

ÁRSSKÝRSLA
NEYTENDASTOFU 2009



NEYTENDASTOFA

EFNISYFIRLIT

1. Áherslur Neytendastofu.....	3
Réttindi neytenda.....	3
Öryggi neytenda.....	6
Stefnumótun og endurnýjun reglna.....	7
Þekking og fræðsla.....	7
Vefsíða Neytendastofu og öflug rafræn stjórnsýsla.....	8
2. Skipurit Neytendastofu.....	11
3. Stjórnsýslusvið.....	12
Rekstur.....	12
Útgáfa og kynningarmál.....	13
Yfirumsjón lagamála.....	15
Innlent samstarf.....	16
Erlent samstarf.....	17
4. Öryggisvið.....	19
Markaðseftirlit.....	19
Almenn öryggis- og tæknimál.....	25
Rafmagnsöryggismál frá 1. janúar til 1. júní 2009.....	27
Innlent samstarf.....	29
Erlent samstarf.....	30
5. Neytendaréttarsvið.....	33
Samræming á löggjöf.....	33
Réttindi neytenda.....	35
Gagnsæi markaðarins.....	36
Neytendafræðsla.....	37
Innlent samstarf.....	38
Erlent samstarf.....	38
Ákvarðanir.....	40
Úrskurðir áfrýjunarnefndar neytendamála.....	51
6. Mælifræði.....	54
Mælifræði.....	54
Mæligrunnar.....	56
Kvarðanir og mælingar í atvinnulífi.....	58
Fræðsla og fagmál.....	59
Innlent samstarf.....	60
Erlent samstarf.....	61

1. ÁHERSLUR NEYTENDASTOFU

Réttindi og öryggi neytenda eru hornsteinar að starfi Neytendastofu. Undanfarið ár hefur verið mikið álag á Neytendastofu vegna fyrirspurna og erinda frá neytendum sem leita réttar síns í vaxandi mæli. Mjög erindi og umkvartanir neytenda hafa beinst gegn viðskiptaháttum fjármálafyrirtækja og þá einkum að sanningsákvæðum í lánessamningum sem fyrirtækin gera við neytendur. Mikil eftirspurn hefur einnig verið frá



Tryggvi Axelsson, forstjóri

neytendum eftir ráðgjöf og aðstoð vegna vandkvæða og vandamála sem mæta í viðskiptum við seljendur vöru og þjónustu.

Neytendastofu er falið yfirgripsmikið hlutverk við framkvæmd laga og eftirlit á fjölbreytilegum sviðum viðskiptalífsins. Í þessari ársskýrslu er að finna yfirlit um starfið á árinu 2009. Fyrst er þó hér að finna stutta umfjöllun um nokkur áhersluatriði í starfi Neytendastofu á árinu 2009.

Réttindi neytenda

Neytendum eru veitt margvísleg réttindi í löggjöf á sviði neytendaverndar. Í lögum veitir löggjafinn ýmsum hagsmunum neytenda vernd, þ.e. hagsmunum er varða fjárhagslega hagsmuni neytenda sem og hagsmunum er varða öryggi, líf þeirra og heilsu. Á árinu varð áframhaldandi fjölgun á málum er varða neytendalán og önnur fjárhagsleg réttindi neytenda. Gengishrun íslensku krónunnar hefur valdið miklum skuldavanda fyrir heimili og neytendur í landinu. Neytendastofu er falin framkvæmd laga um neytendalán en þau lög byggja á tilskipun Evrópusambandsins um sama efni. Reynsla Neytendastofu á liðnu ári sýnir að auka þarf enn meir upplýsingagjöf við lánveitingar til neytenda heldur en gert er ráð fyrir í núverandi löggjöf um neytendalán. Upplýsingagjöf hér á landi verður einnig að miða við aðstæður á Íslandi til viðbótar við grunnupplýsingar um vexti og venjubundinn kostnað neytenda við lántöku eins og kveðið er á um í tilskipun ESB um neytendalán og lögum um neytendalán sem eru íslensk innleiðing á ákvæðum tilskipunarinnar. Nauðsynlegt er að setja ákvæði í lög um neytendalán og taka upp starfshætti þar sem við upplýsingagjöf vegna lánveitinga til íslenskra neytenda sé tekið fullt mið af þeim séraðstæðum sem eru á Íslandi. Séraðstæðurnar sem hér um ræðir eru í fyrsta lagi hin

umfangsmikla notkun á *verðtryggingu* höfuðstóls á neytendalánnum sem kemur til viðbótar venjulegum vöxtum og lántökukostnaður sem hækkar fjárhæð endurgreiðslu frá neytendum á gjalddaga lánsins. Verðtrygging lána hefur tíðkast hér á landi allt frá setningu Ólafslaga árið 1979 en við setningu laga um neytendalán, sbr. lög nr. 121/1994, var ekki tekið tillit til þessarar sérstöðu varðandi upplýsingagjöf til neytenda heldur voru aðeins grunnreglur Evróputilskipunarinnar innleiddar hér á landi um upplýsingaskyldu varðandi vexti og lántökukostnað. Í tilskipun ESB er ekki gert ráð fyrir slíku fyrirkomulagi varðandi verðtryggingu höfuðstóls lána og því verður að setja inn séríslensk ákvæði um upplýsingagjöf til neytenda sem taki mið af lögum um verðtryggingu höfuðstóls á lánnum. Augljóst er að þegar slík lán eru veitt er nauðsynlegt að fjármálafyrirtæki sem veitir lán leggi fram ítarlegar upplýsingar um þróun verðtryggingar á undanförunum áratugum frá upphafi verðtryggingar á höfuðstól lána. Aðeins þannig geta neytendur tekið upplýsta ákvörðun hvort rétt sé að taka lán með slíkri verðtryggingu höfuðstóls eða ekki. Aðrar upplýsingar væri einnig nauðsynlegt að leggja fram sem hafa áhrif á ákvörðun á hvort lán skuli tekið og mat á greiðslugetu, s.s. nánari upplýsingar um þróun launavísitölu og fasteignaverðs. Forsenda þess að hægt verði að stunda ábyrga fjármálaráðgjöf við lánveitingar til neytenda, er að framfari raunsætt mat á greiðslugetu og gert sé raunhæft greiðslumat fyrir neytendur.

Í skýrslu sem Neytendastofa afhenti viðskiptaráðherra 5. október 2006 er að finna ítarlegar tillögur um gerð og útreikning á *neysluviðmiði* fyrir íslensk heimili. Brýnt er að stjórnvöld taki nú upp mál þetta og leggi til fjármuni þannig að Neytendastofa geti unnið og birt neysluviðmið sem unnt er að styðjast við hér á landi. Upplýsingagjöf af því tagi sem hér hefur verið nefnd samhliða ábyrgri fjármálaráðgjöf þarf í framtíðinni að verða hluti af venjulegri og lögbundinni upplýsingagjöf til neytenda af hálfu fjármálafyrirtækja. Bitur reynsla frá bankahrúni sýnir enn betur en áður hversu mikilvægt er fyrir neytendur að fá upplýsingar sem hér hefur verið rætt um og að þeir geti byggt ákvarðanir um greiðslugetu á opinberu neysluviðmiði. Verði lántaka í framtíðinni aftur heimilud í erlendri mynt er einnig nauðsynlegt að efla mjög upplýsingagjöf til neytenda um *gengisáhættu* og hversu nauðsynlegt er að samband sé á milli öflunar tekna í tiltekinni mynt og gerðar skuldbindinga í þeirri tilteknu mynt. Auk þess er eðlilegur þáttur við ráðgjöf og upplýsingar til neytenda sem hyggjast taka lán í erlendri mynt að leggja fram upplýsingar um gengisþróun undangenginna ára eða áratuga, allt eftir lengd á því láni sem neytendur hyggjast taka. Reyndar má segja að efla verði stórlega á næstu árum almennt *fjármálalæsi* hér á landi og hefja slíkt starf strax í grunnskólum og efla neytendafræðslu eins og unnt er. Neytendastofa hefur frá því á árinu 2007 starfrækt neytendafræðsluráð þar sem lögð hafa verið drög að eflingu slíkrar fræðslu hér á landi. Mikill vandi er að í grunnskólum er ekki starfandi félag lífsleiknikennara sem getur unnið að framgangi neytendafræðslu í skólum. Áfram mun Neytendastofu þó vinna að því að fá kennara og kennaraskóla í lið með sér

þannig að í framtíðinni verði unnið skipulega að slíkum málum í skólum landsins. Þar er mikið og þarft verk fyrir höndum og árangur næst ekki nema með samstarfi við kennarastéttina og skólastjórnendur.

Neytendastofa beindi þeim tilmælum til viðskiptaráðherra árið 2008, vegna aðkomu og yfirferðar á lánessamningum, að sett yrði nefnd til að yfirfara stöðluð samningsákvæði í neytendalánasamningum. Enn hefur slík nefnd ekki verið skipuð. Þegar litið er hins vegar yfir mál sem komið hafa til kasta Neytendastofu á árinu 2009 er alveg ljóst að full þörf er á að farið sé skipulega yfir stöðluð samningsákvæði í lánessamningum sem hér á landi eru notaðir m.t.t réttinda neytenda til að tryggja eins og unnt er að skilmálar séu gagnsærir og auðskiljanlegir.



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 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 og beitir hún sektum ef brot eru alvarleg.

Grunnur að aðild Íslands að hinum sameiginlega Innri markaði í Evrópu er samningurinn um Evrópska efnahagssvæðið. Aðildin krefst þess að Neytendastofa taki þátt í viðtæku samstarfi stjórnvalda á EES-svæðinu og framkvæmdastjórnar Evrópusambandsins. Mikil áhersla hefur verið lögð á undanförunum árum á að styrkja rétt neytenda til viðskipta yfir landamæri EES-ríkjanna og gera viðskipti þeirra auðveld og örugg. Mikið starf hefur verið unnið en margt er enn óunnið í þeim efnum. Kannanir innan ESB hafa sýnt að í sex tilvikum af tíu neita seljendur vöru að eiga viðskipti við neytendur ef þeir eru ekki búsettir í sama ríki og verslunin er staðsett. Nauðsynlegt er að auka traust í viðskiptum vefverslana og gera þá framkvæmd alla auðveldari og takmarka óþarfa kostnað neytenda velji þeir að eiga viðskipti með þessum hætti. Áfram verður unnið að því að auðvelda viðskipti yfir landamæri og hér gæti Ísland hæglega tekið forystu með margvíslegum hætti enda stendur tölvutækni í viðskiptum framarlega samanborið við mörg önnur ríki á Innri markaðnum. Það er einnig skýlaus réttur neytenda að geta haft fjölbreytt val þegar tekin er ákvörðun um viðskipti og stuðlar það einnig að virkri samkeppni sem er öllum til hagsbóta.

Öryggi neytenda

Neytendur eiga skilyrðislaust rétt á því að lífi þeirra og heilsu stafi ekki hætta af vörum sem eru á markaði. Evrópusambandið hefur komið á fót einum sameiginlegum Innri markaði þar sem ekkert landamæraeftirlit er lengur haft með innflutningi á vörum til og frá ríkjum sem eru innan Evrópska efnahagssvæðisins en alls eru nú 30 Evrópuríki þátttakendur í Innri markaðnum í Evrópu. Neytendastofu er falið viðtækt eftirlit með öryggi neytenda. Ábyrgð og hlutverk Neytendastofu á sviði markaðseftirlits og opinberrar markaðsgæslu með vörum er skilgreint í lögum en þau eru jafnframt innleiðing á ákvæðum í tilskipunum Evrópusambandsins. Í framangreindum reglum er kveðið skýrt á um að í stað landamæraeftirlits með vörum þá beri aðildarríkjum að hafa eftirlit með því að vörur sem seldar eru og markaðssettar hér á landi séu í samræmi við samræmda löggjöf ESB og samevrópska staðla sem gilda um framleiðslu vöru. Framleiðendur bera ábyrgð á því að vörur sem þeir setja á markað séu í samræmi við lög sem gilda um framleiðslu vörunnar. Ítarleg lög og reglur gilda um framleiðslu á ýmsum vörum, s.s. byggingarvörum, leikföngum, raftækjum o.s.frv. Innflytjendur, dreifingaraðilar og seljendur geta einnig borið ábyrgð samkvæmt reglum Evrópusambandsins og íslenskum lögum.

Á árinu 2009 hefur Neytendastofa lagt aukna áherslu á markaðseftirlit og hafið undirbúning á mun markvissari framfylgd laga sem gilda um öryggi og samræmi vöru við evrópska staðla. Á árinu 2008 samþykkti Evrópusambandið *nýja löggjöf* um markaðseftirlit sem tók formlega gildi 1. janúar 2010. Samkvæmt hinni nýju löggjöf ber nú eftirlitsstjórnvöldum á EES-svæðinu að hafa framvegis mun meira og virkara eftirlit með vörum og fylgjast með því að framleiðsluvörur á markaði séu í samræmi við samevrópska staðla sem birtir eru í löggjöfinni og framleiðendum ber skylda til að fylgja við framleiðsluna. Á alþjóðlegum vettvangi hefur komið í ljós að aukin þörf er á slíku eftirliti. Athygli hafa vakið ýmsar afturkallanir á vörum, til dæmis innköllun sem gerð var á leikföngum frá Mattel-fyrirtækinu og innköllun Toyota á bifreiðum. Á vegum framkvæmdastjórnar ESB eru birtar tilkynningar um hættulegar og eftirlýstar vörur í RAPEX-kerfinu. Algengast er að varað sé við hættulegum rafföngum og leikföngum en í raun tekur kerfið til allra tegunda neytendavöru sem eru markaðssett og seld til neytenda. Margir aðrir vöruflokkar skipta miklu máli fyrir öryggi neytenda, til dæmis byggingarvörur. Með nýrri reglugerð Ráðsins nr. 765/2008/EB er nú einnig aukið eftirlit með öðrum vörum en vörum sem teljast beinlínis vera neytendavörur. Aðrar vörur sem ekki uppfylla kröfur laga varðandi framleiðsluna, eins og t.d. byggingarvörur sem notaðar eru í mannvirki, geta verið alvarlegur orsakavaldur vegna galla í fasteignum. Vörur af því tagi, sem ekki eru löglegar á markaði, geta þannig skaðað jafnt öryggi neytenda sem fjárhaglega hagsmuni þeirra. Á vettvangi ESB er því nú lögð aukin áhersla á markaðseftirlit með öllum vörum



hvort heldur sem þær teljast vera neytendavörur eða önnur vöruframleiðsla sem fellur undir samræmda löggjöf á EES-svæðinu.

Stefnumótun og endurnýjun reglna

Á árinu 2009 var unnið áfram að setningu nýrra eða endurnýjun eldri reglna sem stofnunin hefur eftirlit með. Í því sambandi má til dæmis nefna að stofnunin kom að gerð reglugerðar um viðskiptahætti sem undir öllum kringumstæðum teljast óréttmætir. Auk þess undirbjó stofnunin drög að reglugerð um tilvísanir til staðla og normskjala fyrir mælitæki. Við undirbúning reglna sem settar eru á grundvelli laga sem Neytendastofa annast framkvæmd á reynir því jafnt á sérfræðipækkingu stofnunarinnar sem og tengsl við systurstofnanir þegar aflað er nánari upplýsinga um hvernig ýmis nágrannaríki okkar, einkum á Norðurlöndum, leysa úr flóknum verkefnum við setningu reglna og annarra stjórnvaldsfyrirmæla á starfssviði stofnunarinnar.

Hlutverk Neytendastofu er að vinna að stefnumótun á sviði neytendamála auk þess að vinna að eftirliti og framfylgd laga á starfssviðum sínum. Neytendastofa hefur því sent viðskiptaráðherra tillögur og boðið fram sérfræðiaðstoð við úrlausn ýmissa mála er varða fjármál neytenda. Neytendastofa aflar og fær í hendur margvíslegar upplýsingar um stöðu neytenda á markaði vegna mála sem hún rannsakar að eigin frumkvæði eða vegna ábendinga frá neytendum. Rannsóknir og framfylgd laga geta oft leitt til þess að tilefni er til þess að benda hlutaðeigandi ráðuneytum á nauðsynlegar úrbætur sem gera þarf á lögum eða öðrum atriðum sem varða neytendavernd. Brýnt er að mati Neytendastofu að ráðuneyti og önnur stjórnvöld sem undirbúa lög og reglur um aukna og betri neytendavernd hafi samstarf og leiti eftir upplýsingum og sérfræðiaðstoð á sviði neytendaréttar þegar þess þarf með. Framangreint sjónarmið er ekki alltaf haft að leiðarljósi og því miður leiðir það oft til þess að lög verða óskýr eða jafnvel óframkvæmanleg enda getur Neytendastofa aðeins starfað á grundvelli laga og reglna sem um starfsemina gilda. Auk þess er mikilsvert fyrir neytendur að tryggj sé í lögum að reglur og stjórnsýsla í þeirra þágu sé einföld og skýr. Neytendavernd sem einstök ráðuneyti vilja ná fram í lögum eða reglum nær oft ekki markmiði sínu því að eftirlit er oft falið eftirlitsstofnunum sem enga sérhæfingu eða þekkingu hafa á neytendarétti. Samvinna við Neytendastofu um eftirlit með ákveðnum lagagreinum í sérlögum er mun skilvirkari leið og tryggir neytendum meiri réttarvernd.

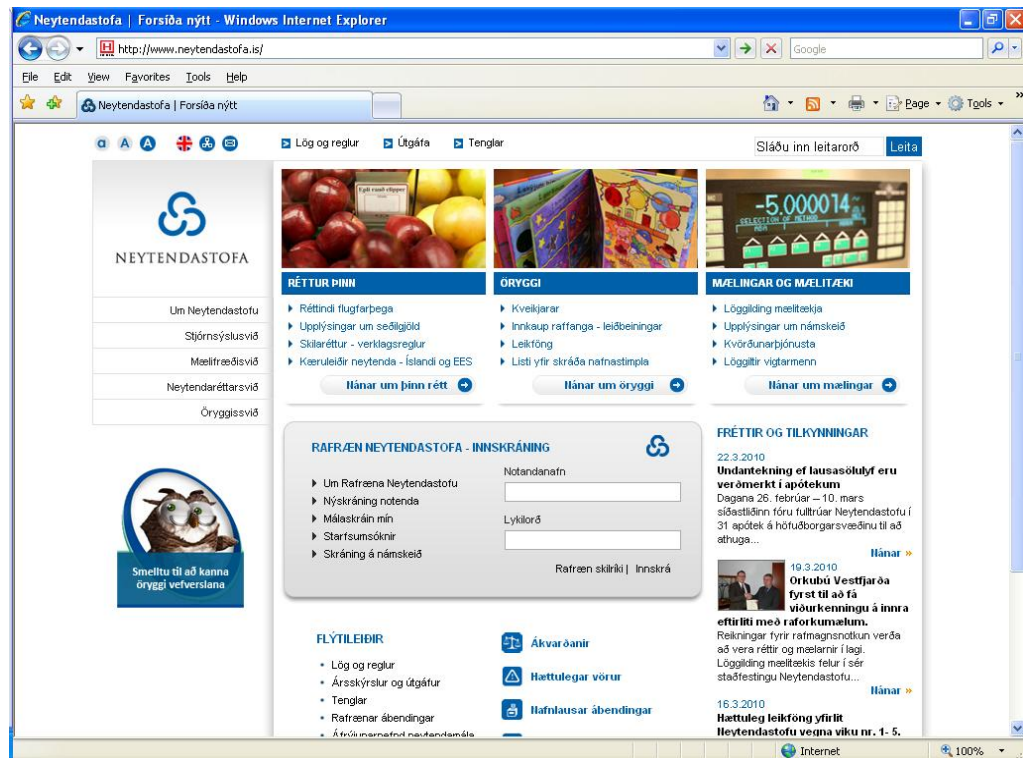
Þekking og fræðsla

Efnahagshrunið og þær afleiðingar sem það hefur haft fyrir heimilin og neytendur í landinu hafa varpað nýju ljósi á hversu mikilvægt er að upplýsa og fræða neytendur um réttindi sín og skyldur. Neytendastofa hefur á undanförunum árum bent á mikilvægi þess að stofnunin fái fjármagn og liðsstyrk til þess að hún geti unnið markvissar að því að efla neytendavitund og þekkingu almennings á

réttindum sínum. Auk þess verður að kynna fyrirtækjum og fagaðilum samsvarandi skyldur sem þeir bera gagnvart neytendum. Starfsfólk stofnunarinnar veitir auðvitað ráðgjöf og upplýsingar þegar eftir því er leitað en margskonar fræðsluefni væri unnt að gera sem væri mikilsvert að geta haft tiltækt fyrir neytendur og fagaðila. Góð þekking og virðing á lagalegum réttindum neytenda er forsenda þess að Ísland verði í fremstu röð á sviði neytendaverndar og samkeppnishæfni tryggð. Nánar er fjallað um ýmis verkefni og aðgerðir stofnunarinnar að þessu leyti undir hlutaðeigandi málefna sviðum í þessari ársskýrslu.

Vefsíða Neytendastofu og öflug rafræn stjórnsýsla

Öflug og skilvirk rafræn stjórnsýsla er mikil nauðsyn til að opna aðgengi almennings að stjórnsýslunni. Allt frá stofnun Neytendastofu árið 2005 hefur verið lögð mikil áhersla á að þessum markmiðum sé náð en þau séu ekki aðeins fögur orð á blaði. Neytendastofa hefur því lagt mikla áherslu á að nýta tölvutæknina til hins ýtrasta til hagsbóta fyrir neytendur og aðra viðskiptamenn stofnunarinnar. Það er því sérstaklega ánægjulegt að geta sagt frá því að stofnunin er í 6. sæti af alls 154 ríkisstofnunum sem voru í könnunni á opinberum vefum. Vefirnir eru metnir út frá *innihald*, *nytsemi*, *aðgengi* og *þjónustu* Þessi framúrskarandi árangur er ávöxtur markvissrar vinnu við að uppfæra heimasíðuna og gera hana aðgengilega fyrir viðskiptamenn í gegnum Netið.



Stórt nýtt skref var stigið um síðastliðin áramót þegar opnuð var sérstök rafræn þjónustugátt fyrir kærufnd lausafjár- og þjónustukaupa. Í þessari nýju

Þjónustugátt eru nú öll mál nefndarinnar vistuð og gerð aðgengileg á sérstöku vinnusvæði nefndarmanna. Aðilar málsins hafa þar einfalt og opið aðgengi með persónulegri innskráningu á sitt eigið vefsvæði fyrir málið. Þörf fyrir ljósritun skjala er nú lítil sem engin og pappírslóðið er minna. Af því hlýst mikill sparnaður fyrir Neytendastofu í útgjöldum, þ.m.t. vinnusparnaður. Aðilar máls, nefndarmenn og starfsmaður nefndarinnar hafa nú ávallt gott aðgengi og yfirsýn yfir öll gögn málsins og samskipti því tengd hvenær og hvar sem er, svo framarlega sem þeir geta tengst Netinu. Hin nýja þjónustugátt leiðir til betri þjónustu við neytendur auk annars almenns hagræðis fyrir alla hlutaðeigandi aðila.

