

ÁRSSKÝRSLA
NEYTENDASTOFU 2007



NEYTENDASTOFA

EFNISYFIRLIT

1	INNGANGUR	1
1.1	Öryggi og réttindi neytenda	1
1.2	Þekking, fræðsla og góð réttarframkvæmd	2
1.3	Rafræn Neytendastofa	2
2	SKIPURIT NEYTENDASTOFU	3
3	STJÓRNSÝSLUSVIÐ	4
3.1	Rekstur	4
3.2	Útgáfa og kynningarmál	5
3.3	Yfirumsjón lagamála	5
3.4	Innlent samstarf	5
3.5	Erlent samstarf	6
3.6	Árangursstjórnunarsamningur milli viðskiptaráðuneytisins og Neytendastofu	6
4	ÖRYGGISSVIÐ	11
4.1	Rafmagnsöryggismál	11
4.2	Markaðseftirlit	14
4.3	Almenn öryggis- og tæknimál	19
5	NEYTENDARÉTTARSVIÐ	24
5.1	Réttindi neytenda	24
5.2	Gagnsæi markaðarins	25
6	MÆLIFRÆÐI	30
6.1	Ástand mæligrunna	30
6.2	Kvarðanir	30
6.3	Markaðs- og löggildingaeftirlit	31
6.4	Löggildingar	32
6.5	Fræðsla og fagmál	34
6.6	Lög og reglugerðir	35
6.7	Innlent samstarf	36
6.8	Evrópskt samstarf	37

1 INNGANGUR



Tryggvi Axelsson, forstjóri

Árið 2007 hefur að mörgu leyti verið viðburðaríkt í starfsemi Neytendastofu. Hinn 5. janúar opnaði viðskiptaráðherra að viðstöddum starfsmönnum og fulltrúum ýmissa hagsmunaaðila nýja vefsíðu fyrir Neytendastofu. Á hinn nýju vefsíðu er tenging inn á Rafræna Neytendastofu sem er afar fullkomið grunnkerfi til rafrænnar stjórnsýslu þar sem neytendum og öðrum viðskiptamönnum gefst tækifæri til að stofna sínar eigin þjónustusíður. Á grundvelli þessa nýja grunnkerfis fyrir rafræna stjórnsýslu standa Neytendastofu margir vegir færir til að þróa og byggja upp öfluga þjónustugátt fyrir neytendur og aðra helstu viðskiptamenn stofnunarinnar. Í árslok 2007 birti forsætisráðuneytið niðurstöður í könnun sinni á alls um 262 stofnunum ríkisins og þeim möguleikum sem þær veita til rafrænnar stjórnsýslu og samskiptahátta. Ánægjulegt var að sjá að Neytendastofa og rafræn stjórnsýsla stofnunarinnar er ein af tíu efstu og fram-sæknustu lausnum sem ríkisstofnanir veita samkvæmt könnuninni. Neytenda-stofa mun áfram vinna markvisst að því að efla rafræna stjórnsýsluhætti fyrir neytendur og aðra viðskiptamenn stofnunarinnar enda er hagræði af slíkum aðferðum við samskipti við hið opinbera óumdeilt. Nýjar aðferðir í samskiptum og stjórnsýslu eru ekki markmið í sjálfu sér heldur er hin nýja tækni aðeins öflugt verkfæri í því skyni að efla upplýsingaöflun um aðstæður á markaði, auka þjónustu og efla starfsemi Neytendastofu í þágu aukinnar neytendaverndar. Aukin skilvirkni í stjórnsýslu sparar vinnu og mun skila öllum hlutaðeigandi miklum ávinningi þegar til lengri tíma er litið.

Á árinu hefur einnig átt sér stað nokkur umræða um hvort og hvernig megi nota nýja tækni til þess að gera verðkannanir í þágu neytenda hjá matvöruverslunum. Ljóst er að einfalt og skilvirkt er að nota tölvutæknina til þess að gera slíkar verðfyrirspurnir beint í gagnagrunna verslana. Mikilvægt er að gott samstarf takist milli allra hlutaðeigandi aðila sem að slíkum könnunum koma þannig að unnt verði að gera slíkar kannanir sem fyrst og bæta þannig upplýsingagjöfina til neytenda og um leið stuðla að aukinni og bættri samkeppni á matvöru-markaðnum.

1.1 Öryggi og réttindi neytenda

Markmiðið með neytendavernd er að setja lög og reglur sem miða að því að vernda hagsmuni neytenda gagnvart sterkri stöðu fyrirtækja sem þeir eiga í viðskiptum við. Vöruframboð hefur margfaldast á undanförunum árum og fyrirtækin keppa um viðskipti við neytendur. Þegar fyrirtækin keppa á markaði leggjast markaðskraftar þeirra með fullum þunga á neytendur. Staða neytandans er veik gagnvart sterkum fyrirtækjum sem oftast en ekki setja neytendum einhliða samningsskilmála sem gilda í viðskiptum við þau. Yfirleitt beinist því löggjöf á sviði neytendaverndar að því að setja reglur sem eiga að styrkja stöðu neytenda gagnvart fyrirtækjum og auka þannig öryggi og lagaleg réttindi þeirra. Öryggi og réttindi neytenda eru mikilvæg markmið en einnig leiðarljós í öllu starfi Neytendastofu að málefnum neytenda.

1.2 Þekking, fræðsla og góð réttarframkvæmd

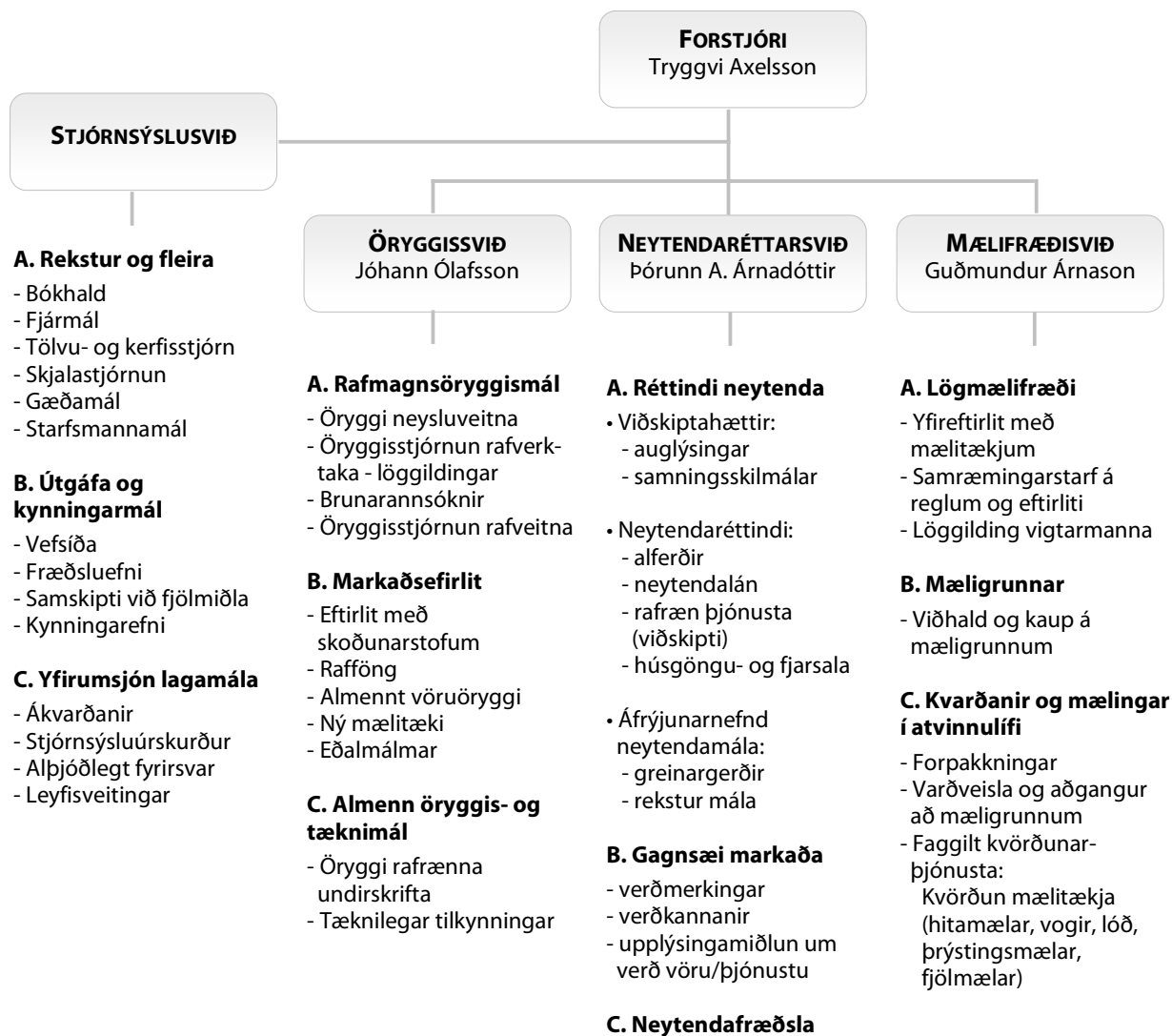
Réttindi er lög veita neytendum í viðskiptum eru lítils virði ef hvorki neytendur né seljendur þekkja og virða þau réttindi sem lögfest hafa verið. Sífelld koma til sögu nýir aðilar að rekstri fyrirtækja og nýir einstaklingar vaxa úr grasi sem mikilvægt er að læri að þekkja þær reglur sem vernda eiga neytendur í viðskiptum. Það er því viðvarandi verkefni hjá Neytendastofu að auka fræðslu og kynningu fyrir almenning á réttindum neytenda. Á árinu hefur verið hugað að útgáfu kynningarefnis á heimasíðu stofnunarinnar, málefni hafa verið kynnt í fjölmiðlum og auglýsingar hafa verið gerðar til að efla vitund neytenda um mál er varða öryggi þeirra og réttindi. Reynslan sýnir að virk fræðsla og samvinna við helstu hagsmunaaðila er vænlegri til þess að tryggja að öryggi og réttindi neytenda séu þekkt og virt. Mikilsvert er því fyrir neytendavernd á Íslandi ef unnt verður að efla neytendavitund og umræður um neytendamál almennt.

1.3 Rafræn Neytendastofa

Rafræn Neytendastofa var sem fyrr segir tekin í notkun samhliða opnun nýrrar heimasíðu. Hér er um að ræða öflugt grunnkerfi til rafrænnar stjórnsýslu en einn af hornsteinum í stefnumótun hjá Neytendastofu er að nýta nýja tækni í þágu neytendaverndar á Íslandi. Auk þess að stofna eigin þjónustusíður geta neytendur einnig sent nafnlausar ábendingar um öll atriði er varða verksvið Neytendastofu. Á þessu fyrsta ári opunar komu hátt í eittþúsund ábendingar frá neytendum. Langflestar ábendingar falla undir verksvið Neytendaréttarsviðs en þar er um að ræða ábendingar um villandi auglýsingar, ófullnægjandi, rangar eða villandi verðmerkingar, svo dæmi séu tekin um algengustu umkvörtunarefni vegna markaðsfærslu sem fram fer hér á landi. Í framtíðinni má gera ráð fyrir að þetta kerfi verði unnt að nýta til enn öflugri samskipta við neytendur og almenning almennt til þess að miðla beint upplýsingum um neytendamál eftir þörfum hvers og eins. Auk þess er þetta kerfi öflugt tæki til þess að taka við ábendingum sem veita Neytendastofu mikilvægar upplýsingar um hvar skórinn kreppir á hverjum tíma og getur þannig reynst mikilvægt hjálpartæki við mat á aðgerðum hverju sinni, sem nauðsynlegar eru til þess að efla öryggi og réttindi neytenda á markaði.

Apríl 2008
Tryggvi Axelsson, forstjóri

2 SKIPURIT NEYTENDASTOFU



3 STJÓRNSÝSLUSVIÐ

Starfsmenn á Stjórnsýslusviði á árinu voru Ása L. Sæmundsdóttir skjalavörður, Björk Hreinsdóttir, skjalavörður og móttökuritari, Marít Davíðsdóttir móttökuritari, Guðrún Lárusdóttir gæðastjóri, Helga Sigurðardóttir fjármálastjóri, Hjördís Hjaltadóttir lögfræðingur, Tryggvi Axelsson forstjóri og Þórdís Þorbergsdóttir bókarari. Auk þess annaðist Grímur Kjartansson, starfsmaður á Öryggissviði, hlutastarf við kerfisstjórnun í þágu Stjórnsýslusviðs. Kristín Færseth hafði umsjón með heimasíðu o.fl. þar til hún lét af störfum 1. maí. Loks hefur Ásta Ómarsdóttir tekið að sér tímabundið hlutastarf og haft umsjón með þökkun og frágangi skjala Löggildingarstofu til flutnings í Þjóðskjalasafn.

3.1 Rekstur

- Árangursstjórnun* Á árinu hefur áfram verið unnið við mótun og eftirfylgni á nýjum stefnumiðum og starfsskipulagi fyrir Neytendastofu. Árangursstjórnunarsamningur var undirritaður af viðskiptaráðherra og forstjóra í byrjun ársins. Unnið var að gerð nýs skjalalykils en við stofnun Neytendastofu árið 2005 samþykkti Þjóðskjalasafn skjalalykil til bráðabirgða. Að þessu verkefni komu sem ráðgjafar Anna S. Gunnarsdóttir, skjalavörður úr iðnaðar- og viðskiptaráðuneyti, Alma Sigurðardóttir bókasafnsfræðingur og Erla Konný Óskarsdóttir, ráðgjafi hjá Hópvinnukerfum ehf. Nýr skjalalykill var samþykktur af Þjóðskjalasafni í árslok 2007.
- Gæðastjórnunarkerfi innleitt* Áfram hefur verið unnið markvisst að innleiðingu á gæðastjórnunarkerfi fyrir starfsemi sviðsins og gerðar verklagsreglur fyrir margvíslega verkferla á Stjórnsýslusviði. Í maí 2007 komu fulltrúar UKAS í úttektarheimsókn hjá kvörðunarþjónustunni sem stóðst að öllu leyti úttektina. Faggilding kvörðunarþjónustu var því endurnýjuð, sem og gæðastefna stofnunarinnar.
- Þjónustugátt rafverktaka* Rafræn Neytendastofa er öflugt grunnkerfi til rafrænnar stjórnsýslu. Fljótlega eftir að kerfið var tekið í notkun voru eiginleikar þess kynntir fyrir fulltrúum eftirlitsskyldra aðila á rafmagnsöryggissviði, þ.e. fulltrúa SART, raftækjaheildsala og Samorku. Það var samdóma niðurstaða allra hlutaðeigandi að brýnt væri að veita eftirlitsskyldum aðilum eins víðtæka þjónustu og unnt væri í gegnum rafræna rafverktakagátt. Markvisst var unnið að því að ljúka allri tæknilegri vinnu og hönnun hratt. Hinn 6. desember 2007 var þjónustugáttin kynnt og afhent úrtakshópi rafverktaka til tilraunakeyrslu og prófunar á þeim margvíslegu og flóknu ferlum sem tengjast útfyllingu og sendingu þjónustubeiðna og tilkynninga vegna starfa rafverktaka hér á landi. Í þessu verkefni reynir á samstarf og rafræn samskipti fjölmargra aðila, s.s. rafverktaka, rafveitna, Landsskrár fasteigna og Neytendastofu. Lokaárangur er aðeins tryggður með traustri verkefnastjórn og góðu samstarfi helstu notenda. Áætlað er að fullnaðarprófun ljúki á árinu 2008 og að því stefnt að kerfið verði þá tekið í almenna notkun.
- Neytendur sendi ábendingar* Neytendastofu var á árinu einnig falið að fylgjast sérstaklega með því hvort lækkun á virðisaukaskatti hjá veitingahúsum myndi skila sér til neytenda.

