

ÁRSSKÝRSLA 2020

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



NEYTENDASTOFA





NEYTENDASTOFA

Ársskýrsla 2020

Neytendastofa

Útgefandi:

Neytendastofa

Borgartúni 21

105 Reykjavík

S: 510 1100

www.neytendastofa.is

© September 2021 Neytendastofa

Efnisyfirlit

Ávarp forstjóra	4
Hlutverk og skipulag Neytendastofu	6
Starfsemi Neytendastofu 2020	8
Áhrif Covid - 19	8
Tölur ársins	9
Önnur verkefni	11
Öryggisvið	12
Mælifræðisvið – lögmælifræði	14
Mælifræðisvið – kvörðun	15
Neytendaréttarsvið	16
Yfirlit um afkomu ársins 2020	18
Efnahagsreikningur, 31. desember 2020	19

Ávarp forstjóra

Það er óhætt að segja að árið 2020 hafi verið ár mikilla breytinga í skipulagi neytendamála á Íslandi. Um mitt ár lauk skipun Tryggva Axelssonar í starf forstjóra Neytendastofu. Tryggvi hafði þá stýrt Neytendastofu frá stofnun hennar og þannig mótað starfsemi og verklag hennar með farsælum hætti. Á þeim árum sem hann starfaði sem forstjóri stofnunarinnar átti sér stað mikil þróun og uppbygging í eftirliti með neytendamálum í landinu. Ávinningur af starfseminni var mikill fyrir samfélagið, jafnt neytendur sem og aðila í atvinnulífinu. Fjöldi mála sem áður fengu ekki úrlausn án atbeina dómstóla hafa verið tekin til stjórnarsýslumeðferðar. Viðhorfskannanir hafa staðfest að traust til Neytendastofu og þekking almennings hefur vaxið jafnt og þétt undanfarin 15 ár. Þá hefur Neytendastofa verið framarlega meðal opinberra stofnana í rafrænni þjónustu við viðskiptavinum stofnunarinnar auk þess sem heimasíða hennar hefur sl. tíu ár verið í verðlaunasæti yfir heimasíður ríkisstofnana.

Í lok sumars tók ferðamála-, iðnaðar- og nýsköpunarráðherra ákvörðun um að leggja fram frumvarp um flutning verkefna á sviði vöruöryggis og mælifræði frá stofnuninni til Húsnæðis- og mannvirkjastofnunar. Lagt var fram frumvarp fyrir Alþingi þann 26. nóvember 2020 sem var samþykkt 16. mars 2021 og mun taka gildi 1. október 2021. Af hálfu ráðuneytisins hefur ekki verið tekin ákvörðun um hvort gerðar verði frekari breytingar á starfsemi stofnunarinnar. Með lagabreytingunni var breytt því skipulagi sem hafði verið á neytendamálum frá 2005 þ.e. að hafa neytendamál í víðari skilningi hjá einni stofnun.

Þrátt fyrir að sumir telji verkefni mælifræðinnar og vöruöryggis ekki vera hin eiginlegu neytendamál þá snerta þau hagsmuni neytenda með margvíslegum hætti. Á sviði vöruöryggis hjá Neytendastofu er eftirlit með vörum sem má kalla neytendavörur s.s. barnavörur, leikföng, rafrettur o.fl. Mælifræðisvið stofnunarinnar hefur eftirlit með því að mælingar séu réttar s.s. við vigtun matvara í verslun, dælingu á eldsneytisdælum og þyngdarmerkingu forpakkaðra vara. Af þessu má sjá að mikil tenging er á milli verkefna beggja sviða við verkefni neytendaréttarsviðs sem sinnir eftirliti með viðskiptaháttum og gagnsæi markaðarins. Því hefur verið farsælt að þessum verkefnum sé sinnt hjá sömu stofnun. Með því hefur stofnunin m.a. haldið úti öflugum og víðtæku eftirliti með sölusíðum á netinu.

Fyrirhugaðar breytingar á starfsemi stofnunarinnar sem og heimsfaraldur voru áskoranir í starfi stofnunarinnar árið 2020. Þrátt fyrir þessar áskoranir hefur starfsfólk Neytendastofu staðið sig frábærlega og sinnt krefjandi verkefnum af kostgæfni og vandvirkni. Sýnir það sig m.a. í þeim árangri sem náðst hefur og fjölda mála sem afgreidd hafa verið á tímabilinu.

Eftir sem áður bíða Neytendastofu mörg og ólík krefjandi verkefni og mikilvægt er að starfsfólk finni fyrir trausti til að vinna þau með hagsmuni neytenda fyrir augum. Það er því óskandi að þeir sem munu taka ákvarðanir um framtíð neytendamála á Íslandi beri gæfu til að styrkja neytendavernd til framtíðar og móta málaflöknum skýra stefnu.

Starfsfólk Neytendastofu hefur unnið sem ein liðsheild og verður mikil eftirsjá að góðum samstarfsfélögum. Vonandi mun sú mikla þekking og reynsla sem starfsfólkið býr yfir halda áfram að eflast hjá nýrri stofnun þannig að uppbyggingarstarf haldi áfram með hagsmuni neytenda að leiðarljósi.

Þórunn Anna Árnadóttir,
Forstjóri Neytendastofu



Hlutverk og skipulag Neytendastofu

Hlutverk Neytendastofu er að treysta öryggi og réttindi neytenda í viðskiptum og annast eftirlit og framkvæmd laga um neytendavernd. Starfsemin byggir á fjölbreyttum hópi fólks sem hefur hæfni og getu til þess að vinna vandasöm verk.

Neytendastofa leggur áherslu á að hjá stofnuninni starfi hæft starfsfólk með margvíslegan bakgrunn sem býr yfir faglegri þekkingu á hverju sviði sem heyrir undir stofnunina. Verkefni stofnunarinnar eru fjölbreytt og víðtæk og starfsmenn þurfa því að hafa þekkingu á margvíslegri löggjöf. Árangur Neytendastofu byggir á þeim auði sem býr í starfsfólkinu. Metnaður starfsmanna, kraftur þeirra og fagmennska er lykillinn að þeim góða árangri sem starfsemin hefur skilað. Skipurit stofnunarinnar hefur ekki breyst frá stofnun hennar en síðustu árin hefur starfsemin færst í þá átt að unnið er meira þvert yfir öll fjögur sviðin.