Fyrir utan þessa sérhæfðu þjónustugátt hjá kærunefnd geta allir sem hér eru búsettir stofnað sér að kostnaðarlausu sína *eigin persónulegu þjónustugátt* í rafrænu stjórnsluumhverfi stofnunarinnar með notendaskráningu á vefsíðu Neytendastofu. Viðskiptamenn geta þar haldið utan um erindi og mál til stofnunarinnar. Á vefsíðu Neytendastofu er auk þess unnt að senda stofnuninni ábendingar og erindi án þess að viðskiptamenn stofni eigin þjónustusíður. Þessi rafræna þjónusta hefur reynst vinsæl og skilvirk leið til samskipta við neytendur og aðra viðskiptamenn Neytendastofu.

Á árinu 2009 komu alls 354 ábendingar í gegnum Rafræna Neytendastofu. Flest voru erindin á Neytendaréttarsviði, eða 325, og algengasta umkvörtunin var vegna villandi auglýsinga eða 91 ábending. Þar á eftir komu ábendingar er varða verðmerkingar sem voru 83 á árinu og kvartanir vegna verðlags voru 76 talsins. Af þessum 354 erindum sem bárust árið 2009 voru 75% nafnlaus en 25% undir nafni þar sem neytendur senda beint ábendingu úr sinni eigin þjónustugátt á Rafrænni Neytendastofu. Að meðaltali bárust Neytendastofu því 29,5 ábendingar á mánuði í gegnum vefsíðu stofnunarinnar. Flestar ábendingar voru sendar í janúarmánuði á árinu 2009 eða alls 45, en í september var fjöldi ábendinga minnstur eða alls 18 ábendingar.

Á árinu 2009 hefur verið unnið að frekari þróun á rafrænni stjórnslu hjá Neytendastofu m.a. í framhaldi af styrk sem stofnunin hlaut frá upplýsingatæknisamfélagi forsætisráðuneytisins árið 2007. 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 *fullgilda rafrænna undirskrifta* með þeirri tækni sem fjármálafyrirtæki eru að innleiða hér á landi. Í lögum nr. 28/2001, um rafrænar undirskriftir segir í 4. gr. að „ef undirskrift er skilyrði réttaráhrifa samkvæmt lögum, stjórnvaldsfyrirmælum eða af öðrum orsökum fullnægir fullgild rafræn undirskrift ætíð slíku skilyrði“. Viðskiptabankar hafa í samstarfi við fjármálaráðuneytið á undanförunum árum unnið að því með fyrirtækinu Auðkenni hf. að gera þá tækni sem felst í fullgildum rafrænum undirskriftum aðgengilega fyrir alla neytendur. Þróun þessa verkefnis hefur miðað talsvert áfram á undanförunum árum og margir neytendur hafa nú fengið bankakort sem jafnframt hafa að geyma fullgild rafræn skilríki. Vonast er til að innan fárra ára

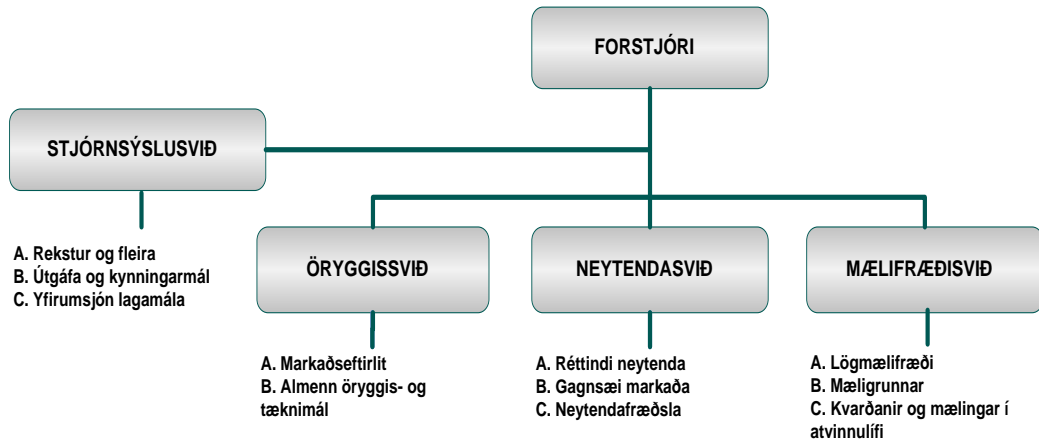
verði þessi möguleiki orðinn almennt í boði fyrir alla neytendur sem eru handhafar að bankakortum útgefnum hér á landi. Almenn útbreiðsla rafrænn skilríkja á bankakortum hefur hins vegar verið hægari en upphaflegar áætlanir gerðu ráð fyrir vegna bankahrunsins. Neytendastofa er hins vegar reiðubúin til að taka við og afgreiða stjórnsýsluerindi sem henni berast með þessari nýju tækni eins og vefsíða stofnunarinnar ber með sér. Auk þess munu viðskiptamenn geta notað kerfi hennar til þess að undirrita og senda skjöl með fullgildum hætti samkvæmt 4. gr. laga nr. 28/2001. Það mun valda straumhvörfum í notkun tölvutækninnar hjá stjórnsýslu og almenningi þegar þeim áfanga verður náð að stjórnsýslan veiti slíka þjónustu. Nú þegar hafa verið sett af stað ýmis afmörkuð tilraunaverkefni þar sem slíkri tækni er hrint í framkvæmd. Neytendastofa vill því vera í fremstu röð að þessu leyti. Til þess að það takist verða starfsmenn stofnunarinnar sífellt að hafa vakandi auga með þörfum viðskiptamanna og hvernig megi nota tölvutæknina í þágu betra aðgengis fyrir þá sem leiðir til aukinnar skilvirkni og betri þjónustu.

Mars 2010



Tryggvi Axelsson, forstjóri

2. SKIPURIT NEYTENDASTOFU



3. STJÓRNSÝSLUSVIÐ

Starfsmenn Stjórnsýslusviðs á árinu voru Ása L. Sæmundsdóttir, skjalavörður, Björk Hreinsdóttir, móttökuritari og ritari kærunefndar, Marít Davíðsdóttir, móttökuritari, Guðrún Lárusdóttir, gæða- og vefstjóri, Helga Sigurðardóttir fjármálastjóri, Hjördís B. Hjaltadóttir, lögfræðingur, Leó Kolbeinsson, öryggis-og kerfisstjóri og Þórdís Þorbergsdóttir, bókarari. Ásta Ómarsdóttir sem var í tímabundnu hlutastarfi m.a. við flokkun og skráningu skjala sem færa á til Þjóðskjalasafns lét af störfum á árinu.

Rekstur

Árið 2009 hefur verið ár mikilla breytinga í rekstri Neytendastofu. Á Alþingi voru samþykkt lög nr. 39/2009, um breytingu á lögum vegna færslu eftirlits með öryggi raforkuvirkja, neysluveitna og raffanga. Í kjölfar lagabreytingarinnar voru 5 stöðugildi á sviði eftirlits með rekstri rafveitna og löggiltra rafverktaka færð frá Neytendastofu til Brunamálastofnunar frá og með 1. júní 2009 að telja. Samhliða framangreindri ákvörðun Alþingis um flutning þessara verkefna voru markaðir tekjustofnar fluttir frá Neytendastofu til Brunamálastofnunar sem eru hærri en sem nemur kostnaði við þau verkefni sem eftir eru hjá Neytendastofu. Við þennan vanda bætist einnig að í fjárlögum hefur á undanförunum árum ekki verið uppfærður raunkostnaður af starfsemi Neytendastofu eins og hann er tilgreindur í ársreikningi hennar, Fjársýslu og Ríkisendurskoðunar. Nauðsynlegt er því við gerð fjárlaga að gera nauðsynlegar leiðréttingar að þessu leyti. Þá verður einnig að hyggja að því að tryggja tekjugrundvöll stofnunarinnar til framtíðar. Af framangreindri ástæðu hefur Neytendastofa sent dómsmála- og mannréttindaráðherra bréf með greinargerð um „fjárheimildir og rekstrargrundvöll Neytendastofu til framtíðar“. Þar er að finna tillögur um rekstur og fjármögnun á þeim margvíslegu lögbundnu verkefnum sem Neytendastofu er falið að framfylgja lögum samkvæmt. Almennur rekstur hefur auk þess sætt niðurskurði í samræmi við aðhaldsaðgerðir ríkisstjórnarinnar og dregið hefur verið úr öllum breytilegum kostnað eins og hægt er svo sem launakostnaði, aðkeyptri þjónustu og kostnaði vegna erlends samstarfs. Lengra verður ekki gengið nema að ákveðið verði með lagabreytingum að hætta eftirliti með hlutaðeigandi löggjöf. Nær öll verkefni Neytendastofu eru hins vegar hluti af skyldubundinni innleiðingu Íslands á ákvæðum í samningi um Evrópska efnahagssvæðið og því ekki raunhæf leið að fella brott lög eða eftirlit með þeim. Af hálfu Eftirlitsstofnunar EFTA (ESA) er auk þess fylgst með því að stjórnvöld hér á landi hafi nauðsynlegt eftirlit og vanræki ekki skyldur sem þau hafa að þessu leyti samkvæmt ákvæðum í EES samningnum. Það verkefni virðist því

blasa við að fjárveitingavaldið tryggi rekstargrundvöll Neytendastofu til framtíðar.

Ánægjulegt er að á árinu hafa allir starfsmenn lagst á eitt við að tryggja hagkvæman og skilvirkan rekstur sem og eftirfylgni á stefnumiðum um aðhald og góða þjónustu. Rétt er að þakka fyrir framlag þeirra á þeim erfiðu tímum sem nú ganga yfir og hafa áhrif á störf allra sem vinna við þjónustu hjá hinu opinbera. Breytingar á rekstri hafa aukið tímabundið álag og aukið flækjustig í störfum við umsjón fjármála og bókhald. Undir umsjón gæðastjóra hafa verið gerðar ýmsar mikilvægar verklagsreglur, m.a. til að bæta verklag við móttöku og skráningu skjala og nauðsynlegar vinnulýsingar. Virk gæðastjórnun eflir öryggi og gagnsæi í rekstri stofnunarinnar sem er mikilvert. Vinnureglur og verklag við skjalastjórn hefur verið bætt á árinu 2009 og er reyndar í sífelldri skoðun m.t.t. úrbóta og betra vinnulags. Á árinu var einnig hafist handa við að skrá og skipuleggja handbóka- og skýrslusafn stofnunarinnar í rafrænt bókasafnskerfi. Tölvuumsjón og traust kerfisstjórnun skiptir verulegu máli hjá Neytendastofu. Sífelld fjölgar notendakerfum starfsmanna bæði vegna þróunar hjá stofnuninni sjálfri en ekki síður vegna aukinna skuldbindinga frá framkvæmdastjórn Evrópusambandsins um að taka þátt í, starfa við og reka ýmis gagnagrunnskerfi í þágu eftirlits á sviði neytendamála. Áfram hefur á árinu 2009 verið lagður enn frekari grunnur að ýmsum nýjungum í rafrænni þjónustu Neytendastofu. Ljóst er því að traust kerfisstjórn og góð yfirsýn yfir tölvukerfi stofnunarinnar gegnir lykilhlutverki varðandi öryggi og rekstur.

Útgáfa og kynningarmál

Neytendastofa telur mikilvægt að efla fræðslu- og kynningarmál á öllum starfssviðum. Upplýsingar, fræðsla og almenn umræða um neytendamál í fjölmiðlum eru allt mikilvægir þættir í að byggja upp neytendavitund á Íslandi. Fréttatilkynningar eru sendar reglulega til fjölmiðla og auk þess eru birtar ýmsar fréttir á heimasíðu Neytendastofu. Jafnt og þétt er bætt við efni á heimasíðu stofnunarinnar um réttindi neytenda, skyldur og ábyrgð seljenda, framleiðenda og annarra aðila sem vinna að markaðssetningu á vörum og þjónustu til neytenda. Starfsmenn Neytendastofu hafa flutt fyrirlestra í skólum og á kynningarfundum til að mynda um lög og reglur er varða eftirlit með eðalmálum. Fluttir hafa verið fyrirlestrar um neytendarétt fyrir meistaranema í lögfræði. Á liðnu ári var í fyrsta sinn gefið út fræðirit um neytendarétt en útgáfa ritsins sýnir glögg að neytendaréttur er orðin sjálfstæð fræðigrein innan lögfræðinnar hér á landi.

Þó þekking almennings og skilningur á mikilvægi málaflokksins 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. Auka þarf þekkingu á reglum um verðmerkingar og löggildingar á mælitækjum. Mikil þörf er einnig á að kynntar verði fyrir framleiðendum og innflytjendum reglur sem gilda um löglega

framleiðslu á vörum og það skilyrði sem sett er að allar vörur sem slíkar reglur gilda um skuli vera CE-merktar. Neytendur þekkja oft lítt eða ekkert hvaða réttindi eru neytendum tryggð í lögum. Seljendur og framleiðendur þekkja sömuleiðis oft lítt eða ekkert hvaða skyldur og ábyrgð þeir hafa í viðskiptum við neytendur en algengt er að atriði sem hér eru nefnd reyni á í daglegum störfum Neytendastofu. Neytendastofa hefur í sífellt vaxandi mæli reynt að leggja áherslu á fræðslu og kynningarefni um öll framangreind atriði m.a. á heimasíðu sinni. Þörfin er viðvarandi og brýn. 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 eiga neytendur í viðskiptum.

Á árinu 2009 var sem fyrr unnið að gerð ýmis konar kynningarefnis og mál kynnt í fjölmiðlum til að efla vitund neytenda um mál er varða öryggi þeirra og réttindi. Glögg má greina að vitund neytenda um lögvarin réttindi sín hefur verið að aukast á undanförunum árum. Samtímis má sjá að æ fleiri neytendur ákveða að leita réttar síns hjá Neytendastofu en einnig hjá úrskurðarnefndum. Þessi þróun sést líka af sívaxandi málafjölda hjá kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa en það er lögbundin nefnd sem starfar að úrlausn ágreiningsmála í neytenda-og þjónustukaupum. Nefndin tekur til að mynda til meðferðar ágreiningsmál vegna galla á keyptri vöru eða þjónustu og veitir álit hvort neytendur eigi rétt á bótum eða annars konar úrræðum vegna vanefnda í slíkum kaupum. Neytendastofa annast skrifstofuhald og tekur við kvörtunum eða álitsbeiðnum frá neytendum sem vilja bera mál undir nefndina. Á árinu 2009 var málafjöldi fyrir nefndinni alls um eitt hundrað mál en þegar skrifstofuhald nefndarinnar kom til Neytendastofu fyrir tæpum fjórum árum voru árlega aðeins um átta mál lögð fyrir nefndina. Öll álit nefndarinn má finna heimasíðu Neytendastofu.

Neytendastofa stóð fyrir kennslu og kynningu í júní 2009 á rafrænu kerfi vegna tilkynninga um vörur sem ekki uppfylla löggjöf Evrópusambandsins. Kerfi þetta nefnist *Internet-supported information and communication system for the pan-European market surveillance of technical products* (ICSMS). Framkvæmdastjóri ICSMS hélt kynningarerindi um kerfið en Neytendastofa annaðist undirbúning og boðaði önnur eftirlitsstjórnvöld til kynningarinnar sem fram fór hjá Neytendastofu. Skemmst er frá því að segja að framangreind kynning tókst einkar vel og var kynningin innihaldsrík og upplýsandi fyrir alla þátttakendur. Samkvæmt ákvæði í nýrri reglugerð Ráðsins nr. 765/2008/EB, sbr. 23. gr. reglugerðarinnar, er þess krafist að aðildarríki tengist framangreindu upplýsingakerfi sem mun halda utan um upplýsingar er varða markaðseftirlitsaðgerðir og áætlanir um markaðseftirlit stjórnvalda. Gert er ráð fyrir að færðar verði inn í kerfið allar upplýsingar sem tengjast rannsóknum stjórnvalda á meintum vanefndum fyrirtækja á EES svæðinu, brotum á reglum er

varða vöru og markaðssetningu þeirra svo og brotum gagnvart CE-merkingum samkvæmt samræmdri löggjöf ESB.

Yfirumsjón lagamála

Neytendastofa leggur áherslu á að vanda til stjórnáslu sem henni er falin lögum samkvæmt. Í lögum er Neytendastofa framfylgir eru m.a. ýmis stjórnásluúrræði og heimildir til valdbeitingar. Neytendastofa getur til að mynda tekið ákvörðun um dagsektir, lagt sölubann á vöru eða lagt bann við viðskiptaskilmálum eða auglýsingum. Hún getur einnig lagt á stjórnvaldssektir vegna brota á lögum er varða réttindi neytenda. Neytendastofa getur jafnframt eftir atvikum tekið ákvörðun um niðurfellingu starfsréttinda sé brotið gegn þeim skilyrðum sem starfsleyfin eru háð. Neytendastofa kveður upp úrskurði í formi ákvarðana vegna kærumála sem henni berast í tilefni af brotum á lögum sem hún framfylgir. Á árinu 2009 gaf stofnunin út alls 38 formlegar ákvarðanir en árið áður voru þær 30 þannig að um er að ræða rúmlega fjórðungsaukningu milli ára. Auk þess hefur orðið almenn aukning á fjölda mála sem koma til kasta stofnunarinnar án þess að til formlegrar ákvörðunar komi. Algengt er því að málum ljúki án þess að stofnunin þurfi að beita áðurnefndum valdheimildum sem hún hefur lögum samkvæmt.

Öryggi vöru er einnig mikilvægur málaflokkur og fer vægi hans vaxandi. Stofnunin verður oft að hafa afskipti af markaðssetningu á vörum þegar tilkynningar um hættulegar vörur berast henni. Hið sama á við þegar ábendingar berast um að vörur séu ekki í samræmi við löggjöf ESB. Gott samstarf er við aðila á markaði um slík mál, þ.e. framleiðendur og innflytjendur. Oftar en ekki eru framangreind mál leyst án þess að stofnunin þurfi að grípa til sérstakra aðgerða á grundvelli lagaheimilda sem hún hefur og seljendur innkalla oftast nær vörur að eigin frumkvæði.

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 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-ríkin 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 og margt fleira. Upplýsingar um niðurstöður má m.a. finna á heimasíðu Neytendastofu.

Innlent samstarf

Á árinu 2009 voru samþykkt lög nr. 98/2009, um breytingu á ýmsum lögum vegna tilfærslu verkefna innan Stjórnarráðs Íslands. Í samræmi við ákvæði í 3. þætti framangreindra laga sem tóku gildi 1. október 2009 er yfirstjórn laga um Neytendastofu færð til dómsmála- og mannréttindaráðuneytisins svo og alls tíu lagabálkar á sviði neytendaverndar. Áfram eru þó nokkrir lagabálkar eftir hjá efnahags- og viðskiptaráðuneyti. Þess er vænst að skoðað verði við áframhaldandi endurskoðun á starfsskiptingu ráðuneyta hvort ekki eigi að flytja yfirstjórn fleiri málaflokka á sviði neytendamála til dómsmála- og mannréttindaráðuneytisins þannig að öll neytendamál heyri undir eitt ráðuneyti fremur en tvö. Neytendastofa sendi umsögn til Alþingis þegar frumvarp það sem síðar varð að framangreindum lögum nr. 98/2009 var í undirbúningi og var gerð tillaga um tilfærslu fleiri lagabálka á sviði neytendaverndar en sú tillaga náði ekki að öllu leyti fram að ganga að þessu sinni.

Neytendastofa hefur í samstarfi við viðskiptaráðuneytið og dómsmála- og mannréttindaráðuneytið tekið þátt í mótun reglna um ýmis málefni er varða þá málaflokka sem stofnunin framfylgir og heyra undir málefnasvið ráðuneytanna. Á árinu 2009 hefur Neytendastofa 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. Þrátt fyrir það telur Neytendastofa ljóst vera að enn má efla samstarf og upplýsingaskipti við mótun nýrra reglna og þróun löggjafar til verndar neytendum. Neytendastofa hefur auk þess haft gott samstarf við ýmsa aðra hagsmunaaðila t.d. Neytendasamtökin svo og samtök fagaðila í atvinnu- og viðskiptalífi.

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 að efla umræður um mælifræðileg málefni og framgang mælifræðinnar almennt hér á landi. Á árinu hafa verið haldnir 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. Mikilsvert er að Neytendastofa og aðilar að fagráði hvetji aðila í atvinnulífi til að hagnýta mælifræði til hins ítrasta til að koma í veg fyrir sóun verðmæta í framleiðsluina með aukinni nákvæmni í mælingum. Það er einnig til þess fallið að efla samkeppnishæfni íslensks atvinnulífs.

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 2010 og framvegis vegna þeirra nýju reglna um öryggi vöru sem tóku gildi innan ESB 1. janúar 2010.

Erlent samstarf

Í samræmi við ákvæði gildandi laga annast Neytendastofa og ber ábyrgð á erlendu samstarfi á starfssviðum sínum. Á árinu 2009 hefur þó reynst nauðsynlegt að draga úr erlendu samstarfi eins og unnt er vegna efnahagsástandsins. Þannig var á árinu dregið verulega úr erlendu samstarfi og áhersla lögð á samstarf sem stofnuninni ber skylda til að taka þátt í lögum samkvæmt þ.e. einkum vegna skuldbindinga á grundvelli EES samningsins. Í mörgum tilvikum annast ESB greiðslu fargjalda. Ástæða þess er að framkvæmdastjórn ESB telur brýnt fyrir eðlilegt eftirlit með starfsemi á Innri markaðnum að framfylgt sé reglum sem þar gilda og að rík áhersla sé lögð á skyldur eftirlitsstjórnvalda til að starfa saman að málum er varða réttindi og öryggi neytenda á hinum sameiginlega markaði á EES svæðinu.

Neytendastofa tekur þátt í margvíslegu samstarfi evrópskra eftirlitsstjórnvalda á sviði neytendamála. Hér má nefna samstarf samkvæmt ákvæðum í lögum nr. 56/2007. Mikilvægt samstarf fer auk þess fram á fleiri starfssviðum Neytendastofu. Í SOGS-nefnd Evrópusambandsins er til að mynda 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 framþróun hans vegna nýrrar löggjafar sem stöðugt er verið að bæta inn í samninginn. Vegna forgangsroðunar á erlendu samstarfi þá sér Neytendastofa ekki fram á að framvegis verði unnt að taka virkan þátt í norrænu samstarfi. Yfirleitt er norrænt samstarf ekki lögbundið heldur byggir það annaðhvort á langri samstarfshefð milli stjórnvalda á Norðurlöndum eða samstarfi á vegum Norrænu ráðherranefndarinnar. Árið 2005 var formlegt samstarf á sviði neytendamála innan Norrænu ráðherranefndarinnar lagt niður í sparnaðarskyni. Frá sama tíma hefur Neytendastofa tekið þátt í fundum NordKons sem er óformleg nefnd á vegum ráðherra neytendamála á Norðurlöndum. Nefndin hefur reynst mikilvægur samráðsvettvangur um ýmis neytendamál og þannig hafa tengsl við önnur norræn ríki haldist að nokkru leyti sl. fimm ár. Í ljósi efnahagsaðstæðna hefur NordKons ákveðið að reyna að halda fundi hér á landi þegar því verður við komið þannig að Ísland eða Neytendastofa falli ekki alveg út úr norrænu samstarfi á þessu sviði. Þessi ráðstöfun er þakkarverð og er áætlaður fundur hér á landi í júní 2010. Umboðsmaður neytenda á Íslandi er Neytendastofa. Norrænar neytendastofnanir og neytendaumboð á Norðurlöndum sem fara með sömu starfsheimildir og Neytendastofa og annast eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu hafa auk þess byggt upp samstarf sín á milli. Á þeim vettvangi er fjallað á samnorrænum fundum um ýmis sameiginleg vandamál á sviði neytendaverndar 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 oftast er þiggjandi

í slíku samstarfi. Samstarfið færir starfsmönnum aðgang að sérþekkingu, öflugu tengslaneti og yfirleitt framúrskarandi 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 góðan aðgang að sérþekkingu og reynslu annarra systurstofnana með þátttöku í samstarfi þeirra. Samdráttur í rekstri og niðurskurður á erlendu samstarfi leiðir hins vegar til þess að þetta samstarf verður að víkja fyrir öðrum lögbundnum verkefnum sem byggja á ákvæðum í EES samningnum og lögum sem sett hafa verið hér á landi til að framfylgja reglum á Innri markaðnum í Evrópu. Norrænt samstarf framangreindra eftirlitsstofnana er ekki lögbundið en forsenda þess er að fjárveitingar séu fyrir hendi. Vegna niðurskurðar má því reikna með að slíku samstarfi verði að mestu leyti hætt eða það veruleg dregið saman um ófyrirséða framtíð.