Neytendur voru hvattir til að senda ábendingar sínar til Neytendastofu, annaðhvort undir nafni eða í nafnlaust í gegnum Rafræna Neytendastofu. Fleiri hundruð ábendinga bárust með þessum hætti og er því sú reynsla sem fengist hefur af hinu nýja kerfi góð og sýnir hversu mikilvægt er að nýta tækninýjungar í þágu þess eftirlits sem Neytendastofu er falið lögum samkvæmt.

3.2 Útgáfa og kynningarmál

Hjá Neytendastofu er áhersluatriði að efla fræðslu- og kynningarmál eins og unnt er. Neytendastofa hefur í þessu skyni lagt í nokkra endurnýjun á fræðsluefni og undirbúið nýjungar á sviði upplýsingamála til neytenda. Upplýsingar úr starfi stofnunarinnar eru sendar til fjölmiðla með útgáfu fréttatilkynninga og auk þess eru birtar ýmsar fréttir á heimasíðu Neytendastofu. Mikilvægt er að í framtíðinni takist að efla slíka útgáfu- og kynningarmál eftir því sem frekast er unnt.

3.3 Yfirumsjón lagamála

Samvinna um neytendavernd

Neytendastofu er falið úrskurðarvald um ýmis atriði samkvæmt þeim lögum sem gilda fyrir ýmis starfssvið stofnunarinnar. Neytendastofa kveður upp úrskurði í formi ákvarðana vegna kærumála sem henni berast í tilefni af brotum á lögum um eftirlit með óréttmætum viðskiptaháttum og gagnsæi markaðarins. Á árinu 2007 gaf stofnunin út alls 22 formlegar ákvarðanir á því sviði. Þá ber Neytendastofa ábyrgð á öryggi ýmissa vöruflokka s.s. raftækja, leikfanga o.fl. og markaðseftirlit með þeim, setur sölubönn og innkallar vörur sem eru hættulegar lífi eða heilsu neytenda.

Á árinu voru samþykkt ný lög nr. 56/2007 um samvinnu stjórnvalda á Evrópska efnahagssvæðinu um neytendavernd en þau eru innleiðing á Reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (EB) 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). Í samræmi við ákvæði laganna hefur viðskiptaráðuneytið tilkynnt til framkvæmdastjórnar ESB að Neytendastofa skuli vera „miðlæg tengiskrifstofa“ vegna samstarfsins. Framangreind reglugerð mun gegna lykilhlutverki í starfi stjórnvalda á sviði neytendaverndar á Evrópska efnahagssvæðinu í framtíðinni.

3.4 Innlent samstarf

Blásið til margþættrar sóknar

Virkt samstarf var haft við viðskiptaráðuneytið um ýmis skipulags- og lagaleg málefni er stofnunina varða. Nýr viðskiptaráðherra, Björgvin G. Sigurðsson, heimsótti stofnunina 28. ágúst 2007 eða fljótlega eftir að hann tók við embætti í júní 2007. Ráðherrann leggur mikla áherslu á neytendamál og á blaðamannafundi 24. október 2007 kynnti hann margþættrar aðgerðir sínar í þágu aukinnar neytendaverndar hér á landi. Neytendastofa fagnar því að blásið sé til sóknar á sviði neytendamála með þeim hætti sem hér hefur verið gert, enda brýnt að efla neytendavitund og efla framkvæmd og eftirfylgni laga sem sett hafa verið í þeim

tilgangi að vernda neytendur og tryggja réttindi þeirra. Á árinu hefur verið haft gott samstarf við ýmsa aðra aðila, s.s. Neytendasamtökin og Samtök verslunar og þjónustu og ýmsa fleiri hagsmunaaðila.

3.5 Erlent samstarf

Virk þátttaka á Norðurlöndum og í Evrópu

Neytendastofa tekur þátt, eins og að framan greinir, í samstarfi eftirlitsstjórnvalda á sviði neytendamála, sbr. lög nr. 56/2007. Jafnframt hefur virk þátttaka verið í SOGS-nefnd Evrópusambandsins (e. Senior Officials Group on Standardization and Market surveillance). Framangreindum fundum fylgir einnig þátttaka í samstarfi EFTA-ríkja að málefnum EES-samningsins á starfssviðum stofnunarinnar. Neytendastofa er einnig virkur þátttakandi í norrænu samstarfi og tekur forstjóri m.a. þátt í starfi NordKons sem er óformleg nefnd á vegum ráðherra neytendamála á Norðurlöndum. Nefndin er samráðsvettvangur um ýmis mál á sviði neytendamála. Jafnframt eru fundir sóttir í NSS-nefndinni en hún er samstarfsvettvangur norrænna ríkja um ýmis öryggismál, þ.m.t. rafmagnsöryggismál (d. Nordisk Samarbejdskomité om elektriske sikkerheds-spørgsmål). Á árinu 2007 sótti forstjóri í fyrsta sinn fund Norrænna neytendastofnana og neytendaumboða og mun Neytendastofa framvegis taka þátt í því samstarfi. Nánar skal vísað að öðru leyti til umfjöllunar um erlent samstarf hjá hlutaðeigandi starfssviðum stofnunarinnar.

3.6 Árangursstjórnunarsamningur milli viðskiptaráðuneytisins og Neytendastofu

Hinn 5. janúar 2007 var undirritaður árangursstjórnunarsamningur milli viðskiptaráðuneytisins og Neytendastofu. Tilgangur samningsins er m.a. að kveða nánar á um gagnkvæmar skyldur ráðuneytisins og Neytendastofu við útfærslu á lögbundnu hlutverki og verkefnum sem stofnuninni eru falin og leggja grunn að áætlanagerð og mati á árangri af starfsemi hennar.

Aukin framleiðni og rafræn tækni

Í samningnum er að finna kafla um almenn markmið og áherslur, s.s. að Neytendastofa skuli vera hágæða stjórnsýslustofnun á sviði neytendaverndar. Neytendastofu er ætlað að þróa verklag við stjórnsýslu og eftirlit á sviði neytendaverndar sem tryggi hag neytenda og þjónar fagmönnum og aðilum í viðskiptalífínu. Lögð er áhersla á að auka framleiðni og einföldun í opinberu eftirliti, m.a. með notkun á rafrænni tækni og veitingu rafrænnar þjónustu þar sem það á við.

Almenn markmið

Neytendastofa hefur á árinu 2007 markvisst unnið að framangreindum almennum markmiðum og áherslum. Á árinu hefur verið unnið að gerð verklagsreglna um ýmsa stjórnsýsluferla stofnunarinnar og innra starf. Auk þess hefur áhersla verið lögð á þróun rafrænnar tækni í þágu opinbers eftirlits sem Neytendastofu er falið að annast lögum samkvæmt. Þeirri þróun er þó hvergi nærri lokið og því munu þau almennu markmið vera áfram mjög viðeigandi í allri framþróun hjá Neytendastofu í náninni framtíð.

Sérstök markmið Í árangursstjórnunarsamningnum er einnig að finna kafla um sérstök markmið til ársins 2008. Neytendastofu ber samkvæmt ákvæðum samningsins að gefa ráðuneytinu yfirlit um framvindu og árangur. Hér á eftir er að finna upptalningu þeirra markmiða og stutta greinargerð um hvort áætlanir hafi náð fram að ganga og þeim sérstöku markmiðum hafi verið náð. Í einhverjum tilvikum er ljóst að markmið hafa ekki náðst og er hér þá jafnframt reynt að greina helstu ástæður þess og hvort nauðsynlegt sé að breyta markmiðasetningu eða gera aðrar ráðstafanir.

Heimasíða **Ný heimasíða verði opnuð fyrir lok janúar 2007.**

Framangreint markmið náðist með opnun nýrrar heimasíðu á tilsettum tíma. Neytendastofa opnaði ekki aðeins nýja heimasíðu heldur var tengt við hana öflugt grunnkerfi til rafrænnar stjórnsýslu, svonefnd Rafræn Neytendastofa.

Rafræn stjórnsýsla **Rafræn stjórnsýsla verði tekin upp hjá Neytendastofu fyrir lok janúar 2007.**

Rafræn Neytendastofa var opnuð í janúar 2007 en það kerfi mun verða stofnuninni öflugt verkfæri í framtíðinni til aukins eftirlits og yfirsýnar um helstu markaðsbresti á starfssviðum stofnunarinnar. Kerfi þetta nýtist einnig vel til beinnar rafrænnar stjórnsýslu við neytendur og fagaðila sem stofnunin á í samskiptum við. Viðskiptamenn stofnunarinnar geta þannig stofnað sína eigin rafrænu þjónustugátt þar sem þeir geta sent inn erindi til Neytendastofu, haft yfirsýn um samskipti við starfsmenn Neytendastofu o.s.frv. Á árinu hefur verið unnið að því að auka og bæta rafræna stjórnsýslu Neytendastofu og lagði hún inn umsókn um styrk til Upplýsingasamfélagsins til frekari uppbyggingar á þessu sviði. Framangreind styrkumsókn var samþykkt og að því stefnt að koma upp rafrænni afgreiðslu stjórnsýslumála þar sem m.a. verði byggt á notkun rafrænna undirskrifa o.fl.

Fræðsluefni **Fræðsluefni, s.s. útgáfa bæklinga fyrir neytendur og atvinnulífið verði gerðir og þeir kynntir ráðuneytinu fyrir árslok 2007.**

Á árinu 2007 voru gefnir út bæklingar á pólsku, ensku og íslensku um rafmagnsöryggi. Auk þess voru uppfærðir bæklingar um leikföng og kerti. Neytendastofa hlutaðist til um að alls 1500 eintökum af Europa Diary var dreift ókeypis til notkunar við enskukennslu í alls átta framhaldsskólum. Þannig læra ungir neytendur ekki aðeins ensku heldur einnig hagnýt atriði um neytendarétt. Á heimasíðu Neytendastofu var birt fræðslusamantekt um skyldur og ábyrgð fyrirtækja í aðfangakeðjunni til að sjá til þess að vörur séu CE-merktar þegar lög og reglur gera kröfur um að vörur skuli framleiddar í samræmi við öryggisstaðla og merktar með þeim hætti. Á vefsíðum Neytendastofu hefur einnig verið birt fræðsluritið Ágrip af mælifræði en þar er að finna grundvallarupplýsingar fyrir atvinnulífið og neytendur um þýðingu mælifræðinnar fyrir viðskiptalífið og hagsæld þjóðarinnar.

Kostnaðargreining **Stefnt skal að nánari kostnaðargreiningu starfspáttu Neytendastofu sem fjárlög eru byggð á til upplýsingar fyrir ráðuneytið.**

Á árinu 2007 hefur ítarleg vinna farið fram af hálfu fjármálastjóra og forstjóra Neytendastofu í samvinnu við yfirstjórn viðskiptaráðuneytisins þar sem verkefni stofnunarinnar hafa verið kostnaðargreind svo og fjármögnun þeirra. Framangreind greining hefur gefið glögga innsýn í starfsemina og hvaða kostnaðarþættir þurfi betri fjármögnunar við og niðurstöður kynntar ráðuneytinu sérstaklega en einnig í gegnum fjárlagavef ríkisins.

Raflagnir húsnæðis **Auknar skoðanir á raflögnum íbúðar- og atvinnuhúsnæðis.**

Skoðunum fjölgaði á íbúðarhúsnæði og atvinnuhúsnæði á árinu, einkum þó nýjum íbúðum en þess má geta að skoðaðar voru sérstaklega um 400 íbúðir á fyrrum varnarliðssvæði á Keflavíkurflugvelli. Þar var tekinn í notkun fjöldinn allur af íbúðum og atvinnuhúsnæði á árinu 2007 á vegum Próunarfélags Keflavíkurflugvallar ehf. og Keilis, miðstöð vísinda, fræða og atvinnulífs, sem ætlað er að byggja upp háskólasamfélag í gömlu herstöðinni.

Rafmagnsprófanir **Auknar skoðanir á rafföngum á markaði og prófanir.**

Áfram hefur verið unnið að því að auka skoðanir á rafföngum á markaði og efla markaðseftirlit á því sviði. Æskilegt er að Neytendastofa geti sent grunsamlegar vörur í prófanir en það er staðreynd að slíkum vöruþrófunum fylgir mikill kostnaður því senda þarf vörur til erlendra prófunarstofa sem hafa hæfni til þess. Af framangreindum ástæðum hefur ekki verið lögð áhersla á að senda vörur í vöruþrófun en fjármunum fremur varið til almenns markaðseftirlits þar sem kannað er hvort vörur uppfylli formkröfur um merkingar vöru og þess háttar.

Fræðsla og útgáfa **Aukin fræðsla til fagmanna og almennings. Frekari útgáfa fræðslurita.**

Á heimasíðu Neytendastofu var tekið saman yfirlit um réttindi flugfarþega þegar seinkun verður á flugi, því er aflýst, farangur tapast eða neytendur geta ekki stigið um borð vegna yfirbókunar. Skjáauglýsingar til foreldra um val á öruggum leikföngum og þýðingu CE-merkis voru endurnýjaðar og birtar í sjónvarpi en einnig dagblöðum. Framleiddar voru og birtar skjáauglýsingar um rétt neytenda til verðmerkinga og skyldu verslunarinnar til að verðmerkja allar vörur og þjónustu. Á Neytendastofu hefur á árinu einnig verið safnað saman ýmsu efni, jafnt innlendu sem erlendu, sem sviðsstjórar og kynningarstjóri fara skipulega yfir í þeim tilgangi að kanna hvort ástæða þyki til að gefa út sérstaklega á heimasíðu eða með kynningarritum. Vigtarmannanámskeið fóru fram með svipuðum hætti og áður og voru haldin þrisvar á árinu í Reykjavík, í janúar, maí og október. Neytendastofa heldur skrá yfir löggilta vigtarmenn og mun gera hana aðgengilega á vefnum.

