

Atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytið
Skúlagötu 4
150 Reykjavík



NEYTENDASTOFA

Reykjavík, 26.11.2019
Tilv. 2019/0826 - 0.3.01
ÞAÁ

Efni: Umsögn Neytendastofu um drög að reglugerð um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Neytendastofa vísar til máls nr. 281/2019 í samráðsgátt, drög að reglugerð um kærunefnd vöru-og þjónustukaupa.

Neytendastofa fagnar því að neytendur muni framvegis fá tekna til meðferðar kvartanir sem rísa vegna ágreinings af sölu – og/eða þjónustusamningum við seljendur hér á landi. Að mati stofnunarinnar er ljóst að í því muni felast verulegt aukið réttaröryggi fyrir neytendur sem muni að sama skapi tryggja þeim greiðan aðgang að ódýrri og sanngjarnri málsmeðferð við lausn deilumála við seljendur á vörum og/eða þjónustu.

Neytendastofa telur að drög að reglugerð sem hér liggur fyrir í öllum almennum atriðum fullnægi þeim ákvæðum sem er að finna varðandi þær kröfur sem gerðar eru að því er lýtur að málsmeðferð og gagnsæi samkvæmt tilskipun 2013/11/ESB um lausn deilumála neytenda utan dómstóla (ADR).

Stofnunin telur þó að huga megi nánar að því hvort ástæða sé til að bæta við eða styrkja nokkur ákvæði í reglugerðardrögunum og vill Neytendastofa með umsögn þessari koma eftirfarandi ábendingum á framfæri.

3. gr.

Í 6. (1) gr. tilskipunarinnar eru m.a. ákvæði um sérþekkingu, sjálfstæði og óhlutdrægni þeirra einstaklinga sem fara með lausn deilumála utan dómstóla. Í c-lið og d-lið er m.a. tilgreint að nefndarmenn skuli fá laun á þann hátt sem ekki tengist niðurstöðu málsmeðferðarinnar eða fyrirmælum frá málsaðilum eða fulltrúum þeirra. Neytendastofa vill því benda á að vegna framangreindra ákvæða kann að vera eðlilegt að 3. mgr. 3. gr. orðist svo: „*Laun og kostnaður vegna starfa nefndarinnar greiðist úr ríkissjóði*“.

5. gr.

Í 5. gr. er gert ráð fyrir greiðslu málskotsgjalds að fjárhæð 7.500 kr. Í aðfararorðum tilskipunarinnar er tekið fram að æskilegast sé að kostnaður við málsmeðferð sé án kostnaðar fyrir neytendur en ef svo er ekki þá ætti kostnaður við meðferð máls að vera „þóknun að nafninu til“. Ljóst er að mati Neytendastofu að mikilvægt er að hafa málskotsgjald sem hefur

m.a. þann tilgang að ekki komi inn mál að óþörfu og auk þess er eðlilegt að gjald sé greitt að hluta til vegna umsýslukostnaðar sem fylgir starfsemi. Um leið er þó mikilvægt að gjaldið sé ekki hindrun til að leita úrlausnar og á það skal bent að undir málefnasvið nefndarinnar munu falla kaup á vörum og þjónustu sem oft eru ekki verðmikil í sjálfu sér. Í þessu sambandi má því e.t.v. skoða að gjald þetta væri t.d. 5.000 kr. á neytendur en t.d. 32.500 á seljanda, í stað 30.000 kr. eins og það er nú orðað í reglugerðardrögum, ef mál fellur að hluta eða öllu leyti neytanda í vil.

7. gr.

Í 1. mgr. 7. gr. er vísað til 1. mgr. 14. gr. laga nr. 81/2019 en framangreind lagagrein innleiðir og byggir á 5. (4) gr. tilskipunarinnar. Í framangreindri lagagrein er þó ekki að finna ákvæði tilskipunarinnar sem er í a-lið 5 (4). gr. tilskipunarinnar sem telja má eðlilegt að sé sett sem skilyrði til að mál sé tekið til meðferðar.

Neytendastofa leggur því til að orðalag 1. mgr. 7. gr. í drögnum orðist svo: „*Nefndinni er heimilt að vísa málum frá hafi neytandi ekki leitað úrlausnar hjá seljanda eða annars er svo ástætt sem segir í 1. mgr. 14. gr. laga um úrskurðaraðila á sviði neytendamála*“.