4. ÖRYGGISVIÐ

Starfsemi Öryggisviðs breyttist 1. júní 2009. Var gerð sú breyting á starfsemi sviðsins að verkefni er lúta að rafmagnsöryggismálum færðust yfir í Brunamálastofnun og fimm starfsmenn færðust til þeirrar stofnunar. Á árinu 2009 störfuðu á sviðinu Birgir Ágústsson, Gunnar Hermannsson, Jóhann Ólafsson, Kristinn Arnar Jóhannesson og Örn Sölvi Halldórsson til 1. júní 2009 en fluttu þá til Brunamálastofnunar.

Guðrún Lárusdóttir starfaði að eftirliti með eðalmálmum. Hjördís B. Hjaltadóttir hefur umsjón með tæknilegum tilkynningum og lögfræðilegum málum á sviði markaðseftirlits. Leó Kolbeinsson annast eftirlit með rafrænum undirskriftum. Sesselja Th. Ólafsdóttir er tengiliður við RAPEX-kerfið og vinnur að markaðseftirliti með vörum. Á árinu var Þórarinn Ólafsson ráðinn sem RAPEX-tengiliður í afleysingar í fæðingarorlofi og lauk hann störfum 1. desember. Auk þess fer starfsemi á Öryggisviði þannig fram að tvenni teymi starfa að umsjón eftirlitsverkefna. Í fyrsta lagi starfar fjögurra manna teymi að markaðseftirliti með vörum. Í öðru lagi starfar þriggja manna teymi að eftirlitsverkefnum á sviði rafrænna undirskrifa. Bæði framangreind sérfræðingateymi starfa undir stjórn forstjóra.

Markaðseftirlit

Eftirlit með rafföngum á markaði.

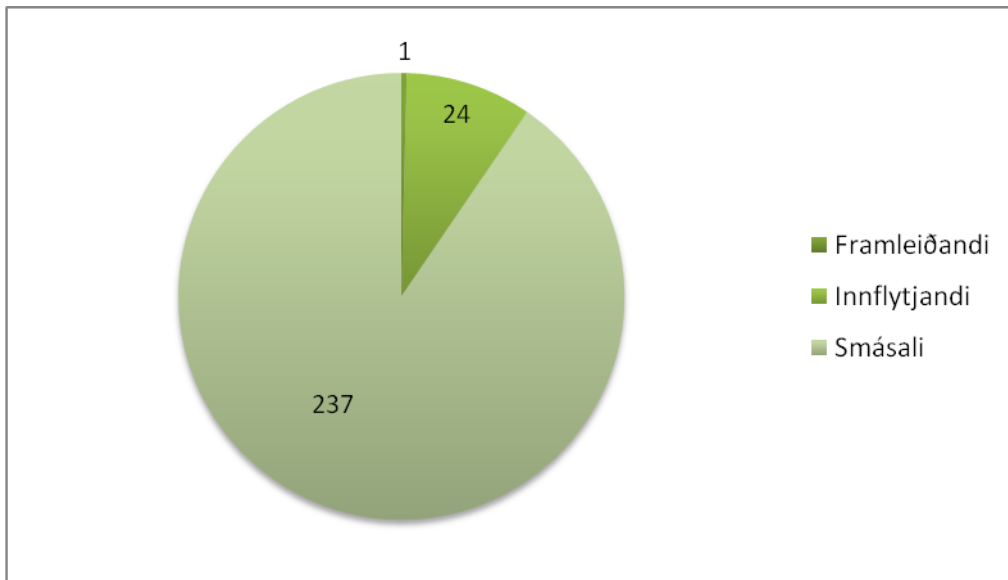
Rafföng má því aðeins setja á markað hér á landi að hönnun þeirra, gerð og frágangur stofni ekki öryggi manna, húsdýra eða eigna í hættu þegar þau eru rétt upp sett, þeim við haldið og þau notuð með þeim hætti sem til er ætlast. Ábyrgðaraðilar og aðrir seljendur raffanga skulu aðeins setja á markað rafföng sem uppfylla ákvæði laga og samevrópskra staðla um öryggi vöruframleiðslunnar svo og öll formleg skilyrði til markaðssetningar og skulu vörurnar eða umbúðir þeirra bera CE merki því til staðfestingar. Jafnframt ber framleiðendum og seljendum að leggja fram samræmismatsyfirlýsingar framangreindu til staðfestingar ef Neytendastofa eða skoðunarstofa í umboði hennar óskar eftir því.

Neytendastofa framkvæmir markaðseftirlit með rafföngum sem ekki eru varanlega tengd mannvirkjum, sbr. ákvæði í lögum nr. 29/2009, um breytingu á ýmsum lögum vegna færslu eftirlits með öryggi raforkuvirkja, neysluveitna og raffanga frá Neytendastofu til Brunamálastofnunar. Öryggisvið Neytendastofu fylgist því með raftækjum 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.

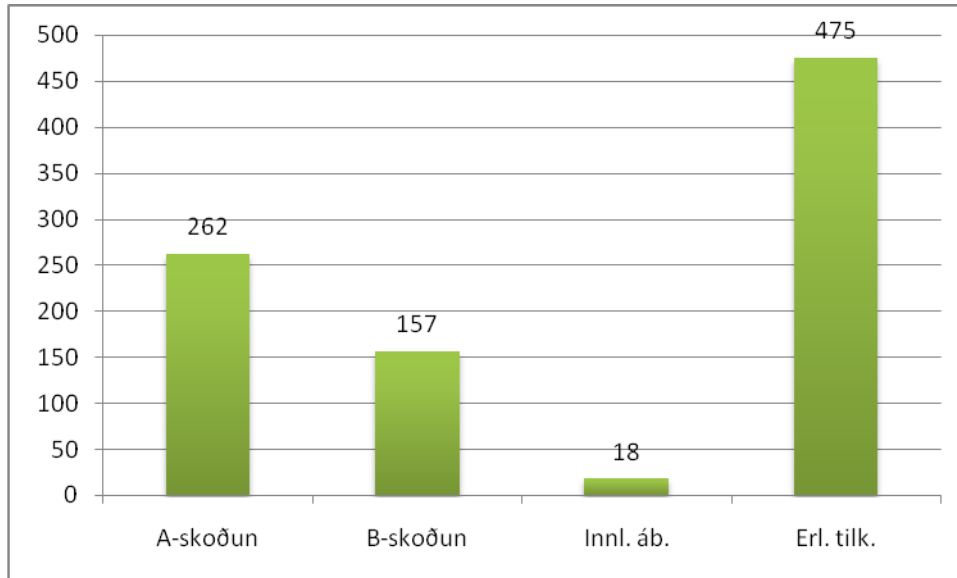
Í byrjun árs 2007 var gerður samningur til þriggja ára við Aðalskoðun hf. um skoðun á rafföngum á markaði. Markmiðið er að finna raftæki sem ekki uppfylla skilyrði og stuðla að fræðslu til söluaðila í heimsóknum. A-skoðun stendur því fyrir heimsókn á sölustað og „skimun“ þeirra raffanga sem þar eru til sölu ásamt fræðslu til söluaðila um þær kröfur sem gerðar eru vegna markaðssetningar raffanga.

Á árinu 2009 urðu heimsóknir til seljanda raffanga alls 262 víðs vegar um land, þeir voru ýmist voru valdir af handahófi, sem hluti af sérstökum átaksverkefnum eða eftir ábendingar. Af þessum heimsóknum voru 237 til smásala, 24 til innflytjenda og 1 til framleiðenda raffanga, sjá mynd 1.



Mynd 1. Heimsóknir árið 2009, eftir eðli starfsemi – Rafföng.

„Skimuð“ voru 9778 rafföng og 157 skoðuð nánar (B-skoðun). Öryggisvið afgreiddi 18 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 seljendum. Auk þess bárust sviðinu 475 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 sinnti sviðið fjölda, formlegra og óformlegra fyrirspurna varðandi skilyrði til markaðssetningar raffanga og annað er rafföngum tengist frá almenningi og fagfólki.

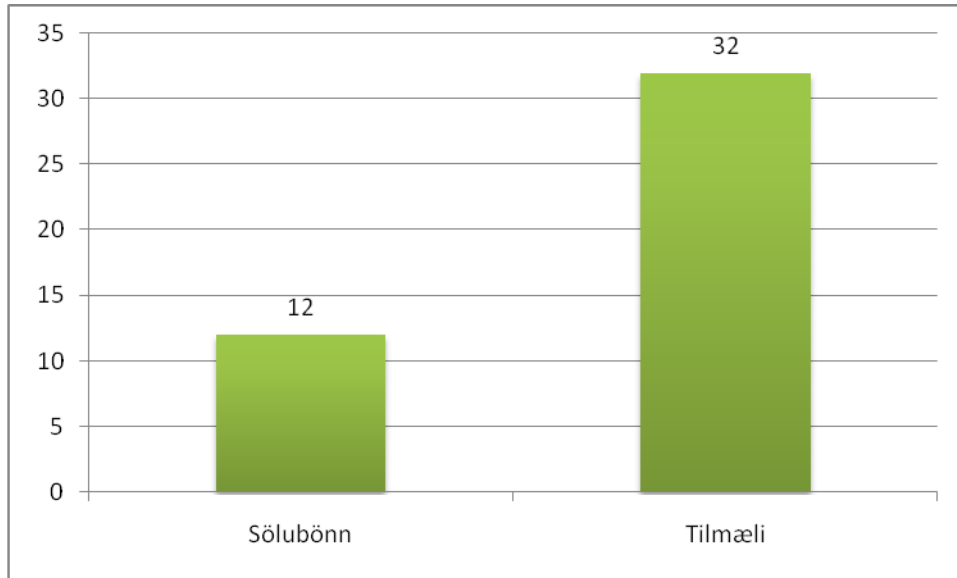


Mynd 2. Markaðseftirlit árið 2009, fjöldi eftir tegund skoðunar og ábendingum – Rafföng.

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.

Öryggissvið setti árið 2009 alls 12 sölubönn á rafföng sem alvarlegar athugasemdir voru gerðar við. Sviðið sendi á sama tímabili út 32 skrifleg tilmæli til söluaðila um úrbætur á rafföngum sem minniháttar athugasemdir voru gerðar við, auk þess að aðstoða ábyrgðaraðila varðandi úrbætur.

Hér að framan hefur þess verið getið að gerður var samningur til þriggja ára við Aðalskoðun h.f. um framkvæmd skoðana á raftækjum. Í reglugerð 678/2009, um raforkuvirki ákvað umhverfisráðuneytið einhliða skiptingu á mörkuðum tekjum sem innflytjendur og framleiðendur raftækja ber að standa skil á til að standa undir kostnaði við eftirlit með raftækjum. Skipting þeirra er þannig að um 85% af tekjum renna til Brunamálastofnunar en um 98% af kostnaði við þetta eftirlit er eftir hjá Neytendastofu. Ljóst er af framansögðu að í raun hefur ráðuneytið því gert stofnuninni ókleift að halda áfram því eftirliti sem í áratugi hefur farið fram með rafföngum sem seld eru til neytenda. Það er alvarlegt mál að mati Neytendastofu þegar slíkar ákvarðanir eru teknar án atbeina og ákvörðunar löggjafans. Auk þess hefur stofnunin vakið athygli ráðherra dómsmála á stöðunni og þess er vænst að nauðsynlegar leiðréttingar verði gerðar svo að öryggi neytenda varðandi raftæki verði ekki skert með þessum hætti.



Mynd 3. Viðbrögð Neytendastofu vegna skaðana 2009 – Rafföng.

Samvinnunefnd

Öll formleg samskipti á milli Öryggissviðs og skoðunarstofu fara fram í samvinnunefnd sem hittist reglulega. 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.

Vörur unnar úr eðalmálmum

Allar vörur úr eðalmálmum sem seldar eru á Íslandi úr gulli, silfri, palladíum og platínu eiga að uppfylla lög nr. 77/2002, um eðalmálma. Lögin eiga að vernda neytendur með því að tryggja að sú vara sem framleidd er úr eðalmálmum og boðin neytendum sé í samræmi við lýsingu seljenda. Einnig er þeim ætlað að tryggja að vörur sem unnar eru úr eðalmálmum á Íslandi fái markaðssettar í öðrum löndum en mörg ríki hafa strangt eftirlit með vörum sem framleiddar eru úr eðalmálmum.



Skyldumerkingar á vöru úr eðalmálmum 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 24 söluaðilar heimsóttir á Akureyri, Vesturlandi og höfuðborgarsvæðinu og tæplega 100 vörur skoðaðar til að athuga hvort vöurnar bæru hreinleikastimpil og nafnastimpil. Send voru út 19 skrifleg tilmæli um úrbætur vegna hreinleika- og/eða nafnastimplunar. Skráðir voru tíu nýir nafnastimplar á árinu.

Annað markaðseftirlit

Neytendastofa ber lögum samkvæmt ábyrgð á markaðseftirliti með ýmsum vöruflokkum en þessir vöruflokkar eru:

- Leikföng

- Byggingarvörur
- Leikvallataeki
- Persónuhlífar til einkanota
- Almenn vara

Á árinu 2009 voru gerðar sérstakar skoðanir á grundvelli 15 innlendra ábendinga. Auk þess var unnið að fjölda formlegra og óformlegra fyrirspurna varðandi skilyrði til markaðssetningar vöru og annað er þeim tengist frá almenningi og fagfólki.

Ný tilskipun um öryggi leikfanga

Í júní samþykkti framkvæmdastjórn Evrópusambandsins nýja tilskipun um öryggi leikfanga nr. 2009/48/EB. Nýja tilskipunin er umtalsverð endurbót á þeirri gömlu nr. 88/378/EBE sem íslenska reglugerðin um öryggi leikfanga og hættulegar eftirlíkingar byggir á. Í nýju tilskipuninni eru gerðar mun strangari kröfur til efnainnihalds í leikföngum sem talin eru getað ógnað heilsu barna. Innleiðingarferli hennar mun hefjast á árinu 2010 og árið 2013 taka gildi ákvæði tilskipunarinnar sem snúa að efnainnihaldi þar sem gerðar eru strangari kröfur en gert er samkvæmt gildandi reglum. Neytendastofa hefur, síðan nýja tilskipunin var samþykkt, hvatt leikfangaframleiðendur til að kynna sér nýju tilskipunina og haga nýrri framleiðslu í samræmi við ákvæði hennar.

Könnun á öryggi kveikjara

Í lok árs gerði Neytendastofa könnun á markaðssetningu kveikjara. Nýjar reglur tóku gildi hér á landi árið 2008 sem banna markaðssetningu, dreifingu og sölu kveikjara án barnalæsingar og kveikjara með óhefðbundið útlit sem höfða sérstaklega til barna, sbr. reglugerð nr. 619/2008, um bann við markaðssetningu, dreifingu og sölu kveikjara án barnalæsingar og kveikjara með óhefðbundið útlit sem höfða sérstaklega til barna. Gerðar eru kröfur um að kveikjarar hafi barnalæsingu, s.s. stíft hjól eða takka, sem komi í veg fyrir að börn undir 51 mánaða aldri geti kveikt á þeim undir venjulegum kringumstæðum. Auk þess eiga ákveðnar upplýsingar að vera til staðar, m.a. um nafn framleiðanda og öryggisviðvaranir. Sem dæmi um kveikjara með óhefðbundið útlit sem talið er að geti höfðað sérstaklega til barna má nefna kveikjara sem eru í laginu eins og leikfang, byssa eða dýr eða kveikjara sem börnum gætu þótt spennandi þar sem þeir gefa frá sér hljóð eða blikkandi ljós. Fulltrúar Neytendastofu fóru í 72 matvöruverslanir á höfuðborgarsvæðinu til að kanna hvort kveikjarar með óhefðbundið útlit væru á boðstólum og hvort merkingar á kveikjurum væru í samræmi við lög og reglur. Við skoðunina fannst enginn kveikjari með óhefðbundið útlit sem höfðar sérstaklega til barna. Af þeim 90 kveikjurum sem skoðaðir voru reyndust allir nema tveir vera merktir framleiðanda á fullnægjandi hátt. Hins vegar vantaði í þriðjungu tilvika nauðsynlegar viðvaranir um rétta notkun kveikjara sem eiga að vera á kveikjara sjálfum, umbúðum eða meðfylgjandi bæklingi. Neytendastofa mun halda áfram eftirliti með

markaðssetningu kveikjara hér á landi með hliðsjón af niðurstöðum könnunarinnar og auka fræðslu til neytenda og sölu- og dreifingaraðila kveikjara.

RAPEX – tilkynningakerfi ESB um hættulegar vörur

Á árinu tók Neytendastofa við tæplega 1900 erlendum tilkynningum um hættulegar vörur á markaði í Evrópu í gegnum RAPEX-tilkynningakerfið. Um málsmeðferð í RAPEX-kerfinu gilda málsmeðferðarreglur framkvæmdastjórnar Evrópusambandsins nr. 2004/95/EB en nýjar reglur voru samþykktar í ársbyrjun 2010, sbr. reglur 2010/15/EB (OJ L 22, 26.1.2010, bls. 1).



Framangreindar reglur er hægt að nálgast á heimasíðu Neytendastofu. Aukin áhersla hefur verið lögð á að leita að vörum á íslenskum markaði sem ríki á Evrópska Efnahagssvæðinu hafa tilkynnt í gegnum RAPEX sem hættulega vöru og tekið af markaði. Á árinu 2009 sendi Neytendastofa 24 formleg svör við RAPEX-tilkynningum sem henni bárust í

gegnum tilkynningakerfið. Helstu vöruflokkar sem fundust á Íslandi voru bifreiðar, rafmagnstæki, leikföng og mótörhjól. Bifreiðar, sem tilkynnt var um, voru kallaðar inn af umboðsaðilum á landinu til viðgerða og skipta á varahlutum sem taldir voru geta ógnað öryggi neytenda. Aðrar vörur sem fundust voru teknar af markaði. Með aukinni áherslu á leit að vöru á íslenskum markaði sem tilkynntar hafa verið í gegnum RAPEX hefur markaðseftirlit verið í samskiptum við aukinn fjölda



innflytjenda, sölu- og dreifingaraðila. Um leið hefur markaðseftirlit Neytendastofu verið kynnt framleiðendum og innflytjendum og hlutverk hennar við opinbera markaðsgæslu, sbr. ákvæði í lögum nr.

134/1995, með áherslu á að þeir fylgi settum reglum gagnvart stjórnvaldi og neytendum. Þannig er betur tryggt að þeir setji ekki aðrar vörur á markað en þær sem ávallt uppfylla kröfur samkvæmt lögum og reglum.



Unnið hefur verið að því hjá Neytendastofu að þróa með markvissari hætti vinnu- og verklag til að bregðast við tilkynningum um hættulegar vörur sem hingað berast, einkum í gegnum RAPEX-tilkynningakerfi Evrópusambandsins. Þróun starfshátta stofnunarinnar og skipulag viðbragða þegar tilkynningar berast um hættulegar vörur á markaði er vel á veg komin. Reynslan sýnir að mikilvægt verkefni er að kynna framleiðendum, innflytjendum og söluaðilum enn betur að þeim ber skylda til að senda Neytendastofu tilkynningu þegar þeir innkalla 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.

BA og tilkynningarskylda framleiðenda

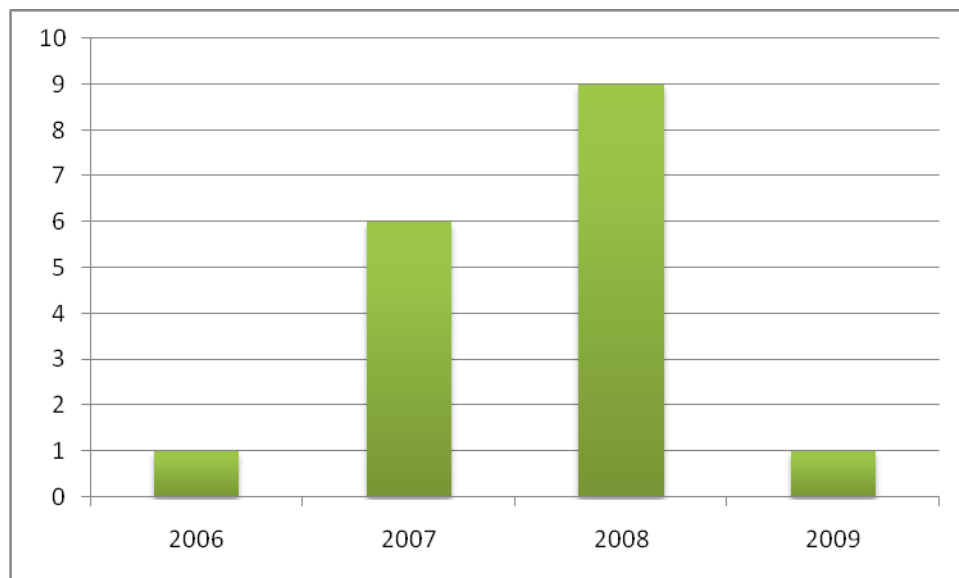
Til að auðvelda framleiðendum, innflytjendum og söluaðilum að tilkynna um hættulega vöru á markaði hefur Evrópusambandið sett á laggirnar nýtt tilkynningarkerfi sem nefnist *Business Application* kerfið (BA). Þegar tilkynnt er um hættulega vöru í kerfið tilgreinir fyrirtæki m.a. eiginleika vörunnar, hver hættan er og þær aðgerðir sem gripið var til. Markaðseftirlitsstjórnvöld í þeim löndum sem varan er markaðssett í móttækur tilkynninguna og vinnur úr henni í kerfinu. Öllum tilkynningum sem berast í kerfið er síðan safnað í gagnagrunn sem er aðgengilegur stjórnvöldum á EES-svæðinu.

