

ÁRSSKÝRSLA  
NEYTENDASTOFU 2008



NEYTENDASTOFA

## EFNISYFIRLIT

<b>1. Áherslur Neytendastofu</b> .....	3
1.1 Réttindi neytenda .....	3
1.2 Öryggi neytenda .....	3
1.3 Stefnumótun og endurnýjun reglna .....	4
1.4 Þekking og fræðsla .....	4
1.5 Rafræn Neytendastofa – rafræn stjórnvísla .....	4
<b>2. Skipurit Neytendastofu</b> .....	6
<b>3. Stjórnvíslusvið</b> .....	7
3.1 Rekstur .....	7
3.2 Útgáfa og kynningarmál .....	7
3.3 Yfirumsjón lagamála .....	8
3.4 Innlent samstarf .....	9
3.5 Erlent samstarf .....	9
<b>4. Öryggisvið</b> .....	11
4.1 Rafmagnsöryggismál .....	11
4.2 Markaðseftirlit .....	16
4.3 Almenn öryggis- og tæknimál .....	20
4.4 Fræðslumál .....	22
4.5 Innlent samstarf .....	23
4.6 Erlend samskipti .....	23
<b>5. Neytendaréttarsvið</b> .....	26
5.1 Réttindi neytenda .....	26
5.2 Gagnsæi markaðarins .....	27
5.3 Rafrænar verðkannanir .....	28
5.4 Neytendafraeðsla .....	28
5.5 Innlent samstarf .....	28
5.6 Erlent samstarf .....	28
<b>6. Mælifraedi</b> .....	
6.1 Lögmælifraedi .....	30
6.2 Mæligrunnar .....	33
6.3 Kvarðanir og mælingar í atvinnulífi .....	33
6.4 Fraeðsla og fagmál .....	34
6.5 Innlent samstarf .....	35
6.6 Erlent samstarf .....	36
<b>7. English Summary</b> .....	38



# 1. ÁHERSLUR NEYTENDASTOFU

Réttindi og öryggi neytenda eru hornsteinar að starfi Neytendastofu. Mikilvægt er, sem aldrei fyrr, að standa vörð um þá réttarvernd sem neytendum eru veitt í lögum á ýmsum sviðum viðskiptalífsins en það er lögbundið hlutverk Neytendastofu. Auk þess er mælt fyrir um það í lögum að Neytendastofa skuli taka virkan þátt í stefnumótun á sviði neytendamála og vinna að söfnun, úrvinnslu og útgáfu upplýsinga í því skyni að bæta hag neytenda hér á landi. Fræðslu- og kynningarstarf til neytenda um réttindi og öryggi þeirra, svo og aðstoð er þeir lenda í erfiðleikum í viðskiptum við fyrirtæki á markaði, eru einnig lykilþættir í starfsemi stofnunarinnar. Í samræmi við skipuriti Neytendastofu er starfsemi hennar skipt á fjögur megin svið, þ.e. Stjórnáráðgjafi, Mælifræðisvið, Neytendaréttarvið og Öryggisvið. Í þessari ársskýrslu er að finna yfirlit um framangreind starfssvið og tekur efnisskipan að mestu mið af skipuriti stofnunarinnar. Fyrst er þó hér að finna stutt yfirlit um nokkur áhersluatriði í starfi Neytendastofu á árinu 2008.



Tryggvi Axelsson,  
forstjóri

## 1.1 Réttindi neytenda

Neytendum eru veitt margvísleg réttindi í löggjöf á sviði neytendaverndar. Í upphafi ársins 2008 varð strax vart við fjölgun erinda frá neytendum vegna erfiðleika þeirra í samskiptum við fjármálafyrirtæki og beitingu skilmála í neytendalánum, en Neytendastofu er falin framkvæmd laga um neytendalán. Í lögum um slík lán eru ýmis lagaákvæði til verndar neytendum við gerð lánsamninga sem þeir gera við banka og önnur fjármálafyrirtæki. Á árinu beindi viðskiptaráðherra einnig tilmælum til fjármálafyrirtækja varðandi seðilgjöld og að þau skuli stuðla að lækkun slíks viðskiptakostnaðar fyrir neytendur sem oft á tíðum virðist óþarflega mikill eða alveg óþarfur ef notaðar eru aðferðir við greiðslur á kröfum sem eru neytendum að kostnaðarlausu. Eftir bankahrunið jókst málafjöldinn verulega á þessu sviði á seinni hluta ársins 2008 og virðist sem enn um sinn verði þessi mál áfram framfarlega á verkefnalista Neytendastofu.

Fjárhagslegir hagsmunir neytenda eru nú einnig verndaðir í lögum um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu á ýmsum öðrum sviðum, s.s. er þeir kaupa vörur. Daglega eru birtar auglýsingar sem ætlað er að hafa áhrif á þá með margvíslegum tilboðum og yfirlýsingum frá seljendum vöru og þjónustu, í því skyni að hafa áhrif á innkaup neytenda og eftirspurn. Mikilvægt er að viðskiptahættir hér á landi séu í fullu samræmi við gildandi lög og ekki sé beitt villandi eða blekkjandi viðskiptaháttum gagnvart neytendum. Framfylgd laga um vernd neytenda að þessu leyti er viðvarandi verkefni hjá Neytendastofu.

## 1.2 Öryggi neytenda

Öryggi neytenda er einnig lykilþáttur í starfsemi Neytendastofu. Neytendur eiga skilyrðislaust rétt á því að lífi þeirra og heilsu stafi ekki hættu af vörum sem eru á markaði, þ.m.t. af völdum rafmagns sem getur reynst hættulegt neytendum ef ekki er fyllsta öryggis gætt við notkun þess eða frágang tækja sem það nota. Framleiðsla rafmagnstækja lýtur þannig ýmsum reglum sem eftirlit er haft með, sem tryggja eiga öryggi framleiðsluvörunnar. Auk þess eru reglur sem tryggja eiga örugga notkun og

að frágangi raflagna t.d. á heimilum sé ekki ábótavant. Á árinu 2008 hefur aukin áhersla verið lögð á aukið markaðseftirlit með vörum. Á alþjóðlegum vettvangi hefur komið í ljós að aukin þörf er á slíku eftirliti. Athygli hafa vakið ýmsar afturkallanir á vörum, t.d. leikföngum frá Mattel-fyrirtækinu, og innan Rapex-kerfisins um hættulegar og eftirlýstar vörur en algengast er að varað sé við hættulegum rafföngum. Margir aðrir vöruflokkar skipta einnig miklu máli fyrir öryggi neytenda, til dæmis byggingarvörur. Vörur af því tagi, sem ekki eru löglegar á markaði, geta oft valið alvarlegum göllum á mannvirkjum og þannig skaðað jafnt öryggi neytenda sem fjárhagslega hagsmuni þeirra.

### 1.3 Stefnumótun og endurnýjun reglna

Á fyrri hluta ársins 2008 var þannig unnið markvisst að endurnýjun ýmissa eldri reglna sem þurfti að endurnýja með hliðsjón af breyttum aðstæðum og nýjum lögum. Hér má til dæmis má nefna að nýjar reglur voru settar um útsölur og verðmerkingar, reglur um löggildingu mælitækja og eftirlit með þeim, s.s. eldsneytsdælum og vogum, voru endurskoðaðar o.fl. Í samræmi við hlutverk sitt að vinna að stefnumótun á sviði neytendamála skilaði Neytendastofa viðskiptaráðherra skýrslu um framkvæmd raf-rænna verðkannana. Skýrslan er árangur af starfi stofnunarinnar við könnun á tæknilegri framkvæmd og útfærslu slíkra verðkannana til hagsbóta fyrir neytendur og virkari samkeppni. Neytendastofa telur mikilvægt að á grundvelli skýrslunnar verði unnið að frekari stefnumótun á vettvangi stjórnmalanna. Á þeim vettvangi þarf að taka ákvarðanir um hvort og hvernig nýta eigi tölvutæknina og upplýsingar sem til eru á tölvutæku formi til að miðla verðupplýsingum til neytenda. Samkvæmt skýrslu Neytendastofu eru engar tæknilegar hindranir sem standa í vegi fyrir því.

### 1.4 Þekking og fræðsla

Neytendastofa vill leggja sig fram við að efla neytendavitund og þekkingu almennings á réttindum sínum. Auk þess verður að kynna fyrirtækjum og fagaðilum samsvarandi skyldur sem þeir bera gagnvart neytendum. Góð þekking og virðing á lagalegum réttindum neytenda er forsenda þess að Ísland verði í fremstu röð á sviði neytenda-verndar. Nánar er fjallað um ýmis verkefni og aðgerðir stofnunarinnar að þessu leyti undir hlutaðeigandi málefnasviðum í þessari ársskýrslu.

### 1.5 Rafræn Neytendastofa – rafræn stjórn-sýsla

Í starfi sínu hefur Neytendastofa lagt áherslu á að nýta tölvutæknina til hins ýtrasta til hagsbóta fyrir neytendur. Kannanir sýna að um 95% Íslendinga hafa aðgang að Netinu og standa þeir því frammar en flestar aðrar þjóðir í þessu efni. Rafræn stjórn-sýsla hér á landi hefur þó ekki fylgt þessari þróun nægilega vel eftir og fellur íslensk stjórn-sýsla sífellt neðar í alþjóðlegum samanburði að þessu leyti. Í stefnumarkandi áherslum Neytendastofu hefur á undanförunum árum verið lögð áhersla á að auka og bæta aðgengi viðskiptamanna að stjórn-sýslu hennar í gegnum Netið. Það mun leiða til mikils sparnaðar, betri þjónustu og annars hagræðis fyrir alla hlutaðeigandi aðila þegar til lengri tíma er litið.

Rafræn Neytendastofa er öflugt og gagnvirkt kerfi til samskipta við neytendur og aðra viðskiptamenn stofnunarinnar. Þessi þjónusta hefur reynst vinsæl og skilvirk leið til sam-

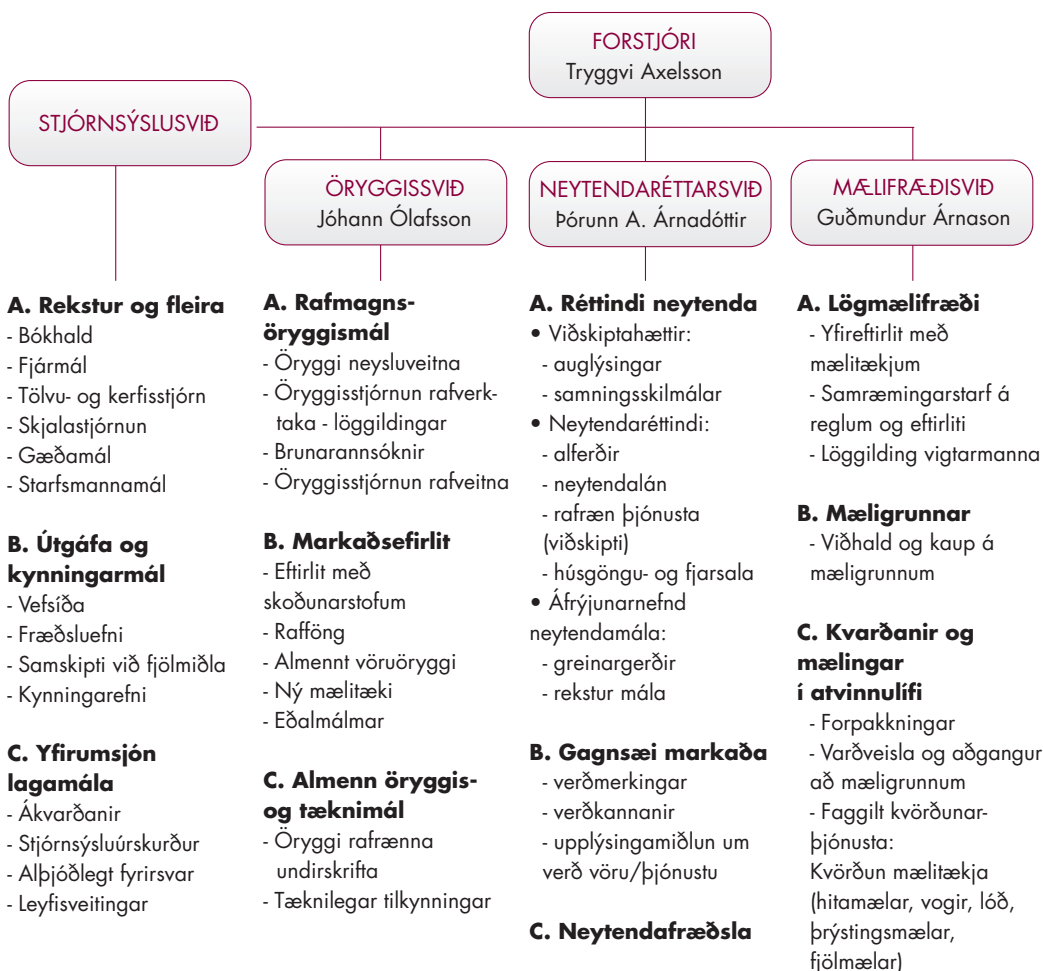
skipta við neytendur og aðra viðskiptamenn stofnunarinnar. Viðskiptamenn geta sér að kostnaðarlausu stofnað sína eigin þjónustugátt og haldið utan um erindi og mál til stofnunarinnar.

Á árinu 2008 komu alls 446 ábendingar í gegnum Rafræna Neytendastofu. Flest voru erindin á Neytendaréttarsviði, eða 409, og algengasta umkvörtunin var vegna verðmerkinga, 120 ábendingar. Þar á eftir komu verðlagsábendingar, sem voru 110 á árinu, og kvartanir vegna auglýsinga, 99 talsins. Af þessum 446 erindum sem bárust árið 2008 voru 80% nafnlaus en 20% undir nafni og sem neytendur senda beint úr eigin þjónustugátt á Rafrænni Neytendastofu. Að meðaltali bárust Neytendastofu 37 ábendingar á mánuði í gegnum Rafræna Neytendastofu. Flestar ábendingar voru sendar í apríl eða 53 en í febrúar voru ábendingar einungis 16. Á árinu 2008 hefur verið unnið að frekari þróun á rafrænni stjórnsýslu hjá Neytendastofu, m.a. á grundvelli styrks sem stofnunin hlaut frá upplýsingatæknisamfélagi forsætisráðu-neytisins. Markmið verkefnisins er að viðskiptamenn sem stofnað hafa eigin þjónustugátt geti sinnt öllum erindum sínum gagnvart stofnuninni með rafrænum hætti. Þar verði þeim boðið upp á notkun fullgildra rafrænna undirskrifta með þeirri tækni sem fjármálafyrirtæki eru að innleiða hér á landi, sbr. einnig ákvæði um þetta efni í lögum nr. 28/2001, um rafrænar undirskriftir. Það auðveldar einnig störf starfsmanna stofnunarinnar við umsýslu mála, eykur öryggi og bætir yfirsýn jafnt viðskiptamanna sem starfsmanna um mál sem til umfjöllunar eru hverju sinni. Kröfur um gott aðgengi að stjórnsýslunni verða sífellt meira áberandi og mun árangur opinberra stofnana í framtíðinni verða mjög tengdur því hvort og hvernig þær veiti öflugra rafræna þjónustu. Neytendastofa vill því vera í fremstu röð að þessu leyti en það krefst þess að sífellt sé haft vakandi auga með þörfum viðskiptamanna og hvernig megi nota tölvutæknina í þágu betra aðgengis fyrir þá sem leiðir til aukinnar skilvirkni og betri þjónustu.