Rafmagnsslys **Auknar rannsóknir og fræðsla vegna slysa af völdum rafmagns.**

Á árinu hefur ekki sérstaklega verið unnið að verkefnum á þessu sviði en ýmis tækifæri eru til þess að efla samstarf um þetta efni, t.d. við háskólana hér á landi

og fleiri aðila. Jafnframt er mikilvægt að sífellt sé vakin athygli neytenda, fagmanna og alls almennings á slyshættu sem getur fylgt óvarkárni við meðferð rafmagns og rafmagnstækja.

Fagráð **Undirbúningur og þátttaka í fagráði sem stofnað var með lögum um mælingar, mæligrunna og vigtarmenn í júní 2006.**

Fagráð um mælingar, mæligrunna og vigtarmenn gengur vel, reglulega eru haldnir fundir.

Upplýsingasíða **Upplýsingasíða fyrir neytendur (www.neytendur.is).**

Neytendastofa er eigandi að léninu og hefur það að stefnumarkmiði sínu að setja þar upp aðgengilega almenna gátt fyrir neytendur sem vilja kynna sér starfsemi opinberra aðila, sem og einkaaðila sem vinna að neytendamálum. Á árinu hefur ekki gefist tækifæri til að útfæra þetta verkefni nánar en áfram er að því stefnt að setja upp slíka heildargátt fyrir neytendur.

Mælingar fjarskiptafyrirtækja **Eftirlit með mælingum fjarskiptafyrirtækja í samstarfi við Póst- og fjarskiptastofnun og mælifræðisvið.**

Einn fundur var haldinn um þetta efni en fundinn sátu forstjóri Neytendastofu og sérfræðingur á sviði lögmælifræði, svo og forstjóri Póst- og fjarskiptastofnunar, ásamt sérfræðingum þeirrar stofnunar. Niðurstaða þess fundar var að hér væri um að ræða verkefni þar sem markmiðið væri að auka traust neytenda og alls almennings á viðskiptum við fjarskiptafyrirtæki. Í dag er ekkert eftirlit haft af hálfu Póst- og fjarskiptastofnunar með mælingum eða mælieiningum sem notaðar eru við gerð reikninga fyrir viðskipti á sviði fjarskipta. Niðurstaða fundarins var að Póst- og fjarskiptastofnun myndi leiða sameiginlegan starfshóp sérfræðinga frá stofnunum sem myndu, í samstarfi við hlutaðeigandi fyrirtæki, kanna hvort og hvernig megi koma á eftirliti með mælingum vegna viðskipta neytenda við fyrirtækin. Engin frekari fundarboð hafa borist en Neytendastofa telur að þetta verkefni þurfi að vinna og þannig auka traust í viðskiptum við fjarskiptafyrirtæki bæði hvað varðar mælingar á tíma, niðurhali o.fl.

Kynningarrit **Kynningarrit um „öryggi heimilisins“.**

Á árinu 2006 fóru fram umræður milli Neytendastofu og ýmissa annarra aðila sem koma að öryggismálum heimilanna í landinu um að standa sameiginlega að kynningarriti um þetta efni, t.d. með útgáfu viðauka við dagblöð í landinu. Þetta verkefni hefur þó ekki náð fram að ganga eins og ætlað var við gerð árangursstjórnunarsamningsins.

Orkunýtni og -merkingar **Kynningarátak og fræðsluefni vegna orkumerkinga og orkunýtni raffanga – fræðslurit.**

Samkvæmt reglugerðum sem Neytendastofa hefur eftirlit með ber seljendum raffanga að setja viðeigandi orkumerkingar á rafföng. Mikill misbrestur er á því að eftir þessum reglum sé farið en á árinu hefur ekki verið farið í fræðsluátak eins

og að var stefnt. Mikil nauðsyn er þó á að fylgja þessum reglum vel eftir og því rík ástæða til að endurnýja þetta markmið á árinu 2008.

Raflagnastaðall **Sameiginlegt fræðsluáttak Öryggissviðs og SART vegna útgáfu nýs raflagnastaðals.**

Á árinu kynntu sérfræðingar frá Neytendastofu hinn nýja staðal sem nú hefur verið innleiddur í reglugerð sem viðskiptaráðherra setti á árinu 2007. Fræðsluáttak verður framkvæmt árið 2008.

Af framangreindu má sjá að öll helstu markmið sem sett voru við gerð árangursstjórnunarsamnings viðskiptaráðuneytisins og Neytendastofu í ársbyrjun 2007 hafa náðst. Neytendastofa er sjálfstæð eftirlitsstofnun sem ber að fara eftir og fylgja þeim lögum sem gilda um stofnunina sem slíka. Hins vegar telur hún mikilvægt að viðskiptaráðuneytið og stofnunin skilgreini áfram og viðhaldi almennum og sértækum markmiðum með þeim hætti sem gert var á árinu 2007, enda ljóst að stofnunin getur unnið að margvíslegum fyrirbyggjandi aðgerðum og verkefnum sem mikilvægt er að skilgreina í slíkum árangursstjórnunarsamningi. Af framangreindum ástæðum væntir því Neytendastofa þess að á árinu 2008 muni viðskiptaráðuneytið vinna að endurnýjun á þeim hlutum samningsins sem nauðsynlegt er að endurnýja og jafnframt takist aðilum í sameiningu að skilgreina ný markmið sem telja má að geti styrkt og eflt neytendavernd hér á landi.

4 ÖRYGGISVIÐ

Starfsemi Öryggisviðs á síðasta ári var með svipuðu sniði og árið áður. Fjóla Guðjónsdóttir og Snæbjörn Kristjánsson létu af störfum á árinu. Örn Sölvi Halldórsson rafmagnsiðnfræðingur var ráðinn til Öryggisviðs á árinu. Starfsmenn sviðsins eru Birgir Ágústsson, Jóhann Ólafsson, Kristinn Arnar Jóhannesson, Grímur Kjartansson, Hallgrímur S. Hallgrímsson og Örn Sölvi Halldórsson. Hér á eftir verður getið helstu verkefna Öryggisviðs á árinu 2007.

4.1 Rafmagnsöryggismál

Raforkuvirki eru mannvirki til vinnslu og dreifingar rafmagns, sbr. skilgreiningu laga nr. 146/1996, um öryggi raforkuvirkja, neysluveitna og raffanga en undir það hugtak falla m.a. rafveitur, iðjuver, einkarafstöðvar og smávirkanir.

4.1.1 Innra öryggisstjórnunarkerfi rafveitna

Öryggisstjórnun Öryggisvið fylgist með árlegum viðhaldsskoðunum öryggisstjórnunarkerfa rafveitna. Því er fylgt eftir að fullnægjandi úrbætur séu gerðar á frávikum sem fram koma við skoðun. Þá er farið yfir umfang úrtaksskoðana rafveitna með ástandi virkja og því fylgt eftir að fullnægjandi úrbætur séu gerðar. Ennfremur er Öryggisvið fyrirtækjunum innan handar varðandi túlkun og útskýringar á reglum, ásamt því að skera úr um vafaatriði varðandi túlkun reglna. Starfandi rafveitur eru 18 talsins og eru 15 þeirra með viðurkennt innra öryggisstjórnunarkerfi.

4.1.2 Innri öryggisstjórnun iðjuvera og einkarafstöðva

Árið 2002 hóf Öryggisvið skipulega að þrýsta á um að iðjuver kæmu sér upp skilgreindu öryggisstjórnunarkerfi á sama hátt og raforkufyrirtækin. Í árslok 2007 voru 40 iðjuver af 48 starfandi með viðurkennt öryggisstjórnunarkerfi.

4.1.3 Smávirkanir

Smávirkanir og dreifiveitur Unnið hefur verið markvisst að innleiðingu öryggisstjórnunarkerfa fyrir smávirkanir. Samtals eru skráðar sjö smávirkanir og eru þrjár þeirra með viðurkennt öryggisstjórnunarkerfi en aðrar hafa hafið innleiðingu.

4.1.4 Önnur verkefni

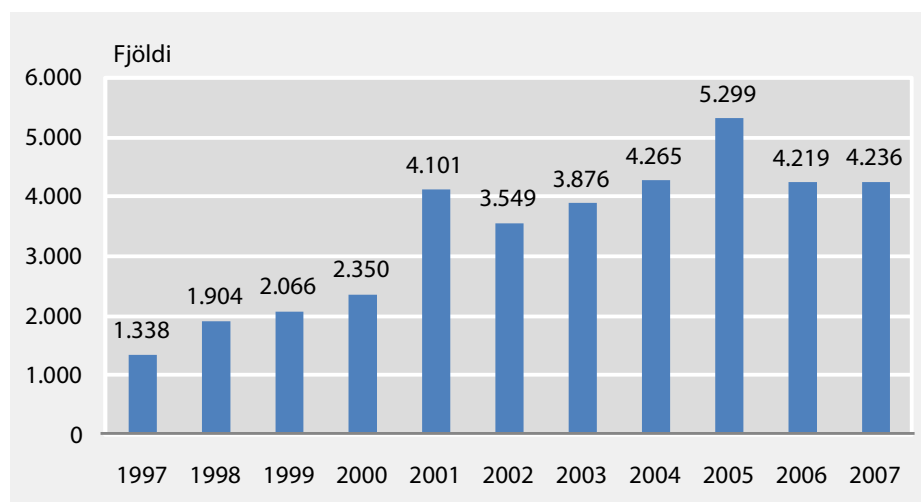
Í tengslum við stóriðjuframkvæmdir og virkjanaframkvæmdir því samfara eru reknar dreifiveitur (iðjuver) sem dreifa rafmagni á athafnasvæðum verktaka. Þessar dreifiveitur eru á ábyrgð verktakanna og þurfa að undirgangast öryggisstjórnkerfi samkvæmt reglum Neytendastofu.

4.1.5 Öryggi neysluveitna

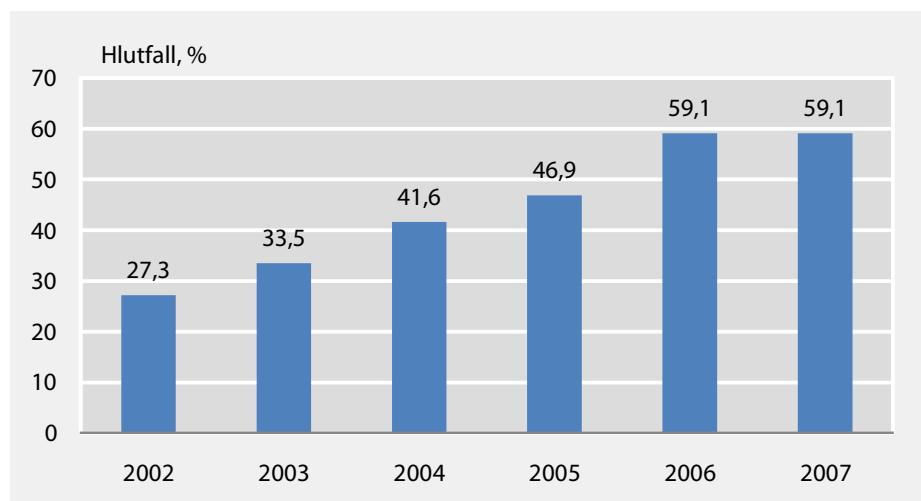
Neysluveitur Neysluveitur eru skilgreindar í lögum nr. 146/1996, um öryggi raforkuvirkja, neysluveitna og raffanga, sem raflögn og annar raflagnabúnaður sem tengist henni innan við stofnkassa. Frá stofnkassa liggja heimtaugar inn að rafmagnstöflum íbúða og annars húsnæðis í landinu og frá rafmagnstöflum liggja svo raflagnir og annar fastur rafbúnaður sem tengist rafkerfi hlutaðeigandi neysluveitu sem fellur sem fyrr segir undir eftirlit Neytendastofu.

4.1.6 Eftirlit með nýjum neysluveitum

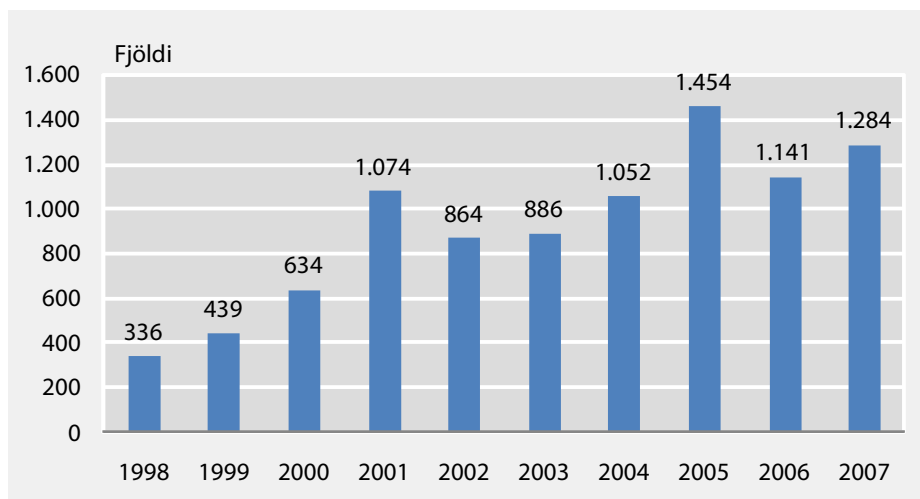
Árið 2007 voru alls 4.236 neysluveitur tilkynntar og er það svipað og árið 2006. Af þessum neysluveitum valdi Neytendastofa 1.284 veitur til skoðunar. Fjöldi tilkynninga rafverktaka á rafrænu formi á árinu 2007 var sá sami og árið áður eða tæp 60%.



