



## NÝTT FRÉTTABRÉF

Ágæti lesandi!

Hér er hleypt af stokkunum nýju rafrænu fréttabréfi Neytendastofu. Tilgangur þess er að flytja nýjustu fréttir af vettvangi stofnunarinnar, en hornsteinar að starfi okkar eru réttindi og öryggi neytenda. Sjaldan hefur verið jafnbrynt og nú að standa vörð um þá réttarvernd sem neytendum er veitt í lögum, á ýmsum sviðum viðskiptalífsins. Auk þess standa vonir okkar til að hér verði unnt að miðla ýmsum upplýsingum jafnt til neytenda sem aðila atvinnulífsins.

Til þess að eiga sem best samstarf við almenning hefur Neytendastofa lagt áherslu á nýtingu tölvutækinnar, í gegnum Rafræna Neytendastofu. Sú samskiptaleið hefur reynt bæði vinsæl og skilvirk. Skráðir notendur geta þannig bæði sinnt erindum sínum og fengið upplýsingar frá stofnuninni rafrænt, í gegnum eigin neytendagátt. Öllum stendur opið að stofna slíka gátt sér að kostnaðarlausu. Einnig er auðvelt og fljótlegt að senda Neytendastofu ábendingar um atriði sem fólk telur vera brot á réttindum sínum. Unnið er áfram að þróun á rafrænni stjórnsýslu hjá Neytendastofu, til enn frekari hagsbóta fyrir neytendur.

Stefnt er að því að fréttabréf Neytendastofu komi út með reglubundnum hætti og hvetjum við sem flesta til þess að vera áskrifendur, með því að senda beiðni þar um á pósthfangið [postur@neytendastofa.is](mailto:postur@neytendastofa.is). Auk þess geta allir neytendur og skráðir notendur í Rafrænni Neytendastofu fengið fréttabréfið sent inn í sína eigin málaskrá. Allar ábendingar um efni eru sömuleiðis vel þegnar, en þær má senda nafnlaust eða undir nafni á Rafræna Neytendastofu, á [www.neytendastofa.is](http://www.neytendastofa.is).

Tryggvi Axelsson  
forstjóri



## Eftirlit aukið með fjármálafyrirtækjum á norrænum vettvangi

Neytendastofa og norrænar systurstofnanir hennar, sem fara með eftirlit og framkvæmd laga á sviði neytendamála á Norðurlöndunum, hafa markað sér þá sameiginlegu stefnu fyrir næsta ár að auka eftirlit með bönkum og lánastofnunum með það að markmiði að réttindi neytenda séu að fullu virt. Þetta var ein af niðurstöðum árlegs samráðsfundar forstöðumanna neytendamála, sem haldinn var í Reykjavík fyrir skömmu.

Tryggvi Axelsson, forstjóri Neytendastofu, segir að fjármálakreppan og það efnahagsástand sem hefur skapast í kjölfar hennar hafi nú þegar valdið miklum erfiðleikum fyrir neytendur á Norðurlöndum. „Allt bendir til að allar afleiðingar hennar séu enn ekki komnar að fullu fram og hvaða áhrif hún muni hafa á lögvarin réttindi neytenda á næstu árum.“

Á fundinum kom fram að eftir að kreppan skall á hafi stórfjölgað erindum og fyrirspurnum frá neytendum um réttindi sín gagnvart bönkum og lánastofnunum, að sögn Tryggva. „Þetta hefur ekki aðeins gerst hér á landi heldur einnig á Norðurlöndunum. Bankar hafa ríka upplýsingaskyldu gagnvart viðskiptavinum og ríkar kröfur eru gerðar til skilmála í lánsamningum við neytendur. Því er áriðandi að lög og reglur um lánastarfsemi séu hafðar í heiðri.“

Neytendastofa hefur fengið fjölda mála á undangengnu ári er varða ágreining neytenda og fjármálastofnana og segir Tryggvi að þau mál hafi ákveðinn forgang. „Neytendafirvöld á Norðurlöndum líta á þetta eftirlit sem forgangsverkefni og hyggjast standa öflugan vörð um réttindi neytenda og fjárhagslega hagsmuni þeirra á þessum erfiðu tímum.“

## Símatími Neytendaréttarsviðs

Neytendaréttarsvið Neytendastofu svarar nú fyrirspurnum á milli kl. 9 og 12 mánudaga til föstudaga, í síma 510 1100,



um réttindi neytenda og óréttmæta viðskiptahætti. Undir það falla m.a. reglur um neytendalán, alferðir (pakkaferðir) sem ferðaskrifstofur selja neytendum, skilaréttur neytenda þegar þeir kaupa vörur, villandi verðmerkingar og auglýsingar, brot á reglum um útsölur og rafræn viðskipti o.fl.



## Rafræn Neytendastofa sannar gildi sitt

Að jafnaði berast Rafrænni Neytendastofu 40 erindi í hverjum mánuði, og er það góð vísending um árvegni neytenda. Hér er nýlegt dæmi.