Mái 2009

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 gæða- og vefstjóri, Helga Sigurðardóttir fjármálastjóri, Hjördís B. Hjalta-dóttir lögfræðingur, Tryggvi Axelsson forstjóri, Þórdís Þorbergsdóttir bókarari en Ásta Ómarsdóttir er í tímabundnu hlutastarfi á sviði móttöku og skjalavörslu. Á árinu kom til starfa Leó Kolbeinsson sem annast öryggis- og kerfisstjórnun hjá Neytendastofu en þau mál eru í þágu allra starfssviða stofnunarinnar og fellur því starf hans að mestu leyti undir Stjórnsýslusvið.

### 3.1 Rekstur

Ánægjulegt er að á árinu hefur vel tekist til við allan rekstur og eftirfylgni á stefnu-miðum og starfsskipulagi fyrir Neytendastofu. Fjármálastjóri og bókarari hafa unnið markvisst að margvíslegum endurbótum á verklagi við skráningu upplýsinga í fjár-hags- og mannaúðskerfi ríkisins. Undir stjórn gæðastjóra hafa sífellt fleiri mikilvægar verklagsreglur verið samþykktar og nauðsynlegar vinnulýsingar. Virk gæðastjórnun eflir öryggi og gagnsæi í rekstri stofnunarinnar, sem er mikilsvert. Skjalastjórn hefur almennt tekist vel og nýr skjalalykill sem samþykktur var af Þjóðskjalasafni í árslok 2007 hefur reynst vel.

*Gæðastjórnun og bætt verklag*

Tölvuumsjón og traust kerfisstjórnun skiptir verulegu máli hjá Neytendastofu enda fjölgar sífellt ýmsum notendakerfum hjá starfsmönnum stofnunarinnar, bæði vegna þróunar hjá stofnuninni en ekki síður vegna aukinna skuldbindinga frá framkvæmda-stjórn Evrópusambandsins um að taka þátt í og reka ýmis gagnagrunnskerfi í þágu eftirlits á sviði neytendamála. Á árinu 2008 hefur verið lagður grunnur að ýmsum nýjungum í rafrænni þjónustu Neytendastofu en þess má vænta að á næsta ári hefji starfsmenn og viðskiptamenn stofnunarinnar hagnýtingu á þeim lausnum sem unnið hefur verið að og munu ef að líkum lætur valda ýmsum straumhvörfum í rafrænni stjórnsýslu Neytendastofu.

*Gagnagrunnskerfi*

### 3.2 Útgáfa og kynningarmál

Áhersluatriði í starfi Neytendastofu er að efla fræðslu- og kynningarmál á öllum starfs-sviðum stofnunarinnar. Upplýsingar úr starfi stofnunarinnar eru sendar til fjölmiðla með útgáfu fréttatilkynninga og auk þess eru birtar ýmsar fréttir á heimasíðu Neytendastofu. Starfsmenn Neytendastofu hafa flutt fyrirlestra í skólum og á kynningar-fundum eftir því sem tilefni hefur gefist til og henni borist óskir um að halda slíkar kynningar. Þetta gefur starfsmönnum gott tækifæri til að koma á framfæri sérþekkingu sinni og miðla henni jafnframt til neytenda og fagaðila.

Þótt þekking almennings og skilningur á mikilvægi málaflökksins hafi á vissan hátt tekið stakkaskiptum á undanförunum árum frá því að starfsemi Neytendastofu hófst árið 2005, er ljóst að enn er fyrir höndum mikið starf hjá stofnuninni við að efla almenna neytendavitund hér á landi. Vanþekking á reglum um verðmerkingar, löggildingar á mælitækjum, hvaða vörur séu löglegar á markaði og eigi að vera CE-merktar, hvaða réttindi eru neytendum tryggð í lögum og hvaða skyldur og ábyrgð seljendur bera í

*Neytendavitund*



viðskiptum við neytendur, eru allt dæmi um atriði sem reynir daglega á í störfum Neytendastofu. Stofnunin hefur reynt í sífellt vaxandi mæli að leggja áherslu á fræðslu og kynningarefni um öll framangreind atriði, m.a. á heimasíðu sinni, en einnig sem fyrr segir með kynningum, fyrirlestrum og þess háttar.

*Réttindi neytenda* Réttindi er lög veita neytendum í viðskiptum eru lítils virði ef hvorki neytendur né seljendur þekkja og virða þau réttindi sem lögfest hafa verið. Sífellt koma til sögu nýir aðilar í rekstri fyrirtækja og nýir einstaklingar vaxa úr grasi sem mikilvægt er að læri að þekkja þær reglur sem vernda neytendur í viðskiptum. Á árinu 2008 hefur því í vaxandi mæli 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. Árangur af þessu starfi sést í sívaxandi fjölda erinda sem Neytendastofu berast á ári hverju með ábendingum í Rafrænni Neytendastofu, bréfléiðis, með símtölum og öðrum leiðum. Erindum frá einstaklingum eða neytendum hefur fjölgað talsvert, sem veitir vísbendingu um að neytendavitund fari vaxandi, en algengustu ákvarðanir stofnunarinnar hingað til hafa verið í málum er varða ágreining milli tveggja fyrirtækja sem eru keppinautar á markaði. Með aukinni neytendavitund má þó reikna með að málum frá neytendum fjölgi. Þá þróun má glögg sjá í æ fleiri málum hjá kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa en nefndin er sjálfstæður aðili. Neytendastofa annast skrifstofuhald og tekur við kvörtunum frá neytendum sem vilja bera mál undir nefndina.

*Málþing um nýja löggjöf* Neytendastofa stóð fyrir málþingi í 10.–11. desember 2008 um nýja löggjöf Evrópusambandsins um öryggi vöru og markaðseftirlit. Fulltrúi framkvæmdastjórnar ESB hélt kynningarerindi um hina nýju löggjöf og þær auknu skyldur sem í henni felast fyrir stjórnvöld, framleiðendur og innflytjendur á vörum. Málþingið sóttu sérfræðingar stjórnvalda og tollyfirvalda frá Norðurlöndunum auk íslenskra sérfræðinga og embættismanna, fulltrúar frá atvinnulífinu á Íslandi og samtökum neytenda. Samhliða fóru fram sérfræðingafundir til að skiptast á upplýsingum um undirbúning landanna á innleiðingu reglna Evrópusambandsins. Skemmt er frá því að segja að framangreindir fundir tókust einkar vel og voru innihaldsríkir og upplýsandi fyrir alla þátttakendur.

Mikilvægt er að í framtíðinni takist að efla jafnt útgáfumál, sem og önnur kynningarmál, enda mikil eftirspurn eftir upplýsingum um mál er varða réttindi og öryggi neytenda, jafnt frá fagaðilum sem neytendum.

### 3.3 Yfirumsjón lagamála

*Ákvarðanir* Neytendastofa leggur áherslu á að vanda til stjórnsýslu sem henni er falin lögum samkvæmt. Í lögum er Neytendastofa framfylgir eru m.a. ýmis stjórnsýsluúrræði og heimildir til valdbeitingar, s.s. ákvörðun dagsekta, sölubann á vöru eða bann við viðskiptaskilmálum eða auglýsingum. Þá getur fallið undir verksvið hennar að taka ákvörðun um stjórnvaldssektir eða niðurfellingu starfsréttinda sé brotið gegn þeim skilyrðum sem starfsleyfin eru háð. Neytendastofa kveður auk þess upp úrskurði í formi ákvarðana vegna kærumála sem henni berast í tilefni af brotum á lögum sem hún framfylgir. Á árinu 2008 gaf stofnunin út alls 30 formlegar ákvarðanir. Öryggi vöru er einnig mikilvægur málaflökur. Stofnunin verður oft að hafa ýmis afskipti af markaðssetningu á vörum þegar tilkynningar um hættulegar vörur berast henni. Gott samstarf er við aðila á markaði um slík mál og oftast nær eru þau leyst án þess að komi til formlegra stjórnvaldsákvarðana af hennar hálfu.

Neytendastofa annast framkvæmd laga nr. 56/2007 um samvinnu stjórnvalda á Evrópska efnahagssvæðinu um neytendavernd. Lögin 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). Á grundvelli framangreindra reglna fer fram reglubundið samstarf eftirlitsstjórnvalda í gegnum sérstakan gagnagrunn sem öll EES-ríki eiga aðild að. Auk þess skipuleggur samstarfsnetið árlega ýmis samevrópsk átaksverkefni sem hafa það að markmiði að koma í veg fyrir óréttmæta viðskiptahætti sem neytendur verða fyrir í viðskiptum við fyrirtæki á Evrópska efnahagssvæðinu. Þannig hafa verið gerðar athuganir á skilmálum flugfélaga við sölu á farmiðum til neytenda á EES-svæðinu, svo og viðskiptaháttum símafyrirtækja o.fl.

*Samvinna um rannsókn mála*

### 3.4 Innlent samstarf

Neytendastofa hefur í samstarfi við viðskiptaráðuneytið tekið þátt í mótun reglna um ýmis málefni er varða þá málaflokka sem stofnunin framfylgir. Á árinu 2008 hefur Neytendastofa þannig komið að gerð lagafrumvarpa, reglugerða og annarra mála þar sem reynsla af framkvæmd og sérþekking stofnunarinnar kemur að góðum notum við endurskoðun og mótun nýrra reglna. Neytendastofa hefur auk þess samstarf við ýmsa aðra hagsmunaaðila, t.d. Neytendasamtökin, Samtök verslunar og þjónustu, Samtök iðnaðarins o.fl. Á grundvelli ákvæða í lögum nr. 91/2006, um mælingar, mæligrunna og vigtarmenn starfar fagráð sem hefur það hlutverk að fjalla um ný stjórnvaldsfyrirmæli á sviði mælifræði og vera vettvangur til þess að efla umræður um mælifræðileg málefni og framgang mælifræðinnar almennt hér á landi. Á árinu hafa verið haldnir tveir gagnlegir fundir en ljóst er að þeir aðilar sem eiga sæti í fagráðinu geta gegnt lykilstöðu við að efla skilning á mikilvægi mælifræðinnar á Íslandi og hvatt aðila í atvinnulífi til að hagnýta þau fræði til að koma í veg fyrir sóun verðmæta í framleiðslu iðnaði með aukinni nákvæmni í mælingum.

*Sérþekking og fagráð*

Á árinu hefur verið tekið upp samstarf við tollyfirvöld vegna aukinnar áherslu í Evrópuréttinum að tryggja öryggi vöru á markaði. Þetta samstarf verður aukið á árinu 2009 og framvegis vegna þeirra nýju reglna um öryggi vöru sem innleiða þarf hér á landi frá 1. janúar 2010.

### 3.5 Erlent samstarf

Í samræmi við ákvæði gildandi laga annast Neytendastofa og ber ábyrgð á erlendu samstarfi á starfssviðum sínum.

*Þátttaka á Norðurlöndum og í Evrópu*

Neytendastofa tekur þátt, sem fyrr segir, í samstarfi eftirlitsstjórnvalda á sviði neytendamála, sbr. lög nr. 56/2007. Mikilvægt samstarf fer einnig fram á fleiri starfssviðum Neytendastofu. Virk þátttaka hefur verið í SOGS-nefnd Evrópusambandsins þar sem m.a. er unnið að skipulagningu og þróun markaðseftirlits á EES-svæðinu. Í samræmi við lögbundið hlutverk Neytendastofu tekur hún einnig þátt í samstarfi EFTA-ríkja að málefnum EES-samningsins og sem falla undir hennar starfssvið. Neytendastofa tekur þátt í norrænu samstarfi eftir því sem aðstæður leyfa. Norrænt samstarf byggist á langri samstarfshefð milli stjórnvalda á Norðurlöndum, sem og formlegu samstarfi þeirra á vegum Norrænu ráðherranefndarinnar. NordKons er óformleg nefnd á vegum ráðherra neytendamála á Norðurlöndum og mikilvægur samráðsvettvangur um ýmis neytendamál. Fulltrúar Neytendastofu taka þátt í störfum NSS-nefndarinnar og vinnuhópum á hennar vegum en nefndin er samstarfsvettvangur

norrænna ríkja um ýmis öryggismál, þ.m.t. rafmagnsöryggismál og markaðseftirlit. Norrænar neytendastofnanir og neytendaumboð á Norðurlöndum hafa auk þess byggt upp samstarf til að fjalla um ýmis sameiginleg vandamál á sviði neytenda-verndar og úrlausnarefni sem mæta framangreindum stjórnvöldum í daglegri starfsemi sinni. Auk árlegra funda forstjóra stofnananna fer einnig fram samstarf milli sérfræðinga á einstökum málefnasviðum í föstum eða tímabundnum vinnuhópum sem fjalla um afmörkuð verkefni. Norrænt samstarf er almennt séð mjög gagnlegt, einkum fyrir Ísland sem oftar en ekki er þiggjandi í slíku samstarfi. Samstarfið færir starfsmönnum auk þess aðgang að sérþekkingu og öflugri rannsóknavinnu annarra norrænna systurstofnana sem koma oft að miklu gagni fyrir sérfræðinga Neytendastofu. Í norrænu samhengi er Neytendastofa lítil stofnun og því afar gagnlegt og dýrmætt að geta haft greiðan aðgang að sérþekkingu og reynslu annarra systurstofnana með þátttöku í samstarfi þeirra. Nánar skal vísað að öðru leyti til umfjöllunar um erlent samstarf hjá hlutaðeigandi starfssviðum stofnunarinnar.

## 4. ÖRYGGISVIÐ

Starfsemi Öryggisviðs á síðasta ári var með svipuðu sniði og árið áður. Þó var gerð sú breyting á starfsemi sviðsins að verkefni er lúta að markaðseftirliti með vörum unnum úr eðalmálmum, eftirlit með rafrænum undirskriftum og tæknilegar tilkynningar voru færð frá sviðinu til starfsmanna á Stjórnarsýslusviði. Var þetta m.a. gert vegna fyrirhugaðs flutnings rafmagnsöryggismála frá Neytendastofu til nýrrar stofnunar, Byggingarstofnunar, sem ráðgert er að setja á laggirnar.

Á árinu var Gunnar Hermannsson rafmagnsiðnfræðingur ráðinn til starfa hjá Öryggisviði og Sesselja Th. Ólafsdóttir var ráðin til að sinna markaðseftirliti með leikföngum, byggingarvörum, persónuhlífum til almennra nota og almennri vöru. Aðrir starfsmenn sviðsins eru Birgir Ágústsson, Jóhann Ólafsson, Kristinn Arnar Jóhannesson og Örn Sölvi Halldórsson.

### 4.1 Rafmagnsöryggismál

Umsjón með rafmagnsöryggismálum er eitt af verkefnum Öryggisviðs. Í því felst meðal annars að sviðið annast eftirlit með raforkuvirkjum og skoðanir á þeim en undir það hugtak falla m.a. rafveitur, iðjuver, einkarafstöðvar og smávirkanir en framangreindum aðilum ber að hafa öryggisstjórnunarkerfi til að koma í veg fyrir hættu og tjón af völdum rafmagns. Jafnframt fellur undir þennan þátt starfseminnar eftirlit með öryggi í svonefndum neysluveitum en það eru raflagnakerfi í íbúðum, atvinnuhúsnæði o.fl., jafnt nýjum veitum sem veitum í eldra húsnæði. Undir þennan málaflokk fellur einnig löggilding á rafverktökum, skráning og rannsóknir á slysum og tjóni af völdum rafmagns o.m.fl.

#### 4.1.1 Innra öryggisstjórnunarkerfi rafveitna

Öryggisvið fylgist með árlegum viðhaldsskoðunum öryggisstjórnunarkerfa rafveitna, ásamt skoðunum á raforkuvirkjum. 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. Starfandi rafveitur eru 20 talsins og eru 16 þeirra með viðurkennt innra öryggisstjórnunarkerfi.