Almenn öryggis- og tæknimál

Upplýsingaskipti og tæknilegar tilkynningar á grundvelli EES-samningsins

Öll lög, reglugerðir og tilkynningar sem geta hindrað flæði vöru og þjónustu ber íslenskum stjórnvöldum að tilkynna þremur mánuðum áður en þau eru samþykkt, Tilgangurinn er að gefa öðrum löndum á EES-svæðinu tækifæri til að koma með athugasemdir ef þau telja ástæðu til. 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/EB, sem setur reglur um tilhögun upplýsingaskipta vegna tæknilegra reglugerða og staðla.

Ísland sendi eina tæknilega tilkynningu til ESA árið 2009 en níu tilkynningar voru sendar árið áður. Á mynd 4 má sjá fjölda íslenskra tilkynninga árin 2006–2009.



Mynd 4. Fjöldi íslenskra tilkynninga árin 2006–2009

Brýnt er að Alþingi ráðuneyti eða önnur stjórnvöld sem setja reglur um tæknileg mál virði alþjóðlegar skuldbindingar til Íslands til að tilkynna þær til ESB og WTO. Alls voru áframsend til Neytendastofu sjálfvirkt frá utanríkisráðuneytinu

3.820 tölvuskeyti á árinu 2009 en 3.343 tölvuskeyti höfðu verið áframsend árið áður. Neytendastofa dreifði 736 tilkynningum frá ESB árið 2009 en árið 2008 höfðu tilkynningar frá ESB verið 629 talsins.

Tafla 1. 736 tilkynningar um drög að reglum á árinu 2009 – til samanburðar skipting eftir löndum (2008)

Holland: 67 (71)	Tékkland: 26 (35)	Noregur: 9 (16)
Þýskaland: 64 (52)	Pólland: 20 (21)	Portúgal: 9 (2)
Frakkland: 56 (45)	Ungverjaland: 20 (12)	Sviss: 9 (3)
Stóra Bretland: 54 (39)	Slóvakía: 16 (15)	Búlgaría: 8 (6)
Spánn: 52 (41)	Eistland: 15 (0)	Írland: 8 (16)
Belgía: 51 (32)	Lettland: 15 (10)	Lichtenstein: 6 (0)
Austurríki: 43 (36)	Rúmenía: 14 (18)	Tyrkland: 3 (5)
Danmörk: 34 (22)	Slóvenía: 14 (3)	Ísland: 1 (9)
Finnland: 31 (31)	Grikkland: 9 (7)	Lúxemborg: 1 (2)
Ítalía: 31 (18)	Litháen: 9 (8)	Kýpur: 1 (0)
Svíþjóð: 31 (54)	Malta: 9 (0)	

Árið 2009 tilkynnti utanríkisráðuneyti eftirfarandi drög að tæknilegum reglum:

2009/9012/IS – Lög um eftirlit með hlutum og þjónustu sem hefur hernaðarlega þýðingu.

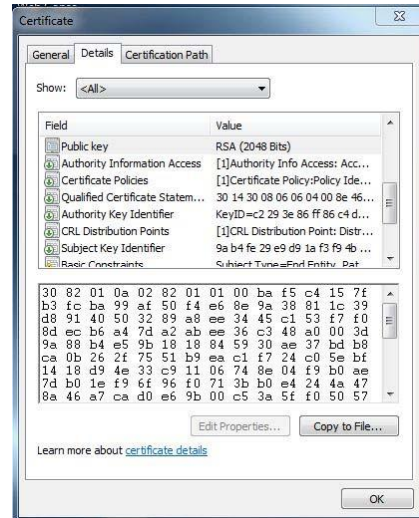
Í júní 2009 var haldin kynning á tæknilegum tilkynningum hjá Neytendastofu fyrir starfsmenn ráðuneyta sem vinna að gerð lagafrumvarpa og reglugerða. Nauðsynlegt er að slíkir starfsmenn ráðuneyta þekki vel ferli tæknilegra tilkynninga vegna þeirrar skyldu stjórnvalda að tilkynna um drög að tæknilegum reglum. Um kynninguna sá Ólafur Jóhannes Einarsson, lögfræðingur hjá Eftirlitsstofnun EFTA og var þátttaka góð.

Á árinu voru 23 tilkynningar frá ESB merktar sem trúnaðarmál og voru flestar þeirra á sviði vegagerðar. Þegar ríki sendir tæknilega tilkynningu til ESB getur það óskað eftir því að drögin að þeim reglum sem tilkynntar eru verði meðhöndlaðar sem trúnaðarmál. Í því felst að önnur ríki á EES-svæðinu og Framkvæmdastjórn ESB fá textann sendan en hann verður ekki gerður aðgengilegur öðrum í gagnabanka fyrir tæknilegar tilkynningar á Netinu. Aðildarríki óska eingöngu eftir trúnaði í undantekningartilvikum og er þeim skylt að senda rökstuðning fyrir beiðninni þar sem ástæður og þörf fyrir trúnaði eru tilgreindar. Ef litið er til síðustu tíu ára hafa óskir aðildarríkja um trúnað í flestum tilvikum verið samþykktar og hafa 42 tilkynningar á tímabilinu verið merktar sem trúnaðarmál.

Fulltrúi Neytendastofu sat engan af þeim fundum sem haldnir voru í 98/34 nefndinni árið 2009 en hefur aðgang að fundargerðum og fundarefni í gegnum lokaða vefsíðu.

Rafrænar undirskriftir

Í lögum nr. 28/2001, um rafrænar undirskriftir 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. Auk þess ber henni að hafa eftirlit með vottunaraðilum sem starfa að útgáfu fullgildra rafrænna skilríkja. Þann 5. maí 2009 tilkynnti Auðkenni ehf. að útgáfa væri hafin á fullgildum rafrænum skilríkjum.



Í framhaldi af því hefur Neytendastofa unnið markvisst að yfirferð gagna sem hafa verið lögð fram um starfsemina og farið yfir helstu starfsaðferðir með starfsmönnum fyrirtækisins. Sérfræðingateymi undir stjórn forstjóra hefur auk þess unnið að gerð draga að reglugerð og smávægilegum lagabreytingatillögum sem nauðsynlegar þykja til að skýra laga- og reglugerðarumgjörð vegna þessarar starfsemi. Gert er ráð fyrir að framangreindar tillögur verði kynntar hagsmunaaðilum á árinu 2010.

Rafmagnsöryggismál frá 1. janúar til 1. júní 2009

Umsjón með rafmagnsöryggismálum var eitt af verkefnum Öryggissviðs til 1. júní 2009 en samkvæmt ákvæðum í lögum nr. 29/2009 var málaflokkurinn mestmegnis fluttur til Brunamálastofnunar. Innan þessa verkefnis felst meðal annars eftirlit með raforkuvirkjum og skoðanir á þeim en undir það hugtak falla m.a. rafveitur, iðjuver, einkarafstöðvar og smávirðjanir 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 á rafverktökum, skráning og rannsóknir á slysum og tjón af völdum rafmagns o.m.fl. Markaðseftirlit með rafföngum sem ekki eru ætluð til mannvirkja og eru seld beint til neytenda mun eftir sem áður vera á verksviði Neytendastofu, sbr. nánar ákvæði laga nr. 29/2009 og lög nr. 134/1995, um öryggi vöru og opinbera markaðsgæslu.

Innra öryggisstjórnunarkerfi rafveitna

Öryggissvið 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.

Innri öryggisstjórnun iðjuvera og einkarafstöðva

Undanfarin ár hefur orðið mikil aukning í skráningu og innleiðingu öryggisstjórnunarkerfa svokallaðra iðjuvera m.a. í tengslum við virkjanaframkvæmdir og jarðgangnagerð.

Smávirkjanir

Unnið var að innleiðingu öryggisstjórnunarkerfa fyrir smávirkjanir. Samtals eru skráðar 8 smávirkjanir 1. júní 2009 og eru 7 þeirra með viðurkennt öryggisstjórnunarkerfi.

Öryggi neysluveitna

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.

Eftirlit með nýjum neysluveitum

Fjöldi tilkynnta neysluveitna frá löggiltum rafverktökum hefur verið svipaður síðustu árin. Af þessum neysluveitum valdi Öryggisvið ákveðinn fjölda til skoðunar á árinu 2009 og var það svipað og árið áður. Fjöldi tilkynninga frá rafverktökum á rafrænu formi var á síðasta ári svipaður og árið áður.

Eftirlit með neysluveitum í rekstri

Í upphafi hvers árs velur Öryggisvið neysluveitur í rekstri til skoðunar. Fjöldi veitna sem valinn var til skoðunar var svipaður og árið áður

Öryggisstjórnun rafverktaka

Í júní 2009 voru í gildi 555 löggildingar Neytendastofustofu 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.

Öryggi raftækja í rekstri

Á hverju ári sinnir Öryggisvið fjölda skoðana og rannsókna á raftækjum í rekstri, t.d. vegna bruna sem orðið hafa af þeirra völdum. Rannsóknir Öryggisviðs, frekari eftirgrenslan og þrýstingur á framleiðendur eða innflytjendur á Íslandi, tryggir yfirleitt úrbætur eða eftir atvikum að hættulegar

vörur eru teknar af markaði. Öryggi raftækja í rekstri hefur oft verið vanmetinn þáttur í starfsemi sviðsins en ljóst er að um er að ræða ákaflega mikilvægan þátt í starfseminni.

Hér að framan hefur verið gefið nokkurt yfirlit um starfsemi Neytendastofu að rafmagnsöryggismálum frá ársbyrjun 2009 fram til 1. júní 2009 er þessi málaflökkur var fluttur frá Neytendastofu til Brunamálstofnunar. Að öðru leyti skal hér vísað til ársskýrslu Brunamálstofnunar um starf að rafmagnsöryggismálum á seinni hluta ársins.

Innlent samstarf

Öryggissvið hefur átt gott samstarf við önnur stjórnvöld á árinu. Í samræmi við ákvæði í reglugerð Ráðsins nr. 765/2008/EB eru frá og með 1. janúar 2010 gerð krafa um að Neytendastofa taki saman markaðseftirlitsáætlun og sendi til framkvæmdastjórnar Evrópusambandsins og Eftirlitsstofnunar EFTA (ESA). Neytendastofa ber samkvæmt ákvæðum í lögum nr. 134/1995, um öryggi vöru og opinbera markaðsgæslu að annast samhæfingu á markaðseftirliti hér á landi. Auk þess er stofnuninni falið eftirlit með ákveðnum vöruflokkum samkvæmt ýmsum sérlögum eins og áður hefur komið fram. Neytendastofa vann í fyrsta sinn að gerð heildstæðrar markaðseftirlitsáætlunar fyrir Ísland í samstarfi við önnur stjórnvöld sem fara með eftirlit með öryggi vöru á tilteknum sviðum en þau eru Siglingastofnun, Umhverfisstofnun, Brunamálstofnun, Vinnueftirlitið, Póst- og fjarskiptastofnun og Landlæknisembættið. Markaðseftirlitsáætlun fyrir Ísland var send til ESB og ESA í ársbyrjun 2010. Áætlunina má finna á heimasíðu Neytendastofu. Á árinu hefur Neytendastofa einnig átt gott samstarf við tollyfirvöld vegna starfsemi hennar að markaðseftirliti.

Framkvæmdastjórnar Evrópusambandsins vill jafnframt gera framvegis gera árlega könnun á framfylgd laga á sviði markaðseftirlits í EES ríkjunum. Upplýsingarnar eru birtar í skorkorti neytendamála. Neytendastofa í samræmi við hlutverk sitt við samhæfingu á markaðseftirliti sbr. lög nr. 134/1995 og tengiliður við ráðuneyti neytendamála hjá ESB hafði umsjón með því að afla upplýsinga frá öðrum sérstjórnvöldum hér á landi vegna skorkortsins. Jafnframt voru veitta upplýsingar um starfsemi Neytendastofu að eftirliti með öryggi vöru. Markmiðið er að kanna hversu margir aðilar koma að markaðseftirliti í hverju EES-ríki og hversu miklu fjármagni er varið í markaðseftirlit með ýmsum vöruflokkum. Fyrstu upplýsingar um þetta efni voru í birtar í skorkorti ESB árið 2009.

Auk þess hefur verið gott samstarf við Samtök iðnaðarins sem hafa á árinu haldið ýmsa fundi í því skyni að efla þekkingu á reglum sem gilda um framleiðslu á byggingarvörum og CE merkingu þeirra.

Erlent samstarf

Öryggisvið sinnir erlendu samstarfi er varðar markaðseftirlit með vörum. Neytendastofa tók á árinu 2009 þátt í samstarfi PROSAFE (*Product Safety Enforcement Forum of Europe*) sem eru samtök eftirlitsstjórnvalda sem fara með markaðseftirlit í Evrópu. Einnig hefur stofnunin hafið þátttöku í verkefnum sem styrkt eru af ESB og aðilar innan PROSAFE starfa að. Um er að ræða svo nefnt EMARS verkefni en það skiptist í nokkur undirverkefni, þ.á m. samstarf um þróun reglna um „bestu framkvæmd“ sjá nánar umfjöllun hér aftar. Auk þess hóf Neytendastofa þátttöku í sérstökum átaksverkefnum á vegum PROSAFE þar sem sérstaklega verður kannað öryggi kveikjara og skíðahjalma. Um niðurstöður og árangur þessara verkefna verður gerð grein fyrir þegar þær liggja fyrir. Hér á eftir er að finna yfirlit um helstu nefndir og samstarfsaðila erlendis um mál er varða starsemi Öryggisviðs.

EMARS II er verkefni sem PROSAFE stendur fyrir. Neytendastofa með samningi gerðist aðili að verkefninu á árinu 2008. Samtökin PROSAFE samanstanda sem fyrr segir af stjórnvöldum er starfa að markaðseftirliti í EFTA-ríkjum og Evrópusambandsríkjum. Markmið PROSAFE er að efla öryggi neytendavöru á markaði og samstarf stjórnvalda sem bera ábyrgð á markaðseftirliti hvert í sínu landi. Framkvæmdastjórn Evrópusambandsins styrkir verkefnið fjárhagslega en fjárhagsstjórn þess er alfarið á vegum PROSAFE sem annast daglega umsjón þess. EMARS II verkefnið er tvíþætt. Í fyrsta lagi er um að ræða kjarnaverkefni sem er einn verkefnisþáttur í heildarverkefninu. Þessi verkþáttur er framhald á eldri verkefnisþáttar sem fram fór í fyrri hluta þessa verkefnis, þ.e. í EMARS I. Í þessum hluta verður áfram unnið að því að samhæfa og styrkja aðgerðir opinberra markaðseftirlitsstofnana í Evrópu í eftirliti sínu og aðgerðum á markaði. Í öðru lagi er um að ræða þann hluta verkefnisins þar sem fjallað er um „bestu framkvæmd“ á sviði markaðseftirlits. Þessi verkefnisþáttur er einnig framhald á verkefnisþætti sem var upphaflega í EMARS I og snýst hann um að þróa og samhæfa verklagsreglur í markaðseftirliti milli stjórnvalda á EES svæðinu. Áætlað er að vinna við þetta verkefni og vinna í ofangreindum verkefnisþáttum fari fram á tímabilinu frá janúar 2009 til loka desember 2012. Neytendastofa bindur vonir við að með þátttöku í þessu verkefni fái dýrmæt reynsla og þekking sem kemur að góðum notum við framkvæmd og uppbyggingu á skilvirku markaðseftirliti með vörum hér á landi.

FESA (*Forum of European Supervisory Authorities*) er samstarf eftirlitsstjórnvalda á sviði rafrænna undirskrifa. Sérfræðingur Öryggisviðs á sviði rafrænna undirskrifa sótti vorkund sem var haldinn í apríl 2009 í Belgrad. Tveir sérfræðingar Öryggisviðsins ásamt forstjóra sóttu haustfund FESA sem haldinn var hjá Neytendastofu í Reykjavík. Innan samstarfsins er rætt um framkvæmd eftirlits á sviði rafrænna undirskrifa.

Öryggi raftækja og raffanga- ýmsar nefndir

Öryggissvið starfar einnig að eftirliti með öryggi raffanga. Í þessu sambandi má nefna hina ýmsu samstarfshópa markaðseftirlitsstjórnvalda á Evrópska efnahagssvæðinu (EES), svokallaða „AdCo” hópa. Stofnanir EES, þ.e. Evrópusambandið (ESB) 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 ESB svo og reglugerð Ráðsins nr. 765/2008 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 bætt markaðseftirlit í mörgum af stærri löndum Evrópu þar sem mikil framleiðsla raftækja fer fram.

Helstu samstarfshópar á sviði eftirlits með raftækjum eru m.a:

LVD-AdCo sem er samstarfshópur markaðseftirlitsstjórnvalda á Evrópska efnahagssvæðinu (EES) um framkvæmd markaðseftirlits vegna „lágspennutilskipunarinnar” (LVD), sem fjallar um öryggi raffanga og markaðssetningu. Öryggissvið hefur á undanförunum árum lagt áherslu á að sinna þessu samstarfi vel. Á árinu 2009 hefur fulltrúi Neytendastofu ekki getað sótt fundi nefndarinnar en ljóst er að þessu samstarfi verður að sinna áfram. Nauðsynlegt er því að huga að því með hvaða hætti unnt verði, þrátt fyrir niðurskurð á fjárveitingum, að taka þátt í samstarfinu.

LVD-WP sem er samstarfshópur markaðseftirlitsstjórnvalda og annarra hagsmunaaðila, s.s. framleiðenda neytenda og staðlasamtaka á Evrópska efnahagssvæðinu (EES). Hópnum er ætlað að fjalla um og koma með tillögur til framkvæmdastjórnar ESB að breytingum, túlkunum og þróun „lágspennutilskipunarinnar”. Öryggissvið hefur á árum áður reynt að sinna þessu samstarfi eftir fremsta megni þó ekki hafi alltaf verið hægt að taka þátt. Fundir eru einu sinni til tvisvar á ári. Neytendastofa mun framvegis fylgjast með starfinu eftir því sem aðstæður leyfa.

NSS-MK sem er samstarfshópur markaðseftirlitsstjórnvalda á Norðurlöndum um öryggi og markaðseftirlit raffanga. Öryggissvið hefur lagt áherslu á að sinna þessu samstarfi vel á undanförunum árum þó að ekki hafi verið hægt að taka þátt í öllum verkefnum hópsins. Fundir eru að jafnaði einu sinni á ári. Neytendastofa telur æskilegt að áfram verði tryggð þátttaka hennar í þessu starfi en ljóst er vegna tímabundins niðurskurðar til erlends samstarfs vegna efnahagsástandsins verði væntanlega að setja annað erlent samstarf frammar í forgangsröðun stofnunarinnar. Af framangreindum ástæðum var enginn fundur sóttur af hálfu Neytendastofu á árinu 2009.

EMC-AdCo sem er samstarfshópur samsvarandi LVD-AdCo um framkvæmd markaðseftirlits vegna tilskipunarinnar um rafsegulsamhæfi, EMC, sbr.

reglugerð nr. 270/2008, um rafsegulsamhæfi. Öryggisvið hefur á undanförunum árum reynt að sinna þessu samstarfi vel, þó ekki hafi verið hægt að taka þátt í öllum verkefnum hópsins. Fundir eru að jafnaði tvisvar á ári. Neytendastofa verður einnig, varðandi þetta samstarf, að meta með hvaða hætti áframhaldandi þátttaka verði tryggð í þessu samstarfi í framtíðinni.

EMC-WP sem er samstarfshópur samsvarandi LVD-WP um tilskipun um rafsegulsamhæfi. Öryggisvið hefur ekki getað sinnt þessu samstarfi á undanförunum árum. Fundir eru að jafnaði tvisvar á ári. Neytendastofa mun fylgjast með starfinu eftir því sem aðstæður leyfa.

NSS sem eru Samtök rafmagnsöryggisstofnana á Norðurlöndum halda tvo fundi á ári þar sem fjallað er um sameiginleg rafmagnsöryggismál s.s. reglugerðar- og staðlamál, rafmagnseftirlit, löggildingar rafverktaka, markaðseftirlit raffanga o.fl. Þá eru starfandi á vegum NSS nokkrir vinnuhópar um einstök málefni sem koma saman einu sinni til tvisvar á hverju ári. Með tilfærslu verkefna frá Neytendastofu til Brunamálastofnunar þá flyst meginþungi í þátttöku í þessu samstarfi til Brunamálastofnunar. Hins vegar er ljóst sem fyrr segir að Neytendastofa hefur eftirlit með rafföngum sem seld eru á neytendamarkaði. Af þeirri ástæðu verður Neytendastofa hér eftir sem hingað til að taka þátt og fylgjast með starfi sem fram fer í undirhóp NSS um markaðseftirlit með rafföngum, þ.e. NSS- MK.

Undirhópar NSS 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)

5. NEYTENDARÉTTARSVIÐ

Starfsemi Neytendaréttarsviðs á síðasta ári var með svipuðu sniði og árið áður. Tveir nýir starfsmenn voru ráðnir til sviðsins, þau Bryndís Guðjónsdóttir og Jón Sigurðsson. Kári Gunndórsson starfaði einnig að hluta til á sviðinu í tímabundnu hlutastarfi að lögfræðilegum verkefnum. Tveir starfsmenn hættu á árinu þ.e. Tómas Þóroddsson og Björk Hreinsdóttir, en hún fór til annarra starfa innan stofnunarinnar. Aðrir starfsmenn sviðsins eru Matthildur Sveinsdóttir, lögfræðingur og Sigurjón Heiðarsson, lögfræðingur. Þórunn Anna Árnadóttir, lögfræðingur er sviðsstjóri.

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, kvörtun samtaka eða að eigin frumkvæði Neytendastofu.

Samræming á löggjöf

Hjá Neytendaréttarsviði reynir mest á lög um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu og þau hafa einnig að geyma valdheimildir sviðsins sem önnur lög vísa til. Árið 2008 tóku gildi lög nr. 50/2008, um breytingu á lögum um eftirlit með óréttmætum viðskiptaháttum og gagnsæi markaðarins en þær breytingar höfðu mikil áhrif á starf sviðsins á árinu 2009. Með breytingalögum var innleidd í íslenskan rétt tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins nr. 2005/29/EB um óréttmæta viðskiptahætti gagnvart neytendum á innri markaðnum, þar sem löggjöf um vernd fjárhagslegra hagsmuna neytenda er samræmd á öllu EES svæðinu. Breytingalögin fólu í sér töluverða breytingu á ákvæðum laga nr. 57/2005 auk þess sem heiti þeirra var breytt í „lög um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu“.

Fyrir áðurnefnda breytingu á lögum nr. 57/2005 reyndi helst á þrjú ákvæði:

Í fyrsta lagi á 5. gr. þar sem fjallað var um að óheimilt væri að hafast nokkuð það að sem bryti í bága við góða viðskiptahætti í atvinnustarfsemi eins og þeir eru tíðkaðir eða nokkuð það sem óhæfilegt er gagnvart hagsmunum neytenda. Í öðru lagi 6. gr. þar sem fjallað var um að óheimilt væri að veita rangar, ófullnægjandi

eða villandi upplýsingar í auglýsingum eða með öðrum hætti auk þess sem auglýsingar og aðrir viðskiptahættir skyldu ekki vera ósanngjarnir gagnvart keppinautum eða neytendum vegna forms þeirra eða sökum þess að skírskotað væri til óviðkomandi mála. Í þriðja lagi 7. gr. þar sem fjallað var um samanburðarauglýsingar.