Mynd 1. Tilkynntar neysluveitur 1997–2007



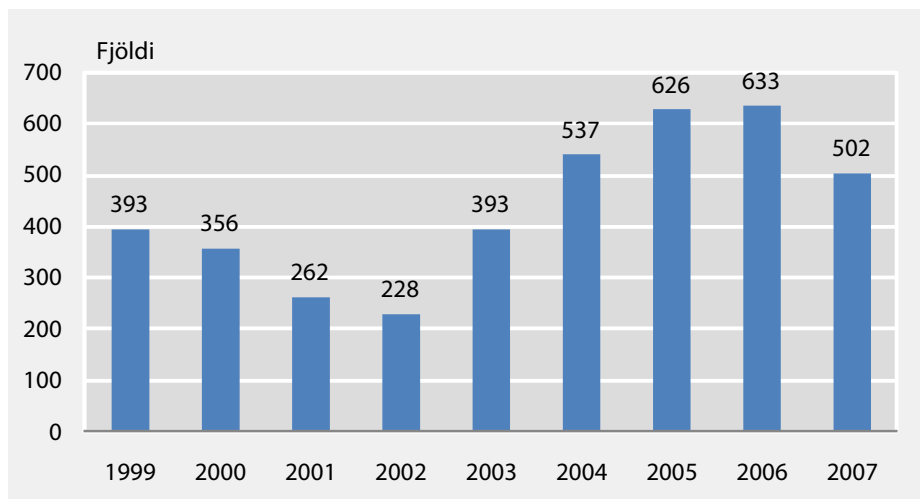
Mynd 2. Rafrænar tilkynningar 2002–2007



Mynd 3. Skoðanir á nýjum neysluveitum 1998–2007

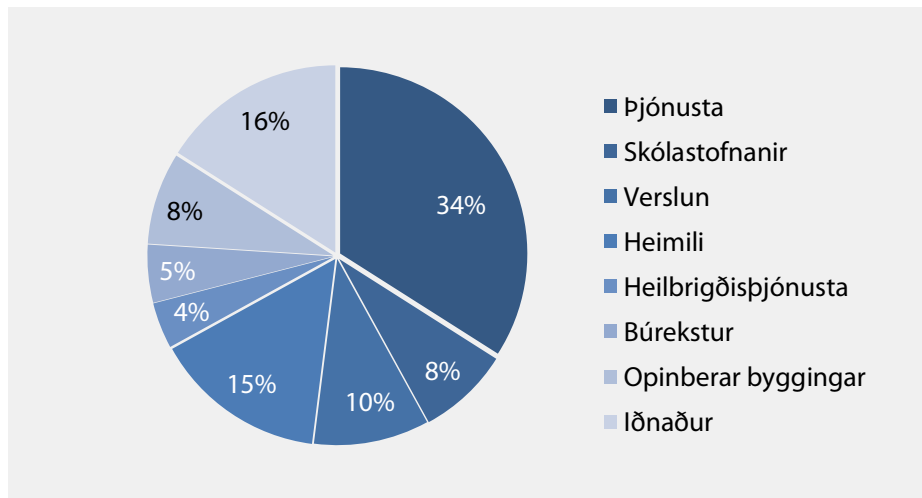
4.1.7 Eftirlit með neysluveitum í rekstri

Í upphafi hvers árs velur Öryggisvið neysluveitur í rekstri til skoðunar og á árinu 2007 voru þær alls 502. Fjöldi neysluveitna í rekstri í landinu er áætlaður um 120.000–150.000, þ.e. heimili, atvinnuhúsnæði o.s.frv.



Mynd 4. Skoðanir á neysluveitum í rekstri 1999–2007

Á mynd 5 má sjá tegundarflokkun þeirra neysluveitna í rekstri sem voru skoðaðar, aðaláherslan var lögð á skoðun á þjónustuhúsnæði ásamt heimilum, iðnaðar- og opinberum byggingum.



Mynd 5. Flokkun skoðaðra neysluveitna í rekstri 2007

4.1.8 Öryggisstjórnun rafverktaka

Við áramótin 2007–2008 voru í gildi 531 löggilding Neytendastofu til rafvirkjunarstarfa. Löggildingar skiptast í fjóra flokka: A-löggilding er löggilding til rafvirkjunarstarfa á háspennusviði, B-löggilding er löggilding til rafvirkjunarstarfa á lágspennusviði, CA- og CB-löggilding eru löggildingar til takmarkaðra rafvirkjunarstarfa á há- og lágspennusviðum.

4.1.9 Löggilding rafverktaka

Árið 2007 voru 25 nýir rafverktakar löggiltir. Öryggissvið lét skoða öryggisstjórnun hjá 38 starfandi rafverktökum á árinu.

4.2 Markaðseftirlit

4.2.1 Eftirlit með rafföngum á markaði

Rafföng uppfylli öryggisákvæði

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. Ábyrgðaraðilar og aðrir seljendur raffanga skulu aðeins setja á markað rafföng sem uppfylla ákvæði um öryggi og formleg skilyrði til markaðssetningar.

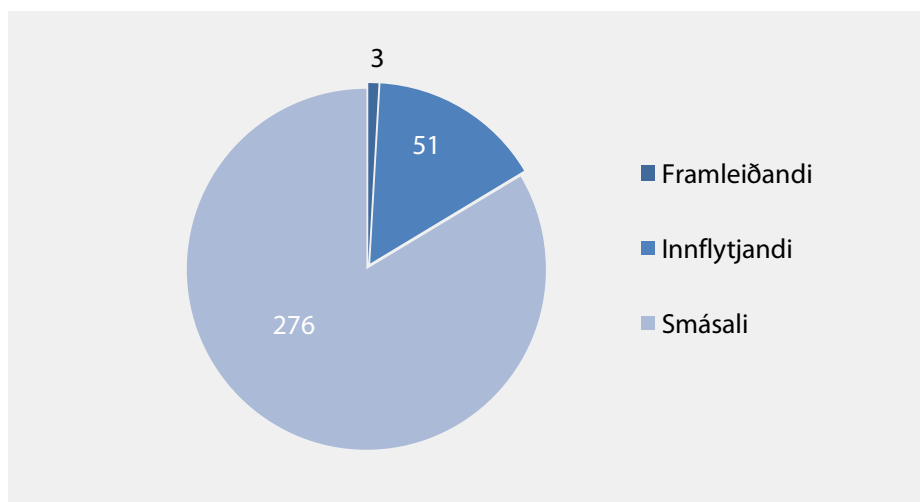
Öryggissvið Neytendastofu annast opinbera markaðsgæslu raffanga. Það fylgist með rafföngum á markaði, aflar á skipulegan hátt upplýsinga um þau og tekur við ábendingum frá neytendum og öðrum aðilum.

Faggiltar skoðunarstofur annast í umboði Neytendastofu framkvæmd skoðana í samræmi við gildandi samning hverju sinni, verklagsreglur og skoðunarhandbók Neytendastofu.

Skoðun raffanga á sölustöðum

Í byrjun árs 2007 var gerður samningur til þriggja ára við Aðalskoðun hf. um skoðun á rafföngum á markaði. Bætt var við magntölur frá fyrri samningi frá árinu 2003 en verklagsreglum og fyrirkomulagi skoðana ekki breytt frá þeim samningi, þannig að áfram var haft að markmiði að ná árangri, þ.e. finna rafföng sem ekki uppfylltu skilyrði og stuðla að fræðslu til söluaðila í heimsóknnum. A-skoðun stendur því áfram fyrir heimsókn á sölustað og „skimun“ þeirra raffanga sem þar eru til sölu, ásamt fræðslu til söluaðila um þær kröfur sem gerðar eru vegna markaðssetningar raffanga. Með „skimun“ sölustaða er átt við lauslega skoðun á sem flestum rafföngum á viðkomandi sölustað með það að markmiði að sigta út rafföng sem ekki uppfylla öryggis- eða formkröfur.

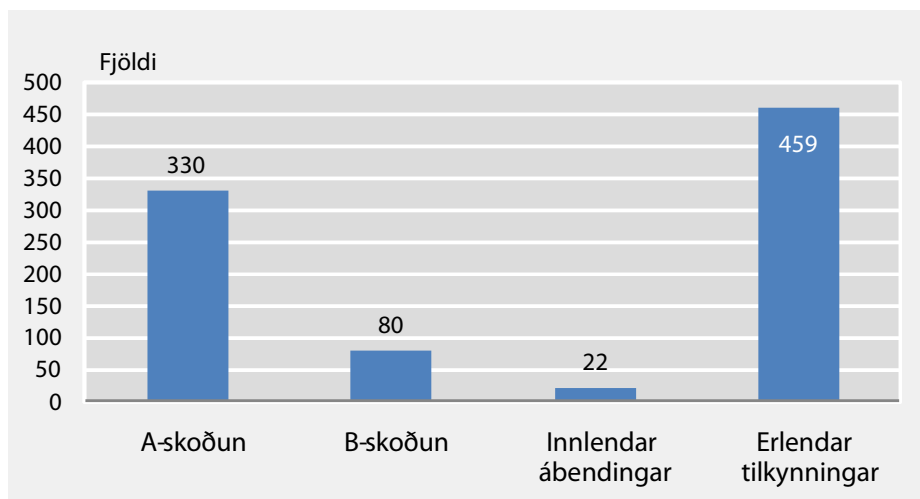
Á árinu 2007 urðu heimsóknir til söluaðila raffanga alls 330 víðs vegar um land, þeir voru ýmist voru valdir af handahófi, sem hluti af sérstökum átaksverkefnum eða eftir ábendingu. Af þessum heimsóknnum voru 276 til smásala, 51 til innflytjenda og 3 til framleiðenda raffanga, sjá mynd 6.



Mynd 6. Heimsóknir eftir eðli starfsemi 2007 - Rafföng

Tilkynningar og fyrirspurnir

„Skimuð“ voru 15.188 rafföng og 80 skoðuð nánar (B-skoðun) vegna gruns um að þau uppfylltu ekki kröfur. Öryggisvið afgangi 22 innlendar ábendingar frá almenningi og fagfólki og er þá átt við vel skilgreindar ábendingar, þ.e. ábendingar sem beinast að ákveðnum rafföngum eða flokki raffanga og/eða ákveðnum söluaðilum. Auk þess bárust sviðinu 459 erlendar tilkynningar um rafföng en þessar tilkynningar berast frá öðrum aðildarríkjum Evrópska efnahagssvæðisins eftir ákveðnu tilkynningakerfi sem nánar er kveðið á um í reglum sem í gildi eru á svæðinu. Þá sinnti sviðið fjölda formlegra og óformlegra fyrirspurna varðandi skilyrði til markaðssetningar raffanga og annað er rafföngum tengist frá almenningi og fagfólki.

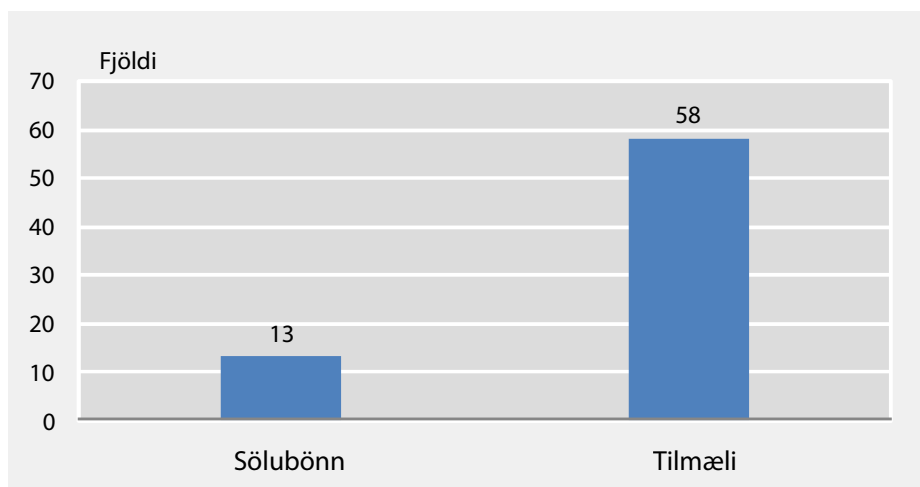


Mynd 7. Markaðseftirlit 2007 - Rafföng

Tilmæli og athugasemdir af ýmsum toga

Athugasemdum sem gerðar eru við öryggi raffanga er skipt í þrjá flokka. Í flokki 1 eru minniháttar athugasemdir, í flokki 2 eru athugasemdir sem talið er að gætu valdið hættu og í flokki 3 eru athugasemdir sem talið er að valdi beinni hættu. Einnig eru gerðar athugasemdir við formkröfur þegar það á við, þ.e.a.s. þegar CE-merkingu vantar og/eða þegar fullnægjandi gögn til stuðnings eða sönnunar á samræmi vörunnar við öryggisstaðla sem gilda um framleiðsluna og markaðssetningu hennar berast ekki Neytendastofu.

Öryggisvið setti árið 2007 alls 13 sölubönn á rafföng sem alvarlegar athugasemdir voru gerðar við. Auk þess var tilkynning send um þessar vörur til framkvæmdastjórnar ESB í samræmi við reglur EES-réttarins. Sviðið sendi á sama tímabili út 58 skrifleg tilmæli til söluaðila um úrbætur á rafföngum sem minniháttar athugasemdir voru gerðar við, auk þess að aðstoða ábyrgðaraðila varðandi úrbætur.



Mynd 8. Viðbrögð Neytendastofu vegna skoðana 2007 - Rafföng

4.2.2 Öryggi raffanga í rekstri (eldri raffanga)

Brunar vegna rafmagns Á hverju ári sinnir Öryggissvið fjölda skoðana og rannsókna á rafföngum í rekstri, t.d. vegna bruna sem orðið hafa af þeirra völdum. Alvarlegasta dæmið um slíkt er frá árinu 2004 en þá urðu brunar vegna neyðarlýsingarlampa, m.a. í skóla, á barnaheimili, í Þjóðskjalasafninu og á fleiri stöðum. Rannsókn Öryggissviðs, frekari eftirgrennslan og þrýstingur á framleiðandann, með aðstoð innflytjandans á Íslandi, varð til þess að framleiðandinn stóð fyrir allsherjarinnköllun á hundruðum slíkra lampa hér á landi.

Öryggi raffanga í rekstri hefur oft verið vanmetinn þáttur í starfsemi sviðsins en ljóst er að hann er ákaflega mikilvægur og óaðskiljanlegur hluti annars eftirlits með rafföngum.

4.2.3 Samvinnunefnd

Öll formleg samskipti á milli Öryggissviðs og skoðunarstofu fara fram í samvinnunefnd sem hittist einu sinni í mánuði. Á þeim fundum er farið yfir skoðanir, reglur, skýrslur, skoðunaráætlanir og önnur atriði sem máli skipta. Á milli funda í samvinnunefnd fara samskipti fram á milli umsjónarmanna verkefnisins.

4.2.4 Vörur unnar úr eðalmálmum

Öryggissvið setti árið 2007 eitt sölubann á vöru unna úr eðalmálmum og sendi út 10 skrifleg tilmæli til söluaðila um úrbætur vegna hreinleika- og/eða nafnastimplunar. Sviðið skráði sex nýja nafnastimpla á árinu.

4.2.5 Annað markaðseftirlit

Skilyrði til markaðssetningar

- Leikföng
- Byggingarvörur
- Leikvallatæki
- Persónuhlífar til einkanota
- Almenn vara

Öryggissvið stóð árið 2007 fyrir tveimur úrtaksverkefnum (athugunum á markaði) og sinnti níu innlendum ábendingum auk fjölda formlegra og óformlegra fyrirspurna varðandi skilyrði til markaðssetningar vöru og annað er þeim tengist frá almenningi og fagfólki.