*Öryggisstjórnun  
rafveitna*

#### 4.1.2 Innri öryggisstjórnun iðjuvera og einkarafstöðva

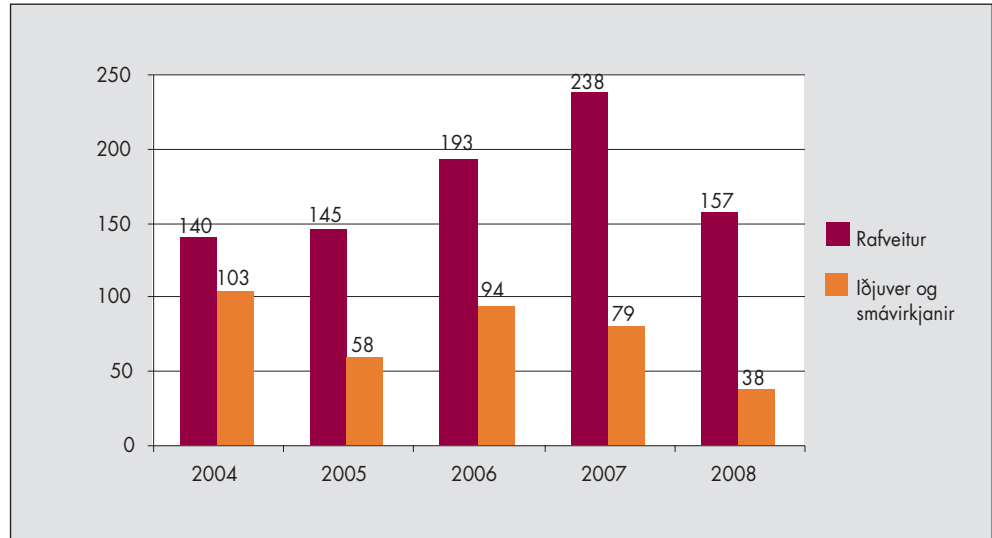
Árið 2002 hóf Öryggisvið skipulega að þrýsta á um að iðjuver kæmu sér upp skilgreindu öryggisstjórnunarkerfi á sama hátt og raforkufyrirtækin. Undanfarin ár hefur orðið mikil aukning í skráningu og innleiðingu öryggisstjórnunarkerfa svokallaðra iðjuvera m.a. í tengslum við virkjanafkamkvæmdir og jarðgangagerð. Í árslok 2008 voru starfandi 48 iðjuver, þar af 44 með viðurkennt öryggisstjórnunarkerfi.

*Iðjuver*

#### 4.1.3 Smávirkanir

Á síðasta ári var unnið markvisst að innleiðingu öryggisstjórnunarkerfa fyrir smávirkanir. Samtals eru skráðar 8 smávirkanir og eru 5 þeirra með viðurkennt öryggisstjórnunarkerfi en 3 eru í innleiðingarferli.

*Smávirkanir*



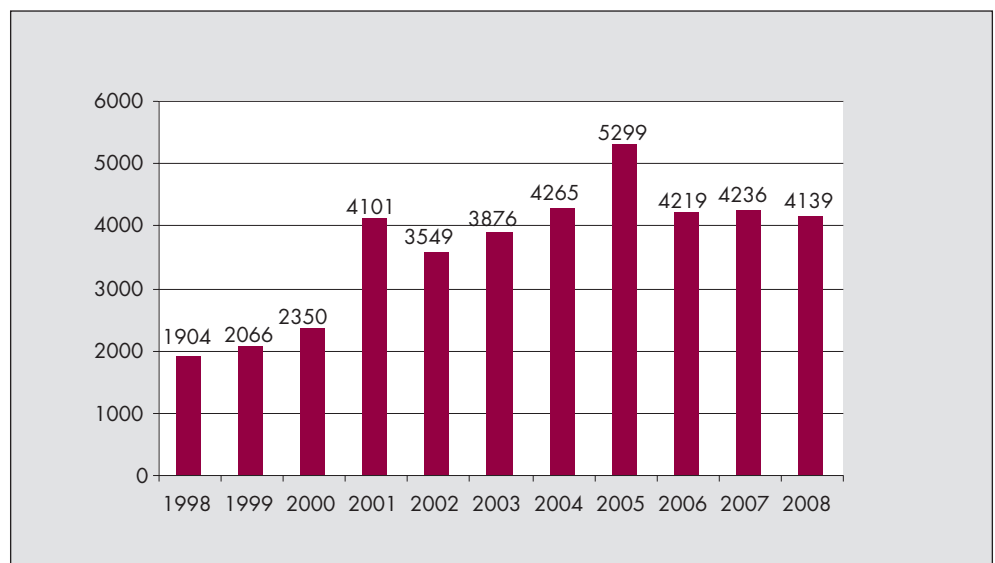
Mynd 1. Skoðanir rafveitna, iðjuvera og smávirkjana 2004–2008.

#### 4.1.5 Öryggi neysluveitna

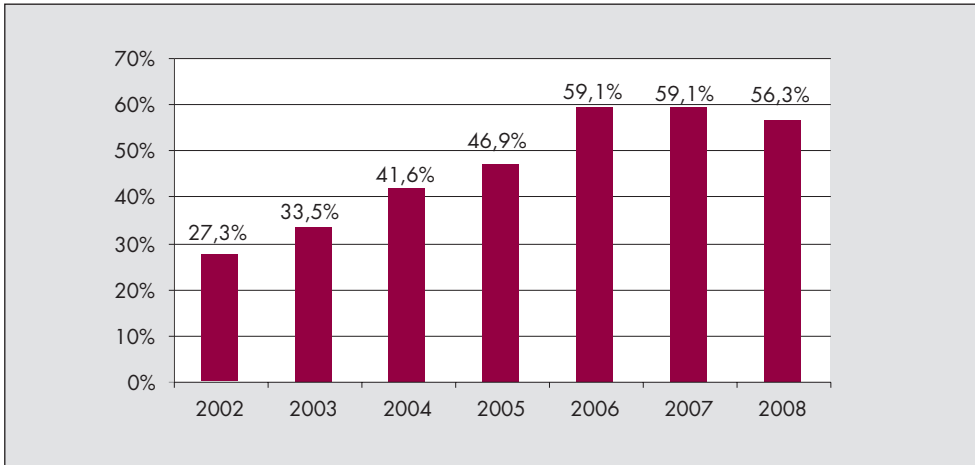
*Neysluveitur* Neysluveitur eru skilgreindar í lögum nr. 146/1996, um öryggi raforkuvirkja, neysluveitna og raffanga, sem raflögn og annar raflagnabúnaður sem tengist henni innan við stofnkassa. Frá stofnkassa liggja heimtaugar inn að rafmagnstöflum íbúða og annars húsnæðis í landinu og frá rafmagnstöflum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

#### 4.1.6 Eftirlit með nýjum neysluveitum

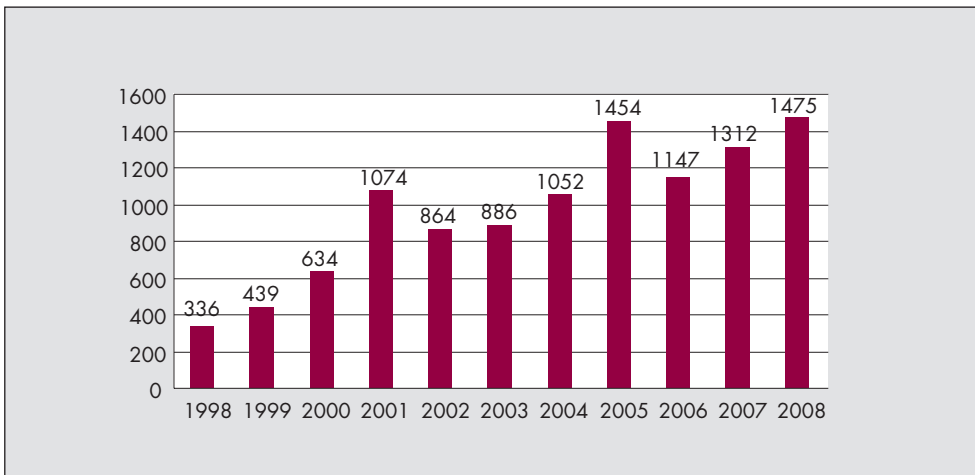
Fjöldi tilkynntra neysluveitna frá löggiltum rafverktökum hefur verið svipaður síðustu ár. Eins og fram kemur á mynd 2 voru alls 4139 neysluveitur tilkynntar árið 2008. Af þessum neysluveitum valdi Öryggisvið 1470 veitur til skoðunar, sjá mynd 4, sem er nokkur aukning frá árinu 2007. Fjöldi tilkynninga frá rafverktökum á rafrænu formi var á síðasta ári svipaður og árið áður. Á síðasta ári voru send út 188 bréf til rafverktaka vegna fyrirspurna um stöðu verka. Send voru 97 ítrekunarbref og 9 áminningarbréf.



Mynd 2. Tilkynntar neysluveitur árin 1998–2008.



Mynd 3. Fjöldi rafrænna tilkynninga 2002–2008.

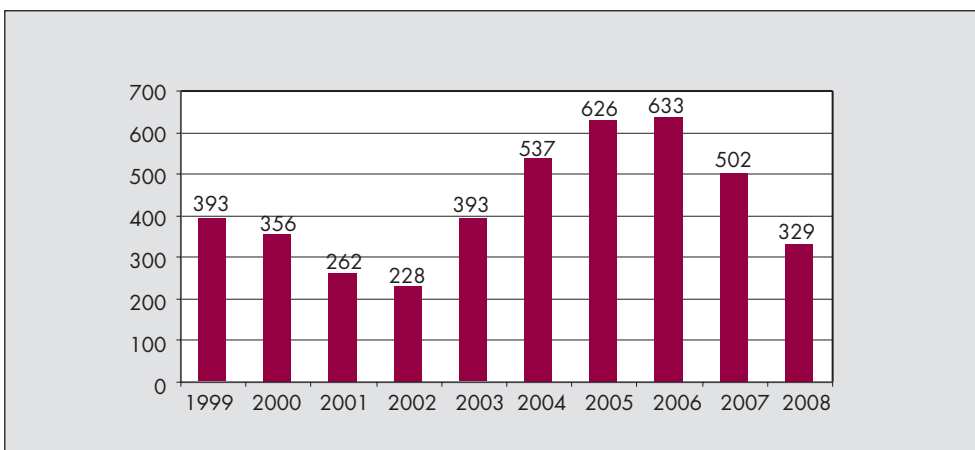


Mynd 4. Skoðanir á nýjum neysluveitum árin 1998–2008.

#### 4.1.7 Effirlit með neysluveitum í rekstri

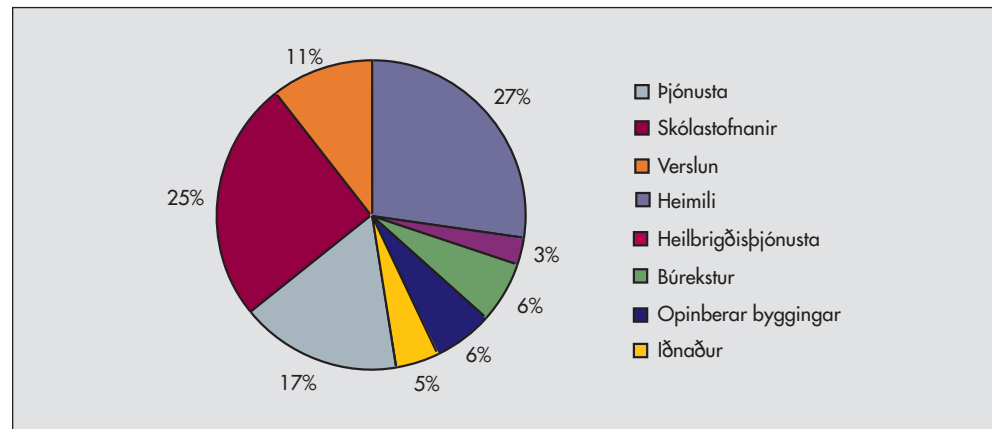
Í upphafi hvers árs velur Öryggisvið neysluveitur í rekstri til skoðunar. Árið 2008 voru 329 neysluveita valin til skoðunar og var það nokkur fækkun frá árinu áður, sjá mynd 5. Ástæðu þessarar fækkunar má rekja til fjölgunar skoðana á nýjum neysluveitum. Fjöldi neysluveitna í rekstri í landinu er áætlaður um 140.000–160.000, þ.e. heimili, atvinnuhúsnæði o.s.frv.

*Neysluveitur á annað hundrað þúsund*



Mynd 5. Fjöldi skoðana á neysluveitum í rekstri árin 1999–2008.

Á mynd 6 má sjá tegundaflokkun þeirra neysluveitna í rekstri sem voru skoðaðar á árinu. Að þessu sinni var aðaláherslan lögð á skoðun skólahúsnæðis ásamt heimilum, þjónustu- og verslunarhúsnæði.



Mynd 6. Flokkun skoðaðra neysluveitna í rekstri árið 2008.

#### 4.1.8 Öryggisstjórnun rafverktaka

Við áramótin 2008–2009 var í gildi 531 löggilding Neytendastofu til rafvirkjunarstarfa. Löggildingar skiptast í fjóra flokka, A-löggilding er löggilding til rafvirkjunarstarfa á háspennusviði og 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

Áminningar

Árið 2008 var 21 nýr rafverktaki löggiltur til rafvirkjunarstarfa. Öryggissvið lét skoða öryggisstjórnun hjá 56 starfandi rafverktökum á árinu. Jafnframt voru 53 rafverktökum send bréf vegna fyrrgreindra skoðana og 30 þeirra fengu ítrekunarbréf. Þá voru 6 rafverktakar áminntir vegna vanefnda á skyldum sínum.

#### 4.1.10 Könnun á ástandi raflagna og rafbúnaðar á tjaldsvæðum

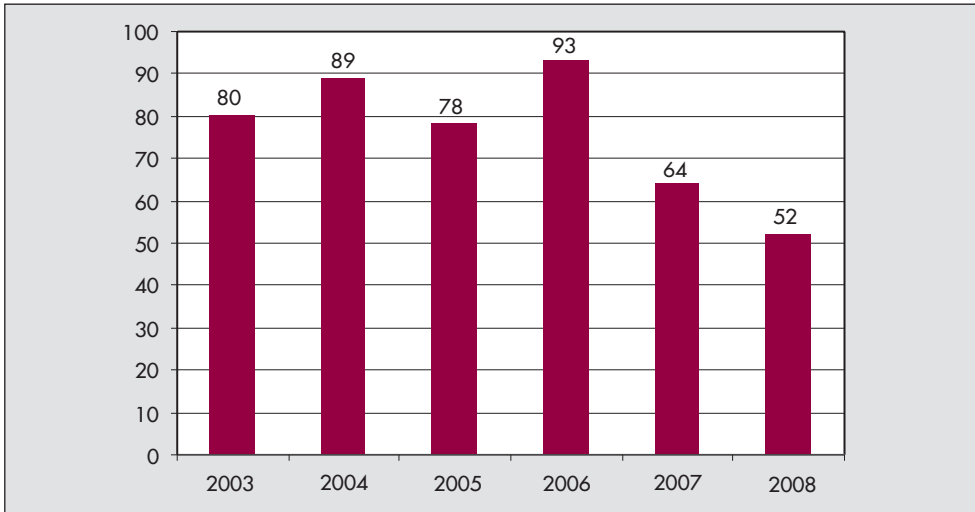
Tjaldsvæði könnuð

Öryggissvið lét faggiltar skoðunarstofur kanna raflagnir og rafbúnað á rúmlega þrjátíu stöðum víðsvegar um land, þar sem mögulegt er að tengja hjólhýsi og húsbíla við rafmagn. Könnunin leiddi í ljós að oftast voru gerðar athugasemdir við merkingu búnaðar í rafmagnstöflum eða í 78% tilfella. Athugasemdir voru gerðar við almennt ástand rafmagnstaflna í 52% tilfella og við frágang tauga í rafmagnstöflum í 48% tilfella. Þá voru gerðar athugasemdir við lekastraumsrofvörn í 48% tilfella. Athugasemdir við tengla voru gerðar í 41% tilfella en oftast er um að ræða að notuð er röng gerð tengla. Vert er að hafa í huga að Öryggissvið lét gera sambærilega athugun á tjaldsvæðum víða um land fyrir fjórum árum. Þrettán tjaldsvæði sem þá voru gerðar athugasemdir við vegna ástands rafbúnaðar voru nú skoðuð aftur og í öllum tilfellum voru aftur gerðar athugasemdir.