Ákvæði 5. og 6. gr. áttu við um alla viðskiptahætti, hvort sem væri gagnvart neytendum eða keppinautum og voru mjög almenn og matskennd um það hvaða viðskiptahætti skyldi viðurkenna og hverja ekki.

Eftir gildistöku breytingalaganna hefur matskenndum ákvæðum 5. og 6. gr. að mestu verið skipt út fyrir afmarkaðri og samræmd ákvæði tilskipunarinnar. Ákvæðin eru enn í lögunum en gildissviði þeirra hefur að nokkru verið breytt. Þannig á ákvæði 5. gr. nú eingöngu við um vernd annarra hagsmuna neytenda en fjárhagslega og ákvæði 6. gr. um háttsemi milli fyrirtækja. Í hinum breyttu lögum er lögð megináhersla á vernd *fjárhagslegra hagsmuna* neytenda en auk þess er fjallað um vernd annarra hagsmuna neytenda en fjárhagslegra og háttsemi milli fyrirtækja. Breytingin á lögunum fól ekki í sér viðamikla breytingu á því hvaða viðskiptahættir eru viðurkenndir og hverjir ekki en með breytingunni geta seljendur vöru og þjónustu, sem og neytendur, með auðveldari hætti áttað sig á því hvaða viðskiptahættir teljast óréttmætir. Viðskiptahættir sem með ákvörðunum Neytendastofu voru taldir brjóta gegn ákvæðum laganna fyrir breytingu á þeim falla undir ákvæði hinna breyttu laga. Svigrúm Neytendastofu til að meta hvaða viðskiptahættir falla undir lögin hefur verið þrengt til muna samkvæmt hinni nýju og samræmdu löggjöf ESB. Þá teljast viðskiptahættir, í einhverjum tilvikum, brjóta gegn ákvæðum laganna nú þó þeir hafi ekki taldir óréttmætir fyrir breytingu. Auk þess hefur nú verið sett reglugerð nr. 160/2009, um þá viðskiptahætti sem teljast undir öllum kringumstæðum óréttmætir.

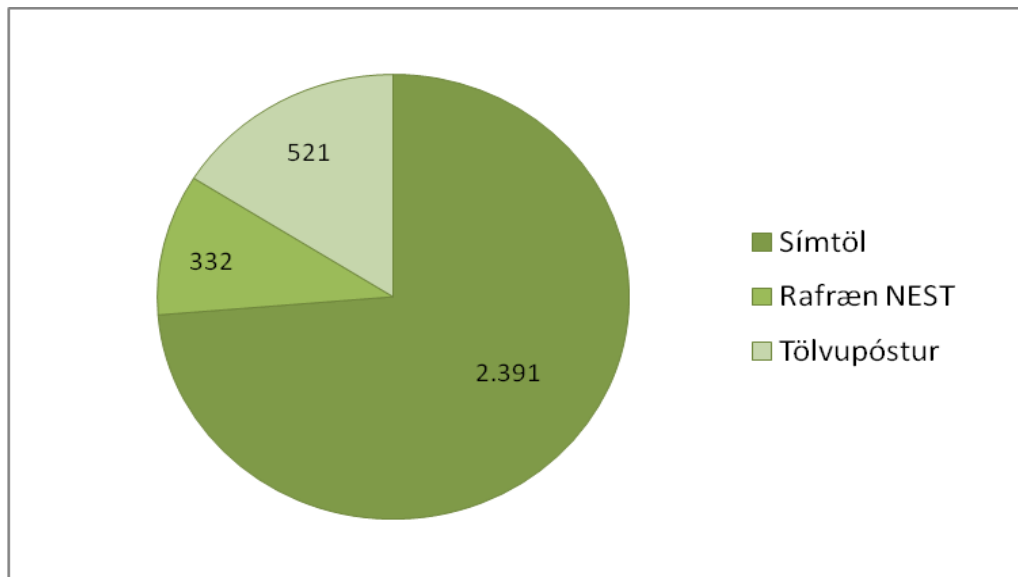
Helstu áhrif breytinga á lögunum eru þau að ákvæði þeirra eru í samræmi við ákvæði um vernd fjárhagslegra hagsmuna neytenda á öllu EES svæðinu. Seljendur geta þannig með betra móti áttað sig á því hvernig auglýsingum og kynningum skuli hagað í öðrum ríkjum hugi þeir að útflutningi eða markaðssetningu á EES svæðinu auk þess sem neytendur geta betur gætt réttar síns. Neytendastofa getur því litið til annarra ríkja EES við mat á því hvort viðskiptahættir séu óréttmætir og er stofnunin einnig bundinn af niðurstöðum Evrópudómstólsins um það hvaða viðskiptahættir teljast óréttmætir skv. tilskipun nr. 2005/29/EB og þar með brot gegn fjárhagslegum hagsmunum neytenda.

Á árinu 2009 komu hin breyttu lög til fullrar framkvæmdar hjá Neytendastofu þar sem á því ári var lokið við meðferð mála þar sem reyndi á eldri lögin. Breytingin hefur að vissu leyti aukið flækjustig málanna því þar sem áður reyndi eingöngu á tvær lagagreinar geta þær nú verið mun fleiri. Þá verður Neytendastofa í mörgum tilvikum að kanna hvernig Evrópudómstóllinn hefur túlkað ákvæði tilskipunarinnar. Auk þess verður einnig að gæta að því að gera samanburð á texta íslensku laganna og texta tilskipunarinnar til að tryggja að ekki sé horft framhá réttindum sem neytendum eru tryggð að Evrópurétti en

koma ekki fram í íslenskum texta laganna. Málsaðilar rökstyðja mál sitt út frá fleiri lagagreinum sem lengir greinargerðir þeirra og Neytendastofa fjallar ítarlegar um málin í ákvörðunum sínum. Breyting á lögunum hefur einnig leitt til þess að fleiri málum er lokið með formlegri ákvörðun í stað einfalds bréfs. Neytendastofa telur breytinguna í heildina litið hafa verið til góða enda leiðir hún til þess að réttarstaða neytenda og keppinauta er skýrari enda minna um matskennd lagaákvæði.

Réttindi neytenda

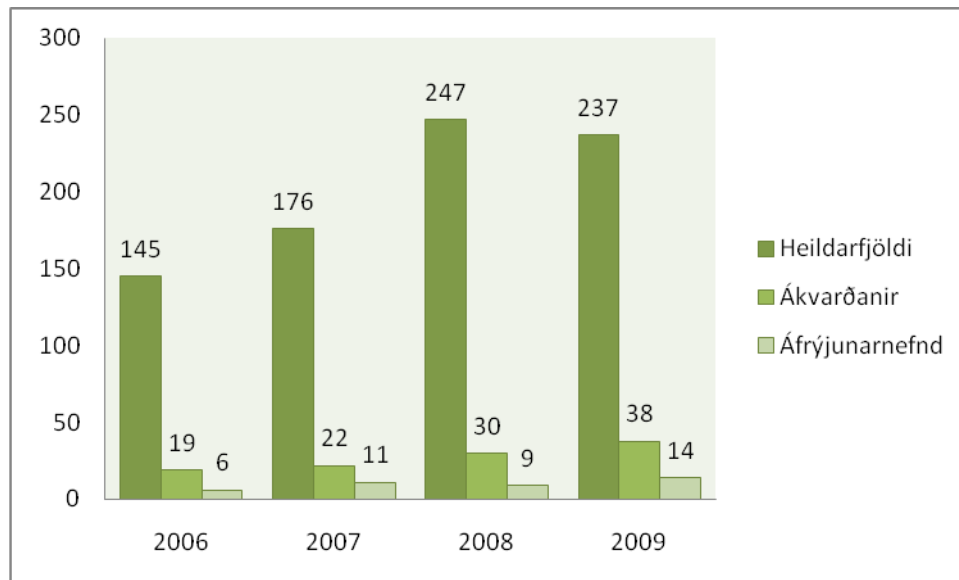
Ábendingar og fyrirspurnir neytenda berast Neytendaréttarsviði í gegnum rafræna Neytendastofu, með tölvupósti og í gegnum síma. Heildarfjöldi ábendinga og fyrirspurna á árinu 2009 var 3.244 sem er um það bil 10% aukning frá því árið áður. Í gegnum síma bárust 2.391 ábending og fyrirspurn, með tölvupósti og pósti 521 og í gegnum rafræna Neytendastofu 332, sjá mynd 5.



Mynd 5. Skipting ábendinga og fyrirspurna.

Á árinu 2009 komu 237 mál til afgreiðslu hjá Neytendaréttarsviði sem vörðuðu viðskiptahætti og markaðssetningu, alferðir, neytendalán, húsgöngu- og fjarsölusamninga og rafræna þjónustu. Er það svipaður fjöldi og árið 2008. Eftir málsmeðferð eru flest málin í þessum málaflokki afgreidd með tilmælum, ábendingum eða sátt. Alls lauk 38 málum með formlegri ákvörðun Neytendastofu. Gripið var til íhlutunar í 33 tilvikum, þar af var beitt sektum í 10 tilvikum. 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. Alls var 14 ákvörðunum Neytendastofu áfrýjað til áfrýjunarnefndar neytendamála sem staðfesti niðurstöðu stofnunarinnar í níu tilvikum, staðfesti eina að hluta og felldi eina úr gildi. Tveimur málum var vísað frá áfrýjunarnefndinni og beðið er

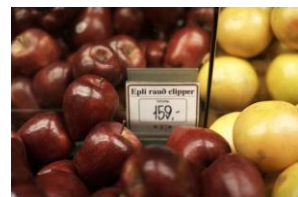
niðurstöðu í einu máli. Í stöplaritinu hér að neðan má sjá heildarfjölda þeirra mála sem afgreidd voru og samanburð við fjölda formlegra ákvarðana og áfrýjaðra mála. Nánari umfjöllun er um ákvarðanir Neytendaréttarsviðs og úrskurði áfrýjunarnefndar síðar í kaflanum.



Mynd 6. Heildarfjöldi afgreiddra mála samanborið við formlegar ákvarðanir og áfrýjaðra mála.

Gagnsæi markaðarins

Hlutverk Neytendastofu samkvæmt VII. kafla laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, er meðal annars að hafa eftirlit með verðmerkingum og að efla verðskyn neytenda. Í þeim tilgangi að efla verðskyn neytenda getur Neytendastofa eftir atvikum aflað upplýsinga um verð, verðmyndun og önnur viðskiptakjör og birt niðurstöður eftir því sem ástæða þykir til. Eftirlit með gagnsæi markaðarins var aukið til muna á árinu 2008 m.a. með ráðningu starfsmanna sem fara með reglubundnum hætti og kanna verðmerkingar hjá verslunum og þjónustuaðilum. Þetta starf hefur skilað árangri í bættum verðmerkingum bæði hjá verslunum og þjónustuaðilum og var því starfi haldið áfram af fullum krafti á árinu 2009. Á árinu var unnið að ýmsum verkefnum á þessu sviði. Þannig var á höfuðborgarsvæðinu farið í matvöruverslanir, sérvöruverslanir, stórmarkaði með sérvöru, bakarí, líkamsræktarstöðvar, kvikmyndahús, hársnyrtistofur og hjólbarðaverkstæði. Auk þess var farið í flestar verslanir í Borgarnesi, Hveragerði, Árborg, Reykjanesbæ, Grindavík og á Akranesi. Eftirlitinu er þannig háttáð að starfsmenn Neytendastofu fara til seljenda og gera úttekt á ástandi verðmerkinga. Ef gerðar eru athugasemdir við verðmerkingar er seljendum gerð grein fyrir því bréflaga og fyrri úttekt fylgt eftir. Í mörgum tilvikum, sér í lagi hjá þjónustuaðilum, bar því við að ástand verðmerkinga var ekki gott sökum vanþekkingar á lögum og reglum sem um þær gilda. Í þeim



tilvikum hafði verðmerkingum þó ávallt verið komið í gott horf í seinni heimsókn. Á árinu kom til þess að Neytendastofa þurfti að beita viðurlögum vegna verðmerkinga, sbr. ákvæði laga um viðskiptahætti og markaðssetningu. Beiting viðurlaga í tilefni af brotum á þessu sviði geta haft mikilvægt forvarnargildi þannig að seljandi brjóti síður á rétti neytenda ef vitneskja er um það á markaðnum að virkt eftirlit sé haft að þessu leyti.

Neytendafræðsla

Neytendastofa telur mikilvægt að neytendafræðsla í skólum verði efl. 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 2009 var um 1000 bókum dreift til sjö framhaldsskóla en þeir eru: Menntaskólinn við Sund, Menntaskólinn Hraðbraut, Verzlunarskóli Íslands, Fjölbrautaskólinn við Ármúla, Menntaskólinn á Akureyri, Fjölbrautaskóli Austur-Skaftafellssýslu og Fjölbrautaskóli Suðurlands. Auk þess fékk Garðaskóli í Garðabæ bækur. Bókinni fylgir einnig handbók og leiðbeiningar fyrir kennara. 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 kennsluefni að stofnunin panti þetta árlega. Auk þess er mikilvægt að kynna þetta fyrir fleiri skólum. Áfram verður unnið að kynningu þessa efnis og reynt að fá fleiri skóla til

að hagnýta sér þetta og stuðla þannig að betri neytendafræðslu hér á landi. Hægt er að nálgast bókina á heimsíðu neytendamála þ.e.

http://ec.europa.eu/consumers/empowerment/cons_education_en.htm#diary.

Innlent samstarf

Neytendaréttarsvið hefur samstarf við ýmsa ytri hagsmunaaðila og önnur stjórnvöld eftir því sem ástæða þykir. Fundir hafa verið haldnir til dæmis með fulltrúum Neytendasamtakanna, Póst- og fjarskiptastofnunar og Ferðamálastofu. Auk þess átti Neytendaréttarsvið fulltrúa í nefndum hjá viðskiptaráðuneytinu.

Erlent samstarf

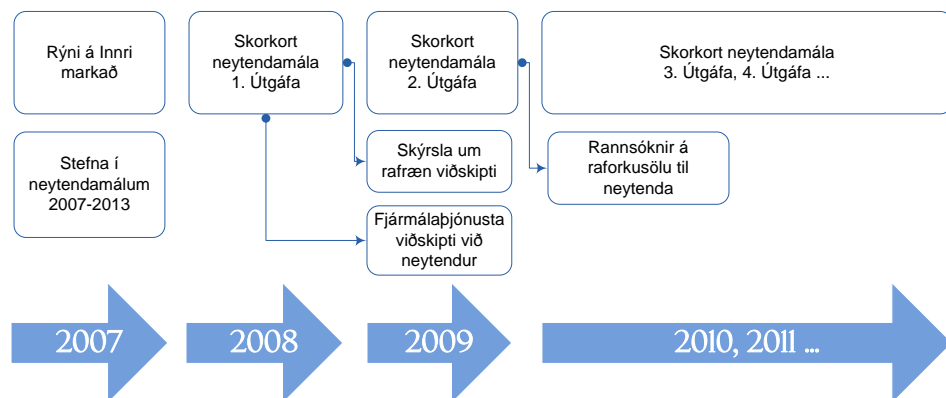
Evrópskt samstarf

CPC-nefndin er samstarf eftirlitsstjórnvalda á Evrópska efnahagssvæðinu . Á grundvelli laga nr. 56/2007, um samstarf eftirlitsstjórnvalda og reglugerðar ESB nr. 2006/2004 starfar CPC-nefndin og hefur Neytendaréttarsvið átt fulltrúa á fundum. 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 mars fóru tveir starfsmenn stofnunarinnar á námskeið til að geta kennt öðrum starfsmönnum að vinna við gagnagrunninn, þ.e. hvernig eigi að skrá þar erindi og veita svör þegar önnur aðildarríki ESB eða á EES-svæðinu óska eftir aðstoð. Auk þessa samstarfs við CPC-nefndina tók Neytendaréttarsvið þátt í samræmdri athugun (e. sweep) á árinu 2009 sem sneri að sölu raftækja 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 55% þeirra vefsíðna sem kannaðar voru uppfylltu ekki skilyrði neytendalaga. Algengustu misbrestirnir voru ófullnægjandi upplýsingar um seljanda, villandi upplýsingar um réttindi neytenda og villandi upplýsingar um heildarverð. Athugun Neytendaréttarsviðs tók til tíu íslenskra vefsíðna þar sem raftæki eru á boðstólnum. Kannað var hvort vefsíðurnar væru í samræmi við ákvæði laga um viðskiptahætti og markaðssetningu, laga um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu og laga um húsgöngu- og fjarsölusamninga en öll framangreind lög byggja á sameiginlegum reglum Evrópska efnahagssvæðisins. Einungis tvær af vefsíðunum uppfylltu skilyrði laganna og var eigendum þeirra vefsíðna sem uppfylltu ekki skilyrði laga 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 vegnum CPC-nefndarinnar. Neytendaréttarsvið tók einnig þátt í samstarfsverkefni 11 evrópskra stjórnvalda á sviði neytendamála um gjöld sem

flugfélög leggja á fargjöld. Rannsóknin leiddi í ljós að flugfélög taka oft hluta af rekstrarkostnaði og setja í sérstakan gjaldalið nefndan „skattar og gjöld“. Sú framsetning getur verið villandi þar sem þessi aukagjöld renna ekki í ríkissjóð eða til flugvallarins auk þess sem slík framsetning getur haft þau áhrif á neytendur að þeim þyki flugfarið ódýrara en raunin er. Rannsóknin náði til 281 flugs, 24 evrópskra flugfélaga og 34 flugvalla í Evrópu. Niðurstöður skýrslunnar verða notaðar við gerð samkomulags við flugiðnaðinn auk þess sem CPC-nefndin mun gera áætlun um sameiginlega lausn á þeim vandamálum sem tilgreind eru í skýrslunni. Neytendaréttarsvið mun taka þátt í því samstarfi í tengslum við CPC-nefndina.

Skorkort neytendamála er unnið á vegum framkvæmdastjórnar Evrópusambandsins til að kanna stöðuna á Innri markaðnum í Evrópu frá sjónarhóli neytenda. Neytendaréttarsvið tók saman á árinu upplýsingar um kvartanir neytenda árin 2006, 2007 og 2008 fyrir skorkort neytendamála (e. *Consumer Markets Scoreboard*) Við gerð skorkortsins eru aðstæður neytenda á markaði teknar til nánari athugunar út frá nokkrum sjónahornum. Meginmarkmið með skorkortinu er að skýra hvernig markaðir sem skipta neytendur verulegu máli starfa. Nú þegar hafa verið gefin út tvö skorkort þ.e. á árinu 2008 og 2009. Framkvæmdastjórn ESB hefur ákveðið að gerð skorkortsins og þær kannanir sem það byggir á skuli framvegis gerðar á hverju ári. Á undanförunum árum hefur gerð skorkortsins sýnt fram á að talsverð óánægja hefur verið meðal neytenda og vantraust á ákveðnum mörkuðum. Framangreind niðurstaða hefur gefið framkvæmdastjórn ESB tilefni til þess að gera nánari og ítarlegri kannanir á þeim sviðum þar sem veruleg truflun og óánægja virðist vera meðal 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 framgreindum upplýsingum í samvinnu við ráðuneytið. Á myndinni hér að neðan má sjá yfirlitsmynd um gerð Skorkorts neytendamála.

Tímalína



Norrænt samstarf

Neytendastofu hefur frá árinu 2007 setið fundi nokkra fundi norrænna umboðsmanna og norrænna systurstofnana.

Starfsmenn Neytendaréttarsviðs hafa í gegnum tíðina sótt norræna samráðsfundi þar sem farið er yfir nýja lagasetningu á sviði neytendaréttar. Engir slíkir fundir voru sóttir á árinu en vonandi gefst tækifæri til að hefja það samstarf á ný þar sem það er mjög gagnlegt 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.

Ákvarðanir

Hér á eftir eru reifaðar ákvarðanir Neytendaréttarsviðs frá árinu 2009 sem birtar hafa verið á heimasíðu stofnunarinnar. Ennfremur eru reifaðir úrskurðir áfrýjunarnefndar neytendamála fyrir sama ár.

Ákvarðanir Neytendastofu 2009

Kvörtun Egilsson ehf. yfir auglýsingum Griffils

Ákvörðun nr. 38/2009

Efni máls: Villandi auglýsingar

Neytendastofu barst kvörtun vegna fullyrðinga Griffils um að Griffill væri „Alltaf ódýrari“ og að á skiptibókamarkaði Griffils væru „Lang langflestir titlar á einum stað“. Auk þeirra fullyrðinga var í ákvörðuninni fjallað um auglýsingar Griffils þar sem vísað er til þess að skv. verðkönnun Morgunblaðsins sé Griffill langóðyrastur í námsbókum og samhliða því kynntar ýmsar bækur og vörur á tilboði sem notaðar eru til náms.

Neytendastofa taldi ekki ástæðu til að gera athugasemdir við slagorð Griffils um að Griffill sé „Alltaf ódýrari“ þar sem færðar voru fullnægjandi sönnur fyrir slagorðinu. Neytendastofa taldi fullyrðinguna „Lang langflestir titlar á einum stað“ hins vegar of stórtæka m.v. staðreyndir málsins og bannaði Griffli frekari notkun hennar. Í ákvörðuninni er einnig rakið að Neytendastofa telji tilvísun í verðkönnun Morgunblaðsins, samhliða kynningu á öðrum bókum sem notaðar eru til náms, villandi enda mætti skilja auglýsinguna sem svo að þær hafi verið hluti af verðkönnuninni, þó svo hafi ekki verið. Þá komst Neytendastofa að þeirri niðurstöðu að auglýsingin bryti gegn lögum nr. 57/2005 þar sem ekki komu fram allar þær upplýsingar sem krafa er gerð um í tilboðsauglýsingum.

Kvörtun Símans hf. vegna tilboða Og fjarskipta ehf. fyrir viðskiptavinum í fyrirframgreiddri farsímaþjónustu

Ákvörðun nr. 37/2009

Efni máls: Útsala

Með ákvörðuninni var Vodafone bannað að kynna þjónustupakka sína sem tilboð ef pakkarnir voru í boði lengur en í sex vikur. Tilboð hafa mjög takmarkaðan gildistíma og í reglum um útsölur og tilboð er sérstaklega fjallað um að slík sala geti ekki varað lengur en í sex vikur.

Í ákvörðuninni var einnig fjallað um að Neytendastofa telji Vodafone þó ekki hafa brotið gegn ákvæðum laga nr. 57/2005 og reglum á þeim byggðum um að ekki megi blekkja

neytendur með boðum um lægra verð. Verð fyrir þjónustuna í þjónustupökkunum er ávallt lægra en sé þjónustan keypt í stykkjatali.

Vodafone er því heimilt að bjóða viðskiptavinum sínum þjónustuna í pakka en óheimilt er að kynna pakkana sem tilboð ef þeir eru í boði lengur en í sex vikur.

Auglýsingabæklingar Toys"R"us

Ákvörðun nr. 36/2009

Efni máls: Útsölur - sekt

Með ákvörðuninni lagði Neytendastofa 500.000- kr. stjórnvaldssekt á Toys"R"Us fyrir brot á útsölureglum.