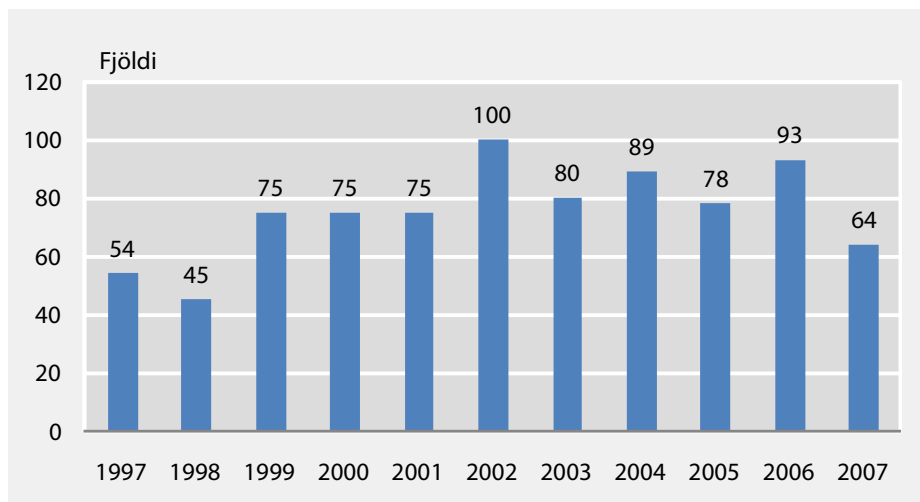
Á árinu tók sviðið við á 17. hundrað erlendra tilkynninga í gegnum Rapex-tilkynningakerfið, sem því miður var ekki unnt að sinna sem skyldi. Á árinu 2008 er stefnt að því að ráða nýjan starfsmann til að sinna verkefnum er varða almennt markaðseftirlit, samhfæingu þess og skipulagningu.

Á árinu fóru fram áberandi innkallanir á leikföngum á vegum framleiðanda, Mattel, sem Öryggissvið kom að með ýmsum hætti.

4.2.6 Rannsóknir og skráning slysa og tjóna af völdum rafmagns

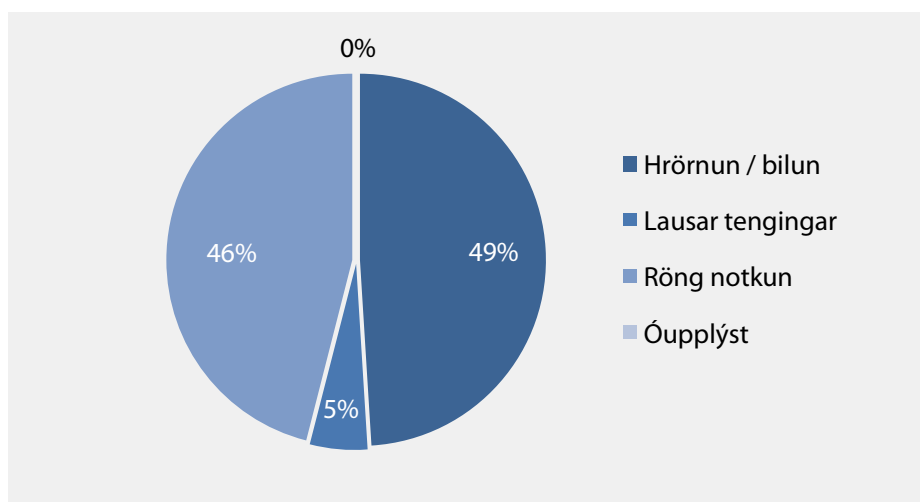
Slys af völdum rafmagns Árið 2007 skráði Öryggisvið 64 tilvik um bruna þar sem grunur lék á að orsakavaldurinn væri rafmagn, þar af tók Öryggisvið þátt í 27 rannsóknum. Athygli er vakin á því að Öryggisvið skráir einungis þá bruna sem henni berast upplýsingar um en það er einungis lítill hluti allra rafmagnsbruna sem árlega eiga sér stað.

Öryggisvið Neytendastofu skráði þrjú slys af völdum rafmagns árið 2007, þar af tvö hjá rafveitum, en ekkert þessara slysa var rannsakað af Öryggisviði.



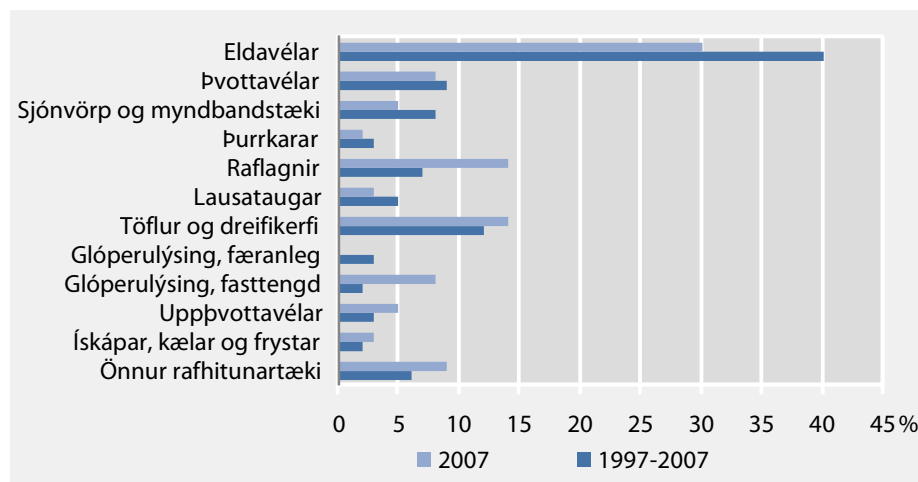
Mynd 9. Rafmagnsbrunnar 1997–2007

Á mynd 10 má sjá helstu orsakir rafmagnsbruna árið 2007.



Mynd 10. Helstu orsakir rafmagnsbruna 2007

Mynd 11 sýnir samanburð á uppruna helstu rafmagnsbruna.



Mynd 11. Samanburður á uppruna rafmagnsbruna

4.3 Almenn öryggis- og tæknimál

4.3.1 Upplýsingaskipti og tæknilegar tilkynningar á grundvelli EES-samningsins

Tilkynningaskylda og athugasemdir

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

Ísland sendi sex tæknilegar tilkynningar til ESA árið 2007, ein tilkynning var send árið áður. Neytendastofa dreifði 745 tilkynningum frá ESB árið 2007, sjá nánar neðangreinda töflu, en alls voru áframsend til Neytendastofu sjálfvirkt frá utanríkisráðuneytinu 3.751 tölvuskeyti á árinu 2007. Frá Belgíu komu sex tilkynningar sem voru merktar trúnaðarmál (e. „confidential“). Efni tilkynninganna er ekki birt í TRIS-gagnabankanum á netinu en efninu er dreift með tölvupósti til tengiliða.

**Tafla 1. 740 tilkynningar um drög að reglum á árinu 2007 – til sam-
burðar skipting eftir löndum (2006)**

Nr. Lönd	Fjöldi	Nr. Lönd	Fjöldi	Nr. Lönd	Fjöldi
1. Þýskaland	82 (77)	11. Spánn	35 (70)	21. Litháen	6 (10)
2. Svíþjóð	64 (50)	12. EFTA	28 (36)	22. Rúmenía	5 (#)
3. Holland	63 (71)	13. Tékkland	24 (21)	23. Grikkland	4 (5)
4. Frakkland	58 (57)	14. Ítalía	20 (20)	24. Búlgaría	4 (#)
5. Stóra Bretland	51 (59)	15. Írland	14 (6)	25. Portúgal	3 (7)
6. Pólland	50 (48)	16. Ungverjaland	12 (15)	26. Lúxemborg	2 (2)
7. Austurríki	48 (42)	17. Slóvakía	12 (9)	27. Tyrkland	2 (19)
8. Belgía	48 (28)	18. Sviss	12 (13)	28. Malta	0 (7)
9. Finnland	39 (18)	19. Lettland	8 (2)	29. Kýpur	0 (1)
10. Danmörk	38 (24)	20. Slóvenía	8 (11)	Alls	740 (728)

(#) = ekki með 2006

Umsóknir um flýtimeðferð voru 18 en einungis 5 af þeim voru samþykktar.

Helst var tilkynnt um reglur í sambandi við byggingarvörur (≈134) en næstmest landbúnað og matvæli (≈114), síðan fjarskipti (≈84) og flutningar (≈75).

Framkvæmdastjórnin sendi 48 ítarleg álit og gerði 96 athugasemdir við tilkynningarnar, ennfremur ákvað Framkvæmdastjórnin að stöðva fjórar tilkynningar. Aðildarlönd ESB komu með 24 ítarleg álit og gerðu 120 athugasemdir.

4.3.2 Rafrænar undirskriftir

Stefnt að rafrænum skilríkjum

Í lögunum 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 Evrópska efnahagssvæðinu. Ætlunin var að haustið 2007 yrðu rafræn skilríki tekin í notkun á Íslandi. Ekki varð af því að almenningi yrði boðin ný útgáfa af bankakortum sem innihalda örgjafa með rafrænu skilríki á árinu 2007, en stefnt er að því árið 2008.

4.3.3 Innlent samstarf

Ýmis þátttaka í samstarfi á rafmagnssviði

Samorka. Neytendastofa er aðili að Samorku (Samtök raforku-, hita- og vatnsveitna). Á síðasta ári tók Öryggissvið þátt í mörgum fundum sem haldnir voru á vegum Samorku. Almenn var fjallað um rafmagnsöryggismál og samskipti Neytendastofu og rafveitna.

Rafstaðlaráð / Staðlaráð. Neytendastofa er aðili að Rafstaðlaráði (RST). Rafstaðlaráð er vettvangur þeirra sem vilja efla stöðlun á rafmagnssviði hér á landi og er fulltrúi frá Öryggissviði í stjórn þess. Tækniráðsfundir CENELEC (BT) eru haldnir fjórum sinnum á ári, þessa fundi situr fulltrúi Rafstaðlaráðs sem hefur fundað með starfsmönnun Öryggissviðs fyrir og eftir umrædda tækniráðsfundi

og rætt mál er upp koma og snerta sviðið. Einnig hefur Öryggisvið töluverð samskipti við Staðlaráð Íslands.

Rafmagnsöryggisráð. Í Rafmagnsöryggisráði sitja auk fulltrúa Neytendastofu fulltrúar Félags raftækjaheildsala, Samorku og Samtaka atvinnurekenda í raf- og tölvuiðnaði. Um er að ræða óformlega nefnd sem er ætlað að vera forstjóra Neytendastofu til ráðgjafar um rafmagnsöryggismál. Á síðasta ári hélt ráðið sex fundi.

Nefnd um sviptingu löggildingar til rafvirkjunarstarfa. Fulltrúar Samorku og Samtaka atvinnurekenda í raf- og tölvuiðnaði, ásamt fulltrúa Neytendastofu, sitja í nefnd um sviptingu löggildingar til rafvirkjunarstarfa. Nefndinni er ætlað að fjalla um og leggja fram tillögur til forstjóra Neytendastofu vegna þeirra rafverktaka sem ekki fara að settum reglum á rafmagnsöryggisviði. Nefndin hélt ekki fund á árinu.

Ljóstæknifélag Íslands. Neytendastofa er meðlimur í Ljóstæknifélagi Íslands og hefur sótt fundi og ráðstefnur félagsins, frá stofnun þess.

4.3.4 Erlend samskipti

Hagur af erlendu samstarfi

Öryggisvið sinnir erlendu samstarfi er varðar markaðseftirlit og öryggi raffanga. Má nefna hina ýmsu samstarfshópa markaðseftirlitsstjórnvalda á Evrópska efnahagssvæðinu (EES), svokallaða „AdCo“ hópa. Evrópusambandið (ESB) og EFTA leggja gríðarlega áherslu á að þessu samstarfi sé sinnt af hálfu allra aðildarríkja á EES- svæðinu, enda ein af forsendunum fyrir að innri markaðurinn virki eins og til er ætlast. Reyndar hafa birst í nýjustu tilskipunum ESB ákvæði sem beinlínis skylda aðildarríkin til að taka þátt í slíku samstarfi. Til viðbótar við þetta fer ekki á milli mála að sviðið hefur mikla hagsmuni af svona samstarfi, ekki síst aðgengi að þekkingu og sérfræðingum sem það veitir. Auk þess er eitt af markmiðum slíks samstarfs að „ýta í gang“ aðildarlöndum sem lítið eða ekkert markaðseftirlit stunda og færa má fyrir því rök að fátt auki rafmagnsöryggi á Íslandi eins mikið og að bæta markaðseftirlit í mörgum af stærri löndum Evrópu þar sem mikil framleiðsla raffanga fer fram.

Áhersla á samstarf milli landa

Helstu samstarfshópar:

LVD-AdCo sem er samstarfshópur markaðseftirlitsstjórnvalda á Evrópska efnahagssvæðinu (EES) um framkvæmd markaðseftirlits vegna „lágspennutílskipunarinnar“ (LVD), sem fjallar um öryggi raffanga við markaðssetningu. Öryggisvið hefur lagt áherslu á að sinna þessu samstarfi. Fundir eru að jafnaði tvisvar á ári.

LVD-WP sem er samstarfshópur markaðseftirlitsstjórnvalda og annarra hagsmunaaðila, s.s. framleiðenda neytenda og staðlasamtaka á Evrópska efnahagssvæðinu (EES). Hópnum er ætlað að fjalla um og koma með tillögur til framkvæmdastjórnar ES að breytingum, túlkunum og þróun „lágspennutílskipunarinnar“. Öryggisvið hefur reynt að sinna þessu samstarfi eftir fremsta

megni, þótt ekki hafi alltaf verið hægt að taka þátt. Fundir eru einu sinni til tvisvar á ári.

NSS-MK sem er samstarfshópur markaðseftirlitsstjórnvalda á Norðurlöndum um öryggi og markaðseftirlit raffanga. Öryggisvið hefur lagt áherslu á að sinna þessu samstarfi, þótt ekki hafi verið hægt að taka þátt í öllum verkefnum hópsins. Fundir eru að jafnaði einu sinni á ári.

EMC-AdCo sem er samstarfshópur samsvarandi LVD-AdCo um framkvæmd markaðseftirlits vegna tilskipunarinnar um rafsegulsamhæfi, EMC. Öryggisvið hefur lagt áherslu á að sinna þessu samstarfi, þótt ekki hafi verið hægt að taka þátt í öllum verkefnum hópsins. Fundir eru að jafnaði tvisvar á ári.

EMC-WP sem er samstarfshópur samsvarandi LVD-WP um tilskipun um rafsegulsamhæfi. Öryggisvið hefur ekki getað sinnt þessu samstarfi. Fundir eru að jafnaði tvisvar á ári.

ATEX-AdCo sem er samstarfshópur samsvarandi LVD-AdCo um framkvæmd markaðseftirlits vegna tilskipunarinnar um rafföng til nota á sprengihættustöðum. Öryggisvið hefur ekki getað sinnt þessu samstarfi. Fundir eru að jafnaði tvisvar á ári.