#### 4.1.11 Rannsóknir og skráning slysa og tjóna af völdum rafmagns

Slys af völdum rafmagns

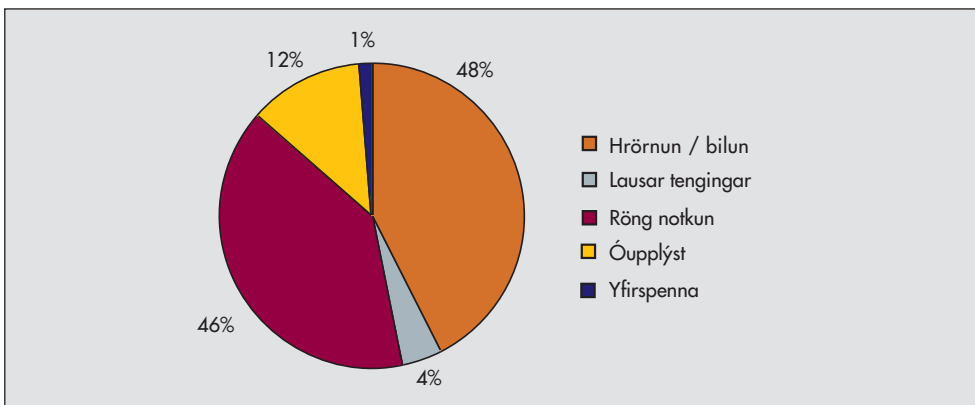
Árið 2008 skráði Öryggissvið 52 tilvik um bruna þar sem grunur lék á að orsakavaldurinn væri rafmagn og þar af tók Öryggissvið þátt í 13 rannsóknum. Athygli er vakin á því að Öryggissvið skráir einungis þá bruna sem henni berast upplýsingar um en það er einungis lítill hluti allra rafmagnsbruna sem árlega eiga sér stað, sjá mynd 7. Öryggissvið Neytendastofu skráði 12 slys af völdum rafmagns árið 2008, þar af tvö hjá rafveitum og fjögur hjá iðnfyrirtækjum. Öryggissvið kom að rannsókn tveggja þessara slysa.



Mynd 7. Fjöldi rafmagnsbruna 2003–2008

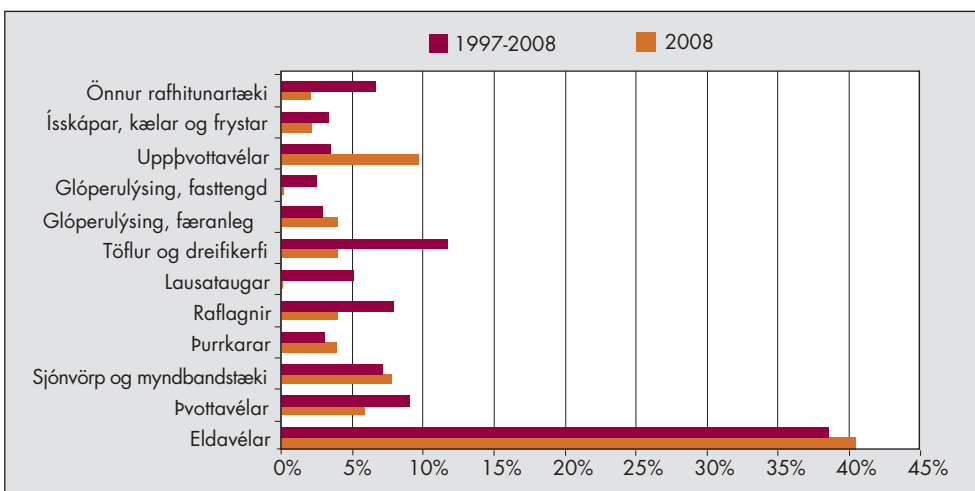
Á síðasta ári mátti í 46% tilvika rekja rafmagnsbruna til rangrar notkunar og í 33% tilvika til bilunar eða hrönnunar.

Á mynd 8 má sjá helstu orsakir rafmagnsbruna árið 2008.



Mynd 8. Orsök rafmagnsbruna 2008

Mynd 9 sýnir samanburð á uppruna helstu rafmagnsbruna. Þar kemur glögggt fram að brunar vegna eldavéla skera sig verulega úr hvað varðar fjölda bruna. Þá hefur brunum vegna uppþvottavéla fjölgað.



Mynd 9. Samanburður á uppruna rafmagnsbruna



## 4.2 Markaðseftirlit

Neytendur eiga rétt á því að einungis séu markaðssettar öruggar vörur sem ógna hvorki lífi þeirra eða heilsu. Á vettvangi Evrópusambandsins hafa verið samþykkt margvísleg lagafyrirmæli til að tryggja öryggi framleiðsluvöru sem sett er á markað og seld neytendum. Framleiðendur, innflytjendur og aðrir seljendur vöru bera ábyrgð á að hún uppfylli öll skilyrði sem um markaðssetningu hennar gilda. Í samræmi við ákvæði laga nr. 134/1995, um öryggi vöru og opinbera markaðsgæslu og sérreglna sem gilda um öryggi vöru sem markaðssett er hér á landi annast Neytendastofa markaðseftirlit og heildarskipulag opinberrar markaðsgæslu í því skyni að tryggja öryggi neytenda.

### 4.2.1 Eftirlit með rafföngum á markaði

Rafmagnstæki uppfylli  
öryggiskröfur

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.

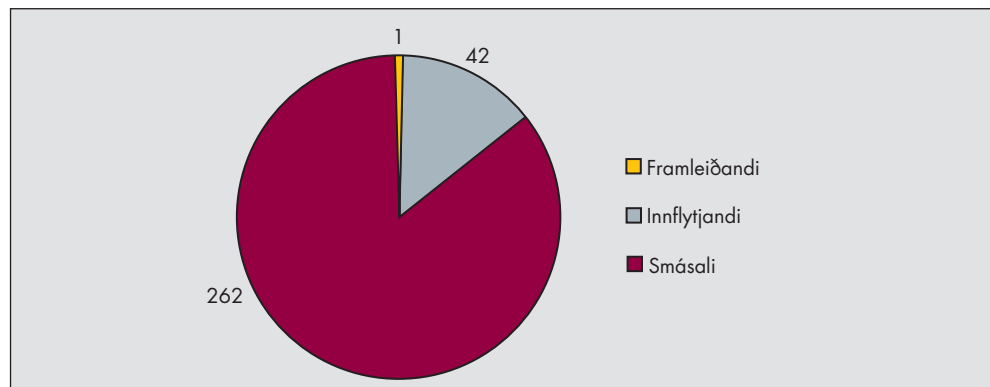
Öryggissvið Neytendastofu annast opinbera markaðsgæslu raffanga. Það fylgist með rafföngum á markaði, aflar á skipulegan hátt upplýsinga um þau og tekur við ábendingum frá neytendum og öðrum aðilum.

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

Eftirlit og fræðsla

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 finna rafföng sem ekki uppfylltu skilyrði og stuðla að fræðslu til söluaðila í heimsóknum. A-skoðun stendur því 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.

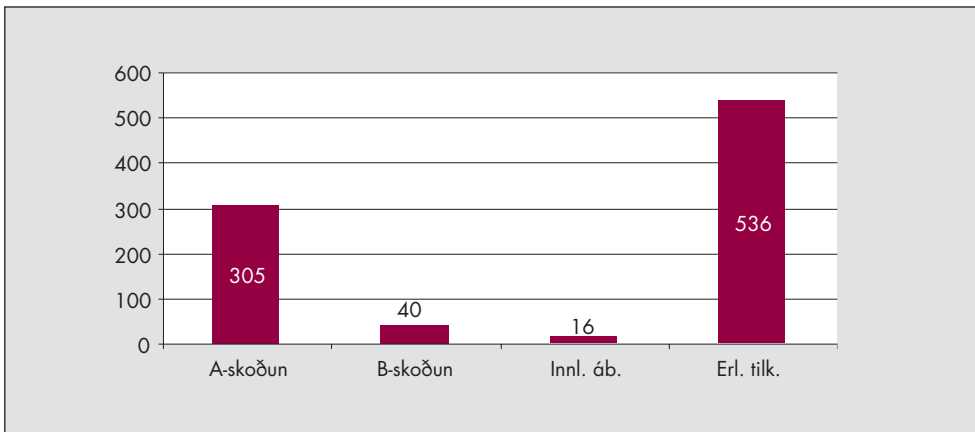
Á árinu 2008 urðu heimsóknir til söluaðila raffanga alls 305 víðs vegar um land, þeir voru ýmist valdir af handahófi, sem hluti af sérstökum átaksverkefnum eða eftir ábendingar. Af þessum heimsóknum voru 262 til smásala, 42 til innflytjenda og 1 til framleiðenda raffanga, sjá mynd 10.



Mynd 10. Heimsóknir árið 2008, eftir eðli starfsemi – Rafföng.

„Skimuð“ voru 16189 rafföng og 40 skoðuð nánar (B-skoðun) vegna gruns um að þau uppfylltu ekki kröfur. Öryggisvið afgangi 16 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 536 erlendar tilkynningar um rafföng en þessar tilkynningar berast frá öðrum aðildarríkjum Evrópska efnahagssvæðisins eftir ákveðnu kerfi sem nánar er kveðið á um í reglum sem í gildi eru á svæðinu. Þá sinni sviðið fjölda formlegra og óformlegra fyrirspurna varðandi skilyrði til markaðssetningar raffanga og annað er rafföngum tengist frá almenningi og fagfólki.

*Fjöldi tilkynninga og ábendinga*

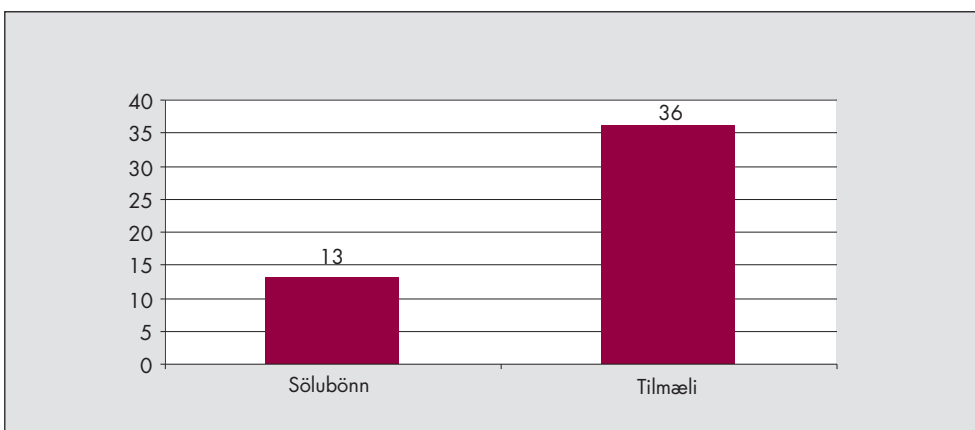


Mynd 11. Markaðseftirlit árið 2008, fjöldi eftir tegund skoðunar og ábendingum – Rafföng.

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 gögn til stuðnings samræmi berast ekki.

Öryggisvið setti árið 2008 alls 13 sölubönn á rafföng sem alvarlegar athugasemdir voru gerðar við. Sviðið sendi á sama tímabili út 36 skrifleg tilmæli til söluaðila um úrbætur á rafföngum sem minniháttar athugasemdir voru gerðar við, auk þess að aðstoða ábyrgðaraðila varðandi úrbætur.

*Sölubönn*



Mynd 12. Viðbrögð Neytendastofu vegna skoðana 2008 – Rafföng.

#### 4.2.2 Öryggi eldri raffanga

*Brunar vegna rafmagns*

Á hverju ári sinnir Öryggisvið fjölda skoðana og rannsókna á rafföngum, 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 Öryggisviðs, frekari eftirgrenslan og þrýstingur á framleiðandann, með aðstoð innflytjandans á Íslandi, varð til þess að framleiðandinn stóð fyrir allsherjar innköllun á hundruðum slíkra lampa hér á landi.

Öryggi raffanga í rekstri hefur oft verið vanmetinn þáttur í starfsemi sviðsins en ljóst er að um er að ræða ákaflega mikilvægan þátt í starfseminni.

#### 4.2.3 Samvinnunefnd

Öll formleg samskipti á milli Öryggisviðs 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 eðalmálum

*Tvær gerðir skyldumerkinga*

Allar vörur úr eðalmálmi sem seldar eru á Íslandi úr gulli, silfri, palladíum og platínu eiga að uppfylla lög nr. 77/2002. Löginn vernda ekki aðeins neytendur fyrir svikum heldur tryggja einnig sanngjarna samkeppni á milli innflytjenda og framleiðanda.

Skyldumerkingar á vöru úr eðalmálum eru hreinleikastimpill og nafnastimpill. Hreinleikastimpillinn segir til um þann hreinleika sem seljendur lofa við sölu á vörunni. Nafnastimpill segir til um hver sé framleiðandi eða innflytjandi vörunnar en hann ber ábyrgð á vörunni og að hún samræmist kröfum. Á árinu voru 34 söluaðilar heimsóttir á höfuðborgarsvæðinu og 227 vörur skoðaðar til að athuga hvort vörunnar bæru hreinleikastimpil og nafnastimpil. Send voru út 28 skrifleg tilmæli um úrbætur vegna hreinleika- og/eða nafnastimplunar. Skráðir voru fjórir nýir nafnastimplar á árinu.

#### 4.2.5 Annað markaðseftirlit

*Skilyrði til markaðssetningar*

Auk markaðseftirlits með rafföngum og eðalmálum ber Neytendastofa lögum samkvæmt ábyrgð á markaðseftirliti með ýmsum öðrum vöruflokkum en þeir eru:

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

Á fyrri hluta ársins kom til starfa nýr sérfræðingur sem mun vinna að eftirliti með öðrum vörum en rafföngum. Á árinu 2008 var brugðist sérstaklega við níu innlendum ábendingum. Auk þess var unnið að fjölda formlegra og óformlegra fyrirspurna varðandi skilyrði til markaðssetningar vöru og annað er þeim tengist frá almenningi og fagfólki.

*Byggingarvörur og CE-merkingar*

Í lok ársins gerði Neytendastofa samning við tvær skoðunarstofur, þ.e. BSI á Íslandi og Frumherja hf. um að framkvæma markaðseftirlit með byggingarvörum á grundvelli laga um öryggi vöru og opinbera markaðsgæslu nr. 134/1995 og ákvæða í reglugerð nr. 431/1994, um byggingarvörur, sbr. reglugerð nr. 557/2008, um breytingu á þeirri reglugerð. Markmiðið var að kanna hvort byggingarvörur sem eru

á markaði á Íslandi uppfylli kröfur laga og reglna um að þær skuli vera CE-merktar og hvort þeim fylgi samræmisýfirlýsing sem staðfestir að varan hafi verið framleidd í samræmi við tilgreinda staðla og uppfylli grunnöryggiskröfur samkvæmt ákvæðum laga og reglna settra samkvæmt þeim.