Neytendastofa fór fram á að Toys"R"Us færði sönnur á að valdar vörur úr tveimur auglýsingabæklingum hafi verið seldar á því verði sem tilgreint var sem fyrra verð. Stofnunin fór einnig fram á skýringar Toys"R"Us fyrir því að nýjar vörur voru auglýstar á tilboði. Auk þess voru gerðar athugasemdir við að gildistími jólabæklingsins, og þ.m.t. tilboðanna í honum, var lengri en sex vikur.

Neytendastofu bárust engin svör frá Toys"R"Us þrátt fyrir ítrekuð bréf stofnunarinnar. Toys"R"Us sýndi þar af leiðandi ekki fram á að vörurnar hefðu verið seldar á fyrra verði eins og lög nr. 57/2005 og reglur á þeim byggðum gera ráð fyrir.

Kvörtun Nýja Kaupþings banka hf. vegna markaðsefnis Allianz á Íslandi hf.

Ákvörðun nr. 35/2009

Efni máls: Samanburðarauglýsing - sekt

Nýi Kaupþing banki, nú Arion banki, kvartaði til Neytendastofu yfir samanburði Allianz á nokkrum lífeyrissparnaðarleiddum. Nýi Kaupþing taldi samanburðinn villandi og þá ávöxtun sem borin var saman ekki samanburðarhæfa.

Í auglýsingunni var borin saman raunávöxtun einstaklinga með viðbótarlífeyrissparnað hjá Allianz, Nýja Kaupþingi og nokkrum öðrum sjóðum. Í auglýsingunni var búið að umreikna nafnávöxtun sparnaðarins yfir í raunávöxtun. Við þann umreikning ætti m.a. að taka tillit til verðbólgu og gengisbreytinga, þegar sparnaður er í öðrum gjaldmiðli en íslenskum krónum. Í ávöxtunartölum fyrir sparnað hjá Allianz hafði ekki verið tekið tillit til gengisbreytinga, þar sem hjá Allianz er sparað í evrum. Þá hafði verið tekið tillit til verðbólgu í Þýskalandi, þar sem höfuðstöðvar Allianz eru, en ekki verðbólgu á Íslandi. Í auglýsingunni var því raunávöxtun einstaklings með viðbótarlífeyrissparnað tekinn út á Íslandi borin saman við raunávöxtun einstaklings með viðbótarlífeyrissparnað tekinn út í Þýskalandi. Neytendastofa taldi samanburðinn ekki í samræmi við lög og féllst því á kröfur Nýja Kaupþings.

Um var að ræða annað brot Allianz á lögum um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu við samanburð á ávöxtun viðbótarlífeyrissparnaðar og því taldi Neytendastofa ástæðu til að leggja stjórnvaldssekt á Allianz. Með ákvörðuninni er samanburðarauglýsing Allianz bönnuð og Allianz gert að greiða eina milljón króna í stjórnvaldssekt.

Auglýsingar tryggingafélagsins Elísabetar um allað að 30% lægri tryggingar fyrir heimilið

Ákvörðun nr. 34/2009

Efni máls: Villandi auglýsing

Neytendastofa bannaði Elísabetu tryggingum að auglýsa 30% lækun á verði heimilistrygginga.

Tryggingarfélagið Elísabet sem rekin er af Tryggingarmiðstöðinni lagði ekki fram fullnægjandi gögn til sönnunar fullyrðinga í auglýsingum fyrirtækisins þess efnis að

tryggingar Elísabetar væru 30% ódýrari en tryggingar allra keppinauta. Auk þess voru ekki lögð fram gögn sem sýndu fram á að heimilistryggingar væru ódýrari hjá Elísabetu. Þá taldi Neytendastofa fasteignatryggingarnar sem bornar voru saman ekki samanburðarhæfar þar sem tryggingar keppinautarins voru víðtækari en tryggingar Elísabetar, án þess að greint væri frá því.

Neytendastofa taldi fullyrðingu Elísabetar því ekki í samræmi við þann samanburð sem gerður var og því hafi félagið ekki fært fullnægjandi sönnur á hana og því brotið gegn lögum nr. 57/2005.

Kvörtun Símans hf. vegna samanburðarreiknivélar IP-Fjarskipta ehf., Tals

Ákvörðun nr. 33/2009

Efni máls: Samanburðarauglýsing

Með ákvörðuninni bannaði Neytendastofa birtingu reiknivélar á heimasíðu Tals í óbreyttri mynd þar sem samanburðurinn braut gegn lögum nr. 57/2005. Í reiknivélinni var ekki tekið tillit til ýmissa afslátta eða sérkjara sem áskrifendur geta notið hjá öðrum símafélögum. Þrátt fyrir það var verð keppinauta ávallt borið saman við verð í þjónustuleiðinni „Allur pakinn“ hjá Tali. Allur pakinn er áskriftarþjónusta þar sem áskrifendur geta lækkað eða jafnvel fellt niður mánaðargjald tiltekinna þjónustubátta ef þeir eru með alla sína þjónustu hjá Tali. Notendur reiknivélarinnar gátu t.d. notað hana til þess að bera saman verð fyrir GSM en reiknivélin gerði þá ráð fyrir að notandinn væri í Öllum pakkanum. Í þeim samanburði sýndi niðurstaðan því ekki réttan mismun á verði þar sem mánaðargjöld hjá Tali komu ekki fram.

Neytendastofa gerði einnig athugasemdir við þær upplýsingar sem fram komu samhliða samanburðinum. Þá var reiknivélin kynnt sem svo að neytendur gætu gert raunverulegan samanburð á þjónustu Tals og keppinauta á markaði. Að mati Neytendastofu var sú fullyrðing víðtæk og ekki í samræmi við það að útreikningar í reiknivélinni gerðu ráð fyrir ýmsum breytum eða skekkjum sem neytendum var ekki greint frá.

Kvörtun LG Mottna ehf. yfir skráningu og notkun Friðjóns Björgvins Gunnarssonar á léninu hestagallery.is

Ákvörðun nr. 32/2009

Efni máls: Lénnafn

LG Mottur ehf. kvörtuðu til Neytendastofu vegna skráningar og notkunar Friðjóns B. Gunnarssonar á léninu hestagallery.is sem er samhljóða vörumerki LG Mottna, HESTAGALLERY. LG Mottur hafa notað vörumerkið frá árinu 2005 og rekið verslun og fatalínu undir því merki.

Neytendastofa féllst á kröfur LG Mottna og taldi að notkunin gæti valdið ruglingi hjá neytendum þar sem villst verði á léninu og öðrum einkennum sem LG Mottur nota í fullum rétti. Taldi stofnunin notkunina brot á lögum nr. 57/2005 og því ástæðu til að banna hana og var Friðjóni gert að afskrá lénið.

Verðbreytingar á áskriftarþjónustu 365 miðla ehf.

Ákvörðun nr. 31/2009

Efni máls: Góðir viðskiptahættir

Með ákvörðuninni var 365 miðlum ehf. gert að breyta áskriftarskilmálum vegna Stöðvar 2. Í ákvörðun Neytendastofu kom fram að skilmálar sem heimila þjónustuveitendum almennt að gera einhliða breytingar á þeim geti talist ósanngjarnir. Auk þess væru skilmálar þar sem heimilt er að breyta verði án þess að neytandanum sé kynnt fyrirhuguð breyting og gefinn kostur á að slíta samningi ósanngjarnir í skilningi laga nr. 57/2005.

Með ákvörðuninni var 365 miðlum gert að tilkynna áskrifendum sínum með fullnægjandi og sannanlegum hætti ef gerðar eru breytingar á skilmálum eða breytingar á verði þjónustunnar. Í skilmálunum var kveðið á um að 365 miðlum væri heimilt að gera breytingar á skilmálunum og að það verði tilkynnt á vefsíðunni stod2.is. Neytendastofa taldi í þessu máli það ekki vera fullnægjandi tilkynningu. Vilji áskrifandi ekki sætta sig við breytinguna geti hann, skv. ákvörðuninni, slitið samningi eða sagt þjónustunni upp jafnvel þó að áskriftartímabili sé ekki lokið.

Auglýsingar Olíuverslunar Íslands hf. með fullyrðingum um fimm króna afslátt af eldsneytisverði fyrir Staðgreiðslukorthafa Olís

Auglýsingar N1 hf. með fullyrðingu um fimm króna afslátt af eldsneytisverði í Sparitilboði N1

Ákvarðanir nr. 29 og 30/2009

Efni máls: Villandi auglýsing

Olíuverslun Íslands og N1 auglýstu tilboð til viðskiptakorthafa sinna þar sem boðinn var fimm króna afsláttur af dæluverði eldsneytis til handa korthöfunum. Í tilboðinu fólst hins vegar að veittur var þriggja króna afsláttur af dæluverði og söfnun punkta að verðmæti tveggja króna, Safnkortspunkta hjá N1 og vildarpunkta Icelandair hjá Olíuverslun Íslands.

Með ákvörðunum Neytendastofu nr. 29/2009 og nr. 30/2009 bannaði stofnunin auglýsingar fyrirtækjanna. Neytendastofa taldi söfnun fríðinda ekki geta verið lagða til jafns við afslátt í krónum og því gætu fyrirtækin ekki auglýst fimm króna afslátt af verði þegar dæluverð lækkar eingöngu um þrjár krónur en viðskiptavinurinn safnar punktum að verðmæti tveggja króna að auki. Neytendastofa bannaði því auglýsingarnar þar sem þær voru villandi í skilningi laga nr. 57/2005 og til þess fallnar að hafa áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti.

Kvörtun Brautarinnar - bindindisfélags ökumanna yfir skráningu og notkun Gunnsteins Rúnars Sigfússonar á léninu okuleikni.is

Ákvörðun nr. 28/2009

Efni máls: Lénnafn

Brautin – bindindisfélag ökumanna leitaði til Neytendastofu vegna notkunar ökukennara á léninu okuleikni.is sem er samhljóða vörumerki Brautarinnar, ökuleikni. Brautin heldur árlega aksturskeppni undir nafninu ökuleikni og taldi Brautin notkun lénsins valda ruglingi.

Að mati Neytendastofu veldur notkun lénsins ekki ruglingi á milli ökukennarans og Brautarinnar í skilningi laga nr. 57/2005 og því taldi stofnunin ekki ástæðu til að banna notkun þess.

Kvörtun Bio Vara ehf. yfir notkun og skráningu Himnesks ehf. á firmanafni, vörumerki og léni

Ákvörðun nr. 27/2009

Efni máls: Firmanafn, vörumerki og lénnafn

Neytendastofa bannaði Himnesku ehf. notkun firmaheitisins Himneskt, vörumerkjanna HIMNESK og HIMNESKT og lénsins himnesk.is með vísan til laga nr. 57/2005.

Þegar fyrirtækið Himnesk hollusta ehf. varð gjaldþrota keyptu Bio Vörur ehf. vörumerkið HIMNESK HOLLUSTA, lager fyrirtækisins og lénið himneskt.is. Stuttu síðar hóf fyrrum eigandi Himneskrar hollustu sams konar rekstur í nafni fyrirtækisins Himneskt ehf., fékk skráð orð- og myndmerkin HIMNESK og HIMNESKT og lénið himnesk.is.

Að mati Neytendastofu er orðið himneskt almennt og lýsandi fyrir þær heilsuvörur sem báðir aðilar selja. Þar sem aðilar eru í samkeppni og miða vörur sínar að sama markhópi taldi stofnunin að heiti á fyrirtæki, vörumerkjum og léni Himnesks væru til þess fallin að villst yrði á því og vörumerki Bio Vara. Mat stofnunarinnar var það að með því að velja framangreind heiti hafi Himneskt ehf. ætlað að nýta sér viðskiptavild vörumerkisins HIMNESK HOLLUSTA og hafa þannig áhrif á eftirspurn eftir vörum fyrirtækisins.

Kvörtun vegna gengisútreikninga á kreditkortareikningi frá Visa Ísland

Ákvörðun 26/2009

Efni máls: Góðir viðskiptahættir

Neytendastofa tók þá ákvörðun að ekki væri ástæða til aðgerða af hálfu stofnunarinnar vegna gengisútreikninga á kreditkortareikningi frá Visa Ísland.

Stofnuninni barst kvörtun vegna gengisútreikninga á erlendum hraðbankaúttektum sem framkvæmdar voru í byrjun október 2008. Á vefsíðum kreditkortafyrirtækjanna kom fram fullyrðing um að kreditkort sé greiðslumiðill líkt og seðlar. Gengisútreikningar á hraðbankaúttekt hafi hins vegar ekki verið reiknaðir í íslenskar krónur fyrr en sólarhringi seinna. Á þeim tíma hafi gengi krónunnar gagnvart evru verið mun lægra en þegar úttektin átti sér stað.

Að mati Neytendastofu eru skilmálar, þess efnis að erlendar færslur séu umreiknaðar í íslenskar krónur á því gengi sem í gildi er þegar færslurnar berast Visa, ekki ósanngjarnir. Almennt feli slíkt ekki í sér mikla eða ósanngjarna gengisáhættu fyrir neytendur. Aðstæður í byrjun október 2008 geti ekki talist annað en ófyrirsjáanlegar og því ekki ástæða til að telja samningsskilmála ósanngjarna vegna þeirra.

Breyting á skilmálum bílasamninga SP - Fjármögnunar hf.

Ákvörðun nr. 25/2009

Efni máls: Góðir viðskiptahættir

Neytendastofa vék til hliðar breytingu á samningsskilmála bílasamnings, kaupleigu, hjá SP-Fjármögnun.

Tilefni ákvörðunarinnar var ábending frá neytanda þar sem fram kom að SP-Fjármögnun byði viðskiptavinum sínum að gera breytingar á skilmálum samningsins vegna greiðsluferfiðleika. Við þá breytingu væri lántökum gert að undirrita skilmálabreytingu þar sem fram kom að lántaki samþykkti almenna skilmála. Við undirritun var lántökum ekki gerð grein fyrir því að breytingin fæli í sér breytingu á almennum skilmálum sem fylgdu með upphaflega samningnum. Við skoðun á hinum breyttu almennu skilmálum kom í ljós að SP-Fjármögnun væri nú heimilt að breyta vaxtaálagi árlega.

Á forsiðu upphaflega samningsins kom fram að vaxtaálag væri fast en vextir breytilegir, vegna breytinga á LIBOR vöxtum þar sem samningurinn væri gerður í erlendri mynt. Í almennum skilmálum upphaflega samningsins var ekki fjallað um vaxtaálag. Eftir breytingu á almennum skilmálum voru þeir því ekki í samræmi við efni samningsins.

Neytendastofa taldi breytinguna of viðamikla til þess að hún yrði framkvæmd með einfaldri skilmálabreytingu. Þá taldi stofnunin sérstaklega ámælisvert að breytingin hafi ekki verið kynnt lántaka sérstaklega.

Kvörtun Gámabjónustunnar hf. yfir skráningu og notkun Íslenska gámafélagsins ehf. á léninu gámur.is

Ákvörðun nr. 24/2009

Efni máls: Lénnafn

Gámaþjónustan kvartaði yfir skráningu og notkun Íslenska gámafélagsins á léninu gamur.is. Gámaþjónustan hafi átt lénið gamar.is frá 1998 en Íslenska gámafélagið hafi skráð lénið gamur.is í mars 2000. Þá eigi Gámaþjónustan einnig skráð lénin gámar.is frá desember 2004 og gámur.is frá september 2005. Með ákvörðun Neytendastofu nr. 24/2009 var Íslenska gámafélaginu bönnuð notkun lénsins gamur.is. Jafnvel þótt um almennt orð væri að ræða sem væri lýsandi fyrir starfsemi beggja aðila ylli lénið ruglingshætti gagnvart neytendum þar sem einungis væri um að ræða eintölumynd af léni sem Gámaþjónustan hafi átt í lengri tíma. Með vísan til laga nr. 57/2005 var Íslenska gámafélaginu því gert að afskrá lénið hjá ISNIC.

Kvörtun Íslenska gámafélagsins ehf. yfir skráningu og notkun Gámaþjónustunnar hf. á lénunum grænatunnan.is og graenatunnan.is

Ákvörðun nr. 23/2009

Efni máls: Lénnafn

Íslenska gámafélagið kvartaði yfir skráningu og notkun Gámaþjónustunnar á lénunum grænatunnan.is og graenatunnan.is. Þar sem Íslenska gámafélagið hefur notað vörumerkið Græna tunnan frá mars 2007 taldi félagið Gámaþjónustuna brjóta gegn ákvæðum laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu með skráningu og notkun lénanna. Með ákvörðun nr. 23/2009 komst Neytendastofa að þeirri niðurstöðu að ekki væri um brot á lögum nr. 57/2005 að ræða þar sem Græna tunnan væri almennt orð og Íslenska gámafélagið ætti ekki einkarétt á þeim. Íslenska gámafélagið ætti skráð myndmerkið Græna tunnan en Reykjavíkurborg hafi notað heitið Græn tunna á endurvinnslutunnur sínar frá áramótum 2004-2005.

Ákvörðun um dagsektir vegna tilboðsupplýsinga á vefsíðu Tölvutækni ehf.

Ákvörðun nr. 22/2009

Efni máls: Tilboð - sekt

Neytendastofa gerði athugasemdir við verðframsetningu á tilboðsvörum á vefsíðu Tölvutækni. Á vefsíðunni kom fram að tilteknar vörur væru á tilboði og gefið upp tilboðsverð þeirra. Samkvæmt lögum nr. 57/2005 ber ávallt að gefa einnig upp fyrra verð á tilboðsvörum. Neytendastofa hafði ítrekað gefið Tölvutækni kost á að koma merkingum á vefsíðu sinni í rétt horf.

Með ákvörðun Neytendastofu gaf stofnunin Tölvutækni sjö daga frest til að koma vefsíðunni í rétt horf. Að þeim tíma liðnum skyldi fyrirtækið greiða 50.000 kr. sekt á dag þar til viðeigandi leiðréttingar hafi verið gerðar.

Framsetning á verði í bókunarvef Heimsferða ehf.

Ákvörðun nr. 21/2009

Efni máls: Verðmerking - sekt

Neytendastofa lagði 600.000 króna stjórnvaldssekt á Heimsferðir fyrir að fara ekki að tilmælum stofnunarinnar.

Á bókunarvef Heimsferða var bókunarferlinu skipt upp í nokkur þrep. Á fyrsta þrepi var valinn áfangastaður og fjöldi farþega. Á öðru þrepi voru valdar dagsetningar ferðarinnar bæði á leið út og bakaleið. Á þriðja þrepi var valið hótél og kom þar fram verð ferðar undir yfirskriftinni „verð frá“. Þegar hótél hafði verið valið var farið á fjórða þrep þar sem fram kom heildarverð ferðarinnar. Við það verð sem birtist á þriðja þrepi hafði í fjórða þrepi bæst við flugvallaskattar og önnur gjöld og eftir atvikum hækkun á eldsneytisgjaldi, þ.e. eldsneytisálag. Þá gátu neytendur á fjórða þrepi valið hvort þeir óskuðu eftir að kaupa rútuferð til og frá flugvelli.

Á seljendum vöru og þjónustu hvílir afdráttarlaus skylda til að gefa upp endanlegt verð vöru sinnar eða þjónustu. Því var það mat Neytendastofu að sú framsetning Heimsferða að gefa upp „verð frá“ sem inniheldur ekki skatta og önnur gjöld væri brot gegn ákvæðum laga nr. 57/2005 sem og reglna um verðmerkingar.

Í málinu beindi Neytendastofa ítrekað tilmælum til Heimsferða um að koma verðframsetningu í lögmætt horf. Að lokafresti liðnum höfðu breytingar ekki enn verið gerðar og því taldi Neytendastofa rétt að leggja á Heimsferðir stjórnvaldssekt að fjárhæð 600.000 krónur.

Kvörtun Pennans á Íslandi hf. yfir auglýsingum Office1, sem rekið er af Egilsson hf.

Ákvörðun 20/2009

Efni máls: Samanburðarauglýsing

Neytendastofa bannaði birtingu auglýsinga Office1 þar sem fullyrt var að skólavörur hjá Office1 væru um 30% ódýrari en hjá Pennanum/Eymundsson.

Auglýsingin var byggð á verðkönnun sem framkvæmd var með þeim hætti að starfsmenn Office1 fóru í verslanir Pennans og Office1 með innkaupalista úr grunnskólum í Reykjavík fyrir nemendur í 1., 3., 5., 7. og 9. bekk.

Í málinu komst Neytendastofa að þeirri niðurstöðu að verðkönnunin gæti ekki talist hlutlaus í skilningi laga nr. 57/2005 enda þótt tilgangur samanburðarins hafi bersýnilega verið sá að sýna fram á sannanlegan verðmun. Office1 gátu ekki sýnt fram á að þær vörur sem bornar voru saman væru ávallt samanburðarhæfar, bæði að gæðum og verði, og að gætt hafi verið að hagsmunum beggja aðila. Þá gat Office1 ekki sýnt fram á að útreikningar á hlutfallslegum verðmuni væri réttur.

Kvörtun Skotveiðifélagsins Landnema yfir synjun Skorra Andrew Aikman á endurgreiðslu innborgunar á alferð á Skotlandi við afpöntun ferðar

Ákvörðun nr. 19/2009

Efni máls: Alferð

Til Neytendastofu leitaði hópur skotveiðimanna vegna afpöntunar pakkaferðar. Í kjölfar hruns íslensku krónunnar og breyttra aðstæðna vegna þess óskaði hópurinn eftir því að hætta við eða fresta ferðinni og fór fram á að sá einstaklingur sem annaðist milligöngu við pöntun ferðarinnar endurgreiddi hópnum það sem þegar hafði verið greitt.

Neytendastofa taldi þann einstakling sem sá um milligöngu við pöntun og skipulagningu ferðarinnar ekki geta talist ferðasmásala í skilningi laga um alferðir þar sem hann hafi eingöngu miðlað upplýsingum milli aðila og ekki tekið greiðslu fyrir. Því bæri hann ekki ábyrgð á endurgreiðslum. Af þeim sökum sá Neytendastofa ekki ástæðu til að aðhafast í málinu.

Kvörtun Sparibíls ehf. yfir auglýsingu og fullyrðingum Brimborgar ehf. á heimasíðu og ummælum framkvæmdastjóra fyrirtækisins á spjallasíðum á Internetinu

Ákvörðun nr. 18/2009

Efni máls: Villandi auglýsingar

Sparibíll kvartaði til Neytendastofu yfir fullyrðingum á vefsíðu Brimborgar sem og yfir ummælum framkvæmdastjóra Brimborgar á spjallvef fyrirtækisins.

Að mati Neytendastofu vou fullyrðingar Brimborgar um „réttu ábyrgð“, „réttu þjónustu“ og „þegar allt er tiltekið lægra verð en aðrir bjóða“ brot gegn ákvæðum laga nr. 57/2005 þar sem þær höfðu ekki verið sannaðar og væru því ósanngjarna gagnvart keppinautum og til þess fallnar að hafa áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti.