Ábending barst frá neytanda um að fyrirtæki nokkurt hefði sett vörur á tilboð á kr. 9450 í september 2008. Hinn 1. janúar hækkaði það vöruna í kr. 18.900 en daginn eftir, 2. janúar, var auglýst útsala og 25% afsláttur og varan var þá seld á kr. 14.175. Neytendastofa sektaði fyrirtækið vegna brota á lögum um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu og brot á reglum Neytendastofu um útsölur.

Mörg þeirra mála sem Neytendastofa vinnur að eigin frumkvæði og tekur til rannsóknar koma í gegnum Rafræna Neytendastofu. Vökulir og virkir neytendur styðja því starf Neytendastofu að eftirliti í þágu neytenda.

**RAFRÆN  
NEYTENDASTOFA**

## Hættulegt efni sem ógnar heilsu neytenda

Neytendastofa tekur við tilkynningum um hættulegar og eftirlýstar vörur á EES-markaðnum. Nýlegt dæmi er eftirfarandi.



Fyrir skömmu samþykkti ESB reglur um bann og hert eftirlit með efni DMF (dímetýl fumarate). Efni þessu er komið fyrir í litlum pokum innan í ýmsum vörum, s.s. leðurhúsgögnum, en einnig skófatnaði, öryggishjálum o.fl. og getur það valdið heiftarlegum og illviðráðanlegum

útbrotum. Ekki liggur fyrir hvort dæmi um slíkt eru þekkt hérlendis en í uppsiglingu er stærsta hópmálsókn í Bretlandi vegna notkunar þessa efnis og þeim skaða sem það hefur þegar valdið breskum neytendum.

Ýmis ESB-ríki hafa þegar bannað efnið, sem komið er fyrir í ofantöldum vörum og ætlað að koma í veg fyrir að þær mygli. Komið hefur í ljós að efnið DMF getur borist með ýmsum leiðum í neytendavörur, t.d. ef hún er innflutt frá ríkjum utan EES-svæðisins, m.a. Kína. Framvegis mun bann þetta ná til allra ríkja á EES-svæðinu og gilda einnig hér á Íslandi. Hjá Neytendastofu geta neytendur og aðilar í atvinnulífi leitað nánari upplýsinga, svo og á [www.neytendastofa.is](http://www.neytendastofa.is).

## Í þágu heyrnarverndar

Komið hefur í ljós að mikil hætta getur verið á varanlegum heyrnarskemmdum við notkun hljómtækja sem stungið er í eyru. Þetta mál var nýlega rætt á vettvangi ESB, m.a. hjá vísindanefnd.

Í sérstakri áhættu eru börn og unglingar en sýnt er að alvarleg heilsufarsleg hætta getur steðjað að þeim, sé ekkert að gert. Samstarfsnefnd eftirlitsstjórnvalda, sem Neytendastofa er aðili að, mun á næstunni fjalla um og samþykkja drög að staðlaumboði sem miðar að því að auka tæknilegar kröfur um hönnun slíkra tækja, þannig að lögskýlt verði að setja föst mörk um desibel-styrk. Einnig hefur verið rætt um aðgerðir sem miða að því að fræða neytendur um notkun tækjanna.

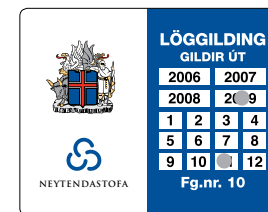
Framundan er því nauðsynleg endurskoðun á stöðlum um þessi tæki, í því augnamiði að setja meiri vernd í lög og auka öryggi neytenda, sem í þessu tilviki er einkum ungt fólk.



## Vigtarmenn vega þungt

Eitt af mikilvægustu trúnaðarstörfum innan sjávarútvegsins er starf vigtarmanna. Þeir bera ábyrgð á því að vigtun á sjávarafli fari fram með lögmætum hætti og gefa út vottorð þar um, en þetta er lykilatriði í stjórnun fiskveiða.

Neytendastofa annast löggildingu vigtarmanna. Alls hafa 650 vigtarmenn fengið löggildingu til starfa hér á landi. Árlega sækja um 130 manns námskeið til að öðlast réttindi sem löggiltir vigtarmenn. Til þess að þjónusta þennan hóp enn betur hefur Neytendastofa opnað sérhæfða rafræna þjónustugátt þar sem þeir geta sótt allar upplýsingar um gildandi reglur um störf þeirra og haft yfirlit um samskipti sín við stofnunina.



## Verum á verði – fylgjumst með!

Neytendastofa vill benda á að vikulega eru birt yfirlit á heimasíðu Neytendastofu um tilkynningar um eftirlýstar og hættulegar vörur á Evrópska efnahagssvæðinu. Með því að fylgjast með geta jafnt neytendur sem innkaupastjórar forðast vörur sem neytendum getur sannanlega stafað hætta af. Sjá nánar á [www.neytendastofa.is](http://www.neytendastofa.is).