CE-merkingin er yfirlýsing ábyrgðaraðila um að viðkomandi vara uppfylli grunnkröfur þeirra Evróputilskipana sem um hana gilda og að við mat á samræmi hafi verið beitt þeim aðferðum sem tilteknar eru í viðkomandi tilskipunum. Þetta er í fyrsta sinn sem farið var í skipulagða skoðun og markaðseftirlit af hálfu Neytendastofu með þessum vöruflokki. Könnunin tók til 14 vörutegunda alls voru skoðaðar 55 byggingarvörur hjá 10 sölu- og framleiðslufyrirtækjum. Kom fram að í 62% tilfella var CE-merkið ekki á vörunni, þetta átti við um innlenda og innflutta framleiðslu. Ennfremur skorti í um 64% tilvika samræmisýfirlýsingu/vottorð. Neytendastofa telur að niðurstöður úr þessari fyrstu könnun sýni ástand þessara mála er óviðunandi.

Á næstu árum er brýnt að tryggja að framleiðendur, innflytjendur og söluaðilar fylgi settum reglum og neytendum sé þannig tryggt að þeir setji ekki aðrar vörur á markað en þær sem ávallt uppfylla kröfur samkvæmt lögum og reglum settum samkvæmt þeim. Á vettvangi Evrópusambandsins hefur með samþykkt nýrrar reglugerðar Ráðsins nr. 765/2008 verið ákveðið að frá og með 1. janúar 2010 beri aðildarríkjum á Evrópska efnahagssvæðinu að tryggja að reglubundið eftirlit á markaði fari fram með öllum vöruflokkum sem falla undir samræmda löggjöf Evrópusambandsins. Framangreind könnun Neytendastofu sýnir að full þörf er á að auka aðhald og eftirlit með markaðnum að þessu leyti.

*Reglubundið eftirlit*

#### 4.2.6 Rapex

Á árinu tók Neytendastofa við tæplega 1900 erlendum tilkynningum um hættulegar vörur á markaði í Evrópu í gegnum Rapex-tilkynningakerfið. Lítil áhersla hefur verið lögð á markaðseftirlit hér á landi á undanförunum árum m.a. vegna fjárskorts og manneklu af þeim sökum. Á árinu 2008 hefur verið unnið að því hjá Neytendastofu að þróa með markvissari hætti vinnu- og verklag til að bregðast við tilkynningum um hættulegar vörur sem hingað berast í gegnum tilkynningakerfi Evrópusambandsins. Ráðinn var nýr starfsmaður og verið er að þróa starfshætti stofnunarinnar og skipulag viðbragða þegar tilkynningar berast um hættulegar vörur á markaði. Þær vörur sem fundust hér á landi á árinu voru innkallaðar af framleiðendum og söluaðilum. Þurfti Neytendastofa því ekki að grípa til stjórnvaldsaðgerða að eigin frumkvæði, s.s. sölubanns. Í samræmi við reglur ESB sendi Neytendastofa upplýsingar í Rapex-tilkynningakerfið um að vörurnar hefðu verið teknar af markaði hérlendis.

*Hættulegar vörur*

Reynslan sýnir að mikilvægt verkefni er að kynna innflytjendum og framleiðendum betur að þeim ber skylda til að senda Neytendastofu tilkynningu þegar þeir afturkalla að eigin frumkvæði hættulegar vörur sem þeir hafa markaðssett, sbr. 3. mgr. 9. gr. a. í lögum nr. 134/1995, um öryggi vöru og opinbera markaðsgæslu, en það ákvæði er innleiðing á samsvarandi ákvæði í tilskipun ESB um öryggi vöru. Á næstu árum mun ESB gera ríkari kröfur til framleiðenda og innflytjenda varðandi þetta atriði og jafnframt setja upp sérstakan gagnagrunn fyrir slíkar tilkynningar. Á heimasíðu Neytendastofu er að finna slíkt tilkynningareyðublað en sem fyrr segir virðast seljendur vara ekki þekkja þá skyldu að þeim beri að tilkynna til stjórnvalda ákvarðanir sínar um afturköllun vöru af markaði.

*Afturköllun tilkynnist*

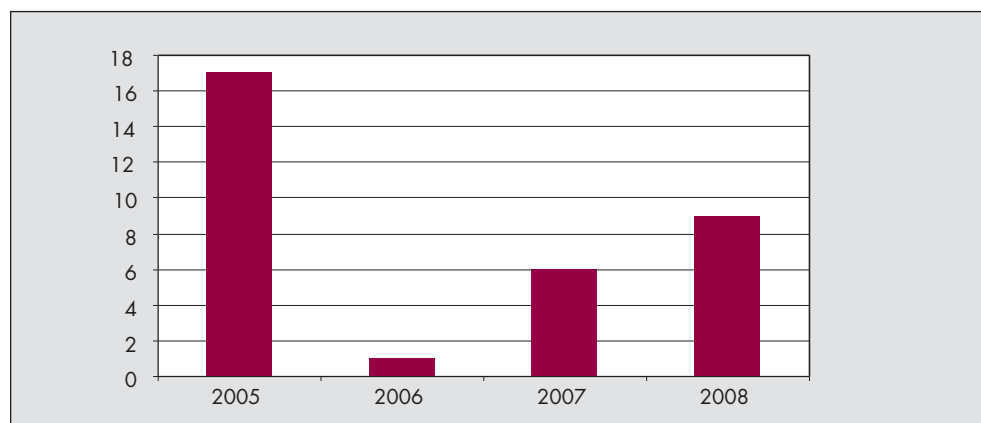
### 4.3 Almenn öryggis- og tæknimál

#### 4.3.1 Upplýsingaskipti og tæknilegar tilkynningar á grundvelli EES-samningsins

Tilkynningaskylda um tæknilegar viðskiptahindranir

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 níu tæknilegar tilkynningar til ESA árið 2008 en sex tilkynningar voru sendar árið áður. Á mynd 13 má sjá fjölda íslenskra tilkynninga árin 2005–2008.



Mynd 13. Fjöldi íslenskra tilkynninga árin 2005–2008

Alls voru áframsend til Neytendastofu sjálfvirkt frá utanríkisráðuneytinu 3.343 tölvuskeyti á árinu 2008 en 3.751 tölvuskeyti hafði verið áframsent árið áður. Neytendastofa dreifði 629 tilkynningum frá ESB árið 2008 en árið 2007 höfðu tilkynningar frá ESB verið 745 talsins.

Tafla 1. 629 tilkynningar um drög að reglum á árinu 2008 – til samanburðar skipting eftir löndum (2007)

Holland: 71 (63)	Pólland: 21 (50)	Búlgaríá: 6 (4)
Svíþjóð: 54 (64)	Ítalía: 18 (20)	Tyrkland: 5 (2)
Þýskaland: 52 (82)	Rúmenía: 18 (5)	Sviss: 3 (12)
Frakkland: 45 (58)	Noregur: 16 (21)	Slóvenía: 3 (8)
Spánn: 41 (35)	Írland: 16 (14)	Portúgal: 2 (3)
Stóra Bretland: 39 (51)	Slóvakía: 15 (12)	Lúxemborg: 2 (2)
Austurríki: 36 (48)	Ungverjaland: 12 (12)	Malta: 0 (0)
Tékkland: 35 (24)	Lettland: 10 (8)	Kýpur: 0 (0)
Belgía: 32 (48)	Ísland: 9 (6)	Liechtenstein 0 (1)
Finnland: 31 (39)	Litháen: 8 (6)	
Danmörk: 22 (38)	Grikkland: 7 (4)	

Helst var tilkynnt um reglur í sambandi við byggingarvörur (17%) en næstmest landbúnað og matvæli (15%), síðan flutninga (12%) og fjarskipti (9%).

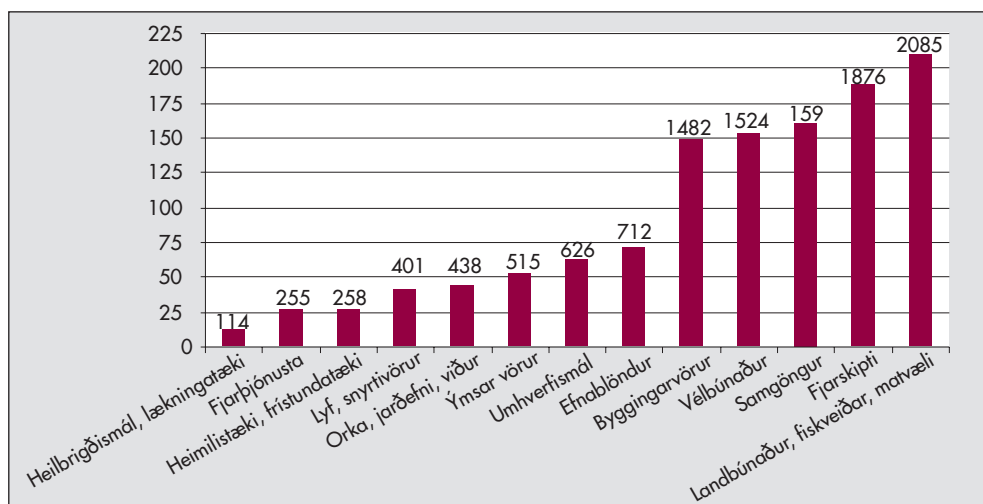
Framkvæmdastjórnin hafði í lok árs sent 56 ítarleg álit og gert 117 athugasemdir við tilkynningarnar, ennfremur ákvað Framkvæmdastjórnin að stöðva átta tilkynningar. Aðildarlönd ESB komu með 49 ítarleg álit og gerðu 137 athugasemdir.

Árið 2008 tilkynntu heilbrigðisráðuneyti, viðskiptaráðuneyti og utanríkisráðuneyti drög að tæknilegum reglum og voru tilkynningarnar eftirfarandi:

*Aukin gæði reglugerða*

- **2008/9009/IS** - Reglugerð um (4.) breytingu á reglugerð nr. 462/2000 um markaðsleyfi fyrir sérlyf, merkingar þeirra og fylgiseðla
- **2008/9010/IS** - Lög um breytingu á lyfjalögum, nr. 93/1994, með síðari breytingum
- **2008/9012/IS** - Reglugerð um mælifræðilegt eftirlit með mælikerfum fyrir eldsneytisskammtara, tankbifreiðar og mjólk
- **2008/9013/IS** - Reglugerð um mælifræðilegt eftirlit með raforkumælum
- **2008/9014/IS** - Reglugerð um mælifræðilegt eftirlit með vatnsmælum
- **2008/9018/IS** - Reglugerð um mælifræðilegt eftirlit með sjálfvirkum vogum
- **2008/9019/IS** - Reglugerð um mælifræðilegt eftirlit með ósjálfvirkum vogum
- **2008/9020/IS** - Reglugerð um póstverslun með lyf
- **2008/9023/IS** - Lög um eftirlit með hlutum, tækni og þjónustu sem hefur hernaðarlega þýðingu

Árið 2008 voru 25 ár liðin frá því að Evrópusambandið setti fyrst reglur um tilhögun upplýsingaskipta vegna tæknilegra staðla og reglugerða. Tilgangur þessa kerfis er að koma í veg fyrir að ríki setji lög eða reglur sem hindra frjáls viðskipti eða auka viðskiptakostnað að óþörfu. Framkvæmdastjórn Evrópusambandsins er ánægð með þann árangur sem náðst hefur á þessum tíma en greina má árangurinn í auknum gæðum reglugerða og náinni samvinnu framkvæmdastjórnarinnar og aðildarríkja. Mikill fjöldi tæknilegra tilkynninga gefur til kynna gott starf aðildarríkjana við að tryggja óhindrað flæði á innri markaðnum. Á þessu 25 ára tímabili hafa yfir 12.000 tæknilegar reglur verið tilkynntar en þau lönd sem flestar tilkynningar hafa sent eru Þýskaland, Holland, Bretland og Frakkland, með fleiri en þúsund tilkynningar hvert. Ferli tæknilegra tilkynninga hefur aðallega verið notað fyrir reglur varðandi landbúnað og matvæli, fjarskipti, samgöngur, vélbúnað og byggingarvörur. Á mynd 14 má sjá skiptingu tilkynninganna eftir atvinnugreinum.



Mynd 14. Skipting tilkynninga árin 1984–2008 eftir atvinnugreinum

*Upplýsingasíða á vegum ESB*

Framkvæmdastjórn Evrópusambandsins heldur úti upplýsingasíðu vegna tæknilegra tilkynninga og gagnabanka á Netinu sem nefnist TRIS. Í gagnabankanum eru allar þær tæknilegu reglur sem tilkynntar hafa verið og unnt er að leita að tilkynningum eftir málaflokki, ártali, landi o.s.frv. TRIS-gagnabankinn er öllum opin og þannig gefst almenningi færi á að koma að setningu tæknilegra reglna. Atvinnugreinasamtök og fyrirtæki í Evrópu hafa í mörgum tilvikum nýtt sér það og gert athugasemdir vegna tæknilegra reglna sem hafa verið tilkynntar, svo sem á sviði fjárhættuspila og þjónustustarfsemi í upplýsingasamfélaginu.

Á TRIS-síðunni er notendum gefinn kostur á að skrá sig á póstlista og fá þannig sendan tölvupóst í hvert skipti sem ný tæknileg tilkynning er birt á síðunni. Unnt er að skrá sig fyrir tilkynningum í öllum málaflokkum eða velja eingöngu þá flokka sem höfða til notenda. Áskrifendum að póstlistanum fjölgaði talsvert árið 2008 og um mitt árið voru 2434 notendur skráðir.

Á árinu 2008 var unnið að endurbótum á TRIS á vegum Framkvæmdastjórnar ESB. Upphaflega átti ný og betri útgáfa af gagnabankanum, TRIS 2.0, að vera tilbúin til notkunar í lok ársins 2008 en hún frestaðist fram til ársins 2009, m.a. vegna tæknilegra vandamála. Helstu kostir TRIS 2.0 verða einfaldari leit í gagnabankanum, netþjónn verður 30% hraðari og með betri afköst, auk þess sem notendur geta hlaðið niður hugbúnaði í tölvuna hjá sér sem gerir viðvart þegar nýjar tilkynningar berast.

Fulltrúi Neytendastofu sat engan af þeim fundum sem haldnir voru í 98/34 nefndinni árið 2008 en hefur aðgang að fundargerðum og fundarefni í gegnum lokaða vefsíðu.

### **4.3.2 Öryggi rafræna undirskrifa**

*Fullgild rafræn undirskrift*

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 árið 2008 yrðu rafræn skilríki tekin í notkun á Íslandi, sem væru hluti af bankakortum sem almenningur notar. Ekki varð af því að boðin yrði ný útgáfa af bankakortum sem innihalda örgjafa með rafrænu skilríki á árinu 2008, en stefnt er að því árið 2009.

## **4.4 Fræðslumál**

### **4.4.1 Fyrirspurnir um rafmagnsöryggismál**

*Kynningar og skoðun neysluveitna*

Daglega berast Öryggissviði margar fyrirspurnir um rafmagnsöryggismál ýmist munnlega eða bréflega og fer mikill tími starfsmanna í að sinna þeim. Vegna nýrra reglna á rafmagnsöryggissviði sem tóku gildi í nóvember 2007 jukust fyrirspurnir til mikilla muna á síðasta ári. Þá hafa tilkynningar um þá sem starfa án þess að hafa löggildingu aukist til muna.

### **4.4.2 Nýjar skoðunarreglur**

Á árinu hófst endurskoðun á skoðunarreglum á rafmagnsöryggissviði. Reglur um skoðun háspenntra raforkuvirkja og loftlína voru endurnýjaðar. Þá var byrjað á endurskoðun á reglum um skoðun neysluveitna, skoðun á öryggisstjórnun rafveitna og rafverktaka og verða þær fullkláraðar á næsta ári.