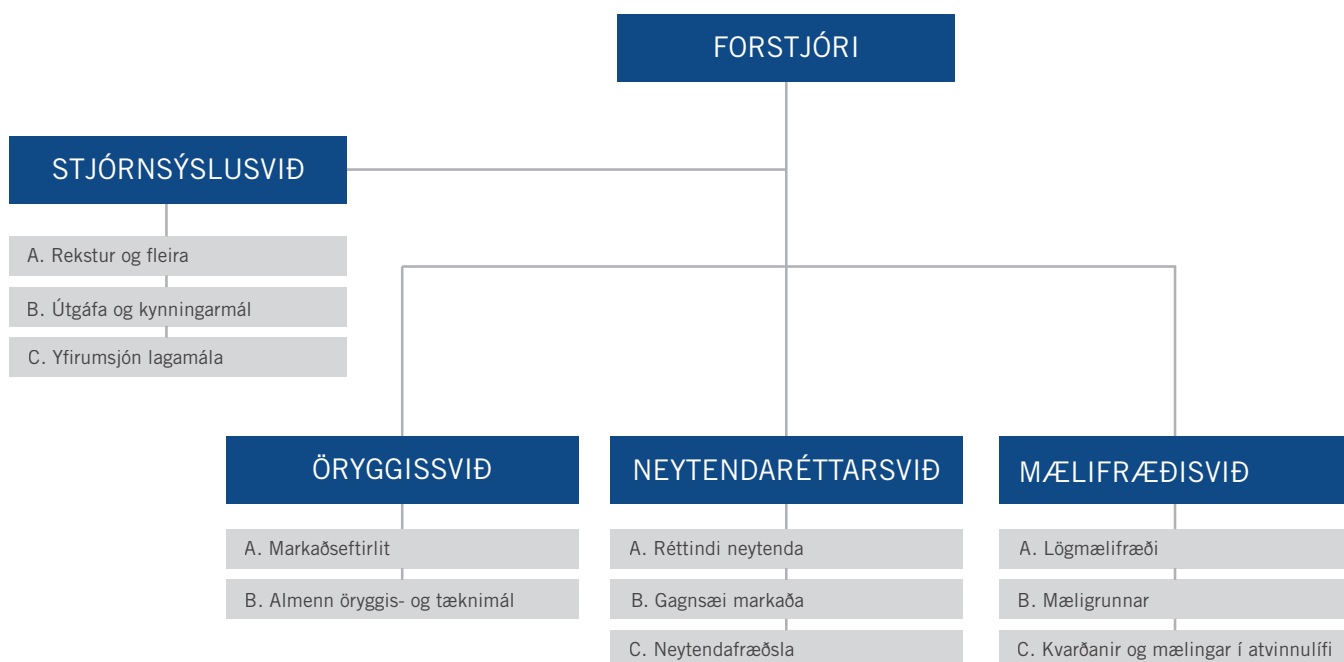
Ráðherra skipar forstjóra sem ber ábyrgð á starfsemi og rekstri stofnunarinnar, mótar helstu áherslur, verkefni og starfshætti og annast daglega stjórn hennar. Þann 1. júní hætti Tryggvi Axelsson störfum og Þórunn Anna Árnadóttir var settur forstjóri Neytendastofu.

Stjórnsýslusvið annast stjórn fjármála, skjalastjórn, öryggismál, innkaup, gæðakerfi, starfsmannamál, samskipti vegna húsnæðismála, rekstur tölvukerfa og stjórn heimasíðunnar.

Gæðastjóri ber ábyrgð á að stofnunin uppfylli kröfur og haldi faggildingu frá United Kingdom Accreditation Service (UKAS) með vottun kvörðunarþjónustu gagnvart ÍST EN ISO 17025, um almennar kröfur varðandi hæfni prófunar- og kvörðunarstofa.

Öryggissvið hefur með höndum markaðseftirlit með skoteldum, rafrettum, leikföngum, vörum unnum úr eðalmálmum, persónuhlífum til einkanota auk almennrar neytendavöru sem fellur ekki undir eftirlit annarra stjórnvalda. Einnig annast sviðið eftirlit með rafrænum undirskriftum.

Neytendaréttarsvið sér um að tryggja að ekkert sé aðhafst sem er óhæfilegt gagnvart neytendum, stuðla að því að neytendur hafi sem mestar upplýsingar og yfirsýn yfir markaðinn auk þess að vinna gegn óréttmætum viðskiptaháttum.



Mælifræðisvið annast eftirlit með því að mælingar í viðskiptum séu réttar og að mælitæki séu löggild þegar lög og reglugerðir gera kröfu um reglubundið eftirlit. Auk þess sér sviðið um að löggilda vigtarmenn og hefur eftirlit með því að löggildingarskyld mælitæki séu löggild reglulega. Kvörðunarpjónusta hefur verið hluti starfseminnar frá upphafi. Löggilding mælitækja í verslun og viðskiptum er tryggð með því að aðilar sem sinna þeim senda tækjabúnað sinn til kvörðunar hjá stofnuninni auk fjölmargra stofnana og fyrirtækja sem þurfa að vita að mælitæki þeirra mæli rétt.

Virðing fyrir öryggi og réttindum neytenda byggð á þekkingu og miðlun upplýsinga til neytenda og atvinnulífs eru mikilvæg leiðarljós Neytendastofu.

Við árslok störfuðu 17 starfsmenn hjá Neytendastofu, 9 konur og 8 karlar og ársverk voru 16,77 talsins.

17

STARFSMENN

störfuðu hjá Neytendastofu við árslok

9 konur & 8 karlar



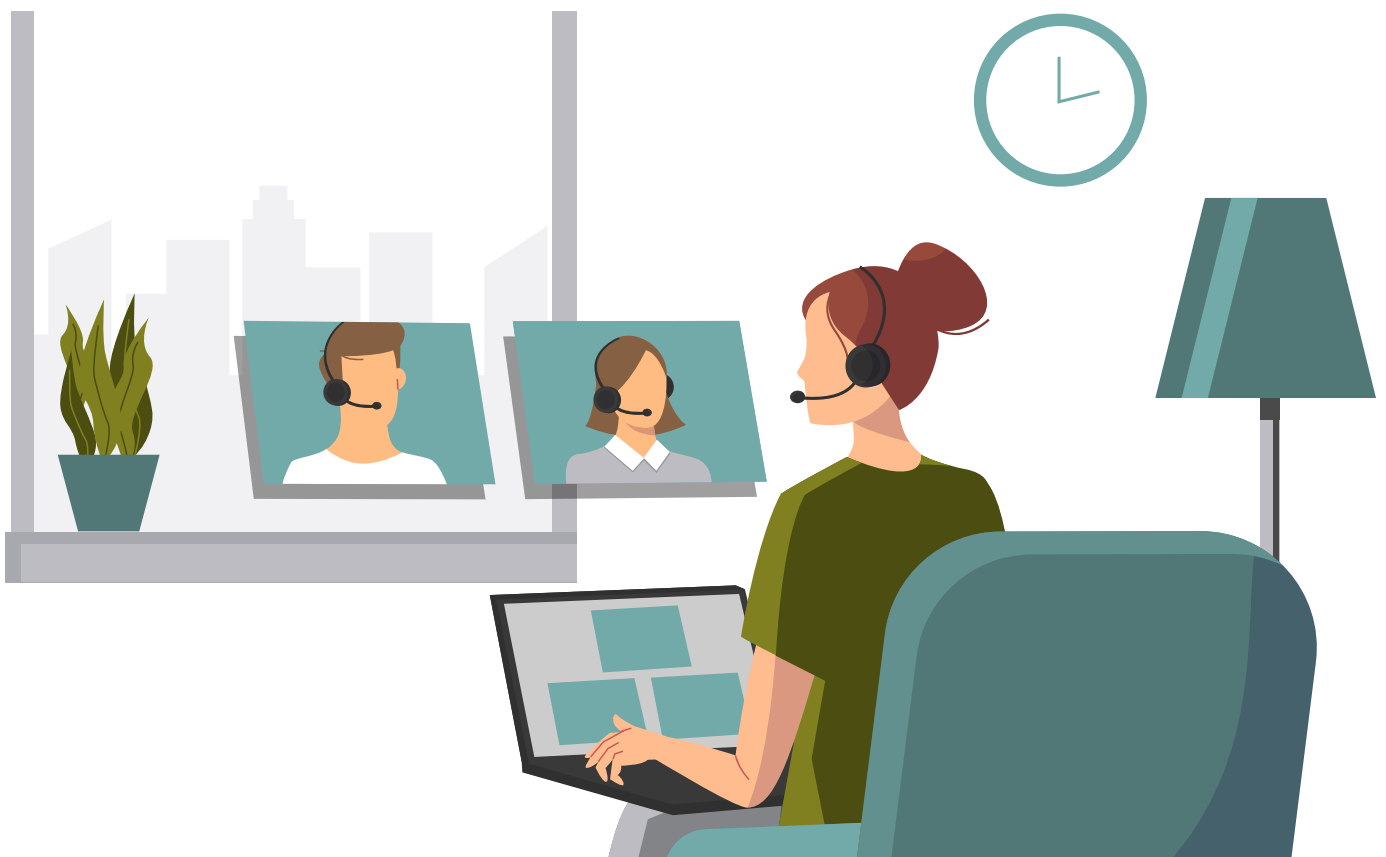
Starfsemi Neytendastofu 2020

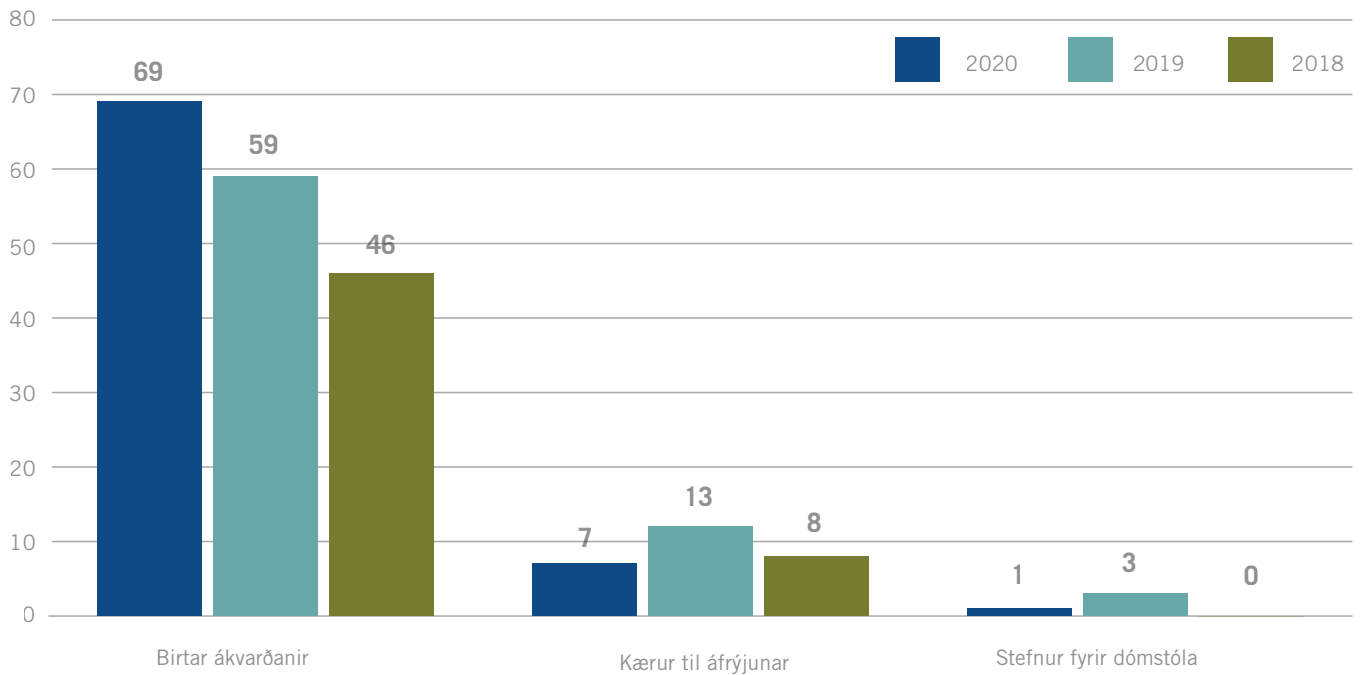
Áhrif Covid - 19

Heimsfaraldurinn Covid - 19 hafði áhrif á starfsemi Neytendastofu með margvíslegum hætti. Lögð var áhersla á að gæta að heilsu og líðan starfsmanna samhliða því að fylgja reglum um samkomutakmarkanir eins og þær voru á hverjum tíma. Af þessum sökum var móttöku stofnunarinnar lokað og þar af leiðandi ekki tekið á móti gestum frá 16. mars til 15. maí og aftur frá 6. október til 15. janúar þegar samkomutakmarkanir voru sem mestar. Fjarvinna starfsfólks var gerð auðveldari með tengingum og verklagsreglum í þeim störfum sem fjarvinna var möguleg. Til þess að fylgja reglum um fjöldatakmarkanir var starfsfólki í fjarvinnu skipt í tvo hópa sem mættu til skiptis á vinnustað eða unnu í fjarvinnu. Kvörðunarþjónustan var opin með takmörkunum þar sem tekið var við tækjum sem hægt var að koma með til Neytendastofu til kvörðunar en starfsmenn fóru ekki út til fyrirtækja að kvarða. Stofnunin býr vel að því að hafa verið framarlega í stafrænni stjórnsýslu og var því auðvelt að koma erindum til stofnunarinnar rafrænt. Allir

fundir sem stofnunin sótti á tímabilinu voru fjarfundir hvort sem þeir voru innanlands eða erlendis. Gera má ráð fyrir að bæði innlent og erlent samstarf stofnunarinnar muni í meira mæli fara fram á fjarfundum en verið hefur eftir þessa reynslu.

Í lok ársins var ákveðið að fara yfir hvernig stofnunin tókst á við þessar áður óþekktu aðstæður. Farið var yfir verklag Neytendastofu, metið hvað tókst vel og hvað hefði mátt betur fara. Ljóst er að miklar áskoranir fólust í fjarvinnu þar sem starfsmenn voru ekki vanir því en starfsmenn voru fljótir að nýta sér aðrar leiðir til að hafa samskipti við neytendur og fyrirtæki. Stofnunin náði þannig að halda sama þjónustustigi gagnvart neytendum þrátt fyrir takmarkaðri opnun móttöku og viðveru starfsfólks á skrifstofu. Ekki er hægt að sjá að þær aðgerðir sem gripið var til hafi haft mikil áhrif á almenna starfsemi Neytendastofu enda stóð starfsfólk sig einstaklega vel á þessum erfiðu tímum eins og fram hefur komið.