Vegna ummæla framkvæmdastjóra Brimborgar á spjallvef fyrirtækisins segir í ákvörðuninni að ummælin væru sett fram í tengslum við fyrirspurn um verð á tiltekinni

bifreið. Þeim væri því ætlað að hafa áhrif á eftirspurn bifreiðarinnar og hvetja til viðskipta við Brimborg umfram keppinauta. Ummælin hafi því að mati Neytendastofu verið sett fram fyrir hönd Brimborgar. Neytendastofa taldi það brot á ákvæðum laga nr. 57/2005 að á spjallvefnum kom fram að ábyrgð Sparibíls á bifreiðum fyrirtækisins væri lakari en hjá öðrum. Í því sambandi var því haldið fram að „*Brimborg kæmist aldrei upp með svona vinnubrögð*“ og að viðskiptavinir Brimborgar „*geri meiri kröfur en þarna sé boðið upp á.*“ Þá kom fram á spjallvefnum að Sparibíll og aðrir söluaðilar vísi „*ábyrgðarkostnaði*“ á Brimborg og að „*þessir aðilar geti auðvitað ekki látið aðra þrifa upp eftir sig*“.

**Kvörtun Vatnaveraldar ehf. yfir notkun Reykjanesbæjar á firmanafninu Vatnaveröld
Ákvörðun nr. 17/2009**

Efni máls: Firmaheiti

Gæludýraverslunin Vatnaveröld kvartaði til Neytendastofu yfir notkun Reykjanesbæjar á heitinu þar sem mikill ruglingur skapaðist milli þeirra. Gæludýraversluninni bærust t.a.m. símtöl með fyrirspurnum um opnunartíma og óskilamuni.

Þar sem aðilarnir eru ekki keppinautar á markaði taldi Neytendastofa notkun Reykjanesbæjar á heitinu ekki valda hættu á því að neytendur rugluðust á fyrirtækjunum eða kæmu til með að eiga viðskipti við rangan aðila og notkunin því ekki brot á lögum nr. 57/2005. Notkun heitisins var því ekki bönnuð.

**Kvartanir Nova ehf. og Og fjarskipta ehf. yfir auglýsingum Símans hf. með
yfirskriftinni "Aðgerðaáætlun Símans fyrir fólkið og fyrirtækin"**

Ákvörðun nr. 16/2009

Efni máls: Villandi auglýsingar

Neytendastofa fjallaði um auglýsingar Símans hf., sem báru yfirskriftina „Aðgerðaáætlun Símans fyrir fólkið og fyrirtækin“, og komst að þeirri niðurstöðu að hluti auglýsinganna braut gegn lögum nr. 57/2005. Í auglýsingunum kom m.a. fram fullyrðingin „Lægsta mínútuverðið“. Neytendastofa taldi fullyrðinguna brjóta gegn lögnum þar sem ekki kom fram að upphafsgjald símtala í þjónustuleiðinni væri mun hærra en í öðrum þjónustuleiðum.

Í auglýsingunum komu einnig fram fullyrðingarnar „Núll krónur í alla heimasíma“ og „Núll krónur mínútan í alla heimasíma“. Neytendastofa taldi þær einnig brot þar sem ekki kom fram að við hvert símtal bættist upphafsgjald og greiða þurfti mánaðargjald fyrir þjónustuna.

Í ákvörðuninni er fjallað um það að eftir breytingu á lögum um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu megi ekki auglýsa mínútuverð án þess að fram komi aðrir þættir sem hafi áhrif á verð símtalsins. Verð fyrir símtöl er breytilegt t.d. eftir lengd þeirra og því er ekki hægt að gefa upp endanlegt verð fyrir hvert og eitt símtal. Í slíkum tilvikum verði að tilgreina alla þætti sem hafi áhrif á verðið. Þegar auglýst sé mínútuverð verði því einnig að greina frá upphafsgjaldi símtala og mánaðarverði þjónustunnar.

**Kvörtun Sendibílastöðvar Hafnarfjarðar ehf. yfir firmaheitinu NSH Sendibílastöð
Hafnarfjarðar og Nýja Sendibílastöð**

Ákvörðun nr. 15/2009

Efni máls: Firmaheiti

Með vísan til laga nr. 57/2005 bannaði Neytendastofa NSH Sendibílastöð að nota „Sendibílastöð Hafnarfjarðar“ í firmaheiti sínu. Neytendastofa taldi notkun á heitinu „NSH Sendibílastöð Hafnarfjarðar“ og „Nýja Sendibílastöð Hafnarfjarðar“ of líka

firmaheiti Sendibílastöðvar Hafnarfjarðar sem rekin hafi verið undir því nafni frá árinu 1989. Að mati Neytendastofu olli notkun NSH á „Sendibílastöð Hafnarfjarðar“ miklum ruglingi á fyrirtækjunum og braut gegn rétti Sendibílastöðvar Hafnarfjarðar.

Auglýsingar Garðlistar ehf. með yfirskriftinni "Kæri nágranni"

Ákvörðun nr. 14/2009

Efni máls: Villandi auglýsing

Neytendastofu bárust fjölmargar kvartanir frá neytendum vegna auglýsingar Garðlistar sem send var á heimili í landinu og leit út sem sendibréf frá nágrönnum. Í auglýsingunni segja nágrannarnir frá því að garðverkin hafi verið orðin erfið og því hafi þau ákveðið að leita til Garðlistar.

Samkvæmt lögum nr. 57/2005 eiga auglýsingar alltaf að vera þannig gerðar að neytendur átti sig á því að um auglýsingu sé að ræða. Í auglýsingu Garðlistar stóð í örs máu letri framan á bréfinu að um væri að ræða auglýsingu frá Garðlist. Að öðru leyti var ekkert í sendibréfinu sem gaf til kynna að um auglýsingu væri að ræða. Neytendastofa taldi það því ekki fullnægjandi.

Ákvörðun um sektir vegna vanrækslu Hársnyrtistofunnar Rauðhetta og úlfurinn ehf. að fara að tilmælum

Ákvörðun um sektir vegna vanrækslu Zoo.is, sem rekin er af Dýragarðinum ehf., að fara að tilmælum Neytendastofu

Ákvörðun um sektir vegna vanrækslu Andromedu, sem rekin er af Fanneyju Davíðsdóttur, að fara að tilmælum

Ákvarðanir nr. 11, 12 og 13/2009

Efni máls: Verðmerkingar - sekt

Verðmerkingaeftirlit Neytendastofu gerði könnun á ástandi verðmerkinga hjá hárgreiðslustofum og sektaði stofnunin í kjölfarið þrjár þeirra fyrir slakar verðmerkingar sem brýtur gegn ákvæðum laga nr. 57/2005 og reglum á þeim byggðum.

Hárgreiðslustofurnar Andromeda, Rauðhetta og úlfurinn og Zoo.is höfðu hvorki sýnilegan heildarverðlista né verðlista yfir helstu þjónustu sem boðið er upp á. Þá voru söluvörur hjá Rauðhettu og úlfurinum og Zoo.is ekki verðmerktar. Hárgreiðslustofunum var öllum gefinn kostur á að koma verðmerkingum sínum í í rétt horf en þar sem þær fóru ekki að tilmælum Neytendastofu lagði stofnunin á þær sektir.

Andromedu var gert að greiða 50.000 kr. sekt en Rauðhettu og úlfurinum og Zoo.is var gert að greiða 100.000 kr. sekt.

Kvörtun Brimborgar ehf. yfir auglýsingum Heklu hf.

Ákvörðun nr. 10/2009

Efni máls: Auglýsingar um afborgunarkaup

Með vísan til laga nr. 57/2005 bannaði Neytendastofa Heklu að auglýsa mánaðarlega afborgun bifreiðar sem keypt er með láni án þess að heildarkostnaður lánsins komi fram í auglýsingunni. Í auglýsingum Heklu kom fram staðgreiðsluverð, mánaðarleg afborgun lánsins og árleg hlutfallstala kostnaðar en ekki heildarkostnaður lánsins.

Auglýsingar Wilson's með fullyrðingum í efsta stigi lýsingarorðs

Ákvörðun nr. 9/2009

Efni máls. Villandi auglýsingar

Neytendastofa bannaði auglýsingar Wilson's þar sem því var haldið fram að Wilson's væru bestir og ódýrastir.

Wilson's byggði fullyrðingarnar á könnun dagblaðsins DV, frá febrúar 2008, og símaverðkönnun framkvæmdri af Wilson's. Fyrirtæki verða að geta sannað allar fullyrðingar sem fram koma í auglýsingum og hefur Neytendastofa lagt ríka skyldu á fyrirtæki að sanna fullyrðingar í efsta stigi lýsingarorðs. Að mati Neytendastofu voru sannanir Wilson's ekki fullnægjandi og því bannaði stofnunin birtingu auglýsinganna með vísan til laga nr. 57/2005

Ákvörðun um stjórnvaldssektir vegna vanrækslu Og fjarskipta á að fara að ákvörðun Neytendastofu frá 30. janúar 2009

Ákvörðun nr. 8/2009

Efni máls: Sekt

Neytendastofa lagði 200.000 kr. stjórnvaldssekt á Og fjarskipti ehf., rekstraraðila Vodafone, þar sem fyrirtækið braut gegn ákvörðun stofnunarinnar um bann við notkun á orðinu fríkeypis.

Í bréfi Neytendastofu, dags. 30. janúar 2009, tók stofnunin þá ákvörðun að banna Vodafone notkun á orðinu fríkeypis fyrir þjónustu sem var háð greiðslu fyrir aðra þjónustu. Með ákvörðun Neytendastofu nr. 4/2009 var Vodafone gert að fjarlægja orðið af heimasíðu sinni að viðlögðum dagsektum og með nýrri ákvörðun stofnunarinnar, nr. 8/2009, var lögð á fyrirtækið stjórnvaldssekt vegna auglýsingaskiltis við skrifstofu þess og vegna rafrænnar auglýsinga þar sem notast var við orðið fríkeypis.

Kvörtun Símans hf. yfir auglýsingum Og fjarskipta ehf. á áskriftarleiðinni Vodafone Gull

Ákvörðun nr. 7/2009

Efni máls: Villandi auglýsing

Neytendastofa tók þá ákvörðun að Vodafone, sem rekið er af Og fjarskiptum ehf., hafi með auglýsingum á áskriftarleiðinni Vodafone Gull brotið gegn ákvæðum laga nr. 57/2005 Brotin fólust í því að í auglýsingunum var ekki tilgreint að fast mánaðargjald heimasíma væri háð skilyrðum auk þess sem Vodafone færði ekki fullnægjandi sönnur fyrir fullyrðingunum um lægsta mínútuverð í GSM óháð kerfi, fullyrðingum um sparnað sem fengist með því að skrá sig í áskriftina Vodafone Gull og fullyrðingu um að í Vodafone Gull fælust bestu kjörin á markaðnum.

Kvörtun Guðmundar Hauks Sigurðarsonar yfir skilmálum myntkörfuláns Kaupþings banka hf.

Ákvörðun nr. 6/2009

Efni máls: Neytendalán

Neytendastofa tók þá ákvörðun að Kaupþing banki hf. hafi brotið gegn ákvæðum lagar. 121/1994, vegna skilmála bankans á lánum í erlendri mynt.

Í skilmálum bankans segir m.a. í 1. gr.:

„Í vexti af höfuðstól skuldar þessarar eins og hann er á hverjum tíma, ber skuldara að greiða breytilega vexti eins og þeir eru ákveðnir að Kaupþingi Búnaðarbanka hf. á hverjum tíma og tekur það jafnt til kjörvaxta hvernar myntar og vaxtaálags. Kaupþingi Búnaðarbanka hf. er heimilt að breyta vöxtum á 3ja mánaða fresti til samræmis við þá vexti sem gilda gagnvart nýjum sambærilegum og/eða hliðstæðum lánum.“

Að mati Neytendastofu uppfyllti framangreindur samningsskilmáli ekki ákvæði laganna þar sem ekki kom fram með hvaða hætti vextirnir væru breytilegir og við hvaða aðstæður þeir breyttust. Kaupþing hafi því ekki gefið lántaka nægar upplýsingar um vexti.

Neytendastofa bannaði því Kaupþingi að nota framangreindan samningsskilmála.

Kvörtun Petersen ehf. vegna óréttmætra viðskiptahátta Halldórs Guðmundssonar og DD ehf.

Ákvörðun nr. 5/2009

Efni máls: Atvinnuleyndarmál

Neytendastofa tók þá ákvörðun að Halldór Guðmundsson hafi brotið gegn ákvæðum laga nr. 57/2005 með því að nýta sér trúnaðarupplýsingar um birgja Petersen ehf. í atvinnuskyni og án heimildar forráðarmanna Petersen.

Í starfi sínu hjá Petersen öðlaðist Halldór upplýsingar um birgja Petersen sem hann síðar nýtti sér til að ná viðskiptum birgja Petersen í nýstofnað fyrirtæki sitt.

Ákvörðun um dagsektir vegna vanrækslu Og fjarskipta ehf. á að fara að ákvörðun Neytendastofu frá 30. janúar 2009

Ákvörðun nr. 4/2009

Efni máls: Sekt

Neytendastofa lagði dagsektir á Og fjarskipti ehf. þar sem fyrirtækið fór ekki að ákvörðun Neytendastofu frá 30. janúar 2009.

Með ákvörðun Neytendastofu, dags. 30. janúar 2009, var Og fjarskiptum bönnuð notkun orðsins friðkeypis fyrir þjónustu sem greiða þarf fyrir. Var Og fjarskiptum gefinn frestur í eina viku til að fara að ákvörðuninni.

Þar sem Og fjarskipti höfðu ekki farið að ákvörðun Neytendastofu, m.a. með því að hafa ekki fjarlægt orðið af vefsíðu sinni, lagði Neytendastofa á Og fjarskipti dagsektir að fjárhæð kr. 50.000- á dag að einni viku liðinni þar til farið yrði að ákvörðun stofnunarinnar.

Kvörtun Lóu Pind Aldísardóttur yfir upplýsingum og útliti umbúða á vörum frá Íslensku Meðlæti hf., sem rekið er af Eggerti Kristjánssyni hf.

Ákvörðun nr. 3/2009

Efni máls: Villandi umbúðamerkingar

Neytendastofa bannaði Eggerti Kristjánssyni hf. sem rekur Íslenskt Meðlæti hf. notkun umbúða utan um grænmeti. Að mati Neytendastofu var gefið í skyn á umbúðunum að uppruni grænmetisins væri íslenskur sem var ekki rétt. Með notkun umbúðanna hafi Eggert Kristjánsson hf. brotið gegn ákvæðum laga.nr. 57/2005

Ákvörðun um sektir vegna útsölu Húsasmiðjunnar hf.

Ákvörðun nr. 2/2009

Efni máls: Útsölur

Neytendastofa lagði stjórnvaldssekt á Húsasmiðjuna hf. að fjárhæð kr. 440.000- vegna útsölu félagsins. Taldi Neytendastofa Húsasmiðjuna hafa brotið gegn ákvæðum laga nr 57/2005 og útsölureglna, annars vegar með því að hafa vörur á útsölu í meira en sex vikur og hins vegar með því að hafa selt vörur á útsölu án þess að vörurnar hafi verið seldar á því verði sem tilgreint var sem fyrra verð.

Kvörtun Kaupþings banka hf. yfir auglýsingu Allianz á Íslandi hf.

Ákvörðun nr. 1/2009

Efni mál: Samanburðarauglýsingar

Neytendastofa tók þá ákvörðun að Allianz á Íslandi hf. hafi brotið gegn ákvæðum laga nr. 57/2005 með dreifibréfi þar sem kynnt var raunávöxtun viðbótalífeyrissparnaðar. Í

dreifibréfinu var borin saman raunávöxtun nokkurra viðbótarlífeyrissjóða síðustu átta ár. Að mati Neytendastofu var samanburðinn villandi og því brot á ákvæðum laganna þar sem tekin var saman ein meðalávöxtun fyrir alla sjóði Kaupþings Vista annars vegar og alla sjóði Kaupþings Lífeyrisauka hins vegar. Þá hafi útreikningar Allianz ekki verið réttir.

Úrskurðir áfrýjunarnefndar neytendamála

Kæra Hagkaupa á ákvörðunum Neytendastofu frá 29. júní og 17. nóvember 2009.

Mál nr. 16/2009

Efni máls: Villandi auglýsingar

Með bréfi Neytendastofu, dags. 29. júní 2009, var þeim eindregnu tilmælum beint til Hagkaupa að láta af notkun fullyrðinganna „Landsins mesta vöruúrval snrytivöru“, „Mesta vöruúrval landsins“, „Landsins mesta úrval“, „Stærsti salatbarinn“ og „Stærsta nammilandið“. Hagkaup hafið óskað eftir endurskoðun á afstöðu stofnunarinnar og var því hafnað af hálfu Neytendastofu. Með kæru til áfrýjunarnefndar fór Hagkaup fram á að framangreindar ákvarðanir Neytendastofu yrðu felldar úr gildi. Neytendastofa fór fram á að kæru vegna ákvörðunar frá 29. júní 2009 yrði vikið frá sem of seint fram kominni og að ákvörðun stofnunarinnar frá 17. nóvember s.á. yrði staðfest.

Í úrskurði áfrýjunarnefndar var frávísunarkröfu Neytendastofu vegna fyrri ákvörðunarinnar hafnað á þeim grundvelli að stofnunin hafi ekki sinnt leiðbeiningarskyldu sinni með því að vekja ekki athygli Hagkaupa á kærueimild. Skortur á leiðbeiningunum yrði ekki til þess að ákvörðunin væri ógild en kærufrestur yrði að teljast rúmur. Áfrýjunarnefndin staðfesti hins vegar þá ákvörðun Neytendastofu að banna fullyrðingarnar. Þá var kröfu Hagkaupa um að málið yrði tekið til endurskoðunar hafnað.

Kæra SP-Fjármögnunar hf. á ákvörðun Neytendastofu nr. 25/2009.

Mál nr. 15/2009

Efni máls: Góðir viðskiptahættir

Áfrýjunarnefndin staðfesti þá ákvörðun Neytendastofu að skilmálabreytingin fæli í sér brot gegn ákvæðum laga nr. 57/2005 en felldi úr gildi þá ákvörðun að vikja skilmálabreytingunni til hliðar á grundvelli samningalaga nr. 7/1936.

Kæra Íslenska gámafélagsins ehf. á ákvörðun Neytendastofu nr. 24/2009.

Mál nr. 13/2009

Efni máls: Firmaheiti

Áfrýjunarnefndin felldi úr gildi þá ákvörðun Neytendastofu að banna Íslenska gámafélaginu notkun á léninu gamur.is. Áfrýjunarnefndin taldi orðið almennt og lýsandi fyrir þjónustu aðilanna og því gæti Gámaþjónustan ekki notið einkaréttar á orðinu. Íslenska gámafélaginu var því heimilt að nota lénið gamur.is

Kæra Íslenska gámafélagsins ehf. á ákvörðun Neytendastofu nr. 23/2009.

Mál nr. 12/2009

Efni máls: Firmaheiti

Áfrýjunarnefndin staðfesti þá ákvörðun Neytendastofu að Gámaþjónustunni yrði ekki bönnuð notkun á lénunum grænatunnan.is og graenatunnan.is þar sem Neytendastofa

taldi orðin „Græn tunna“ svo almennt að Íslenska gámafélagið gæti ekki notið einkaréttar á þeim.

Kæra Icelandair ehf. á ákvörðun Neytendastofu frá 7. október 2009.

Mál nr. 11/2009

Efni máls: Verðmerkingar

Neytendastofu barst kvörtun frá neytenda vegna ferðar sem hann hafði keypt með Icelandair. Neytandinn bókaði þriggja náttu ferð til Seattle af vefsíðu Icelandair og greiddi fyrir 57.650- kr. Síðar kom tilkynning frá Icelandair þess efnis að verð ferðarinnar hafi verið rangt. Rétt verð væri 91.150- kr. og með vísan til skilmála væri Icelandair heimilt að leiðrétta mistökin. Því ætti neytandinn kost á annað hvort að hætta við ferðina eða greiða mismuninn.

Neytendastofa afgreiddi máli með bréfi, dags. 7. október 2009, þar sem stofnunin taldi mistökin ekki vera svo augljós að neytandanum hafi mátt vera þau ljós. Við það mat leit stofnunin m.a. til þess að um var að ræða fyrstu ferðir Icelandair til Seattle, ferðin var fundin á tilboðsvef Icelandair og verð hennar var ekki í ósamræmi við aðrar svipaðar ferðir. Neytendastofa taldi Icelandair því ekki hafa verið heimilt að krefja neytandann um greiðslu sem svaraði mismuni á réttu verði ferðarinnar og því verði sem neytandinn keypti ferðina á.

Icelandair kærði ákvörðun Neytendastofu til áfrýjunarnefndar neytendamála sem staðfesti ákvörðun stofnunarinnar.

Kæra Heimsferða hf. á ákvörðun Neytendastofu nr. 21/2009

Mál nr. 10/2009

Efni máls: Sekt

Áfrýjunarnefnd neytendamála staðfesti ákvörðun Neytendastofu um að leggja 600.000 kr. stjórnvaldssekt á Heimsferðir fyrir að fara ekki að tilmælum stofnunarinnar um verðframsetningu á bókunarvef.

Kæra Brimborgar ehf. á ákvörðun Neytendastofu frá 9. júní 2009

Mál nr. 9/2009

Efni máls: Villandi auglýsingar

Áfrýjunarnefnd neytendamála vísaði kæru Brimborgar, á ákvörðun Neytendastofu nr. 18/2009, frá þar sem kæran barst ekki innan lögboðins fjögurra vikna kærufrests.

Kæra Vatnaveraldar ehf. á ákvörðun Neytendastofu nr. 17/2009

Mál nr. 8/2009

Efni máls: Firmaheiti

Áfrýjunarnefnd neytendamála staðfesti ákvörðun Neytendastofu nr. 17/2009 um að notkun Reykjanesbæjar á heitinu Vatnaveröld valdi ekki hættu á því að neytendur rugluðust á fyrirtækjunum eða kæmu til með að eiga viðskipti við rangan aðila.

Kæra Fanneyjar Davíðsdóttur vegna Hársnyrtistofunnar Andromedu á ákvörðun Neytendastofu nr. 11/2009

Mál nr. 7/2009

Efni máls: Sekt

Áfrýjunarnefnd vísaði kæru Andromedu frá nefndinni þar sem kæran barst ekki innan lögboðins fjögurra vikna kærufrests.

Kæra Kaupþings hf. á ákvörðun Neytendastofu nr. 6/2009.

Mál nr. 6/2009

Efni máls: Neytendalán

Áfrýjunarnefnd neytendamála staðfesti ákvörðun Neytendastofu nr. 6/2009 um að Kaupþing hafi ekki gefið lántaka nægar upplýsingar um vexti á húsnæðisláni í erlendri mynt, sbr. 3. tölul. 6. gr. laga um neytendalán.

Kæra Halldórs Guðmundssonar á ákvörðun Neytendastofu nr. 5/2009.

Mál nr. 5/2009

Efni máls: Atvinnuleyndarmál

Áfrýjunarnefndin staðfesti ákvörðun Neytendastofu nr. 5/2009 og féllst á það mat Neytendastofu að þar sem starfsmaðurinn gegndi enn störfum hjá Petesen þegar hann gerði samning við birginn hafi hann brugðist trúnaðarskyldu sinni með því að hagnýta sér upplýsingar sem teldust til atvinnuleyndarmála.