#### 4.4.3 Kynningarfundir með rafverktökum

Á haustmánuðum héldu starfsmenn Öryggisviðs kynningarfundir með löggiltum rafverktökum um allt land í samvinnu við SART, Samtök atvinnurekanda í raf- og tölvuiðnaði. Fundirnir eru haldnir í tengslum við aðalfundi aðildarfélaga SART og eru góður vettvangur til þess að ræða við rafverktaka um þau mál sem helst á þeim brenna.

#### 4.5 Innlent samstarf

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

*Ýmis þátttaka á rafmagnssviði*

**Rafstaðlaráð/Staðlaráð.** Neytendastofa er aðili að Rafstaðlaráði (RST). Rafstaðlaráð er vettvangur þeirra sem vilja efla stöðlun á rafmagnssviði hér á landi. Tækniráðsfundir CENELEC (BT) eru haldnir fjórum sinnum á ári, þessa fundi situr fulltrúi Rafstaðlaráðs sem hefur fundað með starfsmönnum Öryggisviðs 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 atvinnurekanda í raf- og tölvuiðnaði. Ráðinu 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 atvinnurekanda 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.

#### 4.6 Erlend samskipti

Öryggisvið sinnir erlendu samstarfi er varðar markaðseftirlit og öryggi raffanga. Í þessu sambandi má nefna hina ýmsu samstarfshópa markaðseftirlitsstjórnvalda á Evrópska efnahagssvæðinu (EES), svokallaða „AdCo“ hópa. Aðilar EES, þ.e. Evrópusambandið (ES) og EFTA, leggja gríðarlega áherslu á að þessu samstarfi sé sinnt, enda ein af forsendunum fyrir því að innri markaðurinn virki eins og til er ætlast. Reyndar hafa birst í nýjustu tilskipunum ES 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. 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.



*Evrópskir vinnuhópar*

**4.6.1 Evrópusamstarfið – Helstu samstarfshópar**

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

**LVD-WP** 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“. Öryggissvið hefur reynt að sinna þessu samstarfi eftir fremsta megni þó að ekki hafi alltaf verið hægt að taka þátt. Fundir eru einu sinni til tvisvar á ári.

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

**EMC-WP** er samstarfshópur samsvarandi LVD-WP um tílskipun um rafsegulsamhæfi. Öryggissvið hefur ekki getað sinnt þessu samstarfi. Fundir eru að jafnaði tvisvar á ári.

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

**ATEX-SC** er samstarfshópur samsvarandi LVD-WP um tílskipun um rafföng til nota á sprengihættustöðum. Öryggissvið hefur ekki getað sinnt þessu samstarfi. Fundir eru að jafnaði einu sinni til tvisvar á ári.

Ráðstefnur, námstefnur og vinnuhópar tengjast ofangreindum hópum og tílskipunum og markaðseftirliti almennt. Öryggissvið hefur lítið getað sinnt slíku.

*Könnun um markaðseftirlit*

**Skorkort neytendamála – Consumer Market Scoreboard.** Árið 2008 tók

Öryggissvið Neytendastofu í fyrsta sinn þátt í könnun framkvæmdastjórnar ESB sem nefnist Skorkort neytendamála. Starfsmenn tóku saman upplýsingar um markaðseftirlit stofnunarinnar árið 2007 og öfluðu upplýsinga hjá öðrum opinberum markaðseftirlitsstofnunum á Íslandi. Könnun þessi, sem var mjög viðamikil, hafði það að markmiði að kanna hversu margir aðilar kæmu að markaðseftirliti í hverju EES-ríki og hversu miklu fjármagni væri varið í markaðseftirlit með ýmsum vöruflokkum. Af hálfu framkvæmdastjórnar Evrópusambandsins hefur verið ákveðið að árlega verði unnið að slíkum könnunum í framtíðinni. Gert er einnig ráð fyrir að starfsaðferðir við öflun upplýsinga og umfang skorkorts muni þróast í takt við þá reynslu sem fæst þannig að það geti ávallt veitt traustar og góðar upplýsingar um stöðu neytenda á þeim mörkuðum sem skoðaðir eru hverju sinni. Hér er því um að ræða nýtt verkefni sem íslensk stjórnvöld eru skuldbundin til að taka þátt í. Neytendastofa mun í samræmi við hlutverk sitt sem tengiliður við ráðuneyti neytendamála hjá ESB annast samræmingu og samskipti við ýmis sérstjórnvöld hér á landi þegar aflað verður gagna í framtíðinni vegna Skorkorts neytendamála.

**EMARS II** er verkefni sem Prosafe (Product Safety Enforcement Forum of Europe) stendur fyrir. Neytendastofa gerðist með samningi aðili að verkefninu á árinu 2008. Samtökin Prosafe samanstanda af stórnvöldum er starfa að markaðseftirliti í EFTA-ríkjum og Evrópusambandsríkjum og er markmið þeirra að efla öryggi neytendavara á markaði og samstarf stjórnvalda. Framkvæmdastjórn Evrópusambandsins styrkir verkefnið fjárhagslega en fjárhagsstjórn þess er alfarið á vegum Prosafe sem annast daglega umsjón þess. EMARS II verkefnið er tvíþætt. Annars vegar er um að ræða „Core Coordination Task“-hluta verkefnisins, sem er framhald á eldra verkefni sem fram fór í EMARS I og mun stuðla að því að halda áfram að samhæfa og styrkja aðgerðir opinberra markaðseftirlitsstofnana í Evrópu í eftirliti sínu. Hins vegar er um að ræða „Best Practice“, sem einnig er áframhald á verkefni í EMARS I og snýst um að þróa og samhæfa verklagsreglur í markaðseftirliti milli stjórnvalda á EES-svæðinu. Áætlað er að vinna við þessi verkefni standi frá því í janúar 2009 til loka desember 2012.

*Samvinnuverkefni EES-stjórnvalda*

**FESA** (Forum of European Supervisory Authorities) er samstarf eftirlitsstjórnvalda á sviði rafrænna undirskrifta. Sérfræðingur sótti tvo fundi samtakanna á árinu. Innan samstarfsins er rætt um framkvæmd eftirlits á sviði rafrænna undirskrifta.

#### 4.6.2 Norrænt samstarf

**NSS** er samstarfshópur eftirlitsstofnana á Norðurlöndum sem heldur tvo fundi á ári þar sem fjallað er um sameiginleg rafmagnsöryggismál s.s. reglugerðar- og staðla-mál, rafmagnseftirlit, löggildingar rafverktaka, markaðseftirlit raffanga o.fl.

*Norrænir vinnuhópar*

Þá eru starfandi á vegum NSS nokkrir vinnuhópar um einstök málefni sem koma saman einu sinni til tvisvar 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)

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

#### 4.6.3 Alþjóðlegt samstarf

IEC-tækninefndir og CENELEC-tækninefndir. Öryggissvið fóstrar nokkrar tækninefndir á vegum IEC og CENELEC.

## 5. NEYTENDARÉTTARSVIÐ

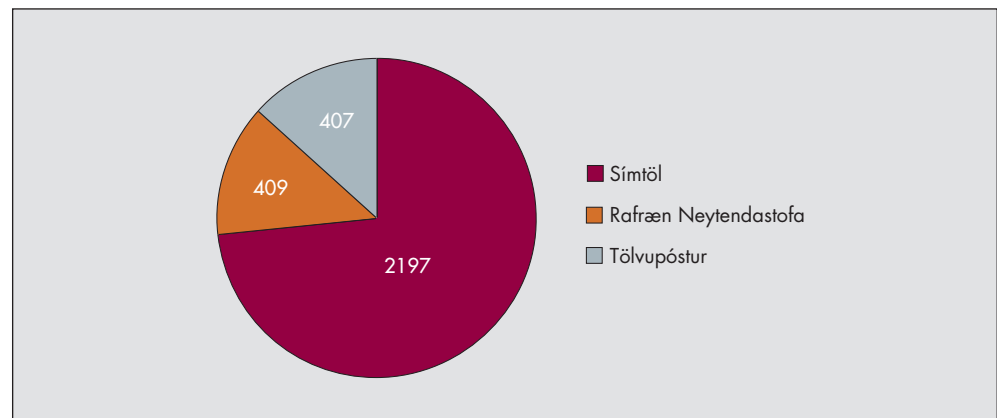
Starfsemi Neytendaréttarsviðs á síðasta ári var með svipuðu sniði og árið áður en starfsemi þess var þó efla á sviði verðmerkingaefirlits. Tveir nýir starfsmenn voru ráðnir til sviðsins, þau Björk Hreinsdóttir og Tómas Þóroddsson. Aðrir starfsmenn sviðsins eru Matthildur Sveinsdóttir, Sigurjón Heiðarsson og Þórunn Anna Árnadóttir, sviðsstjóri.

### Bættur hagur 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 viðskiptahætti og markaðssetningu, 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, samtaka eða að eigin frumkvæði Neytendastofu.

### 5.1 Réttindi neytenda

Ábendingar og fyrirspurnir neytenda berast Neytendaréttarsviði í gegnum Rafræna Neytendastofu, með tölvupósti og í gegnum síma. Heildarfjöldi ábendinga og fyrirspurna á árinu 2008 var 3.013. Í gegnum síma bárust 2.197 ábendingar og fyrirspurnir, með tölvupósti 407 og í gegnum Rafræna Neytendastofu 409, sjá mynd 15.

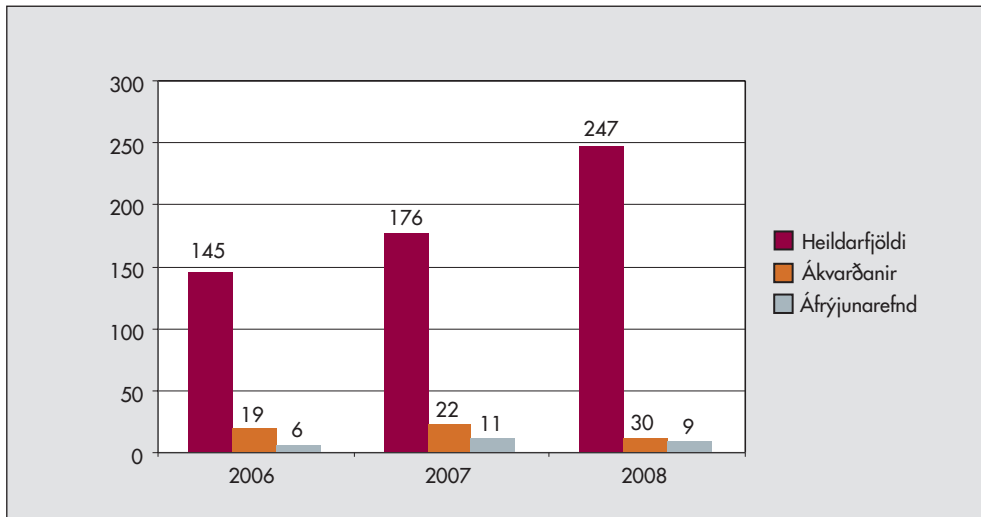


Mynd 15. Skipting ábendinga og fyrirspurna.

### Tilmæli, ábendingar og sátt

Á árinu 2008 komu 247 mál til afgreiðslu hjá Neytendaréttarsviði sem vörðuðu viðskiptahætti og markaðssetningu, alferðir, neytendalán, húsgöngu- og fjarsölusamninga og rafræna þjónustu. Er það talsverð aukning frá því árið 2008 sem skýrist m.a. með auknu eftirliti með gagnsæi markaðarins, sbr. næsta kafla. Eftir málsmeðferð eru flest málin í þessum málaflokki afgreidd með tilmælum, ábendingum eða sátt. Alls lauk 30 málum með formlegri ákvörðun Neytendastofu. Gripið var til íhlutunar í 28 tilvikum, þar af voru 13 sektarákvarðanir. Öllum ákvörðunum Neytendastofu, sem teknar eru á grundvelli laga um viðskiptahætti og markaðssetningu, laga um alferðir, laga um neytendalán og laga um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu, geta málsaðilar skotið til áfrýjunarnefndar neytendamála sem er sjálfstæð úrskurðarnefnd.

Ákvörðunum Neytendastofu verður ekki skotið til dómstóla fyrr en úrskurður áfrýjunarnefndar liggur fyrir. Alls var níu ákvörðunum Neytendastofu áfrýjað til áfrýjunarnefndar neytendamála sem staðfesti niðurstöðu stofnunarinnar í sjö tilvikum. Í stöplaritinu hér að neðan má sjá heildarfjölda þeirra mála sem afgreidd voru og samanburð við fjölda formlegra ákvarðana og áfrýjaðra mála.



Mynd 16. Heildarfjöldi afgreiddra mála samanborið við formlegar ákvarðanir og fjölda áfrýjaðra mála.

## 5.2 Gagnsæi markaðarins

Hlutverk Neytendastofu samkvæmt III. kafla laga er nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu er meðal annars að hafa eftirlit með verðmerkingum, 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. Eftirlit með gagnsæi markaðarins var aukið til muna á árinu m.a. með ráðningu starfsmanna sem fara með reglubundnum hætti og kanna verðmerkingar hjá verslunum og þjónustuaðilum. Starfshlutfall þeirra er samtals 1,63. Á árinu var unnið að ýmsum verkefnum á þessu sviði. Ástand verðmerkinga var kannað. Auk þess fór fram endurskoðun á reglum sem settar eru á grundvelli lagaheimilda í III. kafla laganna.

Verðmyndun og verðmerkingar

Í byrjun árs voru settar reglur nr. 366/2008 um útsölu og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði. Sambærilegar reglur á Norðurlöndunum voru hafðar til hliðsjónar við vinnslu reglnanna. Með setningu þeirra voru reglur um útsölur gerðar skýrari og aðgengilegri bæði fyrir neytendur og fyrirtæki. Reglur um verðmerkingar voru endurnýjaðar á árinu með reglum nr. 725/2008. Með þeim voru felldar úr gildi eldri reglur um verðmerkingar, reglur um verðupplýsingar í auglýsingum, reglur um verðupplýsingar veitingahúsa, reglur um birtingu verðskrár hárgreiðslu- og rakarastofa og reglur um birtingu og auglýsingar á aðgöngumiðaverði kvikmyndahúsa. Hinar nýju reglur fólu í sér smærri efnislegar breytingar frá fyrri reglum en með sameiningu þeirra vildi Neytendastofa auka skýrleika og aðgengi að reglum um verðmerkingar óháð starfsgreinum.

Nýjar reglur um útsölur

Í einhverjum tilvikum þurfti Neytendastofa að beita viðurlögum, sbr. ákvæði laga um viðskiptahætti og markaðssetningu, en ætla má að aukið aðhald að þessu leyti skili sér í bættum verðmerkingum. Beiting viðurlaga í tilefni af brotum á þessu sviði getur því haft mikilvægt forvarnargildi þannig að verslunin brjóti síður rétt á neytendum ef vitneskja er um það á markaðnum að virkt eftirlit sé haft að þessu leyti.

### 5.3 Rafrænar verðkannanir

*Verð aðgengilegri á Netinu*

Í ágúst 2007 fól viðskiptaráðherra Neytendastofu að vinna framkvæmdaáætlun um rafrænar verðkannanir. Neytendastofa skilaði ráðherra ítarlegri skýrslu um framkvæmd rafrænna verðkannana 10. júní 2008. Í skýrslunni kom fram að ekkert er því tæknilega til fyrirstöðu að tölvutæknin verði nýtt í því skyni að birta verðupplýsingar verslana á einfaldan hátt. Nær allar vörur sem seldar eru í matvöruverslunum bera þannig einkvæm númer eða strikamerki sem unnt er að hagnýta til að efla gagnsæi og miðla verðupplýsingum til neytenda. Í skýrslunni er bent á leiðir til að ná þessum markmiðum. Nauðsynlegt er þó að mati Neytendastofu að málið fái nánari umfjöllun í ráðuneytinu og eftir atvikum á Alþingi, ef breyta þarf lögum til þess að gera henni kleift að vinna að rafrænum verðkönnunum á grundvelli slíkra upplýsinga. Skýrsluna í heild má finna á vefsetri Neytendastofu.