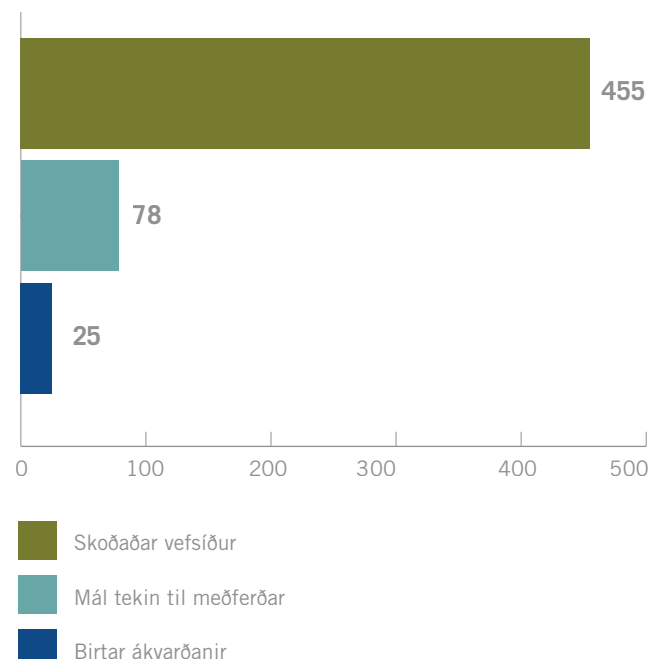
Tölur ársins

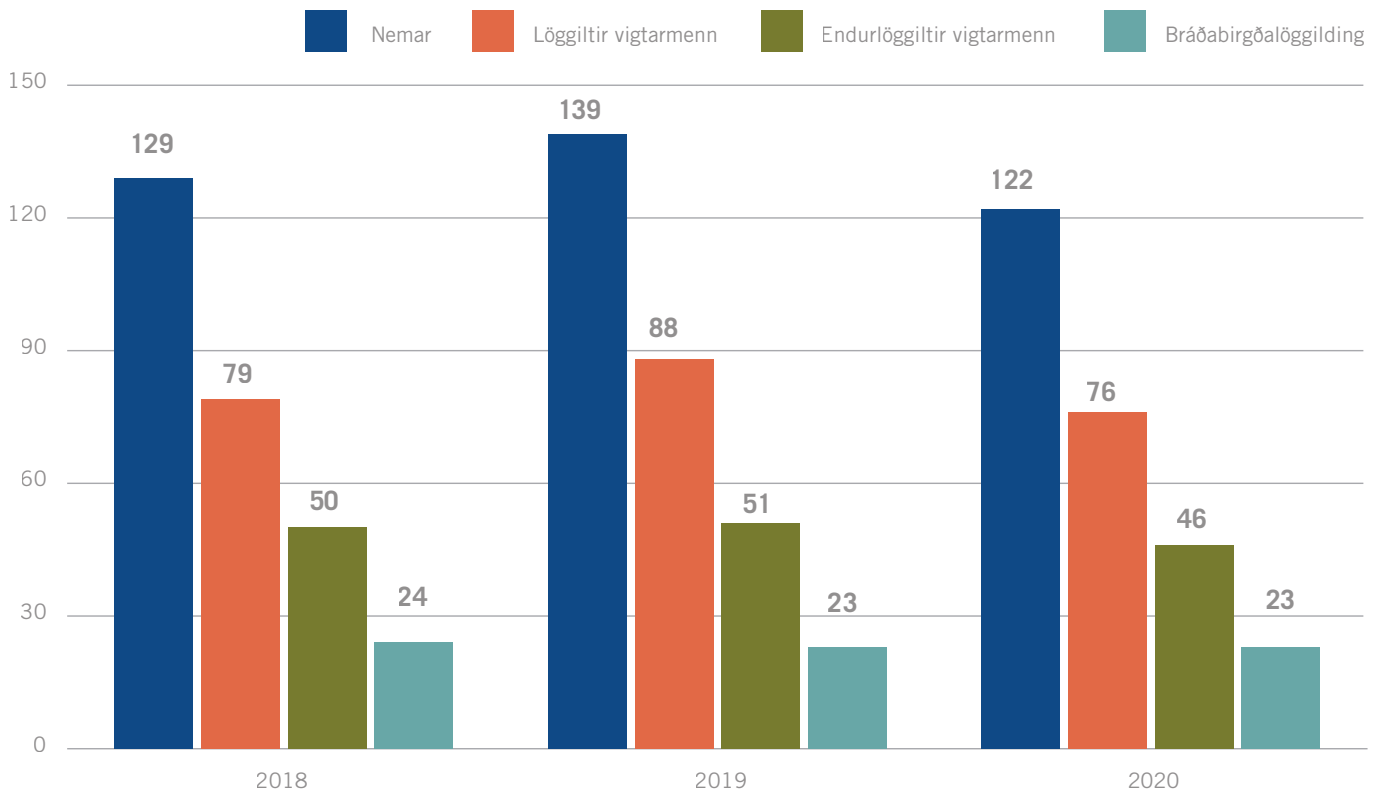
Fyrirspurnum og ábendingum til Neytendastofu fjölgaði verulega frá fyrra ári vegna Covid-19 faraldursins m.a. í tilefni aukins framboðs og notkunar andlitsgríma sem og vegna aflýsinga allra pakkaferða og lokunar líkamsræktarstöðva. Þá fjölgaði þeim hitamælum í kvörðun sem mæla -80°C vegna flutnings bóluafnis en íslenskt hátæknifyrirtæki framleiðir mæla sem notaðir eru til að fylgjast með hitastigi bóluafnis sem flutt er um allan heim. Faraldurinn hafði veruleg áhrif á forgangsröðun verkefna hjá stofnuninni þannig að verkefni sem voru á áætlun en ekki hafin þurftu að víkja fyrir öðrum brýnni málum sem skyndilega komu upp. Þá þurfti að aðlaga eftirlit og starfsemi stofnunarinnar að þeim takmörkunum sem ríktu í samfélaginu.

Neytendastofa tekur á hverju ári nokkur hundruð mál til meðferðar sem falla undir valdsvið hennar. Lýkur málunum ýmist með íþyngjandi stjórnvaldsákvörðun eða ákvörðun um að ekki sé tilefni til frekari aðgerða. Á síðasta ári birti stofnunin 69 ákvarðanir sem voru talsvert fleiri en árin á undan. Heildar málafjöldi stofnunarinnar jókst töluvert á síðasta ári í kjölfar Covid-19 eins og fram hefur komið. Mörg mál stofnunarinnar voru því fordæmisgefandi og á sviðum sem ekki höfðu áður verið teknar ákvarðanir. Ákvarðanir Neytendastofu er hægt að kæra til áfrýjunarnefndar neytendamála og þegar því ferli er lokið er hægt að leita til dómstóla.