Í e-lið lið 5 (4). gr. tilskipunarinnar er auk þess að finna ákvæði sem heimilar að vísa megi máli frá í þeim tilvikum þegar neytandi leggur ekki fram kvörtun fyrir úrskurðaraðila innan fyrirfram skilgreinds frests, frá þeim degi sem neytandinn lagði kvörtunina fyrir seljanda, sem aldrei skal þó vera skemmri en eitt ár. Í þessu tilviki er rétt að benda á að það gæti t.d. verið æskilegt að setja inn ákvæði um að máli skuli sjálfkrafa vísað frá t.d. ef neytandinn hefur ekki komið málinu að til úrskurðaraðila innan tveggja ára frá því að hann leitaði til seljanda með kvörtunina og fékk ekki úrlausn í málinu.

8. gr.

Í 8. gr. er að finna ákvæði sem m.a. miðar að innleiðingu á ýmsum ákvæðum sbr. 6. gr. tilskipunarinnar um sjálfstæði og hlutleysi þeirra einstaklinga sem taka sæti við meðferð máls. Í e-lið 6 (3) gr. tilskipunarinnar er ákvæði um að skylt sé að gera málsaðilum grein fyrir aðstæðum sem kunna að hafa áhrif, eða gætu litið út fyrir að hafa áhrif á sjálfstæði þeirra og óhlutdrægni eða valda hagsmunaárekstri við annan hvorn málsaðilann að deilunni sem þeim er falið að leysa. Jafnframt segir í c-lið 6 (2) gr. að aðeins sé heimilt að halda áfram að stýra málsmeðferðinni að málsaðilar hafi ekki andmælt því eftir að þeim var tilkynnt um aðstæðurnar og rétt sinn til að andmæla. Neytendastofa telur mikilvægt að vísað sé til ákvæða stjórnarsýslulaga nr. 37/1993 og að almennt sé slík tilvísun fullnægjandi vegna mála sem eru til meðferðar innan stjórnarsýslunnar. Í ákvæðum tilskipunarinnar virðast þó felast ákvæði sem heimila að einstaklingur segi sig ekki skilyrðislaust frá máli svo sem almennt getur undir vissum kringumstæðum gilt skv. lögum nr. 37/1993. Það kann því að vera æskilegt að setja inn á ákvæði 8. gr. ákvæði sem gæti falið í sér slíka heimild og málsaðilum þá sjálfum falið ákveðið mat á því hvort þeir telji nauðsynlegt að viðkomandi víki sæti eða ekki. Víki aðili sæti fylgir því ávallt ákveðin breyting sem málsaðilar kunna síður að vilja með hliðsjón af atvikum hverju sinni. Neytendastofa hefur ekki neina tillögu varðandi þetta atriði en vill aðeins benda á að svo virðist sem að ákvæði tilskipunarinnar séu e.t.v. rýmri að þessu leyti en gildir skv. lögum nr. 37/1993.

4. mgr. 11. gr.

Í greininni segir að „Áður en málsmeðferð hefst skal nefndin leiðbeina aðilum máls“... o.s.frv. Neytendastofa bendir á að ritari verður ráðinn til aðstoðar nefndinni sem mun í framkvæmd væntanlega veita m.a. leiðbeiningar og aðstoð eftir því sem við getur átt. Með hliðsjón af því kann að vera eðlilegra að orða framangreint upphaf ákvæðisins þannig „ *Áður en málsmeðferð hefst skal ritari eða eftir atvikum nefndin leiðbeina aðilum máls*“... o.s.frv.

15. gr.

Í 1. másl. 15. gr. segir að í drögum „frá þeim degi er öll gögn málsins hafa borist“. Neytendastofa leggur til að hér verði bætt við atriði um að gagnaöflun sé formlega lokið. Auk þess er mikilvægt að ákvæðið útiloki ekki örugga afhendingu og tilkynningu um niðurstöður í máli með rafrænni miðlun enda rík áhersla á að auka slíka rafræna þjónustu við neytendur og aðila í atvinnulífi. Með hliðsjón af framansögðu leggur því Neytendastofa til að ákvæðið orðast svo: „*Úrskurðir skulu tilkynntir málsaðilum skriflega í ábyrgðarpósti, eða með öðrum jafn öruggum hætti s.s. öruggri rafrænni miðlun innan 90 daga frá þeim degi er öll gögn málsins hafa borist og málsaðilum send tilkynning um að gagnaöflun sé lokið*“.