ATEX-SC sem er samstarfshópur samsvarandi LVD-WP um tilskipun um rafföng til nota á sprengihættustöðum. Öryggisvið hefur ekki getað sinnt þessu samstarfi. Fundir eru einu sinni til tvisvar á ári.

Orkumerkingar og orkunýtni. Um er að ræða fjölda tilskipana um þetta efni. Öryggisvið hefur ekki getað sinnt þessu samstarfi.

Ráðstefnur, námsstefnur og vinnuhópar er tengjast ofangreindum hópum og tilskipunum og markaðseftirliti almennt. Öryggisvið hefur lítið getað sinnt slíku.

4.3.5 Norrænt samstarf

Norrænir hópar í samstarfi

NSS (Samtök öryggisstofnana á Norðurlöndum sem fara með rafmagns-öryggismál). Samtök rafmagnsöryggisstofnana á Norðurlöndum halda tvo fundi á ári þar sem fjallað er um sameiginleg rafmagnsöryggismál, s.s. reglugerðar- og staðlamál, rafmagnseftirlit, löggildingar rafverktaka, markaðseftirlit raffanga o.fl.

Þá eru starfandi á vegum NSS nokkrir vinnuhópar um einstök málefni sem koma saman 1-2 á hverju ári.

Þessir hópar eru:

- Samstarfshópur stjórnvalda um markaðseftirlit raffanga (NSS- MK)
- Samstarfshópur um samræmingu raflagnareglna (NSS-ANL)
- Samstarfshópur um samræmdar skráningar slysa og tjóna (NSS- Analyse)
- Samstarfshópur um upplýsingamiðlun (NSS-Information)

- Norrænn/baltneskur samstarfshópur um eftirlit með vörum unnum úr eðalmálmum.

4.3.6 Alþjóðlegt samstarf

IEC-tækninefndir og CENELEC-tækninefndir. Öryggissvið fóstrar nokkrar tækninefndir á vegum IEC og CENELEC eins og áður hefur komið fram.

5 NEYTENDARÉTTARSVIÐ

Starfsemi Neytendaréttarsviðs á síðasta ári var með svipuðu sniði og árið áður.

Anna Birna Halldórsdóttir og Kristín Færseth létu af störfum á árinu. Erna Jónsdóttir starfaði jafnframt tímabundið á sviðinu fram til hausts. Matthildur Sveinsdóttir og Þórunn Anna Árnadóttir lögfræðingar voru ráðnar til Neytendaréttarsviðs á árinu. Starfsmenn sviðsins eru Matthildur Sveinsdóttir, Sigurjón Heiðarsson og Þórunn Anna Árnadóttir, sviðsstjóri.

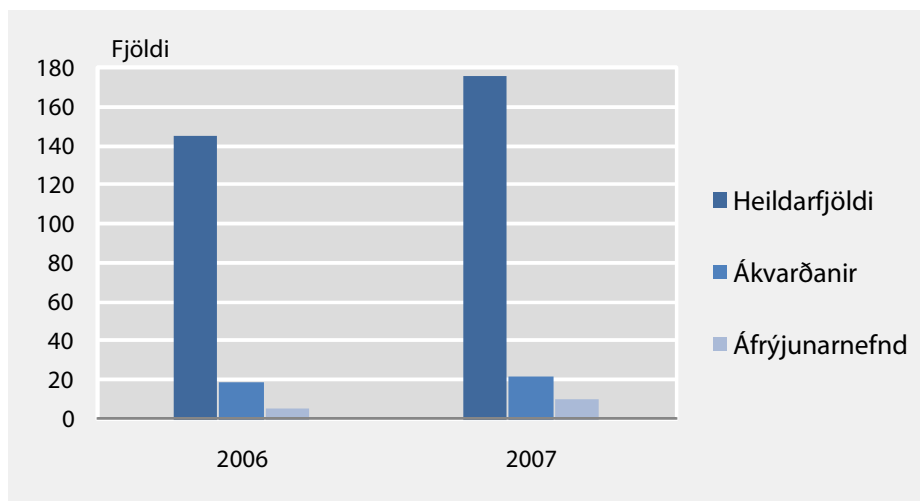
*Stuðlað að bættum
hag neytenda*

Meginmarkmið Neytendaréttarsviðs er að stuðla að bættum hag neytenda með því að tryggja að réttindi neytenda séu þekkt og virt. Verkefni sviðsins eru helst þau að tryggja að ekkert sé aðhafst sem er óhæfilegt gagnvart neytendum, stuðla að því að neytendur hafi sem mestar upplýsingar og yfirsýn yfir markaðinn og að vinna gegn óréttmætum viðskiptaháttum. Neytendaréttarsviði er falið eftirlit með lögum um óréttmæta viðskiptahætti og gagnsæi markaðarins, lögum um alferðir, lögum um neytendalán, lögum um húsgöngu- og fjarsölusamninga og lögum um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu. Mál vegna ofangreindra laga hefjast eftir ábendingu neytenda, kvörtun keppinauta eða samtaka eða að frumkvæði Neytendastofu.

5.1 Réttindi neytenda

Mál afgreidd á ýmsan hátt

Á árinu 2007 komu 176 mál til afgreiðslu hjá Neytendaréttarsviði sem vörðuðu óréttmæta viðskiptahætti, alferðir, neytendalán, húsgöngu- og fjarsölusamninga og rafræna þjónustu. Er það talsverð aukning frá því árið 2006. Eftir málsmeðferð eru flest málín í þessum málaflokki afgreidd með tilmælum, ábendingum eða sátt. Alls lauk 22 málum með formlegri ákvörðun Neytendastofu, þar af var gripið til íhlutunar í 15 tilvikum. Öllum ákvörðunum Neytendastofu, sem teknar eru á grundvelli laga um óréttmæta viðskiptahætti og gagnsæi markaðarins, laga um neytendalán og laga um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu, geta málsaðilar skotið til áfrýjunarnefndar neytendamála sem er sjálfstæð úrskurðarnefnd. Alls var 11 ákvörðunum Neytendastofu áfrýjað til áfrýjunarnefndar neytendamála sem staðfesti niðurstöðu stofnunarinnar í sex tilvikum. Í tveimur tilvikum voru mál afturkölluð hjá áfrýjunarnefndinni. Í stöplaritinu hér að neðan má sjá heildarfjölda þeirra mála sem afgreidd voru og samanburð við fjölda formlegra ákvarðana og áfrýjaðra mála.



Mynd 12. Heildarfjöldi afgreiddra mála samanborið við formlegar ákvarðanir og áfrýjaðra mála 2006 og 2007

5.2 Gagnsæi markaðarins

Verðkannanir og efling verðskyns

Hlutverk Neytendastofu samkvæmt III. kafla laga nr. 57/2005, um eftirlit með óréttmætum viðskiptaháttum og gagnsæi markaðarins, er meðal annars að efla verðskyn neytenda og eftir atvikum að afla í því skyni upplýsinga um verð, verðmyndun og önnur viðskiptakjör og birta niðurstöður eftir því sem ástæða þykir til. Á árinu var unnið að ýmsum verkefnum á þessu sviði, m.a. verðkönnunum og endurskoðun á reglum sem settar eru á grundvelli lagaheimilda í III. kafla laganna en á árinu voru endurnýjaðar eftirtaldar reglur:

- Reglur nr. 408/2007 um aðferðir við magngreiningu textíltrefjablandna
- Reglur nr. 385/2007 um verðmerkingar á bifreiðaeldsneyti
- Reglur nr. 384/2007 um sundurliðun á verði lyfja sem seld eru gegn lyfseðli
- Reglur nr. 383/2007 um verðupplýsingar á þjónustu tannlækna
- Reglur nr. 382/2007 um samsetningu, framleiðslueiginleika og merkingu á kristallsgleri
- Reglur nr. 381/2007 um merkingar efnis í skófatnaði
- Reglur nr. 380/2007 um heiti og merkingu textílvára

Í undirbúningi eru auk þess bæði nýjar reglur svo og frekari endurskoðun á gildandi reglum eftir því sem þörf krefur.

5.2.1 Lækkun virðisaukaskatts og þjónustusamningur við viðskiptaráðuneytið

Framkvæmd verðkannana ákveðin

Í október 2006 boðaði viðskiptaráðherra til fundar með fulltrúum Neytendastofu, ASÍ og Neytendasamtökunum þar sem leitað var eftir sjónarmiðum framan­greindra aðila með hvaða hætti væri unnt að framkvæma verðlagseftirlit og verðkannanir í tilefni af lækkunum á virðisaukaskatti á matvæli, þjónustu gisti- og veitingahúsa svo og niðurfellingu vörugjalda. Niðurstaða þeirra funda var að í

Samræmi við starfsskiptingu þá sem myndast hefur á undanförunum árum skyldi ASÍ framkvæma verðkannanir á matvörum. Jafnframt var ákveðið að Neytendastofu skyldi falin, með sérstökum þjónustusamningi við ráðuneytið, framkvæmd verðkannana hjá veitinga- og gistihúsum. Hinn 1. febrúar 2007 opnaði Neytendastofa rafræna vefgátt á heimasíðu sinni gagnert fyrir neytendur þar sem þeim gafst tækifæri á því að koma að nafnlausum ábendingum vegna skattalækkunarinnar hjá veitingahúsum. Auglýsingar voru birtar í dagblöðum þar sem neytendur voru hvattir til þess að „standa vaktina saman“ og fylgjast með og láta vita hvort lækkun virðisaukaskatts skilaði sér ekki. Auk þess aflaði Neytendastofa gagna um verð hjá 74 veitingahúsum um land allt fyrir og eftir skattabreytinguna. Á fundi með viðskiptaráðherra, Jóni Sigurðssyni, hinn 18. apríl var lögð fram samantekt um niðurstöður á framangreindu eftirliti stofnunarinnar.

Hvatning til lækkunar á verði

Ljóst er af þeirri samantekt að ætla má að hjá meirihluta veitinga- og kaffihúsa eða alls í um 54% tilvika hafi verðið ekki lækkað eða sé óbreytt. Í 46% tilvika hafði verð lækkað í kjölfar skattalagabreytingarinnar. Neytendastofa hefur einnig fylgt eftir ábendingum og kvörtunum sem borist hafa stofnuninni. Neytendastofa sendi bréf til veitinga- og kaffihúsa og einnig til mötuneyta sem ekki höfðu lækkað verð. Hlutaðeigandi voru hvattir til að lækka verð í samræmi við lækkun á virðisaukaskatti. Einnig var spurt um ástæður þess að verð hefði ekki lækkað. Um 47% þeirra veitingahúsa sem fengu bréf frá stofnuninni eftir ábendingar frá neytendum kváðust þegar hafa lækkað verð. Í 53% tilvika bárust ekki svör frá veitingahúsum eða þau kváðust ekki ætla að lækka verð. Af athugun Neytendastofu má einnig ætla að um 70% mötuneyta sem stofnunin sendi fyrirspurn til hafi ekki lækkað verð. Í samantekt Neytendastofu kemur jafnframt fram að einungis 12 mötuneyti eða 26% þeirra mötuneyta sem athugun Neytendastofu náði til hafi lækkað verð í tengslum við skattabreytingar ríkisstjórnarinnar sem tóku gildi 1. mars 2007. Umfangsmikil könnun var gerð á öllum skólamötuneytum grunnskóla landsins. Í ljós kom að verð var mismunandi og stundum var rekstur alfarið greiddur af skólabörnum en stundum niðurgreiddur að hluta til. Neytendastofa telur að verulegt ógagnsæi sé um verðlagningu og hvort þessi þjónusta sé hluti af skólaþjónustu eða ekki.

Könnun gerð á ný

Í ljósi ábendinga sem Neytendastofu bárust í framhaldi af könnunni var hún gerð á ný í ágúst 2007 á verðbreytingum hjá veitingahúsum frá þeim tíma er könnun var síðast gerð. Af gögnum Neytendastofu má ráða að þau veitingahús sem hafa nú lækkað verð séu í raun að skila verðlækkunum sem ætla má að virðisaukaskattlækkunin 1. mars hafi leitt til. Í könnuninni sem gerð var í ágúst kemur í ljós að verð hefur hækkað hjá alls 28% veitingahúsa frá því að könnun Neytendastofu var gerð í mars. Í ljós kemur að margir veitingastaðir í þessum hópi hafa hækkað alla rétti. Í öðrum tilvikum hefur verð á einstökum réttum haldist óbreytt en verð þó almennt hækkað.

Í könnuninni kemur fram að verð frá því í könnun sem gerð var í mars sl. hefur staðið í stað hjá 68% veitingahúsanna. Könnunin sýnir að alls 34% veitingahúsa í

Þessum hópi hafa ekki breytt verði frá því í febrúar. Verð hjá þeim er því óbreytt eftir að virðisaukaskattsbreytingin tók gildi 1. mars sl.

5.2.2 Nafnbirting í verðkönnunum Neytendastofu

Fjallað um aðgang að nafnalista

Verðkönnun Neytendastofu hjá veitingahúsum var gerð í því skyni að kanna heildaráhrif á lækkun verðs veitingahúsa vegna lækkunar virðisaukaskatts á matvæli. Af þeirri ástæðu var ákveðið að birta einungis heildarniðurstöður að þessu leyti en ekki vinnuskjöl þar sem fram komu nöfn veitingahúsa sem voru í könnun Neytendastofu. Í ágúst 2007 óskaði fréttastofa Stöðvar 2 eftir að fá framangreindan nafnalista en Neytendastofa synjaði þeirri beiðni á framangreindum grundvelli og að hér væri um að ræða vinnuskjal stofnunarinnar. Þeirri ákvörðun var skotið til úrskurðarnefndar um upplýsingamál. Í úrskurði nefndarinnar frá 30. nóvember 2007, sbr. úrskurð nr. A-267/2007, kvað nefndin upp þann úrskurð að Neytendastofu beri að veita Láru Ómarsdóttur fréttamanni aðgang að tölvuskra sem inniheldur lista yfir þau veitingahús sem verðkönnun Neytendastofu beindist að í ágúst 2007. Á listanum var auk nafna á veitingahúsum sem voru tekin til athugunar verð tiltekinna rétta á matseðlum þeirra í febrúar, mars og ágúst 2007 og útreikningur verðbreytinga milli nefndra mánaða í prósentuhlutföllum. Úrskurðarnefnd upplýsingamála telur að skjalið sé sjálfstætt skjal í stjórnslumáli hjá Neytendastofu og fellur því undir ákvæði upplýsingalaga nr. 50/1996. Úrskurðarnefndin féllst ekki á rök Neytendastofu að hér væri um að ræða innanhúss vinnuskjal sem sé undanþegið upplýsingarétti, skv. 3. tölul. 4. gr. laga nr. 50/1996, án þess að tekin sé afstaða til þess hvort tafla af þessu tagi geti í eðli sínu talist vinnuskjal í skilningi 3. tölul. 4. gr. upplýsingalaga. Nefndin byggir úrskurð sinn á því að óheimilt er að synja um aðgang að skjalinu þar sem það inniheldur bæði upplýsingar um endanlega niðurstöðu málsins hjá Neytendastofu og upplýsingar sem ekki verði aflað annars staðar frá, sbr. síðari másl. 3. tölul. 4. gr. upplýsingalaga. Neytendastofa telur að framangreindur úrskurður hafi mikilvægt fordæmisgildi og þýðingu til framtíðar þegar unnið verður að gerð verðkannana og sambærilegra athugana á vegum stofnunarinnar.

5.2.3 Rafrænar verðkannanir

Upplýsingatækni nýtt við kannanir

Í ágúst 2007 fól viðskiptaráðherra Neytendastofu að vinna framkvæmdaáætlun um rafrænar verðkannanir sem skal vera lokið fyrir 1. júní 2008. Í september hófst vinna við að kanna leiðir til að nýta upplýsingatæknina við miðlun upplýsinga um verð og önnur viðskiptakjör til neytenda. Fulltrúar frá Neytendasamtökunum, ASÍ, Samtökum verslunar og þjónustu, Félagi íslenskra stórkaupmanna og Samtökum atvinnulífsins voru boðaðir til fundar þar sem leitað var eftir sjónarmiðum aðila um rafrænar verðkannanir. Ljóst er að í verslunum eru í dag notuð strikamerki og önnur rafræn merki sem auðkenna vörur og verð hennar, sbr. einnig þær upplýsingar sem koma fram á kassakvittunum til neytenda. Í nóvember voru viðskiptaráðherra kynntar frumtillögur Neytendastofu um hvernig standa mætti að gerð rafrænna verðkannana. Á árinu 2008 verður áfram unnið að frekari úrvinnslu þeirra hugmynda og framgangi þessa máls.

5.2.4 Neytendafræðsla

Lífsleikni og neytendur

Neytendastofa telur mikilvægt að neytendafræðsla í skólum verði eflað. Í því skyni hefur Neytendastofa sett á fót neytendafræðsluráð sem er henni til ráðgjafar og aðstoðar um hvernig sé unnt að efla gerð kennsluefnis og auka neytendafræðslu í grunn- og framhaldsskólum landsins, m.a. innan lífsleikni samkvæmt aðalnámskrá.

Í því skyni að efla þekkingu á málum er varða neytendur hefur Neytendastofa fengið frá framkvæmdastjórn Evrópusambandsins á ensku bókina „Europa Diary“ sem notuð er til enskukennslu í ýmsum ríkjum á Evrópska efnahagsvæðinu. Í samstarfi við félag lífsleiknikennara framhaldsskólanna var ýmsum skólum boðin bókinn án greiðslu til notkunar sem ítar- og stuðningsefni við lífsleikni- og enskukennslu. Á árinu 2007 var um 1.500 bókum dreift til sex framhaldsskóla en þeir eru: Kvennaskólinn í Reykjavík, Menntaskólinn við Sund, Menntaskólinn í Kópavogi, Menntaskólinn á Akureyri, Fjölbrautaskóli Austur-Skaftafellssýslu og Borgarholtsskóli. Þess er vænst að þetta verkefni skili sér ekki eingöngu í góðri enskukunnáttu nemenda heldur fræðist þeir samtímis um réttindi og skyldur neytenda á hinum sameiginlega innri markaði í Evrópu. Eftir þeim upplýsingum sem Neytendastofa hefur aflað er reynslan af þessu kennsluefni góð og stefnt verður að því að panta þetta aftur á næsta ári.

5.2.5 Innlent samstarf

Samstarf við ráðuneyti og fleiri

Neytendaréttarsvið hefur samstarf við ýmsa ytri hagsmunaaðila og önnur stjórnvöld eftir því sem ástæða þykir til hverju sinni. Fundir hafa verið haldnir til dæmis með fulltrúum Neytendasamtakanna, fulltrúum frá Samtökum verslunar og þjónustu o.fl.

Neytendastofa átti fulltrúa í starfshóp hjá viðskiptaráðuneytinu um gjalddöku fjármálaфыrirtækja. Auk þess var haft samstarf við ráðuneytið um undirbúning að innleiðingu á tilskipun ESB nr. 2005/29/ESB, um óréttmæta viðskiptahætti, sbr. frumvarp til laga um breytingu á lögum nr. 57/2005, um eftirlit með óréttmætum viðskiptaháttum og gagnsæi markaðarins.

5.2.6 Erlent samstarf

Gagnagrunnur ríkja ESB

Starfsmenn á Neytendaréttarsviði ásamt forstjóra hafa tekið þátt í erlendu samstarfi á árinu, bæði norrænu og evrópsku.

Á Alþingi voru samþykkt lög nr. 56/2007, um samstarf eftirlitsstjórnvalda á Evrópska efnahagsvæðinu. Á grundvelli þeirra laga og Reglugerðar ESB nr. 2006/2004 starfar samstarfsnefnd eftirlitsstjórnvalda (CPC-nefndin) og sótti forstjóri fundi nefndarinnar. Í samræmi við ákvæði laganna hefur ESB stofnsett og starfrækir gagnagrunn sem aðildarríkjunum er skylt að tengjast. Inn í þennan gagnagrunn skal 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. Á árinu hefur verið unnið að tengingu Neytenda-

stofu beint við grunninn en fram til þessa hefur hún fengið aðgang að sérstakri línu hjá Umferðarstofu þar til þessi tenging kemst á beint til Brussel. Þegar tenging er komin á verður haldið námskeið fyrir alla starfsmenn Neytendaréttarsviðs sem þurfa að vinna við gagnagrunninn, skrá þar erindi og veita svör þegar önnur aðildarríki ESB eða á EES-svæðinu óska eftir aðstoð.

Í fyrsta sinn í september 2007 var forstjóra Neytendastofu boðið að sitja fund norrænna umboðsmanna og norrænna systurstofnana. Starfsmenn Neytendaréttarsviðs sóttu einnig norræna samráðsfundi í Kaupmannahöfn, Osló og Helsinki þar sem farið var yfir nýja lagasetningu á sviði neytendaréttar. Mjög gagnlegt er fyrir sérfræðinga Neytendaréttarsviðs að hitta norræna sérfræðinga til að fara yfir flókna lagasetningu hjá Evrópusambandinu en sú þekking skilar sér í betri framkvæmd slíkra lagafyrirmæla eftir að þau hafa verið innleidd í íslenskan rétt.

6 MÆLIFRÆÐI

Aukið eftirlit og almenn fræðsla

Árið 2007 var annað heila árið eftir faggildingu bresku faggildingarstofunnar UKAS (United Kingdom Accreditation Service) sem var veitt Neytendastofu 14. október 2005 og svo útvíkkuð 6. júlí 2006. Unnið var samkvæmt kröfum UKAS, ÍST EN ISO/IEC 17025 og eftir gæðakerfi Neytendastofu og kvörðunarþjónustu. Á árinu var aukið eftirlit með forpökkuðum vörum og almenn fræðsla um mælifræði. Síðari hluta ársins barst nokkuð af kvörtunum vegna forpakkaðrar vöru og við skoðun á þeim komu fram dæmi um veruleg frávik slíkrar vöru. Eftirlit með löggildingum var talsvert á árinu. Að öðru leyti var starfsemi Mælifræðisviðs á síðasta ári með svipuðu sniði og árið áður.

E. Jóhannes Einarsson og Þór Gunnarsson létu af störfum á árinu. Sigurður H. Magnússon rekstrartæknifræðingur, Gunndór Sigurðsson flugstjóri og Benedikt G. Waage eðlisefnafræðingur voru ráðnir til Mælifræðisviðs á árinu. Starfsmenn sviðsins eru Guðmundur Árnason, Gísli Friðgeirsson, Sigurður H. Magnússon, Gunndór Sigurðsson og Benedikt G. Waage.

6.1 Ástand mæligrunna

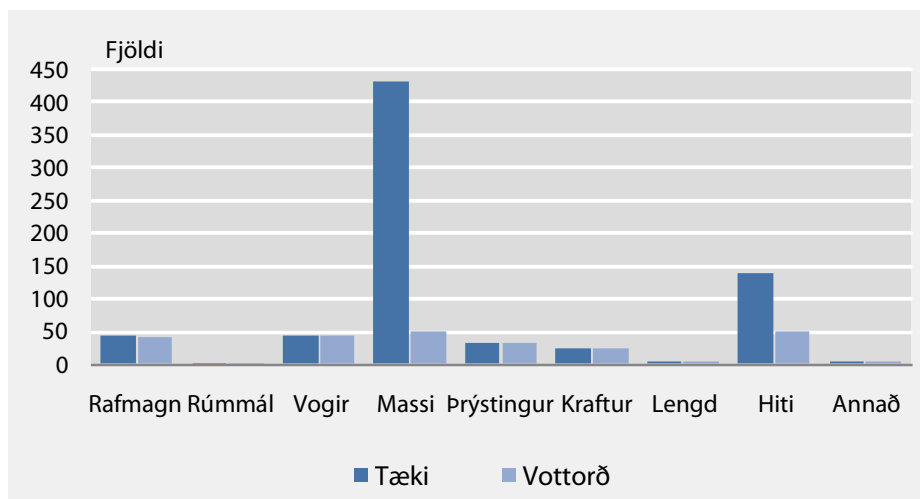
Mæligrunnar með rekjanlega kvörðun

Tinsley SPRT platínuviðnám og landsmæligrunnar nr. G50 070 og G50 080 voru kvarðaðir hjá NPL í Bretlandi og HEG K2005 raforkumæligrunnur nr. G20 111 var í nóvember sendur til EMH (Energie-Messtechnik GmbH) í Þýskalandi til viðhalds og kvörðunar. Allir mæligrunnar Neytendastofu hafa rekjanlega kvörðun og í flestum tilfellum er um nýlega faggilta kvörðun að ræða.

6.2 Kvarðanir

725 tæki og 250 vottorð

Alls voru kvörðuð eða prófuð 725 tæki og gefin út 250 vottorð og er skipting þeirra eftir sviðum og viðskiptavinum eins og línuritin sýna. Þar af voru á árinu 2007 kvörðuð 518 tæki og gefin út 131 vottorð með UKAS-faggildingu. Kvörðunum fjölgaði nokkuð á árinu en í allmörg ár hefur þeim ávallt fjölgað annað hvert ár og árið 2007 var tekjudrýgra árið að þessu sinni.

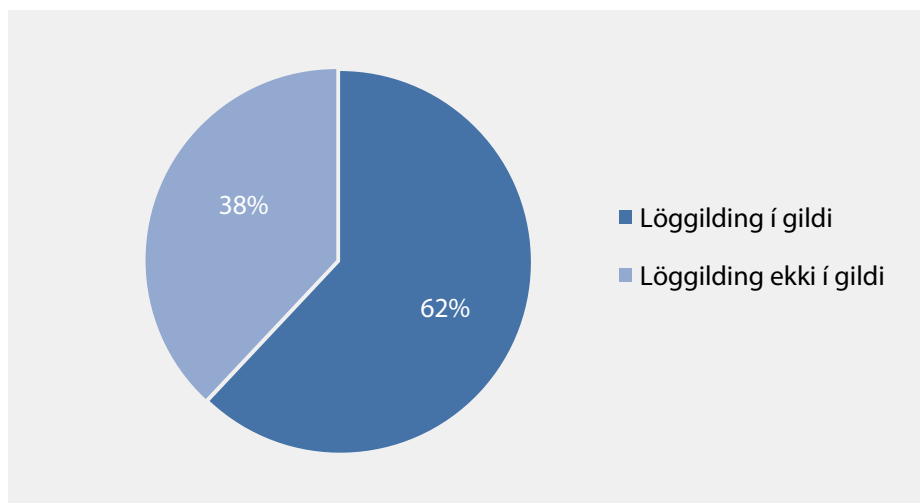


Mynd 13. Skipting kvarðana árið 2007

6.3 Markaðs- og löggildingaeftirlit

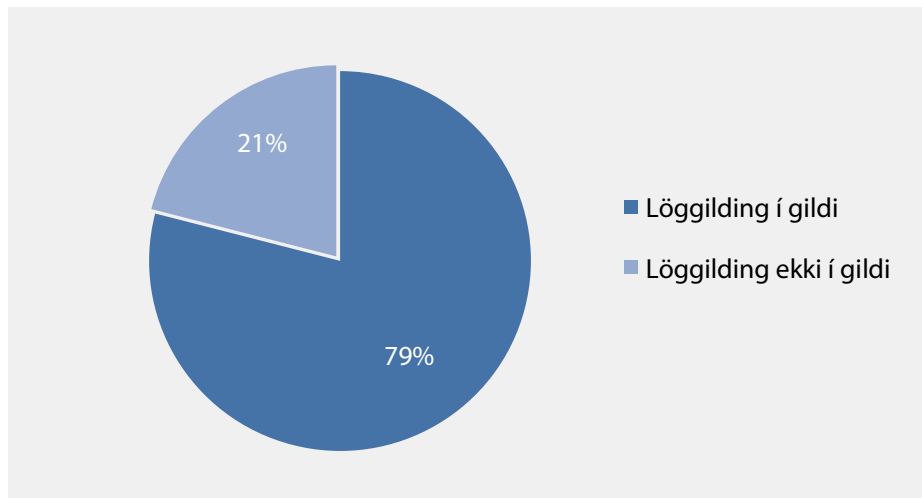
Ástand voga og dælna

Í mars, ágúst og september 2007 voru farnar eftirlitsferðir til að kanna ástand löggildinga. Fyrir valinu urðu svæði með póstnúmer á bilinu 233 til 245 og frá 601 til 880. Heimsótt voru 326 fyrirtæki eða starfsstöðvar á nokkrum vikum og skoðaðar 626 vogir og 247 bensín- og olíudælur. Niðurstöðurnar voru eftirfarandi.



Mynd 14. Niðurstaða löggildingareftirlits Neytendastofu með vogum árið 2007

Ástand á vogum reyndist ekki vera gott en aðeins 62% þeirra reyndust vera með löggildingunni.



Mynd 15. Niðurstaða löggildingareftirlits Neytendastofu með eldsneytisdælum árið 2007

Ekki virðist ástand á löggildingum á eldsneytisdælum heldur vera nógu gott. Að mati Neytendastofu er ástandið í löggildingum mælitækja ekki fullnægjandi og þá er bæði átt við hve margir láta hjá líða að fá löggildinguna og hve oft innsigli mælitækja eru rofin án þess að til komi ný löggilding.