Eitt af markmiðum ársins var að auka eftirlit með vefsíðum sem selja vöru og þjónustu á Íslandi og beint er til íslenskra neytenda. Vaxandi alþjóðlegar og innlendar kröfur hafa verið gerðar til vefsíða sem

kalla á aukið eftirlit með þeim. Enn fleiri vefsíður voru skoðaðar en stefnt var að þar sem takmarkanir vegna Covid-19 gerðu það að verkum að minna var farið í eftirlit í verslanir og vefsíður frekar skoðaðar. Eftirlit á vefsíðum er skoðað út frá eftirlitssviði bæði öryggis- og neytendaréttarsviðs. Það sem Neytendastofa þarf helst að líta til er annars vegar hvort vörur uppfylli lágmarkskröfur um öryggi þeirra og séu því ekki hættulegar. Hins vegar eru skoðaðar upplýsingar sem gefnar eru um vörurnar, bæði hvort þær séu réttar og hins vegar fullnægjandi og hvort merkingar séu nægilegar. Eins og sjá má af töflunni hefur stofnunin náð verulegum árangri með fræðslu og eftirliti með vefsíðum þar sem eingöngu í 17% tilvika voru það miklir annmarkar á vefsíðunum að það gæfi tilefni til aðgerða.

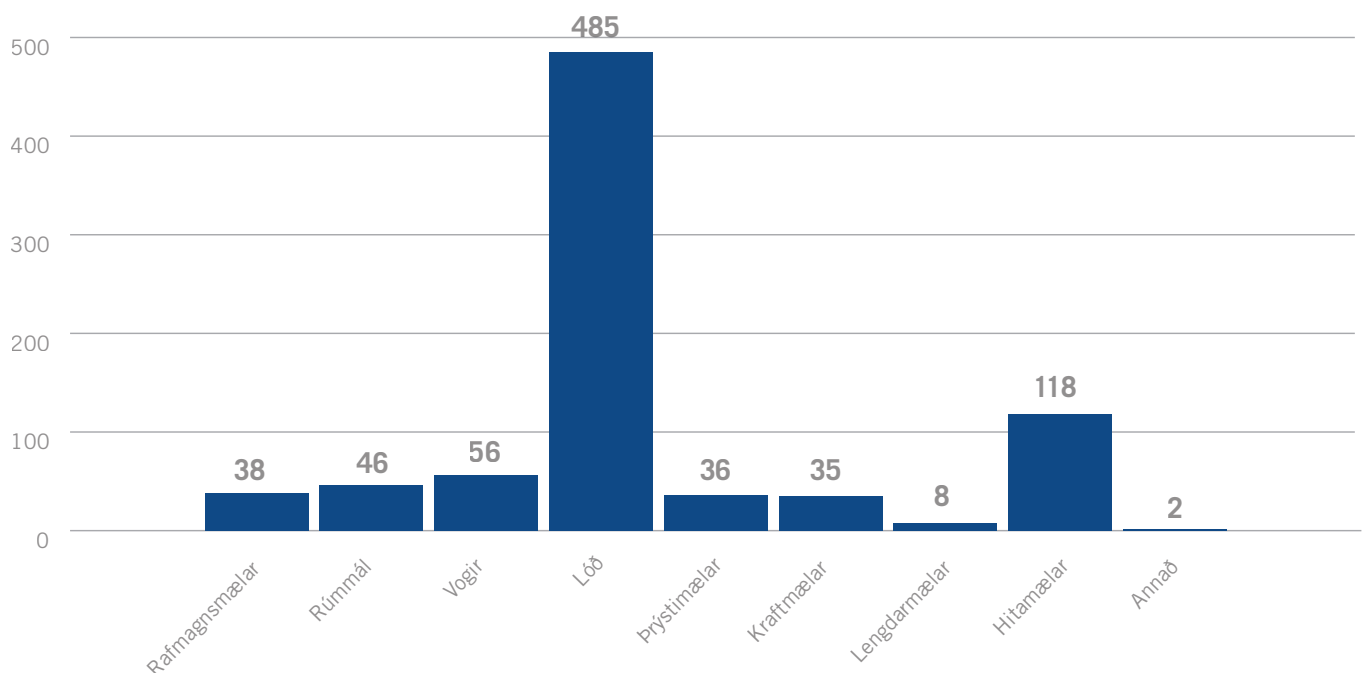




Neytendastofa heldur ár hvert sex námskeið vegna löggildingar vigtarmanna. Námskeiðin eru haldin þrisvar á ári og í hvert skipti er bæði haldið grunnnámskeið fyrir vigtarmenn og endurmenntunarnámskeið vegna löggildingar. Þá veitir Neytendastofa einnig bráðabirgðalöggilding fyrir vigtarmenn. Hér að ofan má sjá fjölda þeirra aðila sem hlotið hafa löggilding vigtarmanns s.l. þrjú ár.

Kvörðuð tæki ársins 2020 voru samtals 824 og gefin voru út 312 vottorð vegna þeirra. Fjölmargar tegundir tækja eru kvörðuð hjá stofnuninni á hverju ári. Á myndinni fyrir neðan mynd má sjá skiptingu kvarðana á milli tegunda tækja.

Kvörðuð tæki árið 2020



Önnur verkefni

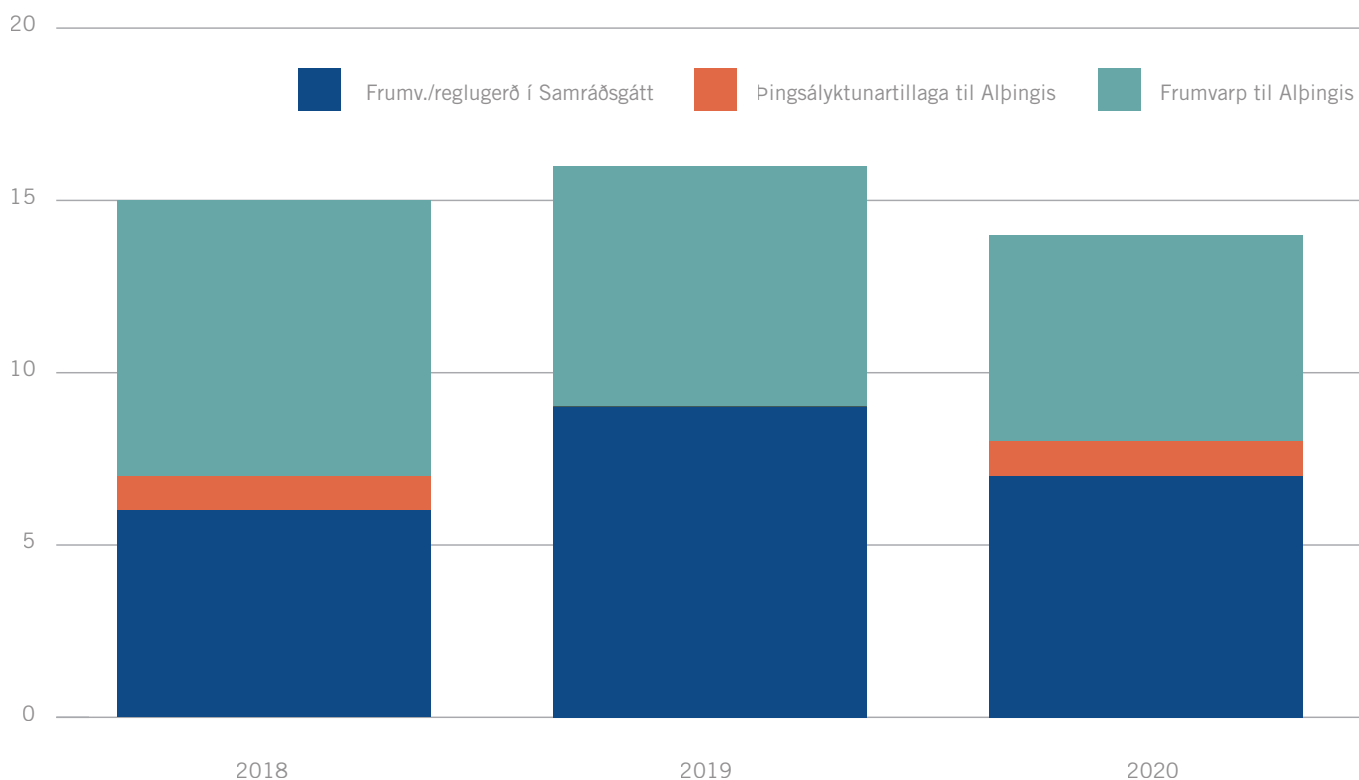
Vegna fjölda fyrirspurna bæði frá neytendum og ferðaskipuleggjendum gaf Neytendastofa út leiðbeiningar um endurgreiðslur pakkaferða við aflýsingu þeirra. Leiðbeiningarnar voru byggðar á ákvörðunum sem teknar höfðu verið í nokkrum fordæmisgefandi málum og á leiðbeiningum sem Framkvæmdastjórn Evrópusambandsins hafði birt um sama efni. Sérfræðingar stofnunarinnar héldu jafnframt kynningu um efnið á fræðslufundi Ferðamálastofu sem streymt var á Facebook síðu hennar sem var þáttur í samstarfi Neytendastofu og Ferðamálastofu vegna Covid-19 og pakkaferða.

Neytendastofa gaf út reglur nr. 1212/2020, um verðmerkingar og verðsamanburð á orkugjöfum fyrir bifreiðar. Reglurnar koma í stað eldri reglna um verðmerkingar bifreiðaeldsneytis auk þess sem þær fela í sér innleiðingu hluta tilskipunar 2014/94/ (ESB) og reglugerð (ESB) 2018/732. Með reglunum er annars vegar kveðið á um afdráttarlausa skyldu seljenda eldsneytis og annarra orkugjafa fyrir bifreiðar til verðmerkinga auk þess sem tekin er upp skylda til að birta verðsamanburð á orkugjöfum. Drög að reglunum voru birtar til almennra umsagna og bárust athugasemdir frá N1, Olíuverzlun Íslands, Orkusölu, Orkuveitu Reykjavíkur, Samtökum verslunar og þjónustu og Skeljungu.

Orkuveitu Reykjavíkur, Samtökum verslunar og þjónustu og Skeljungu.

Neytendastofa gaf einnig út reglur nr. 1295/2020, um upplýsinga- og aðvörunarskyldu lánveitenda vegna fasteignalána til neytenda sem tengjast erlendum gjaldmiðlum. Er þar nánar útfærð lagaskylda lánveitenda tengd viðvarandi upplýsinga- og aðvörunarskyldu fyrir slík lán. Haft var samráð við fjármálaeftirlit Seðlabanka Íslands við vinnslu regnanna auk þess sem stofnuninni bárust umsagnir frá Hagsmunasamtökum heimilanna og Samtökum fjármálafyrirtækja eftir opinbert samráð.

Neytendastofa skrifar umsagnir um lagafrumvörp, reglugerðir og aðrar reglur sem varða starfsemi hennar. Umsagnirnar eru gefnar til Alþingis, ráðuneyta og annarra hagsmunaaðila. Þær varða ýmsa málaflokka sem tengjast starfsemi stofnunarinnar með ýmsum hætti. Á síðasta ári voru m.a. gefnar umsagnir um lög um rafrettur, viðskiptaleyndarmál, greiðsluþjónustu, fjarskipti, fasteignalán til neytenda og reglugerð um rafræna auðkenningu og traustþjónustu fyrir rafræn viðskipti. Á heimasíðu Neytendastofu er hægt að skoða útgefnar umsagnir síðustu ára.



Öryggisvið



Öryggisvið Neytendastofu annast opinbera markaðsgæslu á rafretum og áfyllingum fyrir þær, skoteldum, leikföngum, eðalmálum og persónuhlífum til einkanota. Auk þess annast sviðið opinbera markaðsgæslu með almennum neytendavörum eins og barnavörum sem ekki gilda um sérreglur eða eru á ábyrgð annarra eftirlitsstjórnvalda.

Iðulega koma upp óvænt atvik sem bregðast þarf skjótt við t.d. ef stofnunin fær upplýsingar um mjög hættulega vöru á markaði. Ráðist var í umfangsmikið eftirlit með vörum sem markaðssettar voru sem andlitsgrímur gegn Covid-19. Hundruð ábendinga og fyrirspurna bárust vegna grímanna. Bæði vegna samfélagsgríma og vegna persónuhlífa sem eru CE-merktrar andlitsgrímur en þær eiga að veita bestu vörnina. Því miður reyndust flestar þeirra vera ófullnægjandi og veita litla vörn. Margar reyndust ranglega CE-merktar eða jafnvel með falsaðar merkingar frá þekktum framleiðendum og þá oft á tíðum örpunnar og gegnsæjar. Algengast var að grímurnar pössuðu ekki á andlit fólks en grímur þurfa að falla alveg að andliti.

Óvenju mikið var um ábendingar um leikföng sem voru ekki CE-merkt. Einnig bárust í fyrsta sinn í mörg ár ábendingar um barnafatnað með of löngum böndum. Neytendastofa fékk fjölda ábendinga vegna snuða

sem seld voru í stykkjatali án umbúða og leiðbeininga í dölum í verslunum. Vel gekk að stöðva söluna á snuðunum sem voru seld víða um land enda lögðu sig allir fram í að viðhalda smitvörnum.

Neytendastofa hefur í nokkur ár lagt sérstaka áherslu á markaðseftirlit tengt barnavörum. Skoðuð voru barnasæti á reiðhjól, barnabílstólar, hliðarbarnarúm, ungbarnahreiddur, efni í leikföngum, útileikföng og klifurgrind (pikler). Stofnunin sendi alls 297 sýni af þessum vörum til prófunar erlendis. Verkefni eru unnin í samstarfi við systurstjórnvöld í Evrópu og hefur Evrópusambandið stutt við það samstarf og greitt fyrir flutning og prófanir á vörunum. Þetta samstarf hefur nýst mjög vel þar sem engar prófunarstofur eru á Íslandi sem geta prófað vörur af þessu tagi. Því miður reyndust nokkrar barnavörur á markaði vera stórhættulegar börnum, oftast vegna kyrkingarhættu. Í kjölfarið voru vörunar innkallaðar.

Árlegt eftirlit með skoteldum gekk vel og voru engar athugasemdir gerðar. Áfram var farið í eftirlit með rafretum og áfyllingum fyrir þær og í kjölfarið var stöðvuð sala á 252 rafretum og 699 áfyllingum, þar af voru 75 stórhættulegar áfyllingar. Á árinu tilkynnti Neytendastofa innkallanir á 3.821 bifreið.



MARKAÐSEFTIRLIT
Á BARNAVÖRUM

297

BARNAVÖRUR
voru sendar til prófunar erlendis

SALA STÖÐVUÐ Á

252

RAFRETTUM &

699

ÁFYLLINGUM

TILKYNNTAR
INNKALLANIR Á ÁRINU:

3.821

BIFREIÐ

Mælifræðisvið – lögmælifræði

Mælifræðisvið stuðlar að því að mælingar og mæli-fræðilegar niðurstöður séu réttar og nákvæmar og tryggi réttmæta og örugga viðskiptahætti, verndi hagsmuni og heilsu og stuðli auk þess að réttarvernd og umhverfisvernd. Má segja að mælifræðisvið Neytendastofu gegni stóru hlutverki í daglegu lífi fólks. Lögmælifræði er einn hluti mælifræðinnar sem snertir mælingar sem hafa áhrif á gagnsæi í viðskiptum, heilsu og öryggi.

Meðal verkefna er yfirumsjón löggildingar þeirra mælitækja sem samkvæmt lögum eru löggildingarskyld og eins markaðseftirlit með nýjum mælitækjum. Má þar nefna vogir sem notaðar eru í löggildingarskylda starfsemi, eldsneytisdælur, veitumælar til sölu á heitu vatni eða rafmagni, vogir í verslunum og vínmælar. Löggildingarskyldar vogir eru t.d. vogir sem notaðar eru sem grunnur að myndun verðs í viðskiptum, ákvörðun tolla, sekta og skráningu sjávarafla svo eitthvað sé nefnt. Verklef framkvæmd löggildingar er yfirleitt í höndum fyrirtækja sem hafa til þess umboð Neytendastofu. Í dag annast tvö fyrirtæki löggildingar í umboði Neytendastofu: Frumherji og BSI á Íslandi. Neytendastofa annast þó framkvæmd löggildinga á öxulþungavogum, vatnsmælum og varmaorkumælum.

Mælifræðisvið Neytendastofu annast vigtarmanna-námskeið sem er grunnnámskeið fyrir þá sem vilja öðlast

löggildinguna sem vigtarmenn. En starf vigtarmanns er eitt af mikilvægustu trúnaðarstörfum innan sjávarútvegsins. Við vigtun sjávarafla hérlendis er það lögbundin krafa að sú vigtun sé framkvæmd og staðfest af löggiltum vigtarmanni. Eins hafa mörg fyrirtæki séð sér hag í að hafa vigtarmenn sína löggilta þar sem undirritun slíks aðila á vigtarnótu þykir marktækt sönnunargagn í dómsmáli. Endurmenntunarnámskeið eru haldin reglulega fyrir vigtarmenn sem hafa verið með löggildinguna í tíu ár þar sem farið er yfir þær breytingar sem hafa orðið á reglum er snúa að vigtarmönnum.

Mælifræðisvið Neytendastofu annast afgreiðslu fyrir dreifiveitur sem óska eftir að taka í notkun innra eftirlitskerfi fyrir veitumæla og eins árlegt eftirlit með framkvæmd þess. Rúmlega 80% veitumæla í landinu eru í dag undir innra eftirlitskerfi viðkomandi veitu.

Eins annast sviðið afgreiðslu umsókna og árlegt eftirlit um heimild til að E-merkja forpakkaðar neysluvörur. Merkingin er staðfesting á að þökkunarferlið sé það nákvæmt að neytandi á að geta treyst þyngdar- og/eða rúmmálsmerkingum vörunnar. Merkið sjálft, lítið „E“, er staðsett við þyngdar- eða rúmmálsmerkingu vörunnar.



Mælifræðisvið – kvörðun

Neytendastofa starfrækir faggilta kvörðunarþjónustu svo hægt sé að sinna lögbundnu eftirliti með mælitækjum. Með faggildingu er átt við að óháður aðili viðkenni tæknilega hæfni, getu og gæðakerfi kvörðunarþjónustunnar. Með kvörðun er átt við samiburð mælitækis við annað og nákvæmara mælitæki eða mæligrunn með þekktu eiginleika. Þessi þjónusta gegnir lykilhlutverki fyrir ýmis fyrirtæki á Íslandi sem þurfa að nota kvörðuð mælitæki.

Frá stofnun Neytendastofu hefur kvörðunarþjónusta á sviði lóða, voga og hitamæla verið faggild af bresku faggildingarþjónustunni UKAS. Faggildingin er samkvæmt kröfum sem settar eru fram í alþjóðlega staðlinum ÍST EN ISO/IEC 17025. Faggilding stofnunarinnar nær yfir kvörðun hitamæla (bæði raf- og glermæla) frá -80°C til +240°C; nákvæmnisvoga frá 1 mg til 10 kg, grófari voga allt að 500 kg, lóða í nákvæmnisflokkum F1 frá 1 mg til 20 kg og grófari lóða í nákvæmnisflokkum M1 frá 1 mg til 500 kg. Til að tryggja nákvæmni kvarðana er nauðsynlegt að hafa mæligrunna sem rekjanlegir eru til alþjóðlegra staðla. Nákvæmstu mæligrunnar og mælitæki kvörðunarþjónustunnar þarf að senda úr landi til að fá rekjanlega kvörðun og eru þau þá send til faggiltra kvörðunarstofa og/eða landsmælifræðistofnana í nokkrum löndum Evrópu. Sum tæki með minni nákvæmni er hins vegar unnt að kvarða hjá Neytendastofu. Ein frumskylda Neytenda-

stofu er að sjá til þess að unnt sé að tryggja aðgang að mæligrunnum fyrir mælitæki sem lög ákveða að falla skuli undir opinbert eftirlit. Tilgangurinn með því að kvarða mælitæki er m.a. að það sé hægt að treysta nákvæmni tækisins og bera saman við aðrar mælingar.

Kvörðunarþjónustan gegnir því mikilvægu hlutverki fyrir ýmis fyrirtæki á Íslandi og má þar til dæmis nefna hátæknifyrirtæki, lyfjafyrirtæki, verkstæði og rannsóknarstofur sem verða að hafa kvörðuð mælitæki vegna sinnar eigin faggildingar. Nýsköpunarfyrirtæki, sprotafyrirtæki og fyrirtæki sem eru að hefja E-merkingu forpakkninga eða CE-merkingu eru meðal fjölmargra fyrirtækja sem nýta sér þjónustuna og má búast við því að hlutur slíkra fyrirtækja fari vaxandi í framtíðinni.

Ávinningur af því að bjóða upp á víðtæka kvörðunarþjónustu innanlands er augljós enda þyrfti annars að senda mælitæki úr landi sem tæki mun lengri tíma auk þess sem mörg viðkvæm mælitæki þola illa eða ekki slíkan flutning. Dæmi um slík tæki eru nákvæmnisvogir á rannsóknarstofum en þær eru nær undantekningarlaust kvarðaðar hjá viðskiptavinum og margar hverjar árlega.

Árlega er mikill fjöldi mælitækja löggiltur héraendis og er löggilding framkvæmd af einkafyrirtækjum í umboði stjórnvalda. Nokkur dæmi um slík mælitæki eru vogir fyrir verslanir og matvælaframleiðendur, eldsneytisdælur og hafnarvogir. Til að tryggja rekjanleika þeirra mælinga senda löggildingaraðilar búnað sinn til kvörðunar hjá Neytendastofu. Er þar aðallega um að ræða lóð, allt að 500 kg, auk mælikerja fyrir eldsneyti og mjólk sem og hitamæla.

Auk þeirra faggiltu kvarðana sem áður eru nefndar býður kvörðunarþjónustan upp á ófaggiltar, rekjanlegar kvarðanir fyrir fjölmörg mælitæki. Dæmi um slíkt eru herslumælar, rafmagnsmælar, rafviðnám, mæliker og þrýstimælar. Auk þess hefur stofnunin nýlega sett upp prófunarbeck fyrir hitaveitumæla. Öxulþungavogir í eigu lögregluembætta um allt land eru einnig löggildar hjá Neytendastofu.



Neytendaréttarsvið



Neytendaréttarsvið sinnir eftirliti með ýmsum lögum sem varða hagsmuni og réttindi neytenda á öllum sviðum viðskipta. Verkefni sviðsins eru að vinna gegn óréttmætum viðskiptaháttum og stuðla að því að neytendur hafi sem mestar upplýsingar áður en gengið er til viðskipta. Undir sviðið fellur jafnframt eftirlit með lögum um pakkaferðir, neytendalán, fasteignalán til neytenda, neytendasamningar o.fl.

Árið einkenndist að miklu leyti af verkefnum og fyrirspurnum tengdum áhrifum Covid-faraldursins. Stofnuninni bárust fjölmargar fyrirspurnir og kvartanir frá neytendum vegna pakkaferða sem ekki var hægt að ljúka eða ekki hægt að fara. Að sama skapi bárust fjölmargar fyrirspurnir frá ferðaskrifstofum um skyldur þeirra við niðurfellingu ferða. Löggjöf á sviði pakkaferða er tiltölulega ný og því lítil reynsla komin á framkvæmd þeirra auk þess sem hingað til hafði ekki reynt á ákvæði laganna um rétt ferðamanna til að afbóka pakkaferð án greiðsluþóknunar. Fór stofnunin því þá leið að taka ákvarðanir í nokkrum fordæmisgefandi málum sem nýttar voru til útgáfu leiðbeininga til ferðaskrifstofa.

TÆPLEGA
400

aðilar fengu bréf með
leiðbeiningum um
upplýsingaskyldur þeirra
samkvæmt lögum
um pakkaferðir

Tekin voru til meðferðar mál vegna sjö ferðaskrifstofa þar sem stofnuninni barst fjöldi kvartana um að viðkomandi ferðaskrifstofur neituðu endurgreiðslu ferðar sem felld var niður vegna Covid-19. Með tilkomu Ferðaábyrgðarsjóðs var ekki tilefni til ákvarðana í neinum þeirra mála.

Af þeim fyrirspurnum og ábendingum sem stofnuninni bárust vegna pakkaferða kom í ljós að mikil vanhöld eru á að fyrirtæki uppfylli lagaskyldur sínar um upplýsingagjöf t.d. með því að afhenda ferðamanni eintak af pakkaferðasamningi. Því fór stofnunin þá leið að senda tæplega 400 aðilum bréf með leiðbeiningum um upplýsingaskyldur þeirra samkvæmt lögum um pakkaferðir. Leiðbeiningunum verður fylgt eftir með ítarlegri skoðun síðar.

Viðskiptahættir líkamsræktarstöðva voru teknir til skoðunar í tengslum við áskriftarsamninga neytenda og skyldulokana stöðvanna. Neytendastofa taldi aðeins tilefni til aðgerða í einu máli þar sem líkamsræktarstöð hafði breytt skilmálum sínum þannig að neytendur gætu ekki sagt upp ótímabundnum áskriftarsamningum.

Eftir ítrekaðar athugasemdir Neytendastofu um þörf fyrir skráningar- eða leyfisskyldu lánveitenda neytendalána tók í upphafi árs gildi skráningarskylda fyrir lánveitendur og lánamiðlara neytendalána. Við árslok höfðu 48 fyrirtæki hlotið skráningu lánveitanda eða lánamiðlara. Þá féll dómur í máli Ecommerce 2020 gagnvart Neytendastofu sem félagið höfðaði í Danmörku til ógildingar ákvörðunar nr. 31/2019 og úrskurði áfrýjunarnefndar neytendamála í máli nr. 6/2019. Féllst dómurinn þar á kröfu Neytendastofu um frávísun málsins. Félagið stefndi Neytendastofu að því loknu til Héraðsdóms Reykjavíkur til ógildingar á áðurnefndri ákvörðun og úrskurði. Niðurstaða málsins liggur ekki fyrir.

Tekið var til meðferðar 21 mál vegna verðlækkana í tilefni ábendinga sem bárust frá neytendum. Í 13 málum reyndist um brot að ræða en tvö mál eru enn til meðferðar hjá stofnuninni.



Yfirlit um afkomu ársins 2020

Tekjur	2020	2019
Tekjufærsla fjárveitinga	233.200.000	207.600.000
Seld þjónusta	46.369.187	54.139.014
Framlög og ýmsar tekjur	8.725.615	3.888.937
Tekjufærsla frestaðra tekna fyrri ára	3.512.282	3.305.709
Tekjur alls	291.807.084	268.933.660

Gjöld		
Laun og launatengd gjöld	197.124.280	168.697.820
Annar rekstrarkostnaður	83.954.161	86.840.676
Afskriftir	3.512.282	3.305.709
Gjöld alls	284.590.723	258.844.205

Afkoma fyrir fjármagnsliði	7.216.361	10.089.455
----------------------------	-----------	------------

Fjármunatekjur og (fjármagnsgjöld)		
Vaxtatekjur, verðbætur og gengishagnaður	32.018	26.732
Vaxtagjöld, verðbætur og gengistap	- (9.697)	- (31.674)
Samtals	22.321	- (4.942)

Afkoma ársins	7.238.682	10.084.513
----------------------	------------------	-------------------

Efnahagsreikningur, 31. desember 2020

Eignir	2020	2019
Fastafjármunir		
Áhöld, tæki og búnaður	15.730.112	17.142.376
Aðrar eignir	134.572	134.572
Fastafjármunir samtals	15.864.684	17.276.948
Veltufjármunir		
Viðskiptakröfur	0	4.269.309
Tengdir aðilar	61.064.536	29.055.001
Aðrar kröfur og fyrirframgr. kostnaður	1.215.191	0
Handbært fé	7.411.065	10.488.165
Veltufjármunir samtals	69.690.792	43.812.475
Eignir samtals		61.089.423
Eigið fé og skuldir		
Eigið fé		
Hrein eign	29.165.593	21.926.911
Eigið fé samtals	29.165.593	21.926.911
Skuldir		
Tengdir aðilar	15.842.078	689.826
Viðskiptaskuldir	6.243.874	5.774.580
Ýmsar skammtímaskuldir	18.874.865	16.356.758
Frestun tekjufærslu fjárfestingaheimilda	15.429.066	16.341.348
Skuldir samtals	56.389.883	39.162.512
Eigið fé og skuldir samtals	85.555.476	61.089.423

NEYTENDASTOFA

2021