20. gr.

Ljóst er af ákvæði 1 gr. reglugerðardraganna að nefndin hefur aðsetur sitt hjá Neytendastofu sem jafnframt mun annast utanumhald um gögn málsaðila, veita aðilum upplýsingar og fyrstu aðstoð um hvernig mál eru lögð fram o.s.frv. Jafnframt hefur Neytendastofa tryggt aðgang að rafrænni þjónustu og umsýslu mála fyrir ritara nefndarinnar, nefndarmenn, neytendur og seljendur á vörum og þjónustu. Framangreind rafræn þjónusta fer í gegnum vefsetur sem Neytendastofa starfrækir og hefur umsjón með og hefur frá upphafi verið eðlilegur þáttur í rafrænu utanumhaldi á kærumálum og kvörtunum neytenda. Í 5. gr. tilskipunarinnar er að finna skýr ákvæði um að skylt sé að gera málsaðilum kleift að skiptast á upplýsingum og gögnum með rafrænum aðferðum og hefur Neytendastofa nú undirbúið og endurgert framangreint vefsetur til þess að mæta þessum kröfum tilskipunarinnar og íslenskra reglna sem innleiða hana að þessu leyti.

Af framangreindu leiðir að stofnunin telur að breyta þurfi orðalagi í upphafi 1. másl. 20. gr. þannig: „*Neytendastofa skal halda úti vefsetri og skulu þar birtar*“... o.s.frv.

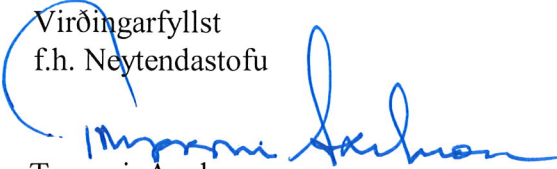
Lagaskil og málsmeðferð

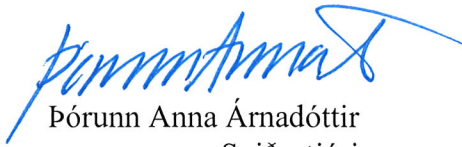
Neytendastofa vill að lokum benda á að lög nr. 81/2019 taka gildi 1. janúar 2020 en samkvæmt ákvæði til bráðabirgða í lögum nr. 81/2019 hefur kærunefndin umboð til að gefa álitssgerðir í öllum þeim málum sem hún hefur til meðferðar við gildistöku laganna, en mál geta komið inn allt til lok ársins 2019. Í því sambandi getur verið rétt að setja inn í reglugerðina ákvæði til bráðabirgða sem kveður skýrt á um það hvort að þau mál sem eiga upphaf sitt að rekja til ágreinings fyrir gildistöku laganna, t.d. s.l. eitt eða tvö ár, geti neytendur lagt fram eftir gildistöku laganna. Einnig er þá spurning um hvort að mál sem þegar hafa verið lögð fram og óskað eftir álitssgerð skv. gildandi reglum en eru vegna ágreinings s.l. eitt eða tvö ár sé unnt að draga til baka og hefja nýja málsmeðferð eftir 1. janúar 2020 samkvæmt nýrri lagaumgjörð þar sem úrskurðir kunna jafnframt að verða aðfararhæfir í stað

Þess að vera einungis álitsgjörð. Telji ráðuneytið að það sé ekki ætlun löggjafans þá er ákvæði sem tekur beina afstöðu til þess að öll mál sem koma inn fyrir lok ársins skuli fylgja alfarið eldri málsmeðferð og hafa því ekki aðfararhæfi.

Neytendastofa telur ekki ástæðu til að gera frekari athugasemdir en óski ráðuneytið eftir frekari upplýsingum er stofnunin reiðubúin til þess eftir því sem unnt er.

Virðingarfyllst
f.h. Neytendastofu


Trygvi Axelsson
Forstjóri


Þórunn Anna Árnadóttir
Sviðsstjóri