6.4 Löggildingar

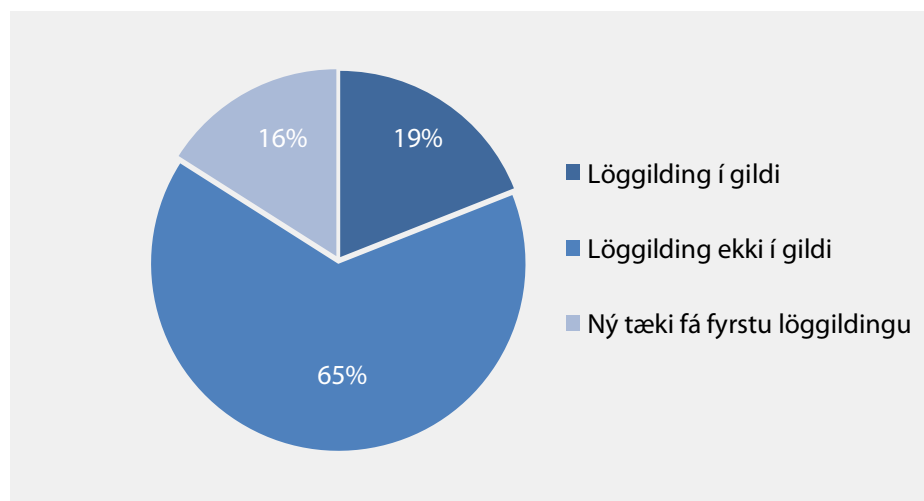
Eftirlit með löggildingu

Hlutverk Mælifræðisviðs Neytendastofu er að löggilda mælitæki, hafa markaðs- eftirlit með mælitækjum og hafa eftirlit með því að löggildingarskyld mælitæki séu löggilt eða undir eftirliti gæðakerfis eins og heimilt er skv. lögum. Neytendastofa annast löggildingar vogarlóða og metrakvarða en faggilt próf- unarstofa Frumherja hf. annast löggildingar voga, vínmála og rennismæla fyrir vökva aðra en vatn (bensíndælur o.fl.), rennismæla fyrir heitt og kalt vatn og raforkumæla.

Mánaðarlega berast Neytendastofu skýrslur frá Frumherja um ofan nefndar löggildingar. Starfsmaður Mælifræðisviðs hefur farið yfir umræddar skýrslur og stundum sent bréf til þeirra mælitækjaeigenda sem ekki hafa látið endurlöggilda á tilsettum tíma miðað við umrædd gögn. Töflurnar og kökuritin sýna ástand mælitækja þegar Frumherji kemur að þeim til að löggilda.

Tafla 2. Samanburður á ástandi löggildinga eldsneytisdealna 2001–2007 skv. skýrslum Frumherja

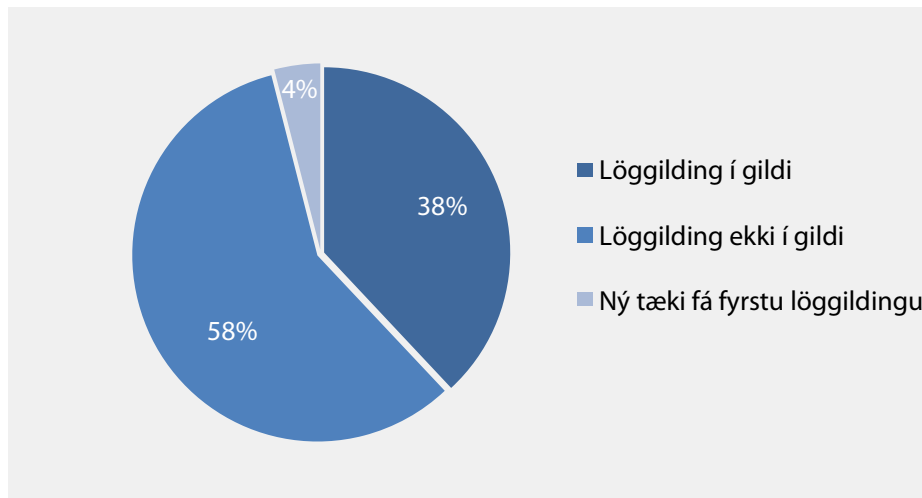
Eldsneytisdealur	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
1.1 Fjöldi löggildinga	1.685	1.594	1.625	1.661	1.581	1.591	1.751
1.2 Upphafsstæða:							
Löggilding í gildi	1.029	918	757	853	1.019	1.044	331
Löggilding ekki í gildi	500	440	699	632	311	338	1.133
Ný tæki fá fyrstu löggildingu	156	236	169	176	251	209	287



Mynd 16. Ástand löggildinga eldsneytisdealna árið 2007 er Frumherji kemur að dælum

Tafla 3. Samanburður á ástandi löggildinga voga 2001–2007 skv. skýrslum Frumherja

Vogir	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
1.1 Fjöldi löggildinga	1.995	2.011	1.798	1.807	1.398	1.528	1.531
1.2 Upphafsstæða:							
Löggilding í gildi	468	730	679	612	640	637	591
Löggilding ekki í gildi	1.169	1.161	1.058	1.085	725	843	882
Ný tæki fá fyrstu löggildingu	358	120	61	110	33	48	58



Mynd 17. Ástand á löggildinga voga árið 2007 skv. skýrslum Frumherja

6.5 Fræðsla og fagmál

Löggilding nú í tíu ár

Vigtarmannanámskeið fóru fram með svipuðum hætti og áður og voru haldin þrisvar á árinu í Reykjavík, í janúar, maí og október. Auk starfsmanna Mælifræðisviðs komu kennarar frá Fiskistofu og Frumherja að námskeiðunum. Réttindanámskeið til löggildingar nýrra vigtarmanna eru þriggja daga en námskeið til endurnýjunar réttinda er einn dagur. Eftir útgáfu laganna 91/2006 um mælingar, mæligrunna og vigtarmenn hófst útgáfa skírteina um bráðabirgðalöggildingu vigtarmanna. Með lögnum urðu m.a. þær breytingar að löggilding vigtarmanns gildir í tíu ár í stað fimm ára áður. Neytendastofa heldur skrá yfir löggilta vigtarmenn og hyggst gera hana aðgengilega á vefnum.

Neytendastofu er heimilt að veita einstaklingi bráðabirgðalöggildingu til starfa að löggilttri vigtun að fenginni umsögn hlutaðeigandi stjórnvalda sem er oftast Fiskistofa. Skilyrði fyrir bráðabirgðalöggildingu er 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. Taflan geymir yfirlit um námskeið og útgefin vottorð vigtarmanna.

Tafla 4. Yfirlit yfir námskeið og útgefin vottorð vigtarmanna 2001–2007

	Fjöldi námskeiða	Fjöldi nema	Fjöldi löggiltra vigtarmanna	Fjöldi endurlöggiltra vigtarmanna	Fjöldi bráðabirgða-skírteina
2001	7	115	38	77	-
2002	8	137	39	98	-
2003	10	145	81	64	-
2004	6	105	70	35	-
2005	5	114	83	31	-
2006	6	115	69	46	25
2007	7	164	101	63	83

6.6 Lög og reglugerðir

Endurskoðun og vinna við reglugerðir

Engin lög en nokkrar reglugerðir, breytingar á reglugerðum, gjaldskrá og reglur á sviði mælifræði komu út og tóku gildi á árinu 2007; m.a. var innleidd tilskipun nr. 2004/22/EB um mælitæki, svonefnd MID-tilskipun. Nokkrar reglugerðir voru í vinnslu undir lok ársins og verður þeirri vinnu fram haldið á árinu 2008. Þar er einkum um að ræða reglugerðir um eftirlit sem endurskoða þarf vegna innleiðingar mælifræðitilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins nr. 2004/22/EB um mælitæki.

Gjaldskrá nr. 935/2007 fyrir löggildingargjöld á mælitækjum kom út 1. október 2007 og leysti af hólmi gjaldskrá Löggildingarstofu nr. 245/1998 fyrir löggildingargjald frá prófunarstofu.

Reglur nr. 650/2007 um almennt og sérstakt hæfi löggiltra vigtarmanna komu út 4. júlí 2007.

Reglugerð nr. 465/2007 um innleiðingu á tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins nr. 2004/22/EB um mælitæki kom út 8. maí 2007. Reglugerð þessi er innleiðing á ákvæðum í tilskipun nr. 2004/22/EB en hún gildir um búnað og kerfi með mælihlutverk sem skilgreind eru í viðaukum tilskipunarinnar um sérstök tæki, þ.e. um vatnsmæla (MI-001), gasmæla og búnað til að umreikna rúmmál (MI-002), raforkumæla fyrir raunorku (MI-003), varmaorkumæla (MI-004), mælikerfi fyrir samfellda og sívirkra mælingu á magni vökva annarra en vatns (MI-005), sjálfvirkar vogir (MI-006), gjaldmæla leigubifreiða (MI-007), mæliáhöld (MI-008), víddamælitæki (MI-009) og greiningartæki fyrir útblástursloft (MI-010).

Reglugerð nr. 192/2007 um breytingu á reglugerð um löggildingartákn og merkingar eftirlitsskyldra mælitækja nr. 955/2006 kom út 7. mars 2007.

6.7 Innlent samstarf

Fagráð og prófnefnd vigtarmanna Með lögnum nr. 91/2006 um mælingar, mæligrunna og vigtarmenn voru sett á fót fagráð atvinnulífsins og Neytendastofu og prófnefnd vigtarmanna. Um fagráðið er fjallað í X. kafla laganna í 35. grein.

Formaður fagráðs er Ingólfur Örn Þorbjörnsson frá Nýsköpunarmiðstöð Íslands, Ragnheiður Héðinsdóttir er tilnefnd af Samtökum iðnaðarins, Árni Ingimundarson er tilnefndur af Samtökum verslunar og þjónustu, Sigurður Ágústsson er tilnefndur af Samorku, Gunnar Á. Gunnarsson er tilnefndur af Neytendasamtökunum, Guðbergur Rúnarsson er tilnefndur af Landssambandi íslenskra útvegsmanna og Samtökum fiskvinnslustöðva.

Fundir ráðsins urðu fjórir, í mars, maí, júní og desember. Starfsmenn Neytendastofu kynntu ráðinu ýmsa starfsemi Mælifræðisviðs, m.a. niðurstöður löggildingareftirlits og kvörðunarþjónustu. Þá fjallaði ráðið eins og lög gera ráð fyrir einnig um þær reglugerðir sem í smíðum voru.

Um prófnefnd vigtarmanna er fjallað í 24. grein laganna nr. 91/2006. Í prófnefnd sitja Óðinn Elísson, skipaður af ráðherra án tilnefningar, Þór J. Gunnarsson, tilnefndur af Neytendastofu, og Þórhallur Ottesen, skipaður af Fiskistofu. Prófnefnd hélt einn fund í mars 2007 þar sem fjallað var almennt um námskeiðin.

Fyrstu lög um mál og vog Á árinu var í samvinnu við Samtök verslunar og þjónustu og Þingvallanefnd unnið að undirbúningi þess að smíða stiku til að setja við hlið Þingvallakirkju í tilefni þess að 90 ár eru liðin frá setningu fyrstu íslensku laganna um mál og vog. Til fróðleiks er hér hluti af samskiptum Neytendastofu og Þingvallanefndar um málið.

Elstu lög sem til eru um lengdarmælingu er að finna í svonefndum stikulögum sem sett voru á árunum 1195–1202 en þau eru skráð í Grágás. Þar segir:

„Það er mælt að nú skulu menn mæla vaðmál og léreft og klæði öll með stikum þeim er jafnlangar eru tíu sem kvarði tvítugur sá er merktur er á kirkjuvegg á Þingvelli og skal leggja þumalfingur fyrir hverja stiku.“

Í stikulögum er jafnframt kveðið á um að tvær álnir skuli vera í stiku og stikulengd skuli mörkuð á sérhverja graftarkirkju. Ekki hafa varðveist kvarðar eða stikur er sýna hina fornu íslensku alin, en fræðimenn hafa leitt að því rök með hliðsjón af rannsóknum á hæð meðalmanna frá þeim tíma að forn íslensk alin hafi verið um 49 cm að lengd eða nákvæmar $49,2 \pm 1,7$ cm, sbr. grein Gísla Gestssonar „Álnir og kvarðar“ í Árbók Hins ísl. fornleifafélags 1968. Samkvæmt þessu hefur stikan þá verið um 98,4 cm og kvarðinn á kirkjuvegnum á Þingvöllum verið um 984 ± 34 cm.

Málinu lauk svo með því að hinn 1. desember 2007 voru stikan og fræðsluskjöldur afhjúpuð af viðskiptaráðherra við hlið Þingvallakirkju í einstaklega fallegu vetrarveðri að viðstöddum forstjóra Neytendastofu og nokkrum starfs-

mönnum sviðsins, aðilum frá Samtökum verslunar og þjónustu, viðskiptaráðuneytinu, Þingvallanefnd, fagráði Neytendastofu og atvinnulífsins og fleiri.

Á árinu voru einnig settir saman vinnuhópar með fulltrúum úr atvinnulífinu og frá hagsmunahópum til að vinna að samningu reglugerða um eftirlit með ýmsum mælitækjum. Þannig vann vinnuhópur með lögmælisviðinu að reglugerðum um eftirlit með raforkumælum og eftirlit með mælikerfum fyrir vökva aðra en vatn til samræmingar við hina nýju tilskipun.

6.8 Evrópskt samstarf

*Ísland í samtökum um
landsmælifræði*

Forstjóri sótti stofnfund EURAMET í Berlín í janúar til að tryggja áframhaldandi aðild Íslands að samtökum landsmælifræðistofnana í Evrópu en verið er að breyta samtökunum EUROMET í lögaðila í Þýskalandi undir nafninu EURAMET.

Sérfræðingur í lögmælifræði sótti fund í vinnuhópi 5 hjá WELMEC WG5 um markaðseftirlit í París í janúar, aðalfund WELMEC í Sinaia í Rúmeníu í maí, fund í vinnuhópi 2 hjá WELMEC WG2 um vogir í Ljubljana í Slóveníu í október og fund systursamtaka Samorku í Noregi (EBL) um raforkumæla í nóvember.

Starfsmaður kvörðunarþjónustu sótti námskeið í kvörðun hitamæla til NPL í Bretlandi í apríl.

Sviðsstjóri sótti námskeið í kvörðun rakamæla til NPL í Bretlandi í apríl og síðasta aðalfund EUROMET og fyrsta aðalfund EURAMET í Teddington í Bretlandi í maí.

Sérfræðingur lögmælisviðs, sem umsjón hefur með löggildingum vigtarmanna, sótti árlegan Nordjust-fund sem nú var haldinn 31. ágúst í Stokkhólmi.

Einnig berst mikið efni frá vinnuhópum WELMEC um lögmælifræði og vinnuhópum EURAMET um mælifræði til Mælifræðisviðs. Allar þjóðirnar í WELMEC hafa til dæmis verið að innleiða mælifræðitilskipunina MID og því eru sömu vandamálin þar og hér og samskiptin spara því mikið fé og fyrirhöfn.