Kæra Íslensks meðlætis hf. á ákvörðun Neytendastofu nr. 4/2009.

Mál nr. 4/2009

Efni máls: Villandi umbúðamerkingar

Áfrýjunarnefnd staðfesti ákvörðun Neytendastofu nr. 3/2009 þar sem stofnunin bannaði Eggerti Kristjánssyni hf. sem rekur Íslenskt Meðlæti hf. notkun umbúða utan um grænmeti.

Kæra Allianz á Íslandi hf. á ákvörðun Neytendastofu nr. 1/2009.

Mál nr. 3/2009

Efni máls: Samanburðarauglýsingar

Áfrýjunarnefnd neytendamála staðfesti ákvörðun Neytendastofu nr. 1/2009 þar sem stofnunin tók þá ákvörðun að Allianz hafi brotið gegn lögum um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu með villandi samanburði á raunávöxtun viðbótarlífeyrissparnaðar hjá Allianz og Kaupþing.

6. MÆLIFRÆÐI

Starfsmenn sviðsins eru Guðmundur Árnason, sviðsstjóri, Gísli H. 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 en lét svo af störfum undir lok ársins eftir farsælt og langt starf. Starfsemi sviðsins var með svipuðu sniði og árið áður. Nauðsynlegt er að tryggja fimmta stöðugildi sviðsins en það er forsenda þess að hægt sé að láta gæðakerfi Neytendastofu ná utan um alla mæligrunna hennar og að víkka faggildingarsvið kvörðunarþjónustunnar. Aukin eftirspurn eftir faggiltum kvörðunum mælir auk þess eindregið með því en þannig fæst einnig betri nýting á mannafla og tækjakosti stofnunarinnar. Ísland er að verða eitt örfárra landa í álfunni með landsmæligrunna sem gæðakerfi nær ekki að fullu utan um og verði sótt um inngöngu í ESB er ólíklegt að sambandið muni telja mælifræðiskipulagið í landinu fullnægjandi.

Mælifræði

Hlutverk Mælifræðisviðs Neytendastofu er m.a. að löggilda og hafa eftirlit með löggildingum og þeim sem löggilda í umboði Neytendastofu, að hafa markaðseftirlit með mælitækjum, að veita stjórnvöldum og öðrum ráðgjöf um mælifræði og vera í fyrirvari fyrir Ísland í alþjóðlegu samstarfi um mælifræði. Einnig að afla, varðveita og viðhalda nauðsynlegum mæligrunnum fyrir Ísland, að reka faggilta kvörðunarstofu eða tryggja aðgang að rekjanlegum kvörðunum, að veita ráðgjöf og útbreiða þekkingu á mælifræði.

Markaðs- og löggildingaeftirlit

Neytendastofa sendi út bréf með tilmælum um löggildingar mælitækja til níu aðila, þar sem fram kom í gagnagrunni stofnunarinnar að löggilding mælitækja í eigu þeirra, sem í sumum tilvikum áttu mjög mörg mælitæki, hafi runnið úr gildi án þess að mælitækin hafi verið endurlöggilt. Þá bárust þrjú erindi varðandi löggildingarskyldu voga. Á árinu bárust 16 ábendingar í gegnum rafræna Neytendastofu og flestar vörðuðu ólöggiltar eldsneytisdælur. Þá má nefna að þrjár ábendingar bárust ásamt gögnum er varðaði grun um ranga vigtun í stórmörkuðum. Í kjölfarið hefur Neytendastofa farið af stað með athugun á að búðarkassar (POS-vogarkerfi) standist þær kröfur sem eru gerðar til þeirra m.a. varðandi vottun á hugbúnaði.

Við breytingu á reglugerð um löggildingum eldsneytisdæla var löggildingartími

eldsneytisdeila framlengdur um eitt ár. Í fyrstu var ágreiningur á milli eigenda dælnanna og Neytendastofu um túlkun framlengingarinnar. Eftir að sá ágreiningur leystist sá Frumherji hf. um að endurmerkja viðeigandi eldsneytisdeilur í samræmi við framlenginguna skv. samkomulagi við viðkomandi eigendur. Engu að síður dróst að endurmerkja eldsneytisdeilur á Austur- og Norðurlandi og bárust Neytendastofu ábendingar um þessar deilur og var óskað eftir skýringum á drættinum.

Löggildingar og eftirlit löggildingaraðila

Neytendastofa annast löggildingar vogarlóða og metrakvarða en faggilt prófunarstofa Frumherja hf. annast löggildingar sjálfvirkra og ósjálfvirkra voga, vínmála og mælikerfa fyrir eldsneytisskammtara og tankbifreiðar fyrir mjólk og eldsneyti. Í júlí 2009 hóf Löggilding ehf. að löggilda vogir að 3000 kg og þar með kom fram samkeppni sú um löggildingar sem lengi hefur verið vonast eftir eða allt frá árinu 1997 þegar Löggildingarstofa hætti að löggilda en Frumherji hf. hóf störf við löggildingar. Í töflum 2 og 3 hér fyrir aftan er sýnt ástand mælitækja þegar komið er að þeim til að löggilda þau. Ástæðan fyrir mikilli fækkun löggildinga mælikerfa er fyrrnefnd lenging löggildingartímabils.

Tafla 2. Löggilding mælikerfa fyrir eldsneytisskammtara, tankbifreiðar og mjólk 2005–2009

MÆLIKERFI	2005	2006	2007	2008	2009
Fjöldi löggildinga	1.581	1.591	1.751	1.858	523
Upphafsstaða:					
Löggilding í gildi	1.019	1.044	331	1.078	268
Löggilding ekki í gildi	311	338	1133	603	166
Ný tæki fá fyrstu löggildinguna	251	209	287	177	89

Tafla 3. Löggildinga ósjálfvirkra og sjálfvirkra voga 2005–2009

VOGIR	2005	2006	2007	2008	2009
Fjöldi löggildinga	1.398	1.528	1.531	1.366	1.988
Upphafsstaða:					
Löggilding í gildi	640	637	591	444	1.152
Löggilding ekki í gildi	725	843	882	909	817
Ný tæki fá fyrstu löggildinguna	33	48	58	13	19

Tafla 4. Fjöldi löggildinga vatnsmæla og raforkumæla árin 2007–2009.

TÆKI	2007	2008	2009
Raforkumælar	5.601	3.953	3.613
Heitavatnsmælar	9.221	6.641	2.496
Kaldavatnsmælar	939	522	330

Tafla 5. Fjöldi endurlöggildinga vatnsmæla og raforkumæla árin 2007–2009.

TÆKI	2009
Raforkumælar	345
Heitavatnsmælar (7 söfn)	10.058
Kaldavatnsmælar	14

Innra eftirlit hjá Orkubúi Vestfjarða.

Orkubú Vestfjarða (OV) hefur stefnt að því á árinu að uppfylla kröfur um innra eftirlit í rg. nr. 1061/2008 um mælifræðilegt eftirlit með raforkumælum. Neytendastofa gaf út á árinu „Skoðunarhandbók fyrir skoðun á innra eftirliti dreifiveitu fyrir vatns- og raforkumæla“ og Rafskoðun hf. tók að sér úttekt á kerfi OV. Við lok árs var orðið stutt í að OV yrði fyrsta dreifiveita hér á landi til að taka upp innra eftirlit með mælastofni sínum í stað löggildinga.

Mæligrunnar

Allir mæligrunnar Neytendastofu hafa rekjanlega kvörðun til faggiltra kvörðunarstofa og/eða landsprófunarstofa, t.d. í Svíþjóð, Bretlandi, Austurríki, Þýskalandi, Frakklandi og Bandaríkjunum. Þrjú þrýstimæligrunnar Íslands ásamt viðeigandi D&H 21000 M þrýstivog voru send til DH-Budenberg í Frakkland til kvörðunar en reyndust bilaðir við komuna þangað og varahlutir í vogina fengust ekki. Ákveðið var að kaupa nýjan þrýstimæligrunn frá DH-Budenberg í Frakklandi af heldur minni nákvæmni en eldri búnaður en þó nógu nákvæman fyrir langflestar þjónustukvarðanir Neytendastofu fyrir viðskiptavinum. Búnaðurinn er væntanlegur í mars 2010. Rakakvörðunarbúnaðurinn kom úr viðgerð og kvörðun frá Austurríki ásamt nýjum viðbótarbúnaði til að auðvelda kvörðun og til stendur að ljúka við prófanir, gerð vinnulýsinga og óvissureikninga sem fyrst og hefja kvörðun rakamæla. Kraftvægismæligrunnar voru sendir til Bretlands til kvörðunar og komu þaðan í desember. Keyptur var innrauður hitamælir m.a. til eftirlits með hitastigi lóða sem farið er með til að kvarða stórar vogir hjá viðskiptavinum. Ebro EBI-2TH-612 síriti fyrir hita og raka til að fylgjast með umhverfinu í prófunarstofu fyrir F1 fínmassa, þar sem bæði M1 og F1 lóð eru kvörðuð, kom í lok júlí úr kvörðun frá framleiðandanum í Þýskalandi. Auk ofangreindra kvarðana erlendis voru fjölmargir vinnumæligrunnar Neytendastofu kvarðaðir af starfsmönnum kvörðunarþjónustunnar.

Lög og reglugerðir

Engar lagabreytingar voru gerðar á árinu 2009 sem snerta hlutverk Mælifræðisviðs. Á árinu 2009 voru gefnar út átta reglugerðir, þar af er ein gjaldskrá, þrjár breytingareglugerðir og ein er tilvísun til staðla og normskjala. Um var að ræða eftirtalin stjórnvaldsfyrirmæli:

Gjaldskrá nr. 186/2009, fyrir leyfisveitingu Neytendastofu fyrir innra eftirlit eigenda með löggildingarskyldum mælitækjum: Samkvæmt 14. gr. laga nr.

91/2006, um mælingar, mæligrunna og vigtarmenn er eigendum mælitækja heimilt að nota innra eftirlit í stað löggildinga að fengnu samþykki Neytendastofu. Í reglugerðum um mælifræðilegt eftirlit með viðkomandi flokki mælitækja eru nánari ákvæði um umsókn, útgáfu heimildar og árlegt eftirlit og nær gjaldskráin til þessara þátta. Um er að ræða þrenns konar gjöld og eru upphæðirnar ekki háar, en kostnaður eigenda við kerfið sjálft kann að vera allmikill og hentar best þegar sami eigandi t.d. orkuveita, rekur mikinn fjölda eftirlitsskyldra mælitækja.

Reglugerð nr. 252/2009, um breytingu á reglugerðum er varða mælifræðilegt eftirlit: Breyting var gerð á þrem reglugerðum nr. 1060/2008, 1061/2008 og 1062/2008 um mælifræðilegt eftirlit með mælikerfum, raforkumælum og vatnsmælum – til þess að verða við ábendingu frá ESA, um að mælar með eldri heimildir inn á markað skv. fyrri EBE-tilskipunum og réttum merkingum sbr. rg. nr. 129/1994, um mælitæki og aðferðir við mælifræðilegt eftirlit, héldu áfram fullum réttindum.

Reglugerð nr. 253/2009, um mælifræðilegt eftirlit með sjálfvirkum vogum: Fyrri reglugerð nr. 794/2002, um löggildingu sjálfvirkra voga, var sett skv. heimild eldri laga og með hliðsjón af reglugerð nr. 964/2004, um sjálfvirkar vogir, þ.e. gerð þeirra og markaðssetningu. Þau lög voru felld úr gildi með mælifræðilögum nr. 91/2006, um mælingar, mæligrunna og vigtarmenn og rg. nr. 964/2004 var felld úr gildi með innleiðingu mælitækjatilskipunar 2004/22/EB, um mælitæki.

Reglugerð nr. 254/2009, um mælifræðilegt eftirlit með ósjálfvirkum vogum: Fyrri reglugerð nr. 793/2002 um löggildingu ósjálfvirkra voga, var sett skv. heimild eldri laga og eftir það höfðu verið settar tvær breytingareglugerðir, sú fyrri til að skipta löggildingarsviði voga við 3.000 kg í tvennt og sú síðari til að setja inn heimild fyrir samþykta þjónustuaðila til að rjúfa innsigli og annast minni háttar viðgerðir. Þessi nýja reglugerð var samræmd nýrri reglugerðum um mælifræðilegt eftirlit og hafði ákvæði um ábyrgð aðila, innra eftirlit o. fl. eins og þær.

Reglugerð nr. 437/2009, um e-merktar forpakkningar: Um er að ræða innleiðingu á tilskipun 2007/45/EB, um reglur um tilgreint magn forpakkaðrar vöru, en um leið voru felldar úr gildi reglugerðir nr. 131/1994, 132/1994 nr. 133/1994 um sama efni. Reglugerðin heimilaði pökkunaraðilum sem uppfylla kröfur hennar, að e-merkja forpakkningar og gert er ráð fyrir eftirliti hjá pökkunaraðilum og samþykki fyrir kerfi þeirra. Engin reglugerð hefur þó enn verið sett um nánari framkvæmd slíks eftirlits hér á landi.

Reglugerð nr. 461/2009, um breytingu á reglugerð um löggildingartákn og merkingar eftirlitsskyldra mælitækja, nr. 955/2006, með síðari breytingum: Þessi breyting var vegna bættra merkinga á nýjum mælitækjum, sem taka má í notkun án fyrstu löggildingar, svo sem vogum við búðarkassa.

Reglugerð nr. 460/2009, um tilvísanir til staðla og normskjala fyrir mælitæki: Reglugerðin birtir tilvísanir í íslenska staðla og normskjöl eins og kveðið er á um í 13. gr. tilskipunar um mælitæki, sbr. reglugerð nr. 465/2007, um innleiðingu á

tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins nr. 2004/22/EB um mælitæki. Alls er um að ræða vísanir til 19 ÍST EN staðla og 16 normskjala frá OIML, sem er Alþjóða lögmælistofnunin.

Reglugerð nr. 467/2009, um breytingu á reglugerðum er varða mælifræðilegt eftirlit: Reglugerðin var sett til að taka af allan vafa með hvaða hætti lenging á gildistíma löggildinga fyrir vogir úr einu í tvö ár, kæmi til framkvæmda.

Reglur

Í byrjun árs 2009 var gefin út á vefsíðu Neytendastofu „Skoðunarhandbók fyrir skoðun á innra eftirliti dreifiveitu fyrir vatns- og raforkumæla.“ Handbókin er ætluð til stuðnings fyrir skoðunarstofu þegar hún gerir úttekt á innra eftirliti dreifiveitu í samræmi við ákvæði reglugerða um mælifræðilegt eftirlit með vatns- og raforkumælum. Í desember var gefin út 2. útgáfa með minniháttar breytingum eftir að athugasemdir höfðu borist.

Kvarðanir og mælingar í atvinnulífi

Faggilding kvörðunarþjónustunnar

Á árinu 2009 voru liðin fjögur ár frá fyrstu faggildingu á kvörðunarþjónustu Neytendastofu sem var veitt 14. október 2005 og svo útvíkkuð 6. júlí 2006. Þar með var komið að fyrstu endurmatsúttekt UKAS í stað eftirlitsúttektanna sem fram fóru árin 2006-2008. Úttektin gekk vel og var faggilding kvörðunarþjónustu Neytendastofu svo framlengd með bréfi dagsettu 13. ágúst fram til 30. september 2013 að því tilskildu að þjónustan stæðist árlegar eftirlitsúttektir með því að skila inn viðeigandi viðbrögðum og/eða endurbótum vegna þeirra.

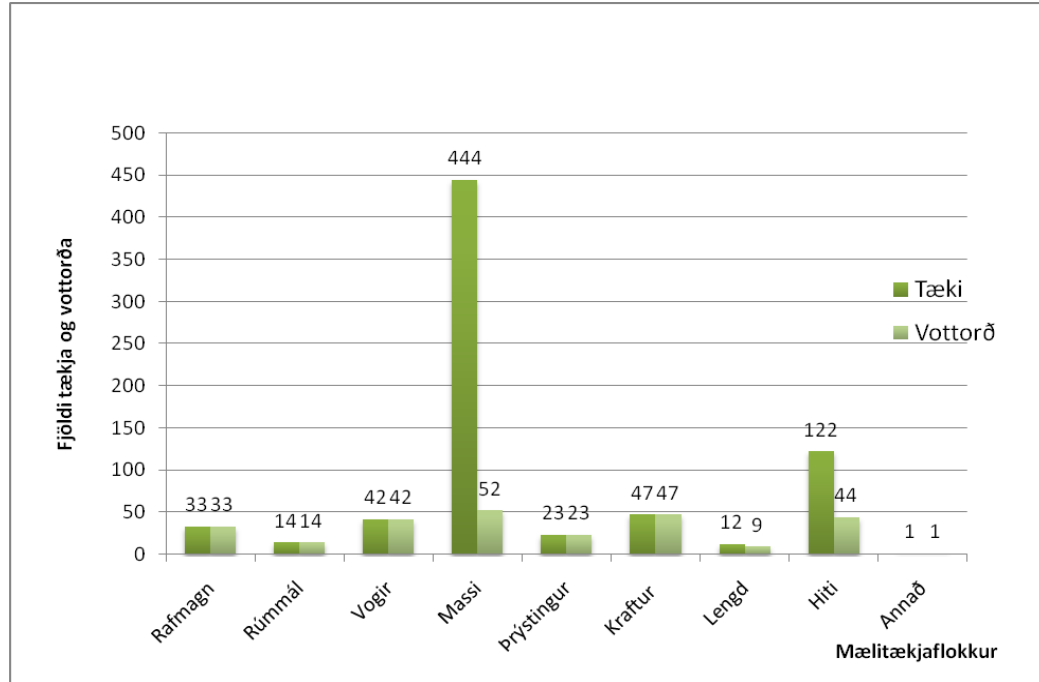
Kvörðunarþjónustan vinnur samkvæmt kröfum UKAS, ÍST EN ISO/IEC 17025 og eftir gæðakerfi Neytendastofu. Faggildingin nær sem fyrr til kvörðunar rafhitamæla -80...550°C, kvikasilfursglerhitamæla -38...240°C, nákvæmnisvoga 1 mg...5 kg með F1 massamæligrunni og grófari voga að 500 kg með M1 massamæligrunni, F1 lóða frá 1 mg...20 kg og M1 lóða 1 mg...500 kg.

Auk þessa eru ófaggiltar kvarðanir í boði fyrir rafmagnsmæla, rafviðnám, herslumæla, þrýstimæla, mæliker, rennimál, smámæla og kraftnema. Til stendur að hefja kvarðanir rakamæla.

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 skorts á mannafla. Árin 2006–2009 voru stöðugildin tvö til þrjú en tekjur á bilinu 5–6 milljónir árlega. Á síðast liðnum tíu árum hefur orðið tvöföldun í fjölda tækja sem eru tekin til kvörðunar en stöðugildum hefur ekki fjölgað.

Kvarðanir

Á árinu 2009 voru kvörðuð 738 tæki og gefin út 265 vottorð og er skipting þeirra eftir mælifræðiflokkum eins og sést á línuritinu. Þar af voru kvörðuð 533 tæki og gefin út 134 vottorð með UKAS-faggildingu. Vottorðum fjölgaði nokkuð á árinu.



Mynd 7. Skipting kvarðana 738 tækja og 265 vottorða árið 2009

Fræðsla og fagmál

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 október á Reyðarfirði. Auk starfsmanna Mælifræðisviðs komu kennarar frá Fiskistofu og Löggildingu 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 fyrir bráðabirgðalöggildingu vigtarmanna. Með lögunum urðu m.a. þær breytingar að löggilding vigtarmanns gildir í tíu ár í stað fimm ára áður. Neytendastofa heldur skrá yfir löggilta vigtarmenn og birtir á vefnum.

Neytendastofu er heimilt að veita einstaklingi bráðabirgðalöggildingu til starfa að löggilttri vigtun að fenginni umsögn hlutaðeigandi stjórnvalda sem oftast er Fiskistofa. Skilyrði fyrir bráðabirgðalöggildingu er að óframkvæmanlegt sé að fá löggiltan vigtarmann til starfans og brýna nauðsyn beri til að vigtun fari fram lögum samkvæmt. Það skilyrði er sett að leyfishafi sæki fyrsta námskeið eftir að

undanþága er veitt. Í töflu 6 er yfirlit um námskeið og útgefin vottorð vigtarmanna.

Tafla 6. Yfirlit um námskeið og fjölda vottorða vigtarmanna árin 2006–2009

Ár	Námskeið	Nemar	Löggiltir vigtarmenn	Endurlöggiltir vigtarmenn	Bráðabirgða-löggildingar*
2006	6	115	69	46	25
2007	7	164	101	63	83
2008	7	149	61	88	50
2009	7	141	50	91	37

*Bráðabirgðalöggilding fæst tímabundið gegn því að sótt er námskeið síðar

Neytendastofa bauð til fræðslufundar um vogir í desember 2009. Á fundinn mættu söluaðilar, þjónustuaðilar og löggildingaraðilar. Kynntar voru kröfur til nýrra voga, rætt um kvarðanir og löggildingar voga frá sjónarhorni mælifræðinnar og um eftirlit, löggildingar og löggildingarskyldu voga. Starfsmönnum Neytendastofa þótti fundurinn gagnlegur og þátttaka var góð eða um 25 gestir auk starfsmanna Neytendastofu. Auk spurninga og ábendinga kom fram á fundinum ósk um að þátttakendur yrði settir á póstlista til að auðvelda og auka samskipti stofnunarinnar og umræddra aðila og einnig létu aðilar í ljós ánægju með fundinn.

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 útvegsmanna og Samtökum fiskvinnslustöðva. Fagráð hélt tvo fundi í árinu 2009 og Neytendastofa lagði fyrir fagráð til umsagnar þau mál sem lög gera ráð fyrir.

Prófnefnd vigtarmanna. Í prófnefnd vigtarmanna sitja Alda Hrönn Jóhannsdóttir lögfræðingur, skipuð af ráðherra án tilnefningar, Þór J. Gunnarsson, tilnefndur af Neytendastofu og Gunnar Alexandersson, tilnefndur af Fiskistofu. Prófnefnd hélt fund í maí og undirbúningsfund vegna skipta á nefndarmönnum þar sem ákveðið var að halda fund strax upp úr áramótum vegna útgáfu gjaldskrár fyrir löggildingu vigtarmanna og setningu reglugerða og reglna um námskeiðin.

Erlent samstarf

Evrópskt samstarf

Aðalfundur EURAMET á Möltu var ekki sóttur að þessu sinni en sviðsstjóri 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 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 voru sóttir fundir í þessum þremur hópum.

Alþjóðlegt samstarf

Sérfræðingur í lögmælifræði sat aðalfund WELMEC í Rotterdam í maí, árlegan Nordjust-fund í ágúst í Osló og sérfræðingar sátu fund hjá WELMEC vinnuhópi nr. 6 um forpakkningar sem að þessu sinni var haldinn í Reykjavík og höfðu sérfræðingar í lögmælifræði veg og vanda af undirbúningi og skipulagningu fundarins.



Neytendastofa • Borgartúni 21 • 105 Reykjavík • Sími 510 1100 • Bréfasími 510 1101
postur@neytendastofa.is • www.neytendastