipta eða aðgerða af hálfu stofnunarinnar. Ávallt þarf þó að taka formlega ákvörðun í viðameiri málum sem stofnunin hefur afskipti af. Algengustu málín sem til meðferðar koma varða auglýsingar og viðskiptahætti við kynningu á vörum eða þjónustu.

Lög um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu taka til hvers konar atvinnustarfsemi, svo sem verslunar og þjónustu án tillits til þess hvort hún er rekin af einstaklingum, félögum, opinberum aðilum eða öðrum, og því varða málín afar fjölbreytileg málefni. Á undanförunum árum 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 og voru þau álíka mörg árið 2013 og fyrra árs. Málum vegna neytendalána hefur jafnframt fjölgað síðustu ár. Alls lauk 39 málum með formlegri ákvörðun Neytendastofu.

Gripið var til íhlutunar í 27 tilvikum. Með íhlutun er átt við að beitt var réttarráðum laga nr. 57/2005 s.s. banni, sektum eða fyrirmælum. Heildarfjöldi mála hefur aukist frá árinu 2012 en formlegar ákvarðanir voru færri. Ástæða þess er sú að á árinu fór mikill tími í vinnslu sérverkefna, m.a. vegna gildistöku nýrra laga um neytendalán. Aukin sérverkefni sérfræðinga af þessu tagi leiða því til þess að takmörkuðum starfskröftum sviðsins verður þá ekki jafnframt ráðstafað til afgreiðslu fyrirbyggjandi mála sem kalla á formlega stjórnáskýslumeðferð.

Á árinu var alls 138 málum lokið með einfaldri stjórnvaldsákvörðun, þ.e. með bréfi. Öllum ákvörðunum, hvort sem þær eru formlegar eða í bréfi, geta málsaðilar skotið með stjórnáskýslukæru til áfrýjunarnefndar neytendamála. Á árinu var alls 11 ákvörðunum áfrýjað til áfrýjunarnefndar neytendamála en fimm málum er enn ólokið. Alla jafna er ákvörðun Neytendastofu ekki áfrýjað til áfrýjunarnefndar og aðilar sætta sig því við niðurstöður stofnunarinnar. Hlutfallið hefur haldist svipað undanfarin ár og er almennt aðeins um 15-20% ákvarðana

Neytendastofu áfrýjað til nefndarinnar. Í þeim sjö málum sem áfrýjunarnefndin hefur afgreitt vegna ársins 2013 þá var niðurstaða Neytendastofu staðfest að hluta til eða öllu leyti í sex málum en einu máli var vísað frá áfrýjunarnefndinni. Á mynd 6 má sjá heildarfjölda þeirra mála sem falla undir sviðið og tekin voru til meðferðar með samanburði við fjölda formlegra ákvarðana og áfrýjaðra mála.

Villandi auglýsingar

Í samræmi við fyrri ár voru flest mál hjá sviðinu vegna villandi eða rangra upplýsinga í auglýsingum eða um 40% af þeim málum sem leiddu til formlegrar ákvörðunar. Á fyrirtækjum hvílir skylda til að geta sannað allar fullyrðingar sem fram koma í auglýsingum þeirra.

Fyrirtæki verða að gæta að framsetningu auglýsinga sinna þar sem réttar og sannar upplýsingar geta talist villandi vegna framsetningar þeirra. Á árinu 2013 reyndi m.a. á framsetningu upplýsinga um framleiðsluland vöru. Seljendur eru ekki skyldugir til að merkja vöru sína með framleiðslulandi en þeir þurfa þó að gæta þess að gefa ekki rangar eða villandi



upplýsingar um framleiðsluland vörunnar. Þannig hefur stofnunin tekið ákvarðanir um að merkingar eða upplýsingar á vörum gefi til kynna að þær séu framleiddar eða jafnvel ræktaðar á Íslandi þegar svo er ekki. Í þeim tilvikum verður seljandi annað hvort að breyta merkingum sínum eða bæta við upplýsingum um framleiðsluland.

Fyrirtæki verða líka að gæta þess að fullyrðingar séu settar fram í samræmi við þær rannsóknir sem að baki þeim liggja. Þannig tók Neytendastofa tvær ákvarðanir á árinu 2013 sem vörðuðu fullyrðingar olúfyrirtækja um sparnað með notkun á bensíni frá þeim. Í tilviki N1 var birt fullyrðing um 3% sparnað með notkun á bætiefnablönduðu bensíni frá N1. Fullyrðingin byggði á rannsókn sem gerð var með samanburði á annars vegar bætiefnablönduðu bensíni frá N1 og hins vegar grunnbensíni. Stofnunin gerði ekki athugasemdir við niðurstöður rannsóknarinnar en stofnunin taldi fullyrðinguna þannig fram setta að neytendur mættu gera ráð fyrir 3% eldsneytissparnaði með því að nota bensínið frá N1 frekar en bensín frá einhverjum keppinauta N1. Grunnbensínið sem samanburðurinn var gerður við er hvergi selt hér á landi. Í tilviki Skeljungs hafði verið gerð nokkuð ítarleg samanburðarrannsókn á Shell V-Power bensíni við bensín frá innlendum keppinautum og fullyrt að neytendur gætu sparað 6 kr. á lítrann. Í auglýsingunum var sérstaklega tekið fram að rannsóknin hafi verið gerð af tveimur sérfræðingum við íslenskar aðstæður. Við rannsóknir sem þessar geta öll smávægileg frávik, s.s. í hitastigi vélar, lofthitastig, vindur, aksturshraði og aðstæður vegar, haft mjög mikil áhrif á niðurstöður rannsóknarinnar. Almennt eru rannsóknir sem þessar gerðar innandyrá á rannsóknarstofum þar sem hægt er að stýra aðstæðum til þess að koma í veg fyrir slík frávik. Neytendastofa

taldi fullyrðinguna því ekki vera í samræmi við rannsóknina að baki henni auk þess sem stofnunin taldi upplýsingar um að rannsóknin hafi verið gerð við íslenskar aðstæður yrði til þess að neytendur teldu hana trúverðugri, þegar reyndin er sú að frávikin verða meiri.

Lén og firmaheiti

Eins og fyrri ár voru formlegar ákvarðanir sem varða lén og firmaheiti nokkuð áberandi. Það gefur þó ekki góða mynd af því hversu stór hluti af verkefnum stofnunarinnar þessi málaflokkur er á heildina litið enda er þessum málum í flestum tilvikum lokið með formlegri ákvörðun en ekki með einfaldri ákvörðun í bréfi. Málaflokkurinn virðist því stærri en raunin er sé einungis litið til birtra ákvarðana á heimasíðu Neytendastofu.

Nánari umfjöllun um ákvarðanir sem falla undir sviðið svo og úrskurði áfrýjunarnefndar má finna í kafla 8.

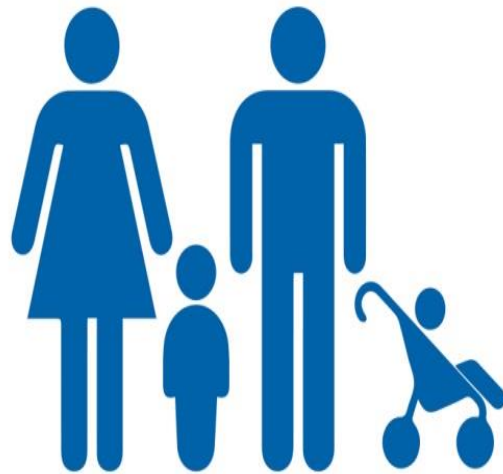
Ný löggjöf

Nokkrar breytingar urðu á þeirri löggjöf sem Neytendaréttarsvið sinnir eftirliti með á árinu 2013. Í kjölfar lagabreytinga verða sérfræðingar sviðsins að kynna og setja fram upplýsingar um nýja löggjöf. Jafnt neytendur sem fyrirtæki þurfa að leita til stofnunarinnar og fá aðstoð og upplýsingar um atriði sem varða framkvæmdina. Auk þess er algengt að stofnunin þurfi að vinna að eða aðstoða ráðuneyti við gerð nýrra reglugerða. Málum er því ekki lokið þegar þau hafa verið samþykkt á Alþingi sem ný lög.

Efnalög

Neytendastofa hefur sinnt almennu eftirliti með markaðssetningu á vörum og þjónustu samkvæmt lögum um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Með gildistöku efnalaga nr.

61/2013 var Neytendastofu falið sérstakt eftirlit með auglýsingum á efnunum. Í lögnum er einnig að finna sérstök ákvæði um kröfur sem gerðar eru til auglýsinga á snyrtivörum. Þannig má ekki auglýsa að snyrtivörur hafi einhverja eiginleika sem þær hafa ekki. Þá er sérstaklega kveðið á um það í lögnum að óheimilt sé að auglýsa efni sem ekki hafi fengið markaðsleyfi frá Umhverfisstofnun auk þess sem hættuflokkun efnisins á að koma fram í auglýsingunum.



Skiptileigusamningar

Skiptileigusamningar eru samningar þar sem neytendum er veittur réttur til þess að nota gistiðstöðu í eina nótt eða lengur í fleiri en eitt dvalartímabil. Slíkir samningar gilda lengur en í eitt ár. Þetta fyrirkomulag er lítt þekkt hér á landi en getur verið algengt víða annarsstaðar í Evrópu. Skiptileigusamningar binda neytendur gjarnan til langs tíma, þ.e. nokkurra ára í senn, og því er nauðsynlegt að skýr lagarammi gildi um réttindi neytenda og skyldur seljenda í þessum tilvikum. Í lögnum er fjallað um upplýsingaskyldu seljanda, samningsformið og réttindi neytenda, m.a. réttinn til þess að falla frá samningi í allt að 14 daga frá gerð hans.

Neytendalán

Viðamesta breytingin var gildistaka nýrra laga um neytendalán. Við gildistöku laganna fylgdu töluverð sérverkefni og má þar helst nefna uppsetningu upplýsinga fyrir neytendur um þróun verðlags og áhrif verðlags- og vaxtabreytinga á greiðslubyrði og höfuðstól lána. Í umsögn fjárlaga-skrifstofu um frumvarp til laganna kom fram að skrifstofan teldi að auka þyrfti fjárheimildir Neytendastofu til að mæta þeim auknu verkefnum sem gildistöku laganna fylgdi. Það yrði ekki gert með fjárlögum og því þyrfti ráðuneytið að standa straum af þeim kostnaði af sínum fjárheimildum. Neytendastofa fékk hins vegar ekki viðbótarfjármagn frá ráðuneytinu og því hefur vinna sérfræðinga sviðsins aukist töluvert með tilheyrandi tögum á öðrum verkefnum. Fyrir gildistöku laganna um neytendalán sinntu tveir af sérfræðingum sviðsins töluverðri vinni við uppsetningu skjalsins um þróun verðlags auk þess sem kaupa þurfti aðstoð hagfræðings. Þá þurftu sérfræðingarnir að veita umtalsverða ráðgjöf til lánveitenda sem margir hverjir höfðu ýmsar spurningar um hina nýju löggjöf. Í framtíðinni verða neytendur að geta fengið upplýsingar frá Neytendastofu um ýmis atriði er varða ný lög um neytendalán, réttindi sín og skyldur fjármálafyrirtækja. Daglega eru gerðir fjölmargir lánasamningar við neytendur og reynslan sýnir að eftirlit með því að lánaþyrft fari að fyrirmælum laga er nauðsynlegt. Aðhald og eftirlit Neytendastofu hefur mikla þýðingu varðandi þróun og framkvæmd viðskiptahátta. Til framtíðar litið verður því ekki annað séð en að innanríkisráherra verði að auka fjárveitingar í þennan málaflokk. Nýlegt efnahagshrun

þar sem upplýsingaskyldu var ekki sinnt í samræmi við ákvæði laga og skilmálar voru í andstöðu við réttindi neytenda er víti til varnaðar. Neytendastofa væntir því þess að ráðherra neytendamála axli þá ábyrgð sem fylgir samþykkt hinna nýju laga um neytendalán og tryggi fjármagn svo unnt sé að hafa viðhlítandi eftirlit með ákvæðum laganna svo sem Alþingi hefur mælt til að verði gert af hálfu ráðuneytisins.

Lög um neytendalán sem leysa af hólmi lög um sama efni nr. 121/1994, tóku gildi þann 1. nóvember 2013. Lögin eru innleiðing á Evróputilskipun nr. 2008/48/EB. Gildissvið laganna er þó útvíkkað frá gildissviði tilskipunarinnar þar sem lögin ná jafnt til smálána, lána til kaupa á hlutum sem og veðlána.

Í lögunum er kveðið á um réttindi neytenda og skyldur lánveitenda þegar neytandi tekur lán. Neytandi er einstaklingur sem tekur lán án þess að það sé gert í atvinnuskyni. Lánveitandi getur verið einstaklingur, lögaðili eða hópur sem lofar að veita lán og gerir það í atvinnuskyni. Í lögunum er fjallað sérstaklega um skyldur lánamiðlara en lánamiðlari getur verið einstaklingur eða lögaðili sem er ekki lánveitandi og í atvinnuskyni bíður neytanda lánsamning. Lögunum er ætlað að vernda réttindi neytenda í lánsviðskiptum enda er samningsstaða neytandans almennt veikari en lánveitandans.

Megintilgangur laga nr. 33/2013 er hinn sami og laga nr. 121/1994: að tryggja að neytendur fái allar nauðsynlegar upplýsingar við lántöku. Í nýju lögunum er þó búið að leggja ýmsar enn ríkari skyldur á lánveitendur auk þess sem framkvæmdin er nú samræmdari í öllum ríkjum innan EES.

Lánveitendum ber skylda til að upplýsa neytendur um **árlega hlutfalls-tölu kostnaðar (ÁHK)**. ÁHK er heildarlántökukostnaður, lýst sem árlegu hlutfalli af heildarfjárhæð sem neytandi greiðir. ÁHK nýtist neytendum til að bera saman mismunandi lánstilboð því hún tekur saman allan kostnað og vexti sem fylgja láninu og setur fram í einni prósentutölu. Þegar um verðtryggt lán er að ræða er kveðið á um það í lögnum að við útreikning á ÁHK skuli taka meðaltalsverðbólgu síðustu 12 mánaða og gera ráð fyrir að hún haldist sú sama út lánstímann. ÁHK á að koma fram í auglýsingum þar sem upplýsingar um lánið eru settar fram, hún á að koma fram í stöðluðu upplýsingablaði sem afhent er fyrir lántöku og hún á að koma fram í lánssamningi. Kostnaður við lán má ekki vera meiri en svo að hann gefi ÁHK sem er 50% að viðbættum stýrivöxtum.

Í lögnum er fjallað sérstaklega um það hvaða upplýsingar eigi að veita í **auglýsingum** og **áður en samningur er gerður**. Þannig er talið upp í lögnum hvaða upplýsingar eiga að koma fram í auglýsingum um lánstilboð og ber þar

helst að nefna ÁHK. Áður en samningur er gerður ber lánveitanda að afhenda neytandanum staðlað upplýsingablað um lánið. Með þessu blaði getur neytandinn auðveldlega séð allar upplýsingar um lánið og borið það saman við önnur lán, jafnvel frá öðrum lánveitendum. Áður en samningur er gerður á lánveitandi einnig að veita neytandanum upplýsingar um þróun verðlags og vaxta og þau áhrif sem annars vegar verðbætur og hins vegar vaxtabreytingar hafa á greiðslubyrði og höfuðstól lánsins. Þá á að afhenda neytanda sem hyggst taka verðtryggt lán greiðsluáætlun lánsins miðað við að verðbólga haldist hin sama og hún hefur verið síðastliðin 10 ár. Hvenær sem er á lánstímanum getur neytandinn svo óskað eftir að fá slíka niðurgreiðslutöflu þar sem miðað er við verðbólgu síðastliðna 12 mánuði.

Lögin koma ekki í veg fyrir að samið sé um að lánið beri breytilega vexti. Í lögnum er þó kveðið á um að í þeim tilvikum beri að veita neytandanum mjög skýrar upplýsingar um vextina. Þá þarf að tilkynna vaxtabreytingar með 30 daga fyrirvara.





Eftir að samningur hefur verið gerður á neytandinn rétt til að falla frá samningi. Þessi réttur gildi í 14 daga frá því að samningurinn er gerður. Neytandinn gæti þurft að greiða vexti eða kostnað fyrir þá daga sem hann hefur peningana að láni nýti hann sér þennan rétt en hann þarf ekki að greiða uppgreiðslugjald.

Neytendur eiga einnig alltaf rétt á að **endurgreiða fyrir gjalddaga**. Í því felst að neytandinn má, að heild eða hluta, greiða lánið upp fyrr en samið var um í upphafi. Lánveitandanum er í sumum tilvikum heimilt að taka uppgreiðslugjald en í lögnum er sett hámark á gjaldið. Þannig má uppgreiðslugjald ekki vera hærra en 1% ef lengra en eitt ár er eftir af samningnum en ekki hærra en 0,5% ef styttra en eitt ár er eftir.

Í eftirfarandi tilvikum er lánveitandanum óheimilt að innheimta uppgreiðslugjald:

- ef greiðsla hefur átt sér stað samkvæmt váttryggingarsamningi sem er ætlað að tryggja greiðslu lánsins,
- þegar um er að ræða yfirdráttarheimild,

- ef lán ber breytilega vexti,
- ef ástæða uppgreiðslu er gjaldfelling láns af hálfu lánveitanda, eða
- ef uppgreiðsla nemur lægri fjárhæð en 1.000.000 kr. á ársgrundvelli.

Sú nýbreytni er í lögnum að lögð er skylda á lánveitanda að **meta greiðslugetu** neytandans áður en samningur er gerður. Þessu er skipt í tvennt þar sem skylt er að gera lánshæfismat þegar neytandi sækir um lán sem er lægra en 2.000.000 kr. en því til viðbótar er skylt að gera greiðslumat ef lánið er hærra. Lánshæfismat er minna í sniðum og byggir á viðskiptasögu neytandans og lánveitandans eða upplýsingum úr gagnagrunni um fjárhagsmálefni ef engin viðskiptasaga er til staðar. Greiðslumatið er stærra þar sem í því felst útreikningur á greiðslugetu neytandans miðað við eignir, skuldir, gjöld og tekjur. Í reglugerð um lánshæfis- og greiðslumat eru ítarlegar upplýsingar um það hvernig þetta skuli framkvæmt.

Gagnsæi markaðarins

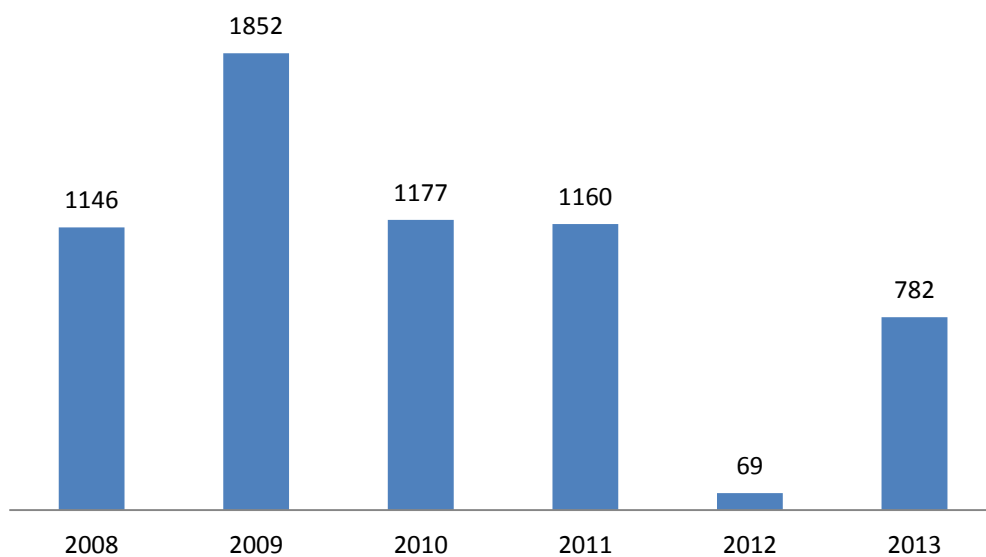
Hlutverk Neytendastofu samkvæmt VII. kafla laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, er meðal annars að hafa eftirlit með verðmerkingum og að efla verðskyn neytenda. Neytendastofu er heimilt samkvæmt lögnum að gefa fyrirtækjum fyrirmæli eða setja reglur til að auðvelda neytendum að meta verð og gæði. Fyrirmælin geta falist í skyldu til að tilgreina verð, viðskiptakjör, gæði og aðra eiginleika og hvernig vara skal mæld, vegin og flokkuð. Neytendastofa hefur á grundvelli laganna samið og gefið út ítarlegar reglur um verðmerkingar á vörum og þjónustu.

Til að efla verðskyn neytenda getur stofnunin eftir atvikum auk þess aflað upplýsinga um verð s.s. með könnunum á verðmyndun og öðrum viðskiptakjörum og birt niðurstöður eftir því sem ástæða þykir til. Árið 2013 gerði stofnunin könnun á verði fasteignasala, sbr. umfjöllun hér síðar. Til ársins 2012 gerðu fulltrúar Neytendastofu athuganir, með reglubundnum hætti, á verðmerkingum hjá verslunum og þjónustuaðilum til að kanna hvort farið væri eftir gildandi reglum um verðmerkingar. Vegna niðurskurðar var eftirlitið lagt niður frá árinu 2011 þar til um mitt ár 2013 að eftirlitið var tekið upp að nýju. Þegar eftirlitið er komið í fastar skorður er farið tvisvar til þrisvar á ári yfir verðmerkingar í matvöruverslunum. Þá er farið í sérverslanir og einnig til aðila sem selja þjónustu. Á árinu 2013 voru annars vegar farnar eftirlitsferðir í verslunarmiðstöðvar eða ákveðin svæði, s.s. Kringluna, Smáralind, miðborgina o.s.frv. Hins vegar var farið í eftirlit hjá verslunum og seljendum þjónustu á ákveðnum sérsviðum, til dæmis var farið í eftirlit hjá matvöruverslunum, raftækja- verslunum, veitingahúsum, bygginga- vöruverslunum, bakaríum, fiskbúðum o.m.fl. Jafnframt var farið í eftirlitsferðir á

Árborgarsvæðið þar sem allar verslanir og þjónustuaðilar voru skoðaðir. Reynslan hefur sýnt að eftir því sem eftirfylgnin er meiri því meiri líkur eru á að verðmerkingar séu enn í lagi þegar gerð er ný skoðun síðar.

Ef litið er til fjölda skoðana á árunum 2008 - 2011 má sjá að álíka margar skoðanir voru gerðar á hverju ári eða á bilinu 1.146 – 1.852 skoðanir hjá yfir 1.122 fyrirtækjum. Á árinu 2013 voru þær heldur færri eða 782 skoðanir hjá 652 fyrirtækjum en það skýrist af því að eftirlitið var tekið upp um mitt ár, sbr. mynd 7. Á árinu 2013 voru lagðar á 12 sektir (sbr. mynd 8) vegna verðmerkinga samtals að fjárhæð 600.000 kr.

Neytendastofa hefur beitt þeim úrræðum sem stofnunin hefur yfir að ráða, einkum sektum, séu fyrirtæki ekki með fullnægjandi verðmerkingar. Fyrst er þó fyrirtækjunum gefið tækifæri til að bæta úr verðmerkingum áður en gripið er til þess ráðs að sekta. Neytendastofa telur beitingu viðurlaga í tilefni af brotum á þessu sviði ekki einungis hafa áhrif á þann seljanda sem sektarákvörðun beinist að heldur hafa slíkar ákvarðanir mikilvægt forvarnargildi í þá átt að seljendur brjóti síður á rétti neytenda ef vitneskja er um það að á markaðnum sé



Mynd 7 Fjöldi verðmerkingaskoðana

virkt eftirlit. Á mynd 8 má sjá yfirlit yfir fjölda sektarákvarðana vegna brota á reglunum um skyldu seljenda til að verðmerkja og fjárhæð sektanna.

Könnun á verði fasteignasala

Neytendastofa gerði könnun á kostnaði við sölu fasteigna hjá fasteignasölum sem koma að sölu íbúðarhúsnaðis. Í því fólst að kannað var hver sölubóknun væri annars vegar fyrir einkasölu og hins vegar almenna sölu, hvort og þá hve háa bóknun tekið væri ef eign selst ekki, hvort tekið væri umsýslugjald og að lokum kostnað vegna auglýsinga.

Neytendastofu bárust svör frá 60 fasteignasölum víðsvegar um landið.

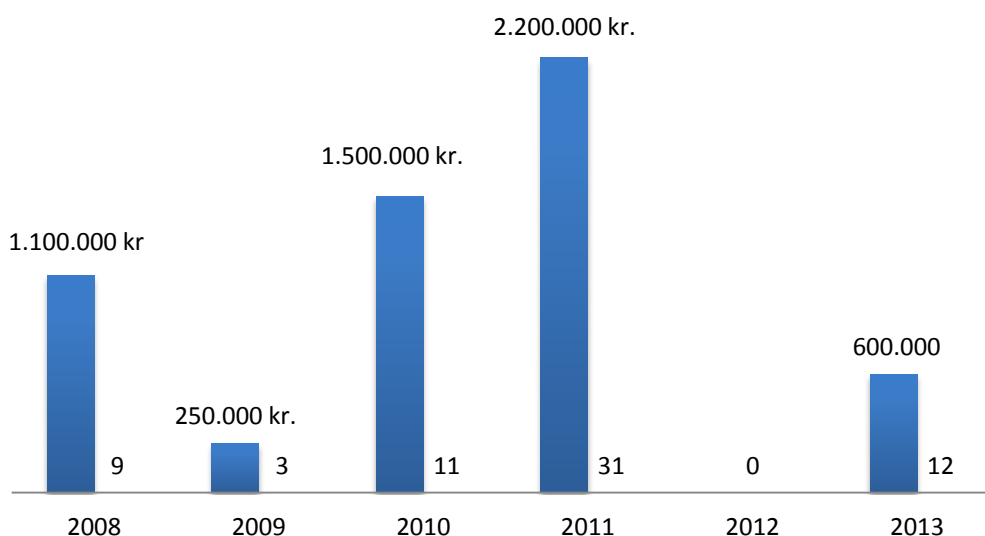
Í könnuninni var óskað eftir upplýsingum um **sölubóknun við sölu**. Hjá tveimur fasteignasölum er sölubóknun fyrir einkasölu föst fjárhæð en ekki prósentuhlutfall af söluverði, annars vegar rúmar 210.000 kr. og hins vegar tæpar 300.000 kr. Algengasta sölubóknunin fyrir einkasölu er á bilinu 1,7-1,95% en bóknunin er frá 0,1% og upp í 2,95%. Fyrir almenna sölu er algengasta bóknunin á bilinu 2-2,5% en bóknunin er á bilinu 0,1% til 3,5%. Þessar bóknunir eru flestallar án virðisaukaskatts

en þjónusta fasteignasala ber 25,5% virðisaukaskatt.

Af svörum má sjá að sölubóknun er sett upp á verðbili sem getur munað 0,5-1 prósentustigi og því virðist bóknunin vera umsemjanleg upp að vissu marki.

Neytendastofa óskaði einnig eftir upplýsingum um **bóknun ef eign selst ekki**. Misjafnt er milli fasteignasala hvort bóknun sé tekin ef fasteign selst ekki. Af sölunum 60 sem þátt tóku í könnuninni tekur rétt rúmur helmingur, eða 52%, ekki bóknun ef eign selst ekki en 48% taka bóknun. Í þeim tilvikum þar sem tekin er bóknun er hún ákveðin föst fjárhæð. Ódýrust er hún 9.000 kr. en dýrust rúm 60.000 kr. Bóknun í þeim tilvikum þegar eign selst ekki er ætlað að standa straum af útlögðum kostnaði við skjalagerð, auglýsingar og myndatöku svo dæmi séu tekin.

Af fasteignasölunum sem tóku þátt í könnuninni eru 17% sem ekki innheimta sérstakt **umsýslugjald**. Hjá sölum sem taka umsýslugjald er það á verðbilinu 20.000 kr. – 69.900 kr. Í þessu sambandi er rétt að ítreka að Neytendastofa kannaði ekki í hverju þjónusta eða umsýsla einstaka fasteignasala felst. Stofnunin aflaði því ekki skýringa á þessum mikla verðmun.



Mynd 8. Heildarfjárhæð sekta vegna ófullnægjandi verðmerkinga og fjöldi ákvarðana

Samkvæmt svörum fasteignasalanna við spurningu um **auglýsingar** er algengt að notast sé eingöngu við rafrænar auglýsingar og felst enginn aukakostnaður í því fyrir seljendur. Sé auglýst í dagblaði virðist verðið ákvarðast af verðskrá fjölmiðilsins sem getur verði frá 1.000 kr. og upp í 27.500 kr.

Athugun á vefsíðum sem bjóða ferðapjónustu; flug eða hótél

Neytendastofa tók þátt í samræmdri athugun systurstjórnvalda á EES-svæðinu (e. *sweep*) á árinu 2013 sem sneri að upplýsingum á vefsíðum sem bjóða ferðapjónustu, þ.e. flug eða hótélgistingu. Þessar aðgerðir eru hluti af svonefndu 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 fyrirtæki í Evrópu, sem selja þessa þjónustu og kynna hana á netinu, uppfylli öll skilyrði laga sem gilda um fjarsölu til neytenda. Skoðað var hvort gefnar væru upplýsingar um þjónustuna og endanlegt verð hennar. Auk þess var skoðað hvort fullnægjandi upplýsingar kæmu fram um þjónustuveitandann og hvert neytendur gætu snúið sér með kvartanir. Þá var farið yfir hvort skilmálar um rétt til að falla frá samningi væru í samræmi við ákvæði laga. Í gildi er úrskurður áfrýjunarnefndar neytendamála þar sem nefndin komst að þeirri niðurstöðu að hún væri ekki sammála Neytendastofu um að stofnunin hefði heimildir til að hafa opinbert eftirlit með óréttmætum samningsskilmálum eins og skylt er að gera samkvæmt 7. gr. tilskipunar um ósanngjarna samningsskilmála nr. 93/13/EBE. Ljóst er því að Ísland uppfyllir ekki lengur skyldur sínar skv. EES-samningi varðandi innleiðingu þessarar tilskipunar og hefur stofnunin formlega óskað eftir því að innanríkis-



ráðherra leggi fram frumvarp í því skyni að umrætt ákvæði verði innleitt hér á landi í samræmi við skuldbindingar landsins samkvæmt ákvæðum EES-samningsins. Það hefur þó ekki enn verið gert. Af framangreindum ástæðum þá náði skoðun Neytendastofu ekki til þeirra laga sem innleiða ákvæði um ósanngjarna samningsskilmála

Skoðun Neytendastofu náði til tíu vefsíðna. Stofnunin skráði athugasemdir við allar vefsíðurnar. Ýmist vantaði ítarlegri upplýsingar um þjónustuveitanda eða upplýsingar um rétt neytenda til að falla frá samningi. Eftir athugasemdir Neytendastofu hafa allar vefsíðurnar bætt upplýsingar sínar.

Niðurstöður skoðunarinnar voru kynntar á vegum ESB. Í heildina voru kannaðar 558 vefsíður og kom í ljós að 80% þeirra uppfylltu ekki skilyrði laga sem gilda um viðskipti neytenda við fjarsölu og rafræna þjónustu. Algengast var að gerðar væru athugasemdir við að upplýsingar vantaði um þjónustuveitanda (30% af síðunum). Þá var í 28% tilvika gerð athugasemd við að upplýsingar vantaði um hvernig neytendur ættu að fara að því að senda fyrirtækinu kvörtun. Auk þess voru í mörgum tilvikum gerðar athugasemdir við verðframsetningu.

Niðurstöður skoðunarinnar sýna einnig að víða er brotið á neytendum með ósanngjörnum samningsskilmálum. Afar brýnt er því að lögum nr. 57/2005 verði breytt og Neytendastofu falið eftirlit með ósanngjörnum samningsskilmálum.

Þar með myndi Neytendastofa hafa sambærilegt opinbert eftirlit og systurstofnanir hennar á EES-svæðinu. Auk þess ber íslenskum stjórnvöldum að tryggja rétta innleiðingu á ákvæðum tilskipunar 93/13/EBE eins og hér framar hefur verið bent á.

Neytendastofa mun áfram vinna að athugunum sem þessari á vegum CPC-nefndarinnar. Þessar athuganir telur ESB að veiti aðilum á markaði gott aðhald og leiði til þess að brot uppgötvist fyrr.

Skorkort neytendamála

Á árinu tók Neytendastofa saman upplýsingar fyrir ESB um kvartanir neytenda fyrir skorkort neytendamála (e. *Consumer Markets Scoreboard*).

Skorkort neytendamála er gefið út á vegum Evrópusambandsins tvisvar á ári. Skorkortið veitir upplýsingar um það hvernig hinn innri markaður virkar fyrir evrópska neytendur þegar litið er til vals neytenda á vöru og þjónustu, verðs og verndar á réttindum neytenda.

Á fyrrihluta árs er gefið út svokallað *Consumer Conditions Scoreboard* þar sem fram koma upplýsingar um smásölu-markað og aðstæður neytenda innan hvers ríkis. Í þessum hluta skorkortsins er einnig birt *Consumer Condition Index* þar sem reiknaðir hafa verið út stuðlar byggðir á gæðum þeirra reglna sem varða

neytendur og seljendur, skilvirkni þess hvernig leyst er úr deilumálum og hvernig farið er með kvartanir, traust neytenda til yfirvalda, seljenda, auglýsinga og neytendasamtaka, og traust þeirra til öryggis söluvara.

Á seinnihluta árs er gefið út skorkort neytendamála fyrir tiltekna neytendamarkaði þar sem birtar eru niðurstöður mælinga á frammistöðu 51. neytendamarkaðar. Mælingarnar eru m.a. byggðar á trausti neytenda, verði, heildaránægju með markaðinn og tíðni kvartana og vandamála. Val neytenda, skipting milli þjónustuveitanda og verðmunur milli ríkja er einnig vaktaður og birtur í þessum hluta skorkortsins.

Consumer Conditions Scoreboard, sem kom út í júlí 2013, sýnir að eftirlit með réttindum neytenda er ólíkt milli EES ríkja og að aðeins 35% af Evrópubúum eru óhræddir við að versla á netinu af seljendum í öðru ríki. Helstu niðurstöður í skorkortinu eru þær að rafræn viðskipti hafa aukast, sérstaklega viðskipti innan landamæra. Hlutfall þeirra neytenda sem keyptu vörur yfir netið innanlands hækkaði úr 38% upp í 41% milli ára en hlutfall þeirra sem keyptu vörur yfir landamæri hækkaði einungis úr 9,6% í 11%. Undanfarin ár hefur ESB unnið að því að auka rafræn viðskipti yfir landamæri með því að skapa neytenda-



miðaðra umhverfi. Þetta er gert með reglusetningu um rafræna úrlausn deilumála (ODR– Online Dispute Resolution). ODR mun auðvelda neytendum, sem eiga viðskipti um netið yfir landamæri, að fá leyst úr deilumálum á hraðvirkari og ódýrari máta, án þess að þurfa að leita til dómstóla. Þar að auki mun tilskipun um réttindi neytenda, sem aðildarríkin eiga að innleiða fyrir júní 2014, samræma m.a. skilareglur. Saman á þetta að auka traust neytenda á rafrænum viðskiptum yfir landamæri í von um að þau muni aukast.

Í spurningakönnuninni sem gerð er sem hluti af skorkortinu kom fram að sjö af hverjum tíu neytendum á EES svæðinu vita ekki hvað þeir eiga að gera ef þeim berst vara sem þeir hafa ekki pantað og minna en þriðjungur af seljendum þekktu tímamörkin um það hversu lengi neytendur geta kvartað yfir galla og fengið endurgreiðslu. Fjórir af hverjum tíu neytendum segjast líta til áhrifa vöru eða þjónustu á umhverfið áður en þeir taka ákvörðun um kaup. Skortur á fullnægjandi upplýsingum, hærra verð og vantraust á umhverfisyfirlýsingar voru þær skýringar sem flestir neytendur gáfu fyrir því að velja ekki frekar umhverfisvænar vörur. Sambandið vinnur nú að því að aðstoða neytendur við að taka meðvitaðri ákvarðanir um umhverfisvæn kaup.

Ísland fékk 58 heildarstig í *Consumer Condition Index* sem er undir meðaltali EES-ríkja. Þetta er lítil hækkun frá fyrra ári, þar sem Ísland fékk 55 heildarstig. Meðaltal Evrópuríkjanna voru 62 stig. Staðan á Norðurlöndunum er nokkuð betri en hér á landi þar sem Noregur var með 67 stig, Svíþjóð 66, Danmörk 67 og Finnland 73. Af þessu er ljóst að halda þarf áfram að kynna réttindi neytenda betur fyrir neytendum og seljendum hér á landi sem og að auka traust neytenda til neytendastofnana og regluverksins sem gildir um réttindi þeirra.

Neytendafræðsla

Fulltrúar Neytendaréttarsviðs hafa haldið kynningar eftir því sem tók eru á. Neytendastofa hefur hvatt til þess að neytendafræðsla verði komið með kerfisbundum hætti inn í skólastarf grunnskóla. Undanfarin ár hefur Neytendastofa í samstarfi við félag lífsleiknikennara í framhaldsskólum afhent skólum bókina *Europa Diary* sem hægt er að nota sem stuðningsefni t.d. í ensku og fræðir nemendur um neytendarétt. Hætt hefur verið að gefa bæklinginn út á pappír en hann er aðgengilegur rafrænt. Ekki er til félag lífsleiknikennara í grunnskólum, eins og í framhaldsskólum, sem væri nauðsynlegt til að koma neytendafræðslu inn í skólastarfið. Í nýjum lögum nr. 125/2013, um breytingu á lögum nr. 62/2005 um Neytendastofu segir nú: „*Neytendastofa skal stuðla að fræðslu til almennings um neytendamál og önnur verkefni sem stofnuninni verða falin með lögum eða reglugerðum*“. Ljóst er því að Alþingi telur afar mikilvægt að stofnunin vinni að aukinni fræðslu til almennings, ekki síst ungra neytenda sem sífellt vaxa úr grasi og verða virkir þátttakendur í viðskiptum á markaði. Það er því mikilvægt að jafnt skólar sem og t.d. hagsmunaaðilar í atvinnulífi vinni að því að auka fræðslu til neytenda í skólum sem og með námskeiðum. Brýnt er að efla fjármálalæsi og efla almennt kennslu í grunnskólum og framhaldsskólum um lagaleg réttindi neytenda. Gæta verður einnig að því að eldri borgarar og aðrir sem þurfa á símenntun að halda hafi greiðan aðgang að fræðslu um allt sem varðar neytendamál hér á landi.

Í tengslum við gildistöku nýrra laga um neytendalán gaf Neytendastofa, í samvinnu við Samtök fjármálafyrirtækja, út leiðbeiningarbækling um réttindi neytenda við lántöku samkvæmt lögum.

7. STJÓRNSÝSLA

Starfsmenn Stjórnsýslusviðs á árinu voru Guðrún Lárusdóttir, gæða- og vefstjóri, Helen Heiðarsdóttir, starfsmaður í skjalavörslu og móttöku, Helga Sigurðardóttir, fjármálastjóri, Höskuldur Einarsson, kerfisstjóri og tölvuumsjón og Marít Davíðsdóttir, móttökuritari. Á árinu lét af störfum Leó Kolbeinsson. Undir þetta svið fellur m.a. öll almenn stoðþjónusta s.s. tölvumál, gæðamál, starfsmannamál, skjalavarsla, símavarsla, móttaka, kynningar- og útgáfumál.

Rekstur

Vegna skipulagsbreytinga og tilfærslu málaflokka milli ráðuneyta og frá Neytendastofu hefur á undanförunum árum myndast halli á starfsemi stofnunarinnar. Ástæða þess er að hlutaðeigandi ráðuneyti hafa fært frá Neytendastofu tekjustofna en skilið eftir ýmis lögbundin verkefni sem enga markaða tekjustofna hafa. Þetta hefur eðlilega leitt til mikils ójafnvægis í rekstri. Stofnunin hefur þurft að mæta slíkum áföllum með því að fækka stöðugildum þó svo að Alþingi hafi á sama tíma fært verkefni til stofnunarinnar án fjárframlaga. Þrátt fyrir þetta tókst að lækka halla á rekstri stofnunarinnar um alls 14 milljónir króna. Meginskýringarnar eru þær að sveiflur eru á þeim sértekjum sem stofnunin hefur þó enn eftirlit með lögum samkvæmt og gætt hefur mikils aðhalds í öllum rekstri.

Á árinu tóku gildi ný lög um neytendalán. Við samþykkt laganna var tekið fram í nefndarátliti að nefndin legði til að innanríkisráðuneytið myndi tryggja nýtt fé sem myndi svara til eins stöðugildis til Neytendastofu þannig að unnt væri að styrkja eftirlit með

neytendalánasamningum. Við samþykkt fjárlaganna í árslok kom þó í ljós að engin slík fjárveiting hefði verið ákveðin. Að mati Neytendastofu er mikilvægt að úr þessu verði bætt. Þess er vænst að slíkar lagfæringar nái fram að ganga við gerð fjárlaga í framtíðinni. Í viðauka A er að finna yfirlit um reglur sem stofnunin framfylgir.

Rekstraryfirlit

Heildargjöld Neytendastofu voru samtals 195,6 m.kr. og heildartekjur 209,7 m.kr. sjá nánari sundurliðun í töflu 8 og 9. Framlag ríkissjóðs nam 154 m.kr. og aðrar tekjur 55,7 m.kr. Launakostnaður lækkar á milli ára um 4,1 m.kr.

Neytendastofa nýtti sér úrræði Vinnu- málstofnunar m.a. Liðstyrk og námsmannaúrræði fyrir sumarafleysingar og lækka launaútgjöld því af þeirri ástæðu. Eigið fé í upphafi árs var neikvætt um 18,8 m.kr. en stofnunin skilaði 14,1 m.kr. rekstrarafgangi þannig að eigið fé í árslok er aðeins neikvætt um 4,7 m.kr.

Starfsmenn og jafnrétti

Neytendastofa hefur nú í nokkur ár verið með virka áætlun til að tryggja jafna stöðu kynjanna eins og kveðið er á um í lögum um jafna stöðu og jafnan rétt kvenna og karla nr. 10/2008. Í öllu starfi stofnunarinnar er unnið gegn viðhorfum sem leiða til aðstöðumunar kvenna og karla og jafnréttismál eru því virkur þáttur í starfsmannastefnu Neytendastofu. Frá því að stofnunin tók til starfa árið 2005 hefur verið stefnt að því að kynjahlutfall starfsmanna sé sem jafnast og tækifæri í starfi þau sömu. Á árinu 2013 störfuðu að meðaltali 19 starfsmenn

hjá stofnuninni, 10 karlar og 9 konur, en fóst stöðugildi voru 16,5.

Umhverfisstefna

Neytendastofa leggur áherslu á að bæta nýtingu hvers kyns aðfanga sem notuð eru í starfsemi stofnunarinnar. Á árinu tók stofnunin upp viðtækari flokkun á öllu sorpi. Dregið hefur verið úr notkun einnota vara og fjölnota vara frekar notuð. Við kaup á vörum eins og pappír og prenthylki er leitast við að kaupa vörur merktar með viðurkenndu umhverfismerki. Við kaup á tækum eru keypt þau tæki sem eyða sem minnstri orku. Reynt er að endurvinnna úrgang sem til fellur og öllum spilliefnum er fargað á viðeigandi hátt.

Gæðastjórnun

Til að auka skilvirkni og ná fram markmiðum sínum byggir stofnunin starfsemi sína á aðferðarfræði gæðastjórnunar. 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 sérstaklega í gæðahandbók sem aðgengileg er öllum starfsmönnum. Gæðakerfið miðar að því að uppfylla kröfur ÍST EN ISO 9001:2000. Neytendastofa hefur 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. Í úttektum UKAS á umliðnum árum hefur framúrskarandi nákvæmni og gæði í faggiltri starfsemi Neytendastofu verið ítrekað staðfest.

Útgáfa og kynningarmál

Neytendastofa telur mikilvægt að efla fræðslu- og kynningarmál á öllum starfssviðum. Upplýsingar, fræðsla og almenn umræða um neytendamál í fjölmiðlum eru mikilvægir þættir í að byggja upp neytendavitund á Íslandi. Starfsmenn hafa flutt fyrirlestra á

Tafla 7. Skipting gjalda á árinu 2013

Gjöld	2013	2012
Laun og launatengd gjöld	122.631.299	126.793.620
Ferðir, akstur, fundir, námskeið	11.552.940	6.787.078
Rekstrarvörur	3.713.866	2.810.900
Aðkeypt þjónusta, póstur, sími	18.335.506	15.987.665
Húsnæði og ræsting	36.233.203	34.752.769
Brennsluefni og olíur	20.429	68.935
Eignakaup, vextir tilfærslur	3.114.413	2.764.515
Samtals Rekstur	195.601.656	189.965.482

Tafla 8. Sundurliðun á tekjum Neytendastofu

Tekjur	2013	2012
Markaðar tekjur	20.170.967	19.171.953
Sértekjur	26.585.920	20.835.041
Aðrar rekstrartekjur	8.903.158	5.678.954
Framlag rikissjóðs	154.000.000	148.600.000
Samtals tekjur	209.660.045	194.285.948
Rekstrarhalli	14.058.389	4.320.466

A | a | A | English | Hlusta

NEYTENDASTOFA

Sláðu inn leitarorð...

NEYTENDUR FYRIRTÆKI LÖG OG REGLUR UM OKKUR ÁKVARÐANIR FRÆÐSLA MÍNAR SÍÐUR

ÞEKKTU
ÞINN
RÉTT!

Svör um neytendalán, skilarétt og útsölur, mælieiningar og margt fleira finnur þú hér. Ráðgjöf og aðstoð við neytendur færð þú hjá Neytendastofu

RÉTTUR ÞINN | Nánar má lesa um réttindi þín hér

LESA MEIRA

málþingum, í skólum og á kynningarfundum. Þar má nefna fyrirlestra um e-merkið, um neytendarétt fyrir meistara-nema í lögfræði, um CE merkið, o.fl. Starfsmenn hafa einnig verið fengnir í útvarps og sjónvarpsþætti til að upplýsa og fræða um ýmis brýn neytendamál. Það er mikil og vaxandi eftirspurn bæði frá neytendum og fyrirtækjum um fræðslu á öllum sviðum neytendamála. Á árinu gaf stofnunin út nýjan leiðbeinandi bækling um neytendalán sem dreift hefur verið víða þ.á.m. í öll fjármálafyrirtæki landsins sem afhenda þau neytendum.

Öflug heimasíða

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

Í úttekt á opinberum vefjum ríkis og sveitarfélaga hefur stofnunin hafnað í 1. sæti við gerð úttekta. Neytendastofa hefur þannig skipað sér í fremstu röð opinberra stofnana á vegum ríkisins sem starfrækja rafræna þjónustu fyrir neytendur og miðlun upplýsinga. Vefur Neytendastofu hefur verið óbreyttur að grunni til allt frá upphafi en á árinu var það vefumsjónar-kerfi lagt niður. Af þeirri ástæðu varð að endurhanna heimasíðu stofnunarinnar um leið og það var fært í nýtt vefumsjónarkerfi.

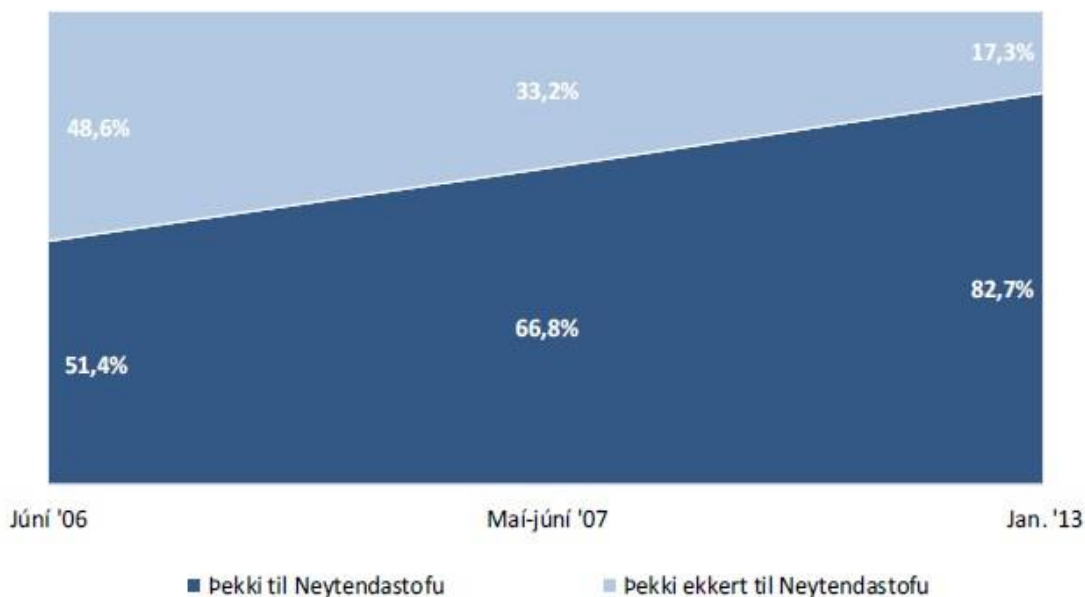
Neytendastofa gerir með vissu milli-bili kannanir á þekkingu neytenda á

starfsemi stofnunarinnar. Ánægjulegt er að sjá þá miklu aukningu á þekkingu á stofnuninni sem birtist í þeim niður-stöðum, sérstaklega hjá ungu fólki, á aldrinum 18-30 ára. Öflug og vönduð heimasíða gegnir lykilhlutverki að mati Neytendastofu til þess að ná til almennings með kynningum og fræðslu-efni. Geta neytendur fylgst með ákvörðunum sem teknar eru hjá stofnuninni og fengið mikilvægar upplýsingar um réttindi sín.

Neytendastofa nýtti sér á árinu samskiptamiðlana facebook og Twitter. Þar eru settar reglulega inn fréttir og tilkynningar af ýmsum toga.

Rafræn stjórnsýsla

Öflug rafræn stjórnsýsla og gott rafrænt aðgengi fyrir neytendur og aðra viðskiptamenn hefur frá upphafi verið í forgrunni hjá Neytendastofu. Þessi áhersla hefur skilað sér í miklum 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 vigtar-menn 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 álit, fer fram með rafrænum hætti.

Yfirumsjón lagamála

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

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

Innlent samstarf

Á árinu 2013 hefur Neytendastofa átt gott samstarf við önnur eftirlitsstjórnvöld og hagsmunaaðila. Slíkt samstarf er m.a. til þess fallið að skiptast á upplýsingum o.fl. Um leið tryggir það neytendum að um mál þeirra sé fjallað af því stjórnvaldi sem ber ábyrgð skv. gildandi lögum. Í vissum afmörkuðum tilvikum getur verið óljóst hvort mál falli undir eftirlitsvið Neytendastofu eða annarra stjórnvalda og gott samstarf því mikilvægt.

Innanríkisráðuneytið óskaði eftir því við forstjóra Neytendastofu að hann myndi gera drög að frumvarpi til nýrra laga um öryggi leikfanga sem sent var ráðuneytinu. Frumvarp til nýrra neytendalánalaga var samþykkt vorið 2013 og tóku lög gildi 1. nóvember það ár. Neytendastofa hefur einnig sent ráðuneytinu drög að reglugerðum m.a. um eftirlit með gjaldmælum leigubifreiða sem enn er til meðferðar í innanríkisráðuneytinu. Jafnframt hefur stofnunin unnið að gerð reglugerðar er varðar innleiðingu á reglum ESB skv. „vörupakkanum“ Um að ræða innleiðingu á EB gerðum nr. 765/2008, 764/2008 og 768/2008, um markaðseftirlit, faggildingu og áfestingu CE-merkisins. Framan-

greindar reglur hafa nú verið innleiddar hér á landi að mestu leyti með reglugerðum innanríkisráðherra.

Neytendastofa veitir umsagnir um lagafrumvörp bæði þegar þau eru til meðferðar í þingnefndum og einnig þegar þau eru í vinnslu í ráðuneytum.

Neytendastofa er með fulltrúa í kvörtunarnefnd Neytendasamtakanna og Félags efnalagaeiganda.

Ráðuneyti. Neytendastofa hefur í samstarfi við hlutaðeigandi ráðuneyti tekið þátt í móttun reglna um ýmis málefni er varða þá málaflokka sem stofnunin framfylgir og heyra undir málefna- og ráðuneytanna.

Samstarf við utanríkisráðuneytið. Stofnunin hefur umsjón með móttöku og sendingu tilkynninga um tæknilegar viðskiptahindranir á grundvelli reglugerðar sem um þau samskipti gilda.

Tollstjóri. Samstarf Neytendastofu við tollstjórnann aukið vegna nýrra reglna um öryggi vöru sem gildi tóku innan ESB þann 1. janúar 2010. Þær reglur hafa nú, á árinu 2013, verið innleiddar í íslenskan rétt. Með auknum innflutningi á ýmsum vörum vegna aukinna netviðskipta íslendinga við verslanir utan EES-svæðisins munu jafnframt vera gerðar vaxandi kröfur til eftirlits, bæði af hálfu tollfyrivalda sem og stjórnvalda sem bera ábyrgð á markaðseftirliti með vörum, þ.e. öryggi þeirra og samræmi við kröfur.

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 mála fjöldi fyrir nefndinni alls 119. Þetta úrræði er skjótvirkari og ódýrari lausn en að fara með málið til dómstóla.

Önnur stjórnvöld. Samkvæmt lögum nr. 134/1995, um öryggi vöru og opinbera markaðsgæslu, annast Neytendastofa samhæfingu á markaðseftirliti hér á landi. Á grundvelli sömu laga fer Neytendastofa einnig með heildarskipulag á opinberri markaðsgæslu. Í samræmi við það hlutverk stofnunarinnar vann hún að gerð nýrrar markaðseftirlitsáætlunar fyrir Ísland í samvinnu við önnur stjórnvöld sem starfa að markaðseftirliti með tilteknum vöruflokkum sem ekki eru undir umsjón og á ábyrgð Neytendastofu. Í samræmi við skyldur Íslands skv. reglugerð nr. 566/2013, um markaðseftirlit, faggildingu o.fl. sendi Neytendastofa markaðseftirlitsáætlun fyrir Ísland árið 2014 en í viðaukum við hana leggja önnur eftirlitsstjórnvöld fram sínar séráætlanir um markaðseftirlit. Gerð áætlunarinnar var venju samkvæmt lokið fyrir árslok 2013 og skjalið sent til framkvæmda-stjórnar ESB. Áætlunin er einnig birt á heimasíðu Neytendastofu á ensku.

Samvinnunefnd. Í samvinnunefnd eiga að fara fram öll formleg samskipti á milli Neytendastofu og faggiltrar skoðunarstofu sem samkvæmt samningi annast markaðseftirlit með vörum í umboði hennar. Vegna fjárskorts hefur Neytendastofa ekki getað gert marga samninga við faggiltar skoðunarstofur. Síðustu ár hefur það því verið í lágmarki.

Fagstaðlaráð í upplýsingatækni. Neytendastofa er aðili að Fagstaðlaráði í upplýsingatækni (FUT). En FUT er vettvangur stöðlunar og samræmingar á sviði upplýsingatækni og starfar í umboði stjórnar Staðlaráðs Íslands. Á síðasta ári tók fulltrúi Neytendastofu þátt í tækninefnd um dreifilyklaskipulag. Hlutverk nefndarinnar 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.



Starfsfólk Neytendastofu á íþróttadegi

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 forgangsraða vel fundarsókn í erlendu samstarfi. Fundasókn t.d. vegna EFTA funda hefur þó oft verið unnt að tryggja með því nota fjarfundabúnað stofnunarinnar.

Búnaðurinn er mikilvægur og sparar bæði 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 einkum vegna skuldbindinga á grundvelli EES-samningsins. Í mörgum tilvikum annast ESB greiðslu fargjalda. Ástæða þess er að framkvæmdastjórn ESB telur það brýnt fyrir eðlilegt eftirlit með starfsemi á Innri markaðnum að framfylgt sé þeim 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.

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. Öll EES-ríkin eru tengd sérstökum gagnagrunni fyrir samstarfið 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.

ECO-label AdCO. Á grundvelli tilskipana ESB um orkumerkingar og vistvæna hönnun vöru starfar sérstök nefnd eftirlitsaðila með orkumerkingum.

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 í tengslum við ESB fundi sem varða markaðseftirlit og innri markaðinn.

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

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.

EURAMET eru samtök landsmælifræðistofnana í Evrópu.

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)* án þess að taka þar þátt.

Í maí 2013 var aðalfundur EURAMET haldinn í Reykjavík en fundinn sátu um 50 sérfræðingar frá öllum ríkjum Evrópu.

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

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

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

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 2013 var ekki unnt að sækja fund. Ljóst er að þessu

samstarfi verður að sinna með markvissri þátttöku af hálfu stofnunarinnar.

LVD-WP er samstarfshópur markaðs- eftirlitsstjórnvalda og annarra hagsmunaaðila, s.s. neytenda, staðlasamtaka og framleiðenda á EES-svæðinu. Hópnum er ætlað að fjalla um og koma með tillögur til framkvæmdastjórnar ESB að breytingum, túlkunum og þróun „lágspennutillskipunarinnar“. Neytendastofa fylgist með starfinu.

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 hún 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 kveikjara og sótt var um aðild að verkefnum um stiga sem og bönd og snúrur í barnafötum.

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

IMP-nefndin (*Internal Market Product*) er nefnd embættismanna EES-ríkja sem vinna að framkvæmd mála sem varða framkvæmd markaðseftirlits, faggildingar og notkunar samevrópskra staðla. Nefndin starfar undir forsæti framkvæmdastjórnar ESB. Nefndin hóf störf í ársbyrjun og kom í stað eldri SOGS-nefndar sem var lögð niður frá sama tíma.

IMP-MSG (*Market Surveillance Group*) er vinnuhópur á vegum IMP-nefndarinnar sem vinnur sérstaklega að málum er varða markaðseftirlit með vörum. Hlutverk hans er m.a. að vinna að nánari þróun að markaðseftirliti þ.e.a.s. að tryggja örugga framkvæmd á reglugerð Ráðsins nr. 765/2008/EB, um

markaðseftirlit, faggildingunni o.fl. Verkefni þessa hóps munu framvegis falla undir verksvið IMP-nefndar ESB.

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

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

WELMEC eru samtök um lögmælifræði í Evrópu. Nokkrir vinnuhópar um mælitæki eru á vegum WELMEC og fylgjast starfsmenn í lögmælifræði með starfi þeirra og taka þátt í atkvæðagreiðslum þegar við á.

Norrænt samstarf

FO-KO samstarfið. Neytendastofa hefur samstarf við aðra norræna umboðsmenn. Embætti umboðsmanna neytenda eru systurstofnanir Neytendastofu 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. 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.

Nordjust er norrænt samstarf stjórnvalda á sviði lögmælifræði. Þarna hittast norrænir sérfræðingar á sviði lögmælifræði.

Nordkons. Frá árinu 2005 hefur verið starfrækt óformlegt norrænt samstarf stjórnvalda á sviði neytendamála.

Nefndin fundar að jafnaði tvisvar á ári og er forstjóri Neytendastofu fulltrúi þar fyrir Íslands hönd.

Nordsyn er samstarf Norðurlandanna vegna eftirlits með orkumerkingum á vörum og vegna vistvænnar vöru sem nýtir orku. Meðal annars eru miðlaðar á milli landanna þær kannanir og prófanir sem gerðar eru á vörum.

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. Mörg undanfarin ár hefur verið lögð áhersla á að sinna þessu samstarfi vel. Fundir eru að jafnaði einu sinni á ári. Vegna tilfærslu og breytinga á lögum nr. 146/1996, um eftirlit á sviði rafmagnsöryggis hefur þátttaka Neytendastofu ekki verið jafn virk og áður var.

Neytendastofa telur æskilegt að tryggð verði þátttaka í þessu samstarfi eftir því sem aðstæður leyfa.

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, til hagsbóta fyrir neytendur, eftir að þau hafa verið innleidd í íslenskan rétt.



Starfsmenn á Snæfellsnesi

8. ÁKVARÐANIR

Hér á eftir eru reifaðar ákvarðanir Neytendaréttarsviðs frá árinu 2013 sem birtar hafa verið á heimasíðu. Ákvarðanir Neytendastofu eru endanlegar nema að aðilar ákvarði að skjóta máli sínu til áfrýjunarnefnda neytendamála. Slít málskot á sér aðeins stað í um 15-20% tilvika og meirihluti ákvarðana Neytendastofu er staðfestur að öllu leiti eða hluta til. Ávallt geta aðilar máls skotið máli til dómsstóla en undarfarin ár hefur það ekki átt sér stað.

Auglýsingar Skeljungs hf. um „6 kr. sparnað með Shell V-Power“

Ákvörðun nr. 1/2013

Efni máls: Villandi auglýsing

N1 kvartaði við Neytendastofu vegna auglýsinga Skeljungs þar sem fullyrt var að með því að nota Shell V-Power gætu neytendur sparað 6 kr. þar sem um væri að ræða 2,4% minni eyðslu á lítra.

N1 gerði athugasemdir við að auglýsingarnar byggðu á ófullnægjandi mælingum og að í þeim fælist villandi samanburður.

Neytendastofa taldi gögn til stuðnings mælingunum ekki vera fullnægjandi og fullyrðinguna brjóta gegn lögum. Skeljungur hafði ekki sýnt fram á 6 kr. sparnað með notkun Shell V-Power. Var Skeljungi því bannað að birta fullyrðinguna.

Auglýsingar N1 um 3% minni eyðslu

Ákvörðun nr. 2/2013

Efni máls: Villandi auglýsing

Skeljungur kvartaði vegna auglýsinga N1 um 3% minni eyðslu með notkun eldsneytis frá N1 sem innihélt fjölvirk bætiefni. Kvörtunin snéri að því að auglýsingarnar væru villandi þar sem neytendur gætu ekki áttað sig á því að eldsneytið væri borið saman við bætiefnalaust eldsneyti auk þess sem eldsneytissparnaðurinn væri ósannaður.

Neytendastofa taldi fullyrðinguna ganga of langt þar sem N1 hefði ekki sýnt fram á minni eyðslu með notkun eldsneytisins og fullyrðinguna ekki vera í samræmi við þá rannsókn sem hún var byggð á. Neytendur gætu ekki áttað sig á samanburðinum og var auglýsingin því villandi. Var N1 bannað að birta auglýsinguna.

Auglýsingar Kringlunnar um stærstu útsölu landsins

Ákvörðun nr. 3/2013

Efni máls: Villandi auglýsing

Smáralind kvartaði vegna fullyrðingarinnar „Stærsta útsala landsins“ sem birtist í auglýsingum Kringlunnar. Neytendastofa féllst ekki á þau rök Kringlunnar að neytendur gætu gert sér grein fyrir því að fullyrðingin ætti við um þann fjölda verslana sem að útsölunni stæðu. Þar sem fullyrðingin gæti jafnframt vísað til stærsta rýmis eða vöruúrvals. Var fullyrðingin því ósönnuð, villandi, til þess fallin að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda og ósanngjörn gagnvart keppinautum og neytendum.

Lénið leikjavaktin.is

Ákvörðun nr. 4/2013

Efni máls: Lénsnafn

Skynet ehf., eigandi vefsíðunnar vaktin.is, kvartaði við Neytendastofu yfir notkun Paintball ehf. á léninu leikjavaktin.is. Taldi félagið að neytendur myndu álita tengsl á milli vefsíðanna. Niðurstaða Neytendastofu var að orðið vakt og vaktin hefði svo almenna skírskotun að ekki væri hægt að öðlast einkarétt á orðinu. Var því ekki ástæða til að banna skráningu lénsins.

Ákvörðun um sekt vegna tilboðsauglýsinga Betra baks

Ákvörðun nr. 5/2013

Efni máls: Brot á ákvörðun – sekt

Verslunin Betra Bak bauð Tempur heilsudýnur á tilboði frá byrjun júní 2012 til miðs október 2012. Neytendastofa taldi fyrirtækið brjóta gegn útsölureglum með því að bjóða vöruna á útsölu lengur en í sex vikur. Brutu viðskiptahættirnir jafnframt gegn eldri ákvörðun Neytendastofu og því lagði stofnunin 1.500.000 kr. stjórnvaldssekt á verslunina.

Notkun á firmanafninu Atvinnueignir og léninu atvinnueignir.is

Ákvörðun nr. 6/2013

Erindi máls: Firmanafn og lénsnafn

Atvinnueign kvartaði til Neytendastofu vegna skráningar og notkunar Leiguumsjónar á firmanafninu Atvinnueignir og notkunar á léninu atvinnueignir.is. Neytendastofa taldi notkunina valda ruglingi á milli fyrirtækjanna þar sem þau störfuðu á sama markaði. Atvinnueign gat sýnt fram á lengri notkun og átti því betri rétt til heitisins. Leiguumsjón var því bönnuð notkun á heitinu og léninu.

Auðkennið ICE LAGOON

Ákvörðun nr. 7/2013

Efni máls: Auðkenni

Jökulsárlón kvartaði undan notkun Must Visit Iceland á auðkenninu ICE LAGOON þar sem það taldi sig eiga einkarétt á auðkenninu. Neytendastofa komst að þeirri niðurstöðu að þó almenna heitið á Jökulsárlóni sé „Glacier lagoon“ þá sé orðasambandið „Ice lagoon“ mjög lýsandi fyrir lón sem fullt sé af ís. Jökulsárlón gæti því ekki notið einkaréttar á orðasambandinu. Var því ekki ástæða til að banna notkunina.

Auglýsing Póstdreifingar um dreifingu á bæklingi um þjóðaratkvæðagreiðslu

Ákvörðun nr. 8/2013

Efni máls: Villandi auglýsing

Íslandspóstur kvartaði undan auglýsingu Póstdreifingar. Í auglýsingunni kom fram að fyrirtækið sæi um að koma bæklingi um þjóðaratkvæðagreiðslu inn á hvert heimili á landinu. Íslandspóstur taldi mega skilja auglýsinguna þannig að Póstdreifing dreifði bæklingnum inn á öll heimili á landinu og að dreifikerfi fyrirtækisins væri svo víðtækt að það næði um allt land. Póstdreifing dreifi bæklingi um höfuðborgarsvæðið en miðli svo dreifingunni á landsbyggðinni til Íslandspóst þar sem dreifikerfi Póstdreifingar sé ekki jafn víðtækt. Neytendastofa taldi ekkert í auglýsingunni gefa í skyn að Póstdreifing myndi annast allan útburð, einungis að hann kæmi inn á heimili allra landsmanna með þeirra dreifikerfi og annarra.

Skráning og notkun Litlu flugunnar textílverkstæðis ehf. á heitinu Litla flugan og léninu litlaflugan.is

Ákvörðun nr. 9/2013

Efni máls: Firmaheiti og lénsnafn.

Litla flugan ehf. kvartaði til Neytendastofu vegna notkunar Litlu flugunnar textílverkstæðis ehf. á léninu litlaflugan.is og heitinu Litla flugan. Laut kvörtunin að því að Litla flugan ehf., væri leiðandi vörumerki

meðal veiðimanna og fluguhnýtingarmanna og væri ósátt við að önnur verslun notaði nafnið þótt hún starfaði í öðrum geira.

Neytendastofa komst að þeirri niðurstöðu að ruglingurinn væri ekki slíkur að hætta væri á að neytendur ættu viðskipti við rangan aðila. Var því ekki ástæða til að banna notkunina.

Auglýsingar Orkunnar um afslátt í peningum en ekki punktum

Ákvörðun nr. 10/2013

Efni máls: Villandi auglýsingar

Olís kvartaði við Neytendastofu vegna markaðsherferðar Skeljungs þar sem fram kom m.a. að með Orkulyklinum væri veittur afsláttur í peningum en ekki punktum. Snéri kvörtunin að því að auglýsingarnar væri rangar og villandi og að þær gæfu í skyn að keppinautar Olís veittu aðeins afslátt í formi vildarpunkta en ekki í peningum.

Neytendastofa komst að þeirri niðurstöðu að auglýsingarnar brytu ekki í bága við lög. Orðalag þeirra væri ekki ósannjarnt gagnvart keppinautum og gæfi ekki í skyn að keppinautar Orkunnar veittu ekki afslátt í peningum.

Skráning og notkun fasteignasölnunnar F.S. Torgs ehf. á auðkenninu Fasteignasalan Garðatorg

Ákvörðun nr. 11/2013

Efni máls: Auðkenni

Garðatorg eignamiðlum kvartaði yfir skráningu og notkun fasteignasölnunnar F.S. Torgs á auðkenninu Fasteignasalan Garðatorg. Taldi Garðatorg eignamiðlun sitt fyrirtæki vera þekkt undir nafninu Fasteignasalan Garðatorg og notkun F.S. Torgs því villandi þar sem gefið væri í skyn að fyrirtækið væri umbjóðandi Garðatorgs eignamiðlunar.

Neytendastofa mat orðasambandið Fasteignasalan Garðatorg vera almenns eðlis og vísa til fasteignasölu sem hafi starfsaðstöðu á Garðatorgi og sé heitið því samofið þjónustu beggja aðila. Annar aðilinn geti ekki notið einkaréttar á því og var því ekki talin ástæða til aðgerða af hálfu stofnunarinnar.

Skráning og notkun lénsins partasalar.is

Ákvörðun nr. 12/2013

Efni máls: Lénsnafn

Aðalpartasalan sem á vefsíðuna partasala.is, kvartaði við Neytendastofu yfir skráningu og notkun Kristjáns Trausta Sveinbjörnssonar á léninu partasalar.is. Taldi Aðalpartasalan skráninguna vera ólögsmæta, um lík lén að ræða og megintilgang beggja aðila vera þann sama.

Að mati Neytendastofu er orðið partasala almennt og lýsandi fyrir þá starfsemi að selja notaða hluti úr bílum og partasalar vera heiti á þeim sem selja slíka hluti. Var því ekki ástæða til að banna notkunina.

Skráning og notkun lénsins oryggisgirding.is

Ákvörðun nr. 13/2013

Efni máls: Lénsnafn

Neytendastofu barst kvörtun frá Öryggisgirdingum, sem eiga vefsíðuna girding.is, yfir skráningu FB Girðingar á léninu oryggisgirding.is. Laut kvörtunin að því að lénið hafi valdið ruglingi hjá viðskiptavinum Öryggisgirdingar.

Neytendastofa komst að þeirri niðurstöðu að Öryggisgirdingar geti ekki notið einkaréttar á orðunum girðing eða öryggisgirding í eintölu eða fleirtölu eða annars konar útfærslu á orðunum. Orðin væru almenn og lýsandi fyrir starfsemi beggja aðila. Hvorugt heitið hafi sérkenni og því ekki ástæða til banna notkunina.

Skráning og notkun lénsins blomatorg.is

Ákvörðun nr. 14/2013

Efni máls: Lénsnafn

Blómatorgið, eigandi lénsins blomatorgid.is, kvartað við Neytendastofu yfir skráningu og notkun Smiðsins Byggingarfélags á léninu blomatorg.is. Laut kvörtunin að því að nafn lénsins og rekstur þess sé sá sami og hjá Blómatorginu og feli það í sér villandi viðskiptahætti.

Að mati Neytendastofu var ruglingshætta á milli aðila þar sem þeir eru að hluta á sama markaði. Blómatorgið gæti hinsvegar ekki notið einkaréttar á orðinu í eintölu eða fleirtölu með eða án greinis þar sem orðið sé almennt og lýsandi fyrir starfsemi málsaðila og það hafi ekki að geyma sérkenni. Blómatorgið sé ekki skráð vörumerki hjá Einkaleyfastofu og hafi ekki sýnt fram á myndun eignaréttar. Því var ekki ástæða til að banna notkun lénsins.

Skilmálar við kaup á rafrænni þjónustu á vefsíðunni lestu.is

Ákvörðun nr. 15/2013

Efni máls: Óréttmætir viðskiptahættir

Neytendastofa gerði könnun á skilmálum íslenskra vefsíða sem selja bækur, tónlist og myndbönd rafrænt á internetinu.

Að mati Neytendastofu braut Lestu ehf. gegn ákvæðum laga þar sem fullnægjandi upplýsingar um þjónustuveitanda vefsíðunnar og leiðbeiningar um kvörtunarleið fyrir neytendur vantaði. Einnig vantaði upplýsingar um rétt neytenda til að falla frá samningi. Lestu var gert að koma upplýsingunum í rétt horf í samræmi við lög.

Ákvörðun um sekt vegna auglýsingar Lyfju um kaupauka

Ákvörðun nr. 16/2013

Efni máls: Brot á ákvörðun – sekt

Lyfja auglýsti verðmæti kaupauka með snyrtivörum sem aldrei höfðu voru seldar í þeim magnumbúðum sem kaupaukinn innihélt. Með auglýsingunni braut Lyfja gegn eldri ákvörðun Neytendastofu og lagði Neytendastofa því 250.000 kr. sekt á Lyfju.

Ákvörðun um sekt vegna tilboðsmerkinga hjá Toys R Us

Ákvörðun nr. 17/2013

Efni máls: Óréttmætir viðskiptahættir

Neytendastofa gerði athugasemdir við sölu leikfanga sem merkt voru á tilboði án þess að fyrra verð leikfanganna kæmi fram. Í svörum Toys R Us kom fram að leikföngin hefðu fyrir mistök verið merkt sem tilboðsvörur en um venjulegt verð varanna væri að ræða. Braut það gegn lögum að merkja vörur á tilboðsverði þegar ekki var um tilboð að ræða. Neytendastofa lagði því 500.000 kr. stjórnvaldssekt á fyrirtækið fyrir brot á útsölureglum.

Merkingar á vörum frá ICEWEAR og NORWEAR

Ákvörðun nr. 18/2013

Efni máls: Óréttmætir viðskiptahættir

Samtök Iðnaðarins kvörtuðu til Neytendastofu yfir merkingum ICEWEAR og NORWEAR. Laut kvörtunin að því að vörurnar væru merktar með þeim hætti að gefið væri til kynna að um íslenska vöru og framleiðslu væri að ræða en vörurnar væru framleiddar erlendis. Kvartað var yfir íslenskum fána á merkimiða auk þess að fram kæmi á vefsíðu Drífu að ullarteppi væru framleidd af Víkurprjóni en svo var ekki.

Drífa breytti upplýsingum um ullarteppið á vefsíðu sinni og gaf út fréttatilkynningu þess efnis áður en meðferð málsins hófst hjá Neytendastofu. Því var ekki ástæða til frekari aðgerða af hálfu Neytendastofu hvað framleiðslu ullarteppisins varðaði.

Að mati Neytendastofu voru einu upplýsingarnar sem neytendum voru veittar um uppruna varanna sem vísuðu til Íslands. Neytendastofa taldi merkingarnar villandi og til þess fallnar að hafa áhrif á eftirspurn og því brutu merkingarnar gagnvart lögum.

Skráning og notkun firmaheitisins Istore ehf

Ákvörðun nr. 19/2013

Efni máls: Firmaheiti

Verslunin IStore kvartaði yfir notkun Buy.is á firmaheitinu Istore ehf., þar sem Buy.is og aðrar netverslanir í eigu sama aðila væru keppinautar IStore.

Neytendastofa taldi nafnið skapa mikla ruglingshættu á milli fyrirtækjanna og eiganda verslunarinnar IStore eiga betri rétt til heitisins. Því var eigandi Buy.is bönnuð notkun á heitinu Istore ehf.

Auglýsingar Griffils og Eymundssonar

Ákvörðun nr. 20/2013

Efni máls: Óréttmætir viðskiptahættir

A4 kvartaði undan fullyrðingum Griffils um „lang langflest[a] titla á einum stað!!!“ sem birtist á heimasíðu Griffils og fullyrðingar um stærsta skiptibókamarkað landsins sem kom fram í sjónvarpsauglýsingu. Einnig var kvartað undan fullyrðingunum „Vinsælustu glósupennarnir“ og „vinsælt fyrir skólann“ í auglýsingabæklingi Eymundssonar.

Að mati Neytendastofu studdu framlögð gögn fullyrðingar Griffils og var því ekki ástæða til aðgerða. Neytendastofa taldi ekki ástæðu til aðgerða vegna bæklinga Eymundssonar þar sem fullyrðingarnar voru almennar og beindust ekki að keppinaut, vöru eða þjónustu keppinautar.

Sölubann á snuð með ljósi á heimasíðu Glowoblikk.

Ákvörðun nr. 21/2013

Efni máls: Öryggi vöru

Neytendastofu barst ábending um að barn hefði hlotið skurð í efri gömi eftir að hafa dottið fram fyrir sig með snuðið í munnum með þeim afleiðingum að snuðið brotnaði í marga litla búta sem leiddi til fyrrnefndra áverka. Engin gögn bárust Neytendastofu sem sýndu fram á öryggi vörunnar þrátt fyrir ítrekaðar tilraunir. Hætta getur stafað af snuðinu ef ung börn nota það eða taka það í misgripum þar sem snuðið er ekki ætlað til sambærilegrar notkunar og snuð sem ætluð eru ungbörnum. Neytendastofa lagði sölubann á vöruna og krafðist þess að öll óseld eintök yrðu eyðilögð. Auk þessa var gerð krafa um að auglýsing á heimasíðunni glowoblikk.is yrði fjarlægð.

Auglýsingar Hringdu og ummæli framkvæmdastjóra félagsins í blaðagrein

Ákvörðun nr. 22/2013

Efni máls: Villandi viðskiptahættir

Síminn kvartaði við Neytendastofu vegna auglýsingar Hringdu og ummæli í blaðagrein sem skrifuð var af framkvæmdastjóra Hringdu.

Auglýst var internetþjónusta Hringdu um ljósleiðara frá Gagnaveitu Reykjavíkur. Neytendastofa taldi auglýsinguna vera villandi þar sem ekki kom fram að til viðbótar við mánaðargjald til Hringdu þyrfti að borga mánaðarlegt aðgangsgjald til Gagnaveitunnar. Stofnunin taldi einnig villandi að fullyrða að uppsetning á netbúnaðinum væri „frí“ þegar hún væri háð fimm mánaða bindisamningi og að fullyrða að tengingin væri stöðugri og öruggari án þess að geta sannað það með fullnægjandi hætti. Hringdu braut einnig gegn lögum með því að birta fullyrðinguna „Hringdu-það er ódýrara“ án þess að geta sannað hana. Neytendastofa taldi fullyrðinguna „Ekki láta Símann fífla þig og fáðu Ljósleiðarann alla leið inn í stofu“ vera ósanngjarna gagnvart Símanum og kasta rýrð á Símann. Var Hringdu því bannað að birta auglýsinguna.

Neytendastofa taldi blaðagreinina skrifaða vegna tengsla greinarskrifanda við Hringdu og að henni væri ætla að hafa áhrif á samkeppni á fjarskiptamarkaði. Í blaðagreininni var fjallað um Internetmarkaðinn á Íslandi og því haldið fram að hann einkenndist af samkeppnisbrotum og okri stóru fjarskiptafyrirtækjanna. Í henni voru einnig gerðar athugasemdir við Ljósnet Símans og fjallað um ágæti þjónustu Hringdu. Að mati Neytendastofu voru ummælin í andstöðu við góða viðskiptahætti og brutu gegn lögum.

Ummæli fyrirvarsmanns Buy.is um iStore og fyrirvarsmann iStore

Ákvörðun nr. 23/2013

Efni máls: Óréttmætir viðskiptahættir

IStore kvartaði yfir ummælum Buy.is á Facebook síðu Buy.is þar sem borin voru saman verð á vöru sem seld var í báðum verslunum og því m.a. haldið fram að IStore væri „okurbúlla“. Við meðferð málsins var beðist afsökunar á ummælunum en seinna birtust sambærileg ummæli á síðunni þar sem því var einnig haldið fram að einokun væri á markaði og mikil álagning sýndi græðgi stjórnenda.

Neytendastofa taldi ummælin ósanngjörn gagnvart IStore og eiganda fyrirtækisins. Stofnunin taldi þau ómálefnaleg og til þess fallin að kasta rýrð á IStore, keppinaut Buy.is. Þar sem brotið var endurtekið þrátt fyrir afsökunarbeiðnina og þegar litið var til atvika í málinu taldi Neytendastofa rétt að leggja 150.000 kr. stjórnvaldssekt á eiganda Buy.is.

Ummæli Sigurðar Þórs Helgasonar um Friðjón B. Gunnarsson

Ákvörðun nr. 24/2013

Efni máls: Óréttmætir viðskiptahættir

Fyrirvarismaður Buy.is kvartaði vegna umfjöllunar fyrirvarsmanns iPhone.is um þann fyrrgreinda á spjallþræði á netinu. Með spjallþræðinum var vakin athygli á ýmsum atriðum sem tengdust fyrirvarsmanni Buy.is. Taldi kvartandi að með þeim hafi verið brotið gegn ákvörðun Neytendastofu nr. 47/2012.

Neytendastofa taldi ummælin vera sett fram í tengslum við samkeppni fyrirtækjanna. Ummælin væru ekki jafn afdráttarlaus og þau sem eldri ákvörðunin fjallaði um. Eldri ákvörðunin hafi innihaldið ásakanir og fullyrðingar um lögbrot. Neytendastofa taldi ummælin vera annars eðlis og studd fullnægjandi gögnum. Því brutu ummælin ekki gegn eldri ákvörðun og ekki var ástæða til aðgerða af hálfu stofnunarinnar.

Auglýsing Nýherja um „ALT“ undir „CTRL“

Ákvörðun nr. 25/2013

Efni máls: Óréttmætir viðskiptahættir

Prentvörur kvörtuðu við Neytendastofu vegna auglýsingar Nýherja sem hafði yfirskriftina „Vertu með ALT undir CTRL“. Töldu Prentvörur fullyrðinguna ósannaða og villandi.

Neytendastofa taldi yfirskriftina ekki vera eiginlega fullyrðingu og ekki fela í sér samanburð af neinum toga. Því væri hún ekki þess eðlis að hægt væri að leggja fram gögn henni til stuðnings. Neytendastofa féllst á skýringar Nýherja að henni væri beint að fyrirtækjum. Því var ekki ástæða til aðgerða af hálfu Neytendastofu.

Auglýsing Tæknivara „sími sem skilur þig“

Ákvörðun nr. 26/2013

Efni máls: Óréttmætir viðskiptahættir

Skakkiturn, innflytjandi iPhone, kvartaði undan auglýsingu Tæknivara, innflytjanda Samsung. Auglýsingin bar yfirskriftina „Sími sem skilur þig“. Kvartað var undan birtingarmynd eplisins í auglýsingunni, íslensku sauðkindarinnar og setningarinnar „fáðu þér síma sem skilur þig“.

Neytendastofa komst að þeirri niðurstöðu að eplið væri óbein tilvísun til fyrirtækisins Apple og vöru sem það fyrirtæki framleiðir og væri auglýsingin því samanburðarauglýsing. Auglýsingin vísaði til vörumerkis Apple á neikvæðan hátt og færi það ekki framhá neytendum að verið væri að vísa til Apple, keppinautar Samsung. Neytendastofa féllst hinsvegar ekki á að kindin væri niðrandi tilvísun til Apple vara og notendur þeirra. Að mati Neytendastofu var auglýsingin þannig upp sett að skilja mætti að símar frá vörumerkinu Apple skilji ekki íslensku. Auglýsingin var því talin villandi og ósanngjörn gagnvart keppinauti Tæknivara og birting auglýsingarinnar bönnuð.

Markaðssetning Álfaborgar ehf. á flotefni

Ákvörðun nr. 27/2013

Efni máls: Óréttmætir viðskiptahættir

Múrbúðin kvartaði við Neytendastofu vegna markaðssetningar Álfaborgar á flotefni. Með erindinu kom tæknilýsingarblað frá framleiðanda flotefnisins þar sem fram kom að blöndunarhlutfallið væri 1,3 kg til að flota eins mm þykka plötu á einn fermetra. Múrbúðin sendi samanburð á flotefninu og flotefni Múrbúðarinnar þar sem fram kom að það þyrfti 1,695 kg af efninu á sama flöt. Múrbúðin kvartaði einnig yfir því að starfsmenn Álfaborgar segi viðskiptavinum sínum að það þurfi 30% minna af efninu en af flotefni Múrbúðarinnar. Í kjölfarið breytti framleiðandi flotefnis Álfaborgar upplýsingunum á tæknilýsingarblaðinu í að það þyrfti 1,6 kg af efninu.

Neytendastofa taldi ekki sannað að Álfaborg hefði veitt aðrar upplýsingar en þær sem framleiðandi efnisins gaf út. Álfaborg breytti upplýsingunum hjá sér um leið og félagið hafi fengið upplýsingar um það frá framleiðandanum. Að mati Neytendastofu voru engin gögn lögð fram sem sýndu fram á ummæli starfsmanna Álfaborgar. Því var ekki ástæða til aðgerða af hálfu Neytendastofu.

Ákvörðun um sektir vegna vanrækslu Blátt ehf., rekstraraðila veitingahússins Cafe Bleu, á að fara að fyrirmælum Neytendastofu um verðmerkingar

Ákvörðun nr. 28/2013

Efni máls: Verðmerkingar

Með ákvörðuninni var Blátt ehf., rekstraraðili Cafe Bleu, sektað fyrir að fara ekki að fyrirmælum Neytendastofu um að bæta verðmerkingar. Veitingastaðnum var gefinn kostur á að koma verðmerkingum sínum í lag innan tilsetts tíma en þar sem hann fór ekki að fyrirmælum stofnunarinnar var lögð á sekt að fjárhæð 50.000 kr.

Ákvörðun um sektir vegna vanrækslu Austurlandahraðlestarinnar ehf. á að fara að fyrirmælum Neytendastofu um verðmerkingar

Ákvörðun nr. 29/2013

Efni máls: Verðmerkingar

Með ákvörðuninni var Austurlandahraðlestin ehf. sektað fyrir að fara ekki að fyrirmælum Neytendastofu um að bæta verðmerkingar. Veitingastaðnum var gefinn kostur á að koma verðmerkingum sínum í lag innan tilsetts tíma en þar sem hann fór ekki að fyrirmælum stofnunarinnar var lögð á sekt að fjárhæð 50.000 kr.

Ákvörðun um sektir vegna vanrækslu Veitingastaðarins Fljótsins ehf., rekstraraðila veitingahússins Menam, á að fara að fyrirmælum Neytendastofu um verðmerkingar

Ákvörðun nr. 30/2013

Efni máls: Verðmerkingar

Með ákvörðuninni var Fljótið ehf., rekstraraðili Menam, sektað fyrir að fara ekki að fyrirmælum Neytendastofu um að bæta verðmerkingar. Veitingastaðnum var gefinn kostur á að koma verðmerkingum sínum í lag innan tilsetts tíma en þar sem hann fór ekki að fyrirmælum stofnunarinnar var lögð á sekt að fjárhæð 50.000 kr.

Ákvörðun um sektir vegna vanrækslu Cafe Kringlan ehf., rekstraraðila veitingahússins Kaffi Klassík, á að fara að fyrirmælum Neytendastofu um verðmerkingar

Ákvörðun nr. 31/2013

Efni máls: Verðmerkingar

Með ákvörðuninni var Cafe Kringlan ehf., rekstraraðili Kaffi Klassík, sektað fyrir að fara ekki að fyrirmælum Neytendastofu um að bæta verðmerkingar. Veitingastaðnum var gefinn kostur á að koma verðmerkingum sínum í lag innan tilsetts tíma en þar sem hann fór ekki að fyrirmælum stofnunarinnar var lögð á sekt að fjárhæð 50.000 kr.

Ákvörðun um sektir vegna vanrækslu Sjávargrillsins ehf., rekstraraðila veitingahússins Sjávargrillsins, á að fara að fyrirmælum Neytendastofu um verðmerkingar

Ákvörðun nr. 32/2013

Efni máls: Verðmerkingar

Með ákvörðuninni var Sjávargrillið ehf. sektað fyrir að fara ekki að fyrirmælum Neytendastofu um að bæta verðmerkingar. Veitingastaðnum var gefinn kostur á að koma verðmerkingum sínum í lag innan tilsetts tíma en þar sem hann fór ekki að fyrirmælum stofnunarinnar var lögð á sekt að fjárhæð 50.000 kr.

Ákvörðun um sektir vegna vanrækslu Laugavegs 24 ehf., rekstraraðila veitingahússins Scandinavian Smørrebrød og Braaserie, á að fara að fyrirmælum Neytendastofu um verðmerkingar

Ákvörðun nr. 33/2013

Efni máls: Verðmerkingar

Með ákvörðuninni var Laugarvegur 24 ehf., rekstraraðili Scandinavian Smørrebrød og Braaserie, sektaður fyrir að fara ekki að fyrirmælum Neytendastofu um að bæta verðmerkingar. Veitingastaðnum var gefinn kostur á að koma verðmerkingum sínum í lag innan tilsetts tíma en þar sem hann fór ekki að fyrirmælum stofnunarinnar var lögð á sekt að fjárhæð 50.000 kr.

Ákvörðun um sektir vegna vanrækslu Hótel Selfoss ehf., rekstraraðila veitingahússins Riverside Resturant, á að fara að fyrirmælum Neytendastofu um verðmerkingar

Ákvörðun nr. 34/2013

Efni máls: Verðmerkingar

Með ákvörðuninni var Hótel Selfoss ehf., rekstraraðili Riverside Resturant, sektað fyrir að fara ekki að fyrirmælum Neytendastofu um að bæta verðmerkingar. Veitingastaðnum var gefinn kostur á að koma verðmerkingum sínum í lag innan tilsetts tíma en þar sem hann fór ekki að fyrirmælum stofnunarinnar var lögð á sekt að fjárhæð 50.000 kr.

Sölubann á mjúkdýr í verslunum The Viking frá Happy day

Ákvörðun nr. 36/2013

Efni máls: Öryggi vöru

Neytendastofa lagði sölubann á mjúkdýr frá Happy day í kjölfar tímabundins sölubanns sem lagt var á mjúkdýrin á grundvelli ábendingar sem stofnuninni barst um leikföng þar sem merkingum var ábótavant. Um var að ræða sölubann á „lunda mjúkdýr“ (stóran og lítinn), „kind mjúkdýr“ og „selkóp“ frá framleiðandanum Happy day. Eftir að Neytendastofa lagði tímabundið sölubann á vöruna bárust stofnuninni engin gögn sem sýndu fram á öryggi þeirra. Á leikföngin vantaði CE merkingu. Það bendir til þess að varan sé ekki öruggt leikfang fyrir barn en CE merkt vara þýðir að hún uppfyllir allar þær kröfur sem gerðar eru til hennar í lögum, reglugerðum settum samkvæmt þeim og stöðlum. Var því öll sala leikfanganna bönnuð.

Sölubann á leikfang á vagn frá Made by Grandma

Ákvörðun nr. 37/2013

Efni máls: Öryggi vöru

Neytendastofa lagði sölubann á leikfang á vagn frá Made by Grandma í kjölfar tímabundins sölubanns sem lagt var á vöruna á grundvelli ábendingar sem stofnuninni barst um leikföng þar sem merkingum var ábótavant. Eftir að Neytendastofa lagði tímabundið sölubann á vöruna bárust stofnuninni engin gögn sem sýndu fram á öryggi hennar. Á leikfangið vantaði CE merkingu. Það bendir til þess að varan sé ekki öruggt leikfang fyrir barn en CE merkt vara þýðir að hún uppfylli allar þær kröfur sem gerðar eru til

hennar í lögum, reglugerðum settum samkvæmt þeim og stöðlum. Var því öll sala á viðkomandi leikfangi bönnuð.

Sölubann á ljóshærðu dúkkuna Önnu frá Drífu ehf.

Ákvörðun nr. 38/2013

Efni máls: Öryggi vöru

Neytendastofa lagði sölubann á „ljóshærð dúkka Anna“ frá framleiðandanum Drífa ehf. á grundvelli ábendingar sem stofnuninni barst um leikföng þar sem merkingum væri ábótavant. Eftir að Neytendastofa lagði tímabundið sölubann á vöruna bárust stofnuninni engin gögn sem sýndu fram á öryggi vörunnar. Á leikfangið vantaði CE merkingu. Það bendir til þess að varan sé ekki öruggt leikfang fyrir barn en CE merkt vara þýðir að hún uppfylli allar þær kröfur sem gerðar eru til hennar í lögum, reglugerðum settum samkvæmt þeim og stöðlum. Var því öll sala á viðkomandi leikfangi bönnuð.

Bann við afhendingu endurskinsmerkja frá Strætó bs.

Ákvörðun nr. 39/2013

Efni máls: Öryggi vöru

Neytendastofu barst ábending vegna endurskinsmerkja frá Strætó bs. Um var að ræða kringlótt merki (7 cm) þar sem stórt gult S var á rauðum grunni á annarri hliðinni og orðið „Sjáumst“ á hinn hliðinni á bláum grunni. Í kjölfar tímabundins banns við afhendingu lagði Neytendastofa bann við afhendingu endurskinsmerkisins. Strætó bs. varð ekki við beiðni Neytendastofu um afhendingu nauðsynlegra gagna sem sýndi fram á öryggi endurskinsmerkisins og að merkið væri í raun endurskinsmerki. Á merkið vantaði m.a. CE merki. Þá fylgdu ekki íslenskar leiðbeiningar merktar með staðlinum EN 13356 né upplýsingar um tilkynntan aðila sem staðfest hefur samræmi merkisins við kröfur. Neytendastofa taldi merkin því ekki vera endurskinsmerki og að hætta væri á að þau myndu veita falskt öryggi þar sem neytendur gætu talið þau vera endurskinsmerki. Var afhending þeirra bönnuð.

Ákvörðun um sektir vegna vanrækslu Rammagerðarinnar ehf., á að fara að fyrirmælum Neytendastofu um verðmerkingar

Ákvörðun nr. 40/2013

Efni máls: Verðmerkingar

Með ákvörðuninni var Rammagerðin ehf. sektuð fyrir að fara ekki að fyrirmælum Neytendastofu um að bæta verðmerkingar. Versluninni var gefinn kostur á að koma verðmerkingum sínum í lag innan tilsetts tíma en þar sem hún fór ekki að fyrirmælum stofnunarinnar var lögð á sekt að fjárhæð 50.000 kr.

Ákvörðun um sektir vegna vanrækslu Couture ehf. á að fara að fyrirmælum Neytendastofu um verðmerkingar

Ákvörðun nr. 41/2013

Efni máls: Verðmerkingar

Með ákvörðuninni var Couture ehf. sektað fyrir að fara ekki að fyrirmælum Neytendastofu um að bæta verðmerkingar. Versluninni var gefinn kostur á að koma verðmerkingum sínum í lag innan tilsetts tíma en þar sem hún fór ekki að fyrirmælum stofnunarinnar var lögð á sekt að fjárhæð 50.000 kr.

Ákvörðun um sektir vegna vanrækslu Sár ehf., rekstraraðila verslunarinnar Mýrarinnar, á að fara að fyrirmælum Neytendastofu um verðmerkingar

Ákvörðun nr. 42/2013

Efni máls: Verðmerkingar

Með ákvörðuninni var Sár ehf., rekstraraðili Mýrarinnar, sektað fyrir að fara ekki að fyrirmælum Neytendastofu um að bæta verðmerkingar. Versluninni var gefinn kostur á að koma verðmerkingum sínum í lag innan tilsetts tíma en þar sem hún fór ekki að fyrirmælum stofnunarinnar var lögð á sekt að fjárhæð 50.000 kr.

Ákvörðun um sektir vegna vanrækslu Nordic Store ehf. á að fara að fyrirmælum Neytendastofu um verðmerkingar

Ákvörðun nr. 43/2013

Efni máls: Verðmerkingar

Með ákvörðuninni var Nordic Store ehf. sektað fyrir að fara ekki að fyrirmælum Neytendastofu um að bæta verðmerkingar. Versluninni var gefinn kostur á að koma verðmerkingum sínum í lag innan tilsetts tíma en þar sem hún fór ekki að fyrirmælum stofnunarinnar var lögð á sekt að fjárhæð 50.000 kr.

Ákvörðun um sektir vegna vanrækslu Púkans ehf. á að fara að fyrirmælum Neytendastofu um verðmerkingar

Ákvörðun nr. 44/2013

Efni máls: Verðmerkingar

Með ákvörðuninni var Púkin ehf., rekstraraðili Púkans 101, sektaður fyrir að fara ekki að fyrirmælum Neytendastofu um að bæta verðmerkingar. Versluninni var gefinn kostur á að koma verðmerkingum sínum í lag innan tilsetts tíma en þar sem hún fór ekki að fyrirmælum stofnunarinnar var lögð á sekt að fjárhæð 50.000 kr.

Áfrýjunarnefnd neytendamála

Unnt er að skjóta ákvörðunum Neytendastofu til áfrýjunarnefndar neytendamála. Einungis í 15-20% tilvika er ákvörðunum Neytendastofu skotið til áfrýjunarnefndarinnar. Hér eru reifaðir úrskurðir áfrýjunarnefndar neytendamála

Kæra Atvinnueigna ehf. á ákvörðun nr. 6/2013

Mál nr. 1/2013

Efni máls: Auðkenni og lénsnafn

Áfrýjunarnefnd neytendamála staðfesti ákvörðun Neytendastofu um að banna Leiguumsjón ehf. notkun á auðkenninu Atvinnueignir. Nefndin taldi orðið atvinnueign nógu sérkennandi til að geta notið verndar. Orðin atvinnueign og atvinnueignir væru mjög lík og fyrirtækin í sömu starfsemi og beindu þjónustu sinni að sama markhópi. Notkunin væri því til þess fallin að valda verulegum ruglingi.

Kæra Jökulsárslóns ehf. á ákvörðun Neytendastofu nr. 7/2013

Mál nr. 2/2013

Efni máls: Auðkenni og lénsnafn

Áfrýjunarnefnd neytendamála staðfesti ákvörðun Neytendastofu um að ekki væri ástæða til að banna Must Visit Iceland ehf. notkun á vörumerkinu og auðkenninu Ice Lagoon og léninu icelagoon.is. Tók nefndin undir mat Neytendastofu að auðkennið „Ice Lagoon“ væri lýsandi fyrir Jökulsárlón og skorti sérkenni.

Kæra Litlu flugunnar ehf. á ákvörðun Neytendastofu nr. 9/2013

Mál nr. 3/2013

Efni máls: Lénsnafn

Áfrýjunarnefnd neytendamála staðfesti ákvörðun Neytendastofu um að grípa ekki til aðgerða vegna notkunar Litlu flugunnar textílværkstæðis ehf. á auðkenninu Litla flugan. Nefndin féllst á niðurstöðu Neytendastofu um að auðkennið fæli í sér nægilegt sérkenni til að njóta verndar. Fyrirtækin væru ekki keppinautar, störfuðu ekki á sama markaði og gera mátti ráð fyrir að markhópurinn væri talsvert ólíkur. Ekkert í gögnum benti til ruglingshættu á fyrirtækjunum.

Kæra Lyfju hf. á ákvörðun Neytendastofu nr. 16/2013

Mál nr. 4/2013

Efni máls: Brot á ákvörðun - sekt

Áfrýjunarnefnd neytendamála staðfesti ákvörðun Neytendastofu þar sem Lyfju hf. var gert að greiða stjórnvaldssekt að fjárhæð 250.000 kr. fyrir að birta auglýsingar sem Neytendastofa hafði lagt bann við. Í auglýsingunni var kynntur kaupauki með snyrtivörum á ákveðnu tímabili og tilgreint verðmæti kaupaukans. Neytendastofa hafði áður bannað Lyfju að birta verðmæti kaupauka í auglýsingum sínum þegar kaupaukinn samanstóð af vörum sem höfðu aldrei verið boðnar til sölu í umræddri magnstærð.

Kæra Hagsmunasamtaka heimilanna á ákvörðun Neytendastofu frá 15. ágúst 2013

Mál nr. 5/2013

Efni máls: Neytendalán

Áfrýjunarnefnd neytendamála vísaði frá kæru Hagsmunasamtaka heimilanna vegna ákvörðunar Neytendastofu frá 15. ágúst 2013. Í ákvörðuninni komst Neytendastofa að þeirri niðurstöðu að Landsbankinn hafi brotið gegn lögum um neytendalán og lögum um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu með því að tilgreina ekki árlega hlutfallstölu kostnaðar í annarri af tveimur lánareiknivélum á heimasíðu bankans. Neytendastofa taldi hins vegar ekki ástæðu til að leggja stjórnvaldssektir á Landsbankann þar sem upplýsingarnar hafi komið fram í hinni reiknivélinni og að teknu tilliti til þess að leiðréttingar voru gerðar og upplýsingunum bætt við þegar athugasemdirnar bárust bankanum.

Áfrýjunarnefndin taldi Hagsmunasamtökin ekki uppfylla þau skilyrði að hafa beina, verulega, sérstaka og lögvarða hagsmuni til þess að geta átt kæruaðild. Því var kærurni vísað frá áfrýjunarnefnd neytendamála.

Kæra Egilsson ehf. á ákvörðun Neytendastofu nr. 20/2013

Mál nr. 6/2013

Efni máls: Villandi auglýsingar

Áfrýjunarnefnd neytendamála staðfesti ákvörðun Neytendastofu um að fullyrðingarnar „vinsælustu glósupennarnir“ og „vinsælast fyrir skólann“ sem birtar voru í auglýsingabæklingi Eymundsson hafi verið þannig fram settar að neytendum ætti að vera ljóst að vísað væri til vöruúrvals Eymundssonar.

Áfrýjunarnefndin féllst ekki á það mat Neytendastofu að fullyrðing Griffils „lang, langflestir titlar á einum stað“ væri sett fram með þeim hætti að einungis væri vísað til titla á skiptibókamarkaði. Því bæri Griffli að sýna fram á að verslunin selji einnig flesta titla af nýjum bókum. Var þessum hluta vísað til nýrrar meðferðar hjá Neytendastofu.

Áfrýjunarnefndin felldi úr gildi þann hluta ákvörðunar Neytendastofu sem snéri að fullyrðingu Griffils „Stærsti skiptibókamarkaður landsins“. Til sönnunar fullyrðingarinnar hafi Griffill einungis lagt fram gögn um fjölda titla á skiptibókamarkaði Griffils og A4 en ekki annarra sem selji skiptibækur. Því taldi nefndin fullyrðinguna ósannaða og brjóta gegn ákvæðum laga um óréttmæta viðskiptahætti. Lagt var bann við birtingu fullyrðingarinnar.

Kæra Friðjóns Björgvins Gunnarssonar á ákvörðun Neytendastofu nr. 23/2013

Mál nr. 7/2013

Efni máls: Óréttmætir viðskiptahættir

Áfrýjunarnefnd neytendamála staðfesti ákvörðun Neytendastofu um að ummæli Friðjóns Björgvins Gunnarssonar, sem birtar voru á Facebook síðu vefverslunarinnar Buy.is, brytu gegn lögum um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Áfrýjunarnefndin staðfesti jafnframt 150.000 kr. stjórnvaldssekt sem lög var á Friðjón fyrir ummælin.

Í úrskurði áfrýjunarnefndar kemur fram að ummælin hafi verið óvægin og til þess fallin að hafa áhrif á fjárhagslega hegðun neytenda. Áfrýjunarnefndin taldi stjórnvaldssekt Neytendastofu í fullu samræmi við meðalhófsreglu stjórnsýsluréttar og fjárhæð sektarinnar í hóf stillt.

9. ENGLISH SUMMARY

Introduction

The Consumer Agency was formally established 1 July 2005, cf. Act No 62/2005. The Agency has a very broad area of enforcement compared to many other Nordic and European countries. The Consumer Agency is responsible for enforcement of legislation in the field of

- consumer rights to fair trade practices
- consumer product safety
- legal metrology.

Accordingly the Consumer Agency has these three subdivisions, namely the Consumer Rights division, the Safety division and the Metrology division. In addition the Administrative division is responsible for the general support such as IT, human resources, finance, etc. Further information on the operation of these subdivisions is found further below in separate chapters for each of these divisions.

In 2013 the total number of staff of the Consumer Agency was 17 persons delivering 15,8 man years, since three persons are not working on full time basis. The total budget of the Agency in 2013 was 209.660.045 ISK. The Consumer Agency falls under the auspices of the Ministry of the Interior.

The total number of Acts that are under the supervision of the Consumer Agency is 22 Acts adopted by Parliament. In addition the Agency is responsible for the enforcement of 95 regulations laid down by ministerial decrees on the basis of the aforementioned Acts. The list of Acts and regulations is found at Annex A to this report.

In 2013 the Agency received more than 5000 phone calls and over 1000 cases were registered and recorded in the archives of the Consumer Agency. Furthermore the Agency has an electronic e-government portal where consumers can be registered users and have access to all their documents and communication and in year 2013 a total of almost 600 cases from users were registered in the system in addition to the aforementioned cases.

The Consumer Agency has extensive legal powers for enforcement of the legislation, and these measures include, bans, administrative fines, sales bans, prohibition to place products on the market, wide investigation powers and right to obtain all information necessary for the process and decisions that need to be taken in case of breach of the legislation. The Agency shall also take initiatives in respect to further development of consumer policy and assist consumers to gain overview of the market and enhance the transparency of the market with surveys and other type of monitoring as deemed necessary.

Most of the cases are solved without formal decisions however, some cases require formal decisions to be taken either with a letter but also some cases with more formal administrative decisions where the circumstances are either more complicated or where two or more parties are involved, usually represented by their lawyers. In 2013 formal decisions were more than 350 where legal measures were imposed. Most of these decisions are on consumer rights, i.e. the legislation

on unfair trade practices but also decisions on product recalls and various misleading practices as well as metrology.

The Consumer Agency is the secretariat for the Alternative Dispute Resolution committee that operates on the basis of the Act on Sale of goods to consumers No 48/2003, as amended. The ADR is an independent body, composed of three members, one representing consumers, one the retail industry and a chairman, lawyer, appointed by the minister. This ADR body is also can also handle cases of disputes between consumers and craftsmen, cf Act No 42/2000. In 2013 this ADR body solved 119 cases. The case management system is completely electronically based, both for consumers and the case handlers. This means that all have ready access to the case and all relevant documents at all times and consumers as well as retailers can follow the process directly on-line. The system has a built in business process machine which ensures efficient case management and good overview of all documents and communications related to each case that has been filed with the ADR body. The fully electronically based system makes photocopying and ordinary mail unnecessary, and the secretariat functions is therefore much more easier than normal paper based working methods would require. It is free of charge for consumers to submit their case to this ADR on Sale of Goods and Craftsmen Services.

Consumer Rights division

The Consumer Agency is the Consumer Ombudsman of Iceland. The Agency is responsible for the enforcement of the legislation on unfair trade practices, misleading advertisements and various special acts that have been adopted to protect consumers in their contractual relationship with economic operators, e.g. consumer credit agreements, package travel agreements, doorstep and distance selling contracts, time-share contracts, and other legislation adopted for the protection of consumers legal rights in their transactions in the market place. In 2013 more than 230 formal administrative decisions were issued. In many of the formal administrative decisions the Consumer Agency had to use legal enforcement measures such as bans, administrative fines or instructions to act. A decline in the total number of cases during the past two years can partly be explained that due to financial constraints the Agency was not able to have inspectors visiting the retailers and partly because that consumers or economic operators are less vigilant in the market place. The division annually receives thousands of phone calls from consumers and economic operators that need assistance and advice. The Consumer Rights division takes part in the CPC-network of the enforcement authorities in EU/EEA Member States cf. Regulation (EU) 2006/2004, on cooperation between national authorities responsible for the enforcement of consumer protection laws.

The Consumer Rights division takes part in the regular SWEEPS that the CPC network and the Commission undertake in order to verify compliance of economic operators to the European consumer protection legislation.

Furthermore, the Consumer Agency takes part in the annual exercise on the Consumer Scoreboard which the EU Commission makes public twice a year. The Consumer Rights division contributes to this exercise with information in addition with the Safety division.

Safety division

The Consumer Agency is the competent authority in Iceland in the field of general product safety (GPSD). It is the RAPEX-contact point in Iceland and responsible for the coordination of market surveillance done by other authorities in Iceland, who are responsible for various special products that do not fall under the responsibility of the Agency. The Consumer Agency in addition to the GPSD is the competent authority for the market surveillance of special product safety legislation in several fields such as toys, personal protective equipment's (PPE) for consumers and electrical goods for consumers. Broad variety of products do fall under the general product safety rules that the Agency is responsible for such as precious metals, lighters, helmets, playground equipment, low voltage products (electrical appliances) sold to consumers, amongst many other products. The Agency is responsible to coordinate annually with other market surveillance authorities and prepare the National Market Surveillance Plan for Iceland (NMSP). The Consumer Agency submits this plan to the Commission and other Member States of the EU and EEA, in accordance with the provisions of Regulation (EU) 765/2008, on market surveillance.

In 2013 a total of 2364 RAPEX notifications were received. The Agency does follow and screen these notifications. If the product has been placed on the Icelandic market or is likely to have been placed on the market the Safety divisions gives alert to economic operators and consumers, in order to ensure the withdrawal of such dangerous consumer products from the Icelandic market. In case economic operators do not voluntarily withdraw from the market the products the Consumer Agency issues a decision on a sales ban. The Safety division received a number of national notifications on dangerous or non-conforming products. These notifications led to sales bans, destruction of the product, instructions such as to ensure correct marking and warnings. The Consumer Agency is also linked to the new ICSMS database on unsafe and non-conforming products that the EU Commission has launched on the basis of provision in Regulation (EU) 765/2008.

The Safety division is responsible for the market surveillance of rules that oblige retailers to indicate the energy use of consumer products (eco-labels).

The supervision of electronic signatures, rules on precious metals and being the national contact point for TBT notifications are also part of the responsibilities of the Safety Division.

The Safety division also gives advice and support to consumers as well as businesses in its field of activities.

Metrology division

The Consumer Agency is the responsible authority in the field of legal metrology. The Agency is also responsible for the National Measuring Standards used in Iceland such as the kilogram and other measuring standards used in transactions with consumers and by economic operators in Iceland. Certain measuring instruments in use must be meet re-verification requirements annually or every two years such as weighing instruments used in retail shops, gasoline pumps and other measuring instruments. Verification of measuring instruments is done by accredited test laboratories that test and adjust instruments in use on behalf of the Consumer Agency. The Agency receives reports and monitors that economic operators fulfil their legal obligations and have their measuring instruments re-verified annually or every other year as provided for in the legislation. Increasingly the legal metrology is doing inspections in the field of pre-packaged goods sold to consumers. The use of e-

Mark is also being advocated and companies that prepack consumer goods are encouraged to obtain the permission of the Consumer Agency to use the e-Marking on volume and weight on their pre-packed goods.

In the area of industrial metrology the Agency operates a calibration service that is accredited by UKAS in area such as mass and heat measurements. This service is an ancillary service related to the legal responsibility of the Agency to own and maintain the necessary national measurement standards for Iceland and ensure their traceability to other standards at higher levels (e.g. the kilogram, amongst others).

The number of utility meters in Iceland is currently 183000, for electricity, hot and cold water. In addition there weights and scales at retailers point of sale, gasoline pumps and other meters that do fall under legal control and supervision of the authority

It is of key importance for fair trade to consumers and to also in order to ensure the fair and equal level of playing field for economic operators that measuring instruments used in transactions, or by authorities in relation to fines or other punishments, that such instruments comply with the legal requirements.

LÖG OG REGLUR

VIÐAUKI A

Lög nr. 62/2005 um Neytendastofu 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. 357/2013 um breytingu á reglugerð nr. 727/2009 um innleiðingu viðauka við reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins nr. 2006/2004 frá 27. október 2004 um samvinnu milli innlendra yfirvalda sem bera ábyrgð á framkvæmd laga um neytendavernd (reglugerð um samvinnu 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. 712/2012 um breytingu á reglugerð nr. 254/2009 um mælifræðilegt eftirlit með ósjálfvirkum vogum.

Reglugerð nr. 561/2012 um mælifræðilegt eftirlit með varmarorkumælum.

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 löggildingu mælitækja í umboði Neytendastofu

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

Reglugerð nr. 269/2006 um vínmál og löggildingu þeirra

Reglugerð nr. 616/2000 um ósjálfvirkar vogir

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

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. 876/2012 um breytingar á reglum nr. 408/2007, um aðgerðir við magngreiningu textiltrefjablandna

Auglýsing nr. 989/2011 um breytingar á reglum nr. 408/2007, um aðgerðir 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 textílvára

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

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 textíltrefjablandna

Reglur nr. 385/2007 um verðmerkingar á bifreiðaeidsneyti

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. 390/2013 um gildistöku reglugerðar framkvæmdastjórnarinnar (ESB) nr. 1016/2010 um kröfur varðandi vishönnun á uppþvottavélum til heimilisnota.

Reglugerð nr. 389/2013 um gildistöku reglugerðar framkvæmdastjórnarinnar (ESB) nr. 1015/2010 um kröfur varðandi vishönnun á þvottavélum til heimilisnota.

Reglugerð nr. 387/2013 um gildistöku reglugerðar framkvæmdastjórnarinnar (ESB) nr. 327/2011 um kröfur varðandi vishönnun víftna sem ganga fyrir hreyflum með rafinnafi á bilinu 125 W og 500 kW.

Reglugerð nr. 294/2013 um breytingu á reglugerð nr. 579/2011 um gildistöku reglugerðar framkvæmdastjórnarinnar (EB) nr. 245/2009 er varðar vishönnun vöru sem notar orku.

Reglugerð nr. 293/2013 um gildistöku reglugerðar framkvæmdastjórnarinnar (ESB) nr. 206/2012 er varðar vishönnun loftræstisamstæðna og vífta.

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

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

Reglugerð nr. 578/2011 um gildistöku reglugerðar framkvæmdastjórnarinnar (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 eðalmálmum

Reglugerð nr. 938/2002 um vörur unnar úr eðalmálmum

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

Lög nr. 28/2001 um rafrænar undirskriftir

Reglugerð nr. 780/2011 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. 120/2013 um skiptileigusamninga fyrir afnot af húsnæði í orlofi eða frístundum o.fl.

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

Reglugerð nr. 397/2012 um rafsegulsamhæfi.

Reglugerð nr. 678/2009 um raforkuvirki.

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

Reglugerð nr. 74/2014 um málsmeðferð við beitingu tiltekinna innlendra tæknireglna vegna löglega markaðssettrar vöru í öðru aðildarríki á Evrópska efnahagssvæðinu.

Reglugerð nr. 566/2013 um markaðseftirlit, faggildingu o.fl. Reglugerð nr. 765/2008, um kröfur varðandi faggildingu og markaðseftirlit

Reglugerð nr. 610/2012 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

Auglýsing nr. 574/2012 um bann við markaðssetningu vöru sem inniheldur dímetýlfúmerat (DMF)

Reglugerð nr. 564/2012 um breytingu á reglugerð nr. 810/2006 um ákvarðanir framkvæmdastjóra Evrópusambandsins um samhæfða evrópska staðla sem teknar hafa verið á grundvelli tilskipunar um öryggi vöru nr.2001/95/EB.

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. 33/2013 um neytendalán

Reglugerð nr. 965/2013 um útreikninga árlegra hlutfallstölukostnaðar.

Reglugerð nr. 921/2013 um staðlað eyðublað sem lánveitandi notar til að veita neytenda upplýsingar áður en lánsamningur er gerður.

Reglugerð nr. 920/2013 um lánshæfis- og greiðslumat.

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. 388/2013 um gildistöku reglugerðar framkvæmdastjórnarinnar (ESB) nr. 392/2012 um viðbætur við tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2010/30/ESB að því er varðar orkumerkingar þurrkara til heimilisnota.

Reglugerð nr. 386/2013 um gildistöku reglugerðar framkvæmdastjórnarinnar (EB) nr. 626/2011 um viðbætur við tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2010/30/EB að því er varðar orkumerkingar loftræstisamstæða og víftna.

Reglugerð nr. 385/2013 um gildistöku reglugerðar framkvæmdastjórnarinnar (EB) nr. 1062/2010 um viðbætur við tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2010/30/EB að því er varðar orkumerkingar sjónvarpa.

Reglugerð nr. 384/2013 um gildistöku reglugerðar framkvæmdastjórnarinnar (EB) nr. 1061/2010 um viðbætur við tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2010/30/EB að því er varðar orkumerkingar þvottavéla til heimilisnota.

Reglugerð nr. 383/2013 um gildistöku reglugerðar framkvæmdastjórnarinnar (EB) nr. 1060/2010 um viðbætur við tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2010/30/EB að því er varðar orkumerkingar kælitækja.

Reglugerð nr. 382/2013 um gildistöku reglugerðar framkvæmdastjórnarinnar (EB) nr. 1059/2010 um viðbætur við tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2010/30/EB að því er varðar orkumerkingar uppþvottavéla til heimilisnota.

Reglugerð nr. 914/2004 um breytingu á reglugerð nr. 69/1996, um merkingar og upplýsingarskyldu 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. 861/2003 um merkingar og upplýsingaskyldu varðandi orkunotkun rafmagnsöfnu til heimilisnota

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

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

Reglugerð nr. 78/1999 um merkingar og upplýsingaskyldu varðandi orkunotkun sambyggðra þvottavéla og þurrkara 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 atvinnulífið
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
Prýstimæligrunnur	Prýstimælar gúmmibátaverkstæða, bílaverkstæða, vélaverkstæða, köfunarþjónusta og við gæðaeftirlit	Já	Já
Herslumæligrunnur	Herslumæla gúmmibátaverkstæða, bílaverkstæða, flugvélaverkstæða, borfyrirtækja, gervilimaframleiðenda	Já	Já
Rafmagnsmæligrunnur og rafviðnám	Fjölmeðlar (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, míkromæla	Já	Já
Rakakvörðunarbúnaður (ekki enn í notkun)	Rakamælar rannsóknarstofa, lyfjaframleiðenda	Nei	Já

FRÉTTATILKYNNINGAR

VIÐAUKI C

3.1.2013	Auglýsingar og slagorð Griffils bannað
11.1.2013	Skýjaluktir – kínversk ljósker
15.1.2013	Innkölluð Strumpaljós
17.1.2013	Hættulegar vatnsvélar - innköllun
17.1.2013	BL innkallar Opel Antara
21.1.2013	Áfrýjunarnefnd neytendamála staðfestir ákvörðun Neytendastofu
21.1.2013	Úrskurður í máli FÍA
22.1.2013	Neytendastofa bannar auglýsingar N1
22.1.2013	Neytendastofa bannar auglýsingar Skeljungs
25.1.2013	Markaðseftirlitsáætlun 2013
24.1.2013	20 nýútskrifaðir vigtarmenn
4.2.2013	Eftirlit með vínmálum
6.2.2013	ítækun - 83 vatnsvélar enn í notkun
8.2.2013	Kveikjarar
12.2.2013	Toyota á Íslandi innkallar bifreiðar
26.2.2013	Eldri gerð af Skotta á hjóli ekki í lagi
1.3.2013	Neytendastofa bannar Kringlunni að nota fullyrðinguna „Stærsta útsala landsins“.
5.3.2013	Neytendastofa sektar Betra bak
5.3.2013	Lénið leikjavaktin.is
8.3.2013	Kvörtun Atvinnueignar vegna firmanafns og léns
8.3.2013	Rafhjól innkallar rafhlöður fyrir rafhjólábúnað
14.3.2013	Must Visit Iceland ehf. heimilt að nota auðkennið ICE LAGOON
15.3.2013	Bankaþjónusta kemur verst út í skorkorti neytenda
18.3.2013	Ákvörðun Neytendastofu skal tekin til nýrrar meðferðar
19.3.2013	BL ehf. innkallar Renault bifreiðar
21.3.2013	Tilkynning varðandi Iron Gym
2.4.2013	Niðurstöður könnunar um bankareikninga fyrir neytendur
3.4.2013	BL ehf. innkallar Nissan bifreiðar
4.4.2013	Hekla hf. innkallar Mitsubishi bifreiðar
12.4.2013	Toyota á Íslandi innkallar bifreiðar
15.4.2013	Bernhard ehf innkallar Honda bifreiðar
15.4.2013	Kæru vísað frá áfrýjunarnefnd neytendamála
16.4.2013	BL ehf. innkallar Nissan bifreiðar
16.4.2013	Ákvörðun vegna auglýsinga Póstdreifingar
18.4.2013	Lénið litlaflugan.is
29.4.2013	BYKO innkallar hættuleg trampólín
13.5.2013	Áfrýjunarnefnd neytendamála staðfesti stjórnvaldssekt á Hagkaup
14.5.2013	Ákvörðun Neytendastofu um fullyrðingu Húsasmiðjunnar staðfest
15.5.2013	Námskeið vigtarmanna 3 – 5 júní.
17.5.2013	Kría Hjól ehf. innkallar Specialized reiðhjól
18.5.2013	Alþjóðlegi mælifræðidagurinn

21.5.2013	Ellingsen innkallar Ski-doo vélsleða
22.5.2013	Bílaumboðið ASKJA innkallar KIA bifreiðar
27.5.2013	Ákvörðun vegna auglýsinga Skeljungs
28.5.2013	Auðkennið Fasteignasalan Garðatorg
28.5.2013	Auðkennið Fasteignasalan Garðatorg
29.5.2013	Lénið partasalar.is
30.5.2013	Lénið oryggisgirding.is
31.5.2013	Útileiktæki
3.6.2013	Öruggari flugeldar – ESB samþykkir nýjar reglur
6.6.2013	IKEA innkallar LYDA bolla vegna brunahættu
7.6.2013	Ritfangaverslanir almennt með góðar verðmerkingar
7.6.2013	Hekla ehf. innkallar á bifreiðar
11.6.2013	BL ehf. innkallar Hyundai bifreiðar
13.6.2013	Ákvörðun Neytendastofu vegna viðskiptahátta Orkusölnunnar staðfest
14.6.2013	Bönd í 17. júní blöðrum
14.6.2013	Verðsamræmi og verðmerkingar byggingavöruverslana á höfuðborgarsvæðinu.
19.6.2013	Brimborg innkallar Mazda
19.6.2013	Sími, net og sjónvarpsáskriftir – Styttri binditími
25.6.2013	Ítrekun - 66 hættuleg trampólín enn í notkun
26.6.2013	Úrbætur í ritfangaverslunum
28.6.2013	Nýjar reglur um innflutning á barnabílstólum – mikilvæg tilkynning til almennings
28.6.2013	Sumarlökanir kvörðunarþjónustu Neytendastofu
28.6.2013	Verðmerkingar sérvöruverslana í smáverlunarkjörnum
28.6.2013	Ákvörðun Neytendastofu staðfest að hluta
28.6.2013	Toyota á Íslandi innkallar Prius
1.7.2013	BL ehf. innkallar 564 Nissan bifreiðar
2.7.2013	Raftækjaverslanir almennt vel verðmerktar
3.7.2013	Könnun á verði fasteignasala
4.7.2013	Sölubann á snuð með ljósi
10.7.2013	Slæmt ástand verðmerkinga í matvörubúðum
12.7.2013	Toyota innkallar bifreiðar
15.7.2013	Helstu sérfræðingar Evrópu á sviði mælifræði funduðu á Íslandi.
22.7.2013	Mælifræði í daglegu lífi
24.7.2013	Of hávær leikföng
29.7.2013	Raftækjaverslanir verða að bæta orkumerkingar
30.7.2013	Lénið blomatorg.is
30.7.2013	Bílasamningar Lýsingar sbr. dóm Hæstaréttar nr. 672/2012
30.7.2013	Könnun á neytendamálum milli ríkja innan EES
31.7.2013	Verðmerkingar í Kringlunni
1.8.2013	Skilmálar við kaup lesbóka á lestu.is
2.8.2013	Neytendastofa sektar Lyfju
6.8.2013	Neytendastofa sektar Toys R Us
7.8.2013	Ástand verðmerkinga í byggingavöruverslunum
9.8.2013	Leiðréttir frétt um ástand verðmerkinga í byggingavöruverslunum
9.8.2013	Upplýsingavefur fyrir kennara
12.8.2013	Toyota innkallar bifreiðar
13.8.2013	Bílaumboðið ASKJA innkallar KIA bifreiðar
14.8.2013	Ástand verðmerkinga á bensínstöðvum

15.8.2013	IKEA innkallar barnarúm
15.8.2013	Neytendastofa kannar veitingahús á höfuðborgarsvæðinu
16.8.2013	Villandi merkingar á vörum frá ICEWEAR og NORWEAR
22.8.2013	Ástand verðmerkinga á Árborgarsvæðinu og í Hveragerði
23.8.2013	Verðmerkingar í Smáralind almennt til fyrirmyndar
26.8.2013	Innköllun á UVEX reiðhjálmmum
30.8.2013	Er endurskinsmerkið þitt í lagi?
4.9.2013	Toyota innkallar Lexus bifreiðar
9.9.2013	Eftirlit með vogum í matvöruverslunum
18.9.2013	Verðmerkingar í Kringlunni
19.9.2013	Firmaheitið istore bannað
20.9.2013	Auglýsingar Griffils og Eymundsonar í lagi
23.9.2013	Tímabundið sölubann á leikföng
25.9.2013	Verðmerkingar í miðbæ Reykjavíkur
26.9.2013	Haustrámskeið vigtarmanna
26.9.2013	Eftirfylgni eftirlits á Árborgarsvæðinu og í Hveragerði
27.9.2013	BL ehf. innkallar Land Rover bifreiðar
30.9.2013	Könnun Neytendastofu á þyngd forpakkninga.
1.10.2013	Seinni heimsókn Neytendastofu í Smáralind
2.10.2013	Sölubann á snuð með ljósi
4.10.2013	BL ehf. innkallar Nissan bifreiðar
9.10.2013	Tímabundið sölubann á hitateppi
10.10.2013	BL ehf. innkallar Nissan bifreiðar
14.10.2013	Auglýsing Hringdu og ummæli í blaðagrein bönnuð
15.10.2013	Skylða til að auglýsa árlega hlutfallstölu kostnaðar
18.10.2013	Ástand verðmerkinga og voga í fiskbúðum ekki gott
23.10.2013	Tímabundið sölubann á leikföng framlengt
23.10.2013	Aflétting sölubanns hjá Húsasmiðjunni
24.10.2013	Tímabundið bann við afhendingu endurskinsmerkja Strætó BS
25.10.2013	Ummæli fyrirsvarmsmanns iPhone.is í lagi
25.10.2013	Neytendastofa sektar eiganda Buy.is
28.10.2013	Óverðmerktar verslanir í miðbæ Reykjavíkur
29.10.2013	Auglýsing Tæknivara „sími sem skilur þig“ bönnuð
29.10.2013	Auglýsing Nýherja ekki talin villandi
31.10.2013	Kynningarbæklingur um neytendalán
31.10.2013	Athugun Neytendastofu á vefsíðum sem selja rafrænar vörur
5.11.2013	Markaðssetning Álfaborgar á flotefni í lagi
6.11.2013	Óverðmerktar vörur í bakaríum
7.11.2013	22 nýútskrifaðir vigtarmenn
11.11.2013	Tímabundið sölubann á vörur unnar úr eðalmálmum
12.11.2013	BabySam innkallar barna-ömmustól
13.11.2013	Ákvörðun Neytendastofu staðfest
13.11.2013	Ákvörðun Neytendastofu felld úr gildi
14.11.2013	Seinni heimsókn Neytendastofu í fiskbúðir
14.11.2013	BL ehf. innkallar Hyundai bifreiðar
15.11.2013	Orkubú Vestfjarða fær vottað innra eftirlit með varmaorkumælum
19.11.2013	Seinni eftirlitsferð á Neytendastofu í veitingahús
20.11.2013	Forstjóri Neytendastofu kjörinn í stjórn Prosafe

21.11.2013	Seinni eftirlitsferð Neytendastofu í matvöruverslanir
29.11.2013	Ákvörðun Neytendastofu staðfest
29.11.2013	Betri réttindi neytenda við kaup á pakkaferðum
2.12.2013	Ákvörðun Neytendastofu um auðkennið ICE LAGOON staðfest
4.12.2013	Hekla innkallar Volkswagen
6.12.2013	Seinni eftirlitsferð Neytendastofu í bakarí
18.12.2013	Neytendastofa í árlegu jólaseríuátaki
18.12.2013	Bann við afhendingu endurskinsmerkja Strætó BS
18.12.2013	Neytendastofa sektar tvö veitingahús á Selfossi
18.12.2013	Tilkynning varðandi IKEA veggjós
19.12.2013	Sölubann á mjúkdýr
19.12.2013	Sölubann á óöruggt leikfang
19.12.2013	Neytendastofa hefur lagt sölubann á „ljóshærð dúkka Anna“
30.12.2013	Neytendastofa sektar fimm smávöruverslanir á höfuðborgarsvæðinu
30.12.2013	Neytendastofa sektar sjö veitingahús á höfuðborgarsvæðinu