### 5.4 Neytendafræðsla

*Fræðsla til ungmenna*

Neytendastofa telur mikilvægt að neytendafræðsla í skólum verði eflað. Í því skyni að efla þekkingu á málum er varða neytendur hefur Neytendastofa sl. tvö ár fengið frá framkvæmdastjórn Evrópusambandsins á ensku bókina „Europa Diary“ sem notuð er til enskukennslu í ýmsum ríkjum á Evrópska efnahagssvæðinu. 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 2008 var um 1500 bókum dreift til sex framhaldsskóla en þeir eru: Menntaskólinn við Sund, Menntaskólinn Hraðbraut, Fjölbrautaskólinn við Ármúla, Menntaskólinn á Akureyri, Fjölbrautaskóli Austur-Skaftafellssýslu og Fjölbrautaskóli Suðurlands. 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 mikill áhugi hjá þeim er hafa notfært sér þetta efni að hún panti það árlega. Einnig er mikilvægt að kynna efnið fyrir fleiri skólum en t.d. mun Garðaskóli í Garðabæ fá bókina til notkunar í enskukennslu á árinu 2009. Áfram verður unnið að kynningu þessa efnis og reynt að fá fleiri skóla til að hagnýta sér það og stuðla þannig að betri neytendafræðslu hér á landi. Auk þess er brýnt að efla fjármálalæsi almennings.

### 5.5 Innlent samstarf

Neytendaréttarsvið hefur samstarf við ýmsa ytri hagsmunaaðila og önnur stjórnvöld eftir því sem ástæða þykir til. Fundir hafa verið haldnir til dæmis með fulltrúum Neytendasamtakanna og Póst- og fjarskiptastofnunar. Neytendaréttarsvið átti fulltrúa í tveimur nefndum hjá viðskiptaráðuneytinu um annars vegar fjármálalæsi og hins vegar rafræna greiðslumiðla. Að auki hafa verið haldnir fundir með fulltrúum verslunar og þjónustu um afmörkuð málefni.

### 5.6 Erlent samstarf

*Samræmdar rannsóknir á EES-svæðinu*

Starfsmenn á Neytendaréttarsviði hafa ásamt forstjóra tekið þátt í erlendu samstarfi á árinu, bæði norrænu og evrópsku. Á grundvelli laga nr. 56/2007, um samstarf eftirlitsstjórnvalda á Evrópska efnahagssvæðinu og reglugerðar ESB nr. 2006/2004, starfar samstarfsnefnd eftirlitsstjórnvalda (CPC-nefndin) og hefur Neytendaréttarsvið átt

fulltrúa á fundum nefndarinnar. ESB hefur jafnframt stofnsett gagnagrunn þar sem aðildarríkin tilkynna um ætluð brot á lögum og reglum sem sett hafa verið um óréttmæta viðskiptahætti, svo og önnur brot sem nánar eru talin upp í viðauka við lög nr. 56/2007. Neytendastofa er tengd við gagnagrunninn og í október hélt stofnunin í samstarfi við framkvæmdastjórn ESB námskeið fyrir þá starfsmenn á Íslandi sem vinna við gagnagrunninn, skrá þar erindi og veita svör þegar önnur aðildarríki ESB eða á EES-svæðinu óska eftir aðstoð. Námskeiðið sóttu auk starfsmanna Neytendaréttarsviðs aðilar frá Lyfjastofnun, Flugmálastjórn, Fjármálaeftirlitinu og útvarpsréttarnefnd en þau stjórnvöld hafa eftirlitshlutverki að gegna skv. lögnum. Auk þessa samstarfs við CPC-nefndina tók Neytendaréttarsvið þátt í samræmdri athugun (sweep) á árinu 2008 sem sneri að sölu þjónustu tengdri farsímum á Netinu. Öll aðildarríki Evrópusambandsins auk Íslands og Noregs tóku þátt í athuguninni. Markmiðið með athugun eins og þessari er að kanna hvort aðilar sem selja vöru eða þjónustu á Netinu uppfylla öll skilyrði neytendalaga. Niðurstöður athugunarinnar voru kynntar sameiginlega á vegum Evrópusambandsins og kom í ljós að 80% þeirra vefsíðna sem kannaðar voru uppfylltu ekki skilyrði neytendalaga. Af 8 vefsíðum sem Neytendaréttarsvið kannaði uppfyllti einungis ein skilyrði laga og voru eigendum þeirra vefsíðna sem uppfylltu ekki skilyrðin sendar athugasemdir. Eigendur þeirra brugðust allir við tilmælum stofnunarinnar og var því ekki þörf á frekari aðgerðum af hálfu hennar. Neytendastofa mun halda áfram þátttöku í athugunum sem þessari á vegum CPC-nefndarinnar.

Neytendaréttarsvið tók saman á árinu upplýsingar um kvartanir neytenda árin 2006, 2007 og 2008 fyrir Skorkort neytendamála (Consumer Markets Scoreboard) sem unnið er á vegum Framkvæmdastjórnar Evrópusambandsins til að kanna stöðuna á innri markaðnum í Evrópu frá sjónarhóli og aðstæðum neytenda. Til að unnt væri að skila Framkvæmdastjórninni umbeðnum upplýsingum hafði Neytendastofa samstarf við aðrar stofnanir, ráðuneyti og hagsmunasamtök. Fyrirhugað er hjá ESB að kanna stöðuna með þessum hætti árlega og mun Neytendastofa sjá um að safna framangreindum upplýsingum í samvinnu við viðskiptaráðuneytið.

*Skorkort og kvartanir  
neytenda*

Systurstofnanir Neytendastofu á Norðurlöndum nefnast Konsumentverk – Konsument Ombud (KO). Forstjóri hefur frá árinu 2007 setið fundi norrænna umboðsmanna og hinna norrænu systurstofnana. Starfsmenn Neytendaréttarsviðs sóttu einnig norræna samráðsfundi í Kaupmannahöfn, Ósló og Stokkhólmi 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.

*Norrænar systurstofnanir  
Neytendastofu*

## 6. MÆLIFRÆÐI

Starfsmenn sviðsins eru Guðmundur Árnason sviðsstjóri, Gísli Friðgeirsson, sérfræðingur í mælifræði og kvörðunum, Sigurður H. Magnússon, sérfræðingur í lögmælifræði, Benedikt G. Waage, sérfræðingur í mælifræði og kvörðunum, og Gunndór Sigurðsson tækni- og kvörðunarmaður. Allir voru í fullu starfi nema Gunndór sem var boðaður eftir þörfum. Starfsemi sviðsins var með svipuðu sniði og árið áður. Til framtíðar litið er nauðsynlegt að tryggja fimmta stöðugildi sviðsins en það er forsenda þess að hægt sé að vikka faggildingarsviðið hjá kvörðunarþjónustunni verulega. Aukin eftirspurn eftir faggiltum kvörðunum mælir auk þess eindregið með því en þannig fæst einnig betri nýting á mannafla og tækjakosti stofnunarinnar.

### 6.1 Lögmælifræði

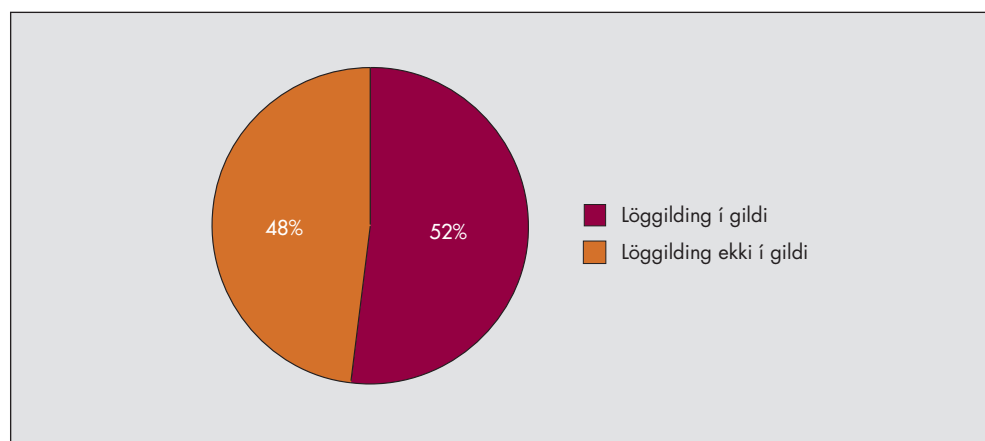
Hlutverk lögmælifræðinnar á Mælifræðisviði Neytendastofu er að löggilda og hafa eftirlit með löggildingum og þeim sem löggilda í umboði Neytendastofu. Í því felst m.a. að hafa markaðseftirlit með mælitækjum og taka við skýrslum frá aðilum er annast löggildingar í umboði hennar og fylgjast með því að löggildingarskyld mælitæki séu löggilt eða undir eftirliti gæðakerfis eins og heimilt er skv. lögum.

#### 6.1.1 Markaðs- og löggildingareftirlit

*Ófullnægjandi löggildingar á bensín-dælum og vogum*

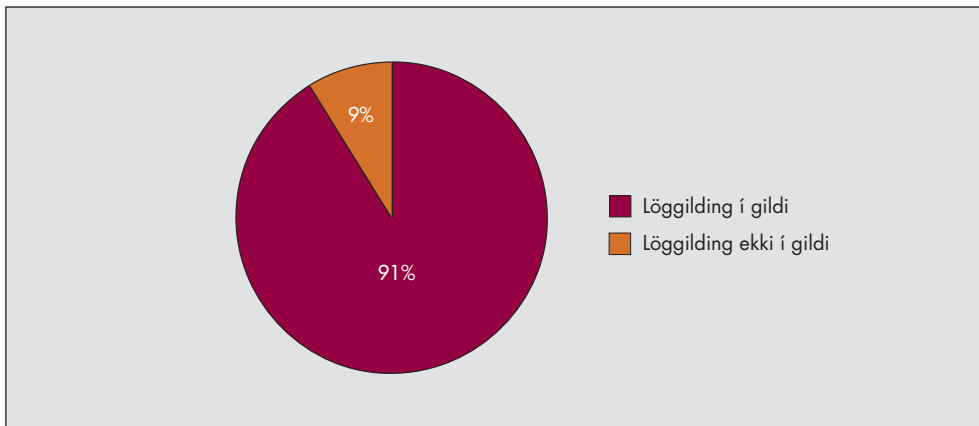
Á árinu var eftirlit með löggiltum mælitækjum svipað og áður og farin var hefðbundin skoðunarferð í sumar en um haustið var ákveðið að tengja skoðanir Mælifræðisviðs á mælitækjum, einkum vogum og bensíndælum, við verðmerkingareftirlit Neytendaréttarsviðs og er mikið hagræði af því, auk þess sem hugsanlegt er að auka eftirlit með mælitækjum með þessu móti.

Kannað var ástand löggildinga voga og eldsneytisdælna. Mest var skoðað á höfuðborgarsvæðinu, Reykjanesi, Suðurlandi og Vesturlandi. Heimsótt voru 328 fyrirtæki eða starfsstöðvar. Niðurstöðurnar voru eftirfarandi.



Mynd 18. Niðurstaða löggildingareftirlits með vogum árið 2008.

Ástand á löggildingum voga reyndist ekki vera gott en aðeins 52% fyrirtækja eða starfsstöðva reyndust vera með allar sínar vogir löggiltar og fengu því engar athugasemdir.



Mynd 19. Niðurstaða löggildingareftirlits með dælum árið 2008

9% sölustaða eldsneytis reyndust ekki vera með allar dælur löggiltar og fengu því sendar athugasemdir.

Að mati Neytendastofu er ástandið í löggildingum mælitækja alls ekki nógu gott fyrir vogir en viðunandi fyrir eldsneytisdælur. Of oft eru innsigli mælitækja þó rofin án þess að til komi ný löggilding.

Neytendastofa annast löggildingar vogarlóða og metrakvarða en faggilt prófunarstofa Frumherja hf. annast löggildingar voga, vínmála og rennslismæla og raforkumæla. Með nýjum lögum um mælingar, mæligrunna og vigtarmenn, reglugerðum settum samkvæmt þeim og innleiðingu mælifræðitilskipunar MID verður umtalsverð breyting á eftirliti og löggildingum. Þannig munu til dæmis löggildingar veltivín mála leggjast af en í staðinn kemur markaðseftirlit með veltivín málum og glösum til dæmis fyrir bjór og léttvín. Af þessari ástæðu fækka löggildingum vínmála eins og sést af því að Frumherji löggilti 88, 52 og 1 vínmál árin 2006, 2007 og 2008. Sennilega mun löggilding metrakvarða einnig leggjast af en markaðseftirlit koma í staðinn. Á árinu hóf ein dreifiveita vatns og raforku undirbúning að því að láta innra eftirlit leysa hefðbundnar löggildingar vatnsmæla og raforkumæla af hólmi í samræmi við lög og reglugerðir. Þá mun löggildingum eldsneytisdæla einnig fækka því að löggildingartímabil þeirra var lengt úr einu ári í tvö eins og víða tíðkast í nágrennalöndunum.

Vínmál og metrakvarði

Mánaðarlega berast Neytendastofu skýrslur frá Frumherja um ofanefndar löggildingar voga og rennslismæla fyrir vökva aðra en vatn (mjólkur- eldsneytisdælur). Starfsmaður Mælifræðisviðs fer yfir umræddar skýrslur og sendir bréf til þeirra mælitækjæigenda sem ekki hafa látið endurlöggilda á tilsettum tíma miðað við umrædd gögn. Í töflunum sést ástand mælitækja þegar Frumherji kemur að þeim til að löggilda og svo fjöldi löggiltra raforku- og vatnsmæla.



Tafla 2. Ástand löggildinga rennismæla fyrir vökva aðra en vatn 2004–2008

Eldsneytis- og mjólkurdælur	2004	2005	2006	2007	2008
Fjöldi löggildinga	1661	1581	1591	1751	1858
Upphafsstaða:					
Löggilding í gildi	853	1019	1044	331	1078
Löggilding ekki í gildi	632	311	338	1133	603
Ný tæki fá fyrstu löggildingu	176	251	209	287	177

Tafla 3. Samanburður á ástandi löggildinga voga 2004–2008

Vogir	2004	2005	2006	2007	2008
Fjöldi löggildinga	1807	1398	1528	1531	1366
Upphafsstaða:					
Löggilding í gildi	612	640	637	591	444
Löggilding ekki í gildi	1085	725	843	882	909
Ný tæki fá fyrstu löggildingu	110	33	48	58	13

Tafla 4. Fjöldi löggildinga vatnsmæla og raforkumæla árin 2007–2008.

Tæki	2007	2008
Raforkumælar	5601	3953
Heitavatnsmælar	9221	6641
Kaldavatnsmælar	939	522

### 6.1.2 Lög og reglugerðir

Engar lagabreytingar voru gerðar á árinu 2008 sem snerta hlutverk Mælifræðisviðs. Gefnar voru út eftirfarandi auglýsingar og reglugerðir á árinu 2008:

#### Endurskoðun og vinna við reglugerðir

Auglýsing um breytingu á reglum nr. 650/2007 um almennt og sérstakt hæfi löggiltra vigtarmanna, reglugerð nr. 034/2008 um breytingu á reglugerð nr. 793/2002 um löggildingu ósjálfvirkra voga, reglugerð nr. 1060/2008 um mælifræðilegt eftirlit með mælikerfum fyrir eldsneytisskammtara, tankbifreiðar og mjólk, reglugerð nr. 1061/2008 um mælifræðilegt eftirlit með raforkumælum og reglugerð nr. 1062/2008 um mælifræðilegt eftirlit með vatnsmælum. Í þessari vinnu, sem leidd er af viðskiptaráðuneyti, var haft mikið samráð við hagsmunaaðila, drög voru þýdd og send í ferli tæknilegra tilkynninga, leitað var umsagna frá fagráði og nefnd um eftirlitsstarfsemi hins opinbera. Hér verður lítillga gerð grein fyrir þessum reglum.

Reglum nr. 650/2007 um almennt og sérstakt hæfi löggiltra vigtarmanna var breytt til þess að koma til móts við þarfir lítilla byggðarlaga þar sem almenn neikvæð hæfisskilyrði voru líkleg til að gera þá löggiltu vigtarmenn á svæðinu, sem til greina komu, vanhæfa til að gegna störfum hafnarvigtarmanns.

Reglugerð nr. 793/2002 um löggildingu ósjálfvirkra voga var breytt til þess að heimila þjónustuaðila, sem uppfyllir sett skilyrði, að annast minni háttar viðgerðir án

Þess að löggilding falli úr gildi. Þjónustuaðilinn skal innsigla vogina að nýju með auðkenni sínu og senda Neytendastofu skýrslu um hvað var gert. Hvatinn að þessum breytingum var einkum mikill aukakostnaður við löggildingar bíla- og hafnarvoga eftir minni háttar viðgerðir, svo sem að skipta út einum kraftnema.

Gefin var út ný reglugerð nr. 1060/2008 um mælifræðilegt eftirlit með mælikerfum fyrir eldsneytisskammtara, tankbifreiðar og mjólk, samtímis var felld úr gildi eldri reglugerð nr. 355/1997, um löggildingu rennslismæla fyrir vökva aðra en vatn. Gefa þurfti út nýja reglugerð sem byggðist á nýrri mælifræðilögum nr. 91/2006 og á mælifræðitilskipun „MID“, sem innleidd var með reglugerð nr. 465/2007. Jafnframt voru gerðar nokkrar efnislegar breytingar, en þær helstu eru að gildistími löggildingar verður nú tvö ár í stað eins, hafi viðurkenndur þjónustuaðili sett upp ný MID-mælikerfi má taka þau í notkun án löggildingar og loks er gert ráð fyrir að innra eftirlitskerfi, með aðkomu faggiltrar skoðunarstofu og prófunarstofu, geti komið í stað löggildingar þriðja aðila.

Gefnar voru út reglugerðir nr. 1061/2008 um mælifræðilegt eftirlit með raforkumælum og reglugerð nr. 1062/2008 um mælifræðilegt eftirlit með vatnsmælum og samtímis falla úr gildi reglugerð nr. 138/1994, um raforkumæla með síðari breytingum og reglugerð nr. 329/2004, um löggildingu raforkumæla. Eigendur frádráttarmæla bera ábyrgð á löggildingu þeirra en annars liggur ábyrgðin hjá dreifiveitum. Dreifiveitu er heimilt að fela þjónustufyrirtæki mælinga að annast mælingar og umsýslu mæla. Gildistímar löggildinga hafa verið endurskoðaðir. Sett voru ákvæði um mælasöfn og úrtaksprófanir og koma þau í stað eldri reglna frá 2004 og loks er gert ráð fyrir að innra eftirlitskerfi með aðkomu faggiltrar skoðunarstofu og prófunarstofu geti komið í stað löggildingar þriðja aðila.

## 6.2 Mæligrunnar

Allir mæligrunnar Neytendastofu hafa rekjanlega kvörðun til faggiltra kvörðunarstofa og/eða landsprófunarstofa, t.d. í Svíþjóð, Bretlandi, Austurríki, Þýskalandi, Frakklandi og Bandaríkjunum. Massalandsmæligrunnur Íslands nr. G10 005 var kvarðaður í Svíþjóð, bætt var við viðnámsmæligrunna og komu þeir kvarðaðir frá Bandaríkjunum. Nýr rakakvörðunarbúnaður var tekinn til prófunar í haust og í ljós kom galli í honum og var hann sendur til Austurríkis til viðgerðar og endurkvörðunar. Um leið var keyptur við hann aukabúnaður til að auka sjálfvirkni við rakakvarðanir og auðvelda faggildingu þeirra. Einnig var keyptur mælibekkur til að auðvelda kvarðanir rennimála og smámála og kom hann kvarðaður frá faggiltri kvörðunarstofu Mitutoyo í Hollandi.

*Nýr  
rakakvörðunarbúnaður*

## 6.3 Kvarðanir og mælingar í atvinnulífi

### 6.3.1 Faggilding kvörðunarþjónustunnar

Árið 2008 var þriðja heila árið eftir faggildingu sem var veitt 14. október 2005 og svo útvíkuð 6. júlí 2006. Unnið var samkvæmt kröfum UKAS, ÍST EN ISO/IEC 17025 og eftir gæðakerfi Neytendastofu og kvörðunarþjónustu. Faggildingin nær frá árinu 2006 til kvörðunar rafhitamæla -80...240°C, kvikasilfursglerhitamæla -38...240°C, nákvæmnisvoga 1 mg...5 kg með F1 massamæligrunni og grófari voga að 500 kg með M1 massamæligrunni, F1 lóða frá 1 mg...20 kg og M1 lóða 1 mg...500 kg.

*Áform um fjölgun  
mælitækja*

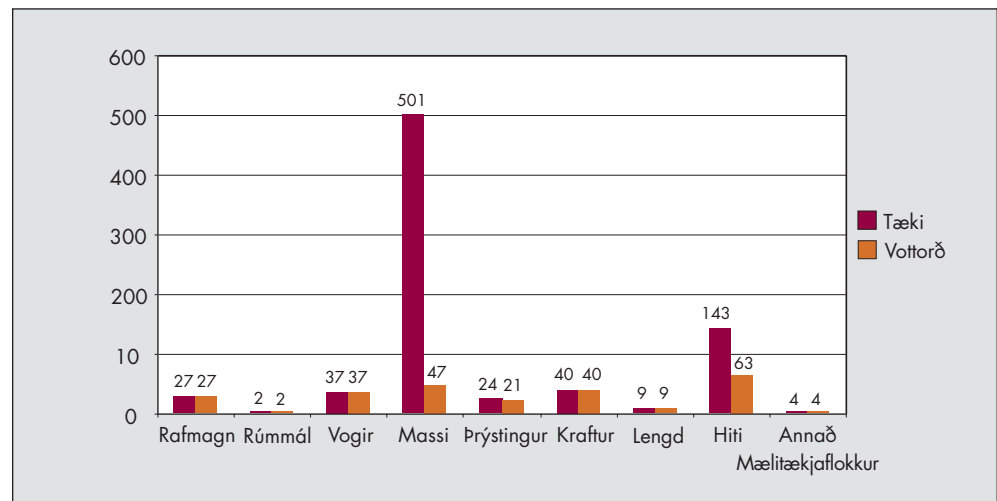
Auk þessa eru ófaggiltar kvarðanir í boði fyrir rafmagnsmæla, rafviðnám, herslumæla, þrýstímæla, mæliker, rennimál, smámæla og kraftnema. Seint á árinu var byrjað að undirbúa kvarðanir rakamæla og hugsanlega faggildingu þeirra.

Allt frá árinu 2006 hafa verið uppi áform um að víkka faggildinguna út til fleiri mælitækja, t.d. rakamæla, herslumæla, þrýstimæla og rafmagnsmæla, en ekki hefur enn orðið af þeim ráðagerðum m.a. vegna mannafla. Á árunum 2000–2003 voru um þrjú stöðugildi við kvarðanir og tekjur af þeim 2–3 milljónir árlega en árin 2006–2008 voru stöðugildin tvö til þrjú en tekjur á bilinu 5–6 milljónir árlega.

**6.3.2 Kvarðanir**

*Vottorð og faggildingar*

Alls voru kvörðuð 787 tæki og gefin út 250 vottorð og er skipting þeirra eftir sviðum og viðskiptavinum eins og línuritinn sýna. Þar af voru á árinu 2008 kvörðuð 595 tæki og gefin út 134 vottorð með UKAS-faggildingu. Kvarðanir voru árið 2008 álíka margar og á árinu 2007 en faggiltum kvörðunum fjölgaði örlítið.



Mynd 17. Skipting kvarðana árið 2008

**6.4 Fræðsla og fagmál**

*Vigtarmannanámskeið*

Vigtarmannanámskeið fóru fram með svipuðum hætti og áður og voru haldin þrisvar á árinu í Reykjavík, í janúar, maí og október. Einnig var haldið endurmenntunarnámskeið í apríl á Neskaupstað. 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 löggiltri 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 sækji fyrsta námskeið eftir að undanþága er veitt. Í töflu 4 er yfirlit um námskeið og útgefin vottorð vigtarmanna.

Tafla 5. Yfirlit um námskeið og vottorð vigtarmanna frá árunum 2004–2008

	Fjöldi námskeiða	Fjöldi nema	Fjöldi löggiltra vigtarmanna	Fjöldi endurlöggiltra	Fjöldi Bráðabirgða
2004	6	105	70	35	
2005	5	114	83	31	
2006	6	115	69	46	25
2007	7	164	101	63	83
2008	7	149	61	88	50

Neytendastofa tók að sér þann 31. janúar 2008 að halda árlegan fræðslufund Sambands íslenskra prófunarstofa og var það í annað skipti á stuttum tíma sem Mælifræðisvið kynnti starfsemi sviðsins og Neytendastofu. Um kynninguna sá Guðmundur Árnason sviðsstjóri og innihélt hún m.a. atriði á borð við: Ráðgjöf til stjórnvalda um mælifræði og mæligrunna, fræðsla á sviði mælifræði, varðveisla landsmæligrunna, kvörðunarþjónusta, markaðseftirlit með mælitækjum, eftirlit með löggildingu mælitækja, löggilding vigtarmanna.

## 6.5 Innlent samstarf

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

*Fagráð og prófnefnd vigtarmanna*

Fagráð hélt tvo fundi á árinu 2008. Neytendastofa lagði drög að fimm reglugerðum og einni gjaldskrá fyrir fagráð til umsagnar, eins og lögin gera ráð fyrir, fagráði voru kynnt drög að innleiðingu á einni tilskipun og fjallað var um verðlagningu vigtarmannanámskeiða. Fulltrúar frá Samorku og veitunum, Orkustofnun, olíufélögunum og Matvælastofnun komu á samráðs- og vinnufundi í tengslum við vinnu að þessum drögum.

**Prófnefnd vigtarmanna.** Í prófnefnd vigtarmanna sitja Óðinn Elísson, skipaður af ráðherra án tilnefningar, Þór J. Gunnarsson, tilnefndur af Neytendastofu, og Þórhallur Ottesen, skipaður af Fiskistofu. Prófnefnd hélt ekki fund á árinu 2008.

**SÍP.** Í lok ársins gekk stofnunin í félagið Samband íslenskra prófunarstofa en eins og áður kom fram eru þar margir af stærstu viðskiptavinum kvörðunarþjónustunnar. Markmið SÍP eru m.a. að halda fræðslufundi og efla samstarf á milli þeirra sem vinna á prófunarstofum í landinu.

## **6.6 Erlent samstarf**

### **6.6.1 Evrópskt samstarf**

Sviðsstjóri sat aðalfund EURAMET í Marseilles í júní og hann er tengiliður í EURAMET-vinnuhópnum um massa, The Technical Committee of Mass and Related Quantities (TC-M), og fylgist með starfi hans, Gísli H. Friðgeirsson er einnig tengiliður í EURAMET-vinnuhópnum um hita, The Technical Committee of Thermometry, og Guðrún Lárusdóttir gæðastjóri er tengiliður í EURAMET-vinnuhópnum um gæðamál, The Technical Committee for Quality. Ekki hafa þó verið sóttir fundir í þessum þremur nefndum.

### **6.6.2 Norrænt samstarf**

Sérfræðingur í lögmælifræði, sem m.a. hefur umsjón með löggildingum vigtarmanna og skipuleggur eftirlit, sótti árlegan Nordjust-fund sem nú var haldinn í ágúst í Inspecta Tarkastus Oy í Finnlandi.

### **6.6.3 Alþjóðlegt samstarf**

Sérfræðingur í lögmælifræði sat aðalfund WELMEC í Dubrovnik í maí, fund í vinnuhópi 2 hjá WELMEC um vogir í Sofíu í september og fund vinnuhóps 10 um mælikerfi hjá WELMEC í Kaupmannahöfn í apríl.

Tveir starfsmenn kvörðunarþjónustu sóttu námskeið í kvörðun massa til NWML í London í júlí.



## 7. ENGLISH SUMMARY

---

This annual report gives a short overview of the operation of the Consumer Agency of Iceland in 2008. Consumer rights and safety are cornerstones to the operations of the Agency. The Consumer Agency strives to ensure that the marketplace is fair and protects consumers from unfair commercial practices, including unfair advertising, which may harm the consumer's economic interests and therefore harm the economic interest of the legitimate competitors. Producers and distributors must according to Icelandic legislation that implements EU legislation on the basis of the Agreement on the European Economic Area only provide consumers with safe products on the market. The Agency has the responsibility to ensure market surveillance and effective enforcement in the field of product safety, e.g. with eventual withdrawal of the product from the market if it is proofed to be dangerous. An important policy issue of the Agency is to ensure the electronic delivery of services to citizens and businesses in their transactions with the Agency with advanced e-Government solutions. The Consumer Agency's e-Government on-line is a technical solution that pursues this strategy. Access is via the Internet homepage [www.neytendastofa.is](http://www.neytendastofa.is) and gives easy access to citizens to register and establish their own private accounts and submit notifications, also anonymously on possible breach of legislation.

The Consumer Agency has four subdivisions, i.e. divisions of Administration, Safety, Consumer Rights and Metrology (measuring instruments) with a total of 26 staff members in 2008, three of them working only part time. It is a government Agency and its activities are based on Act No 62/2005 as well as other specific legislation on various aspects of consumer protection.

Administration includes financial management as well as other general support for the good functioning of the Agency. Quality management on the basis of ISO 9001:2008 is an integral part of daily work of all divisions. Publications and education of the public on various consumer issues is also coordinated by Administration.

Safety division is responsible for electrical safety, general market surveillance of non-food products as well as general technical and safety issues, including safety of electronic signatures. This division is the national contact point responsible to receive and notify to other Member States within the EEA and the Commission all draft technical regulations concerning products and Information Society Services before they are adopted in their national law. Inspections on product safety were carried out in the field of electrical equipment, construction products, toys and the Rapex system for notification of dangerous goods was monitored.

The Consumer rights division is responsible for measures against unfair trade practices and enforcement of legislation for the protection of consumers commercial rights. In 2008 a total of 247 formal cases were handled and 30 formal enforcement decisions were adopted.

The Metrology division is responsible for enforcement of legal rules concerning verification and reverifications of measuring instruments, such as weights and gasoline pumps used in commercial transactions with consumers. According to reports in 2008 reverifications need to be improved further. The division also operates a calibration service that is accredited by UKAS. Main customers of this service are Icelandic industrial firms and laboratories that need accredited calibration of their measuring instruments.

The Consumer Agency takes an active part in European cooperation e.g. CPC-enforcement network and other administrative cooperation. The Agency has also regular meetings with the Nordic Ombudsmen and other Nordic bodies responsible for enforcement of consumer legislation.

May 2009  
Tryggvi Axelsson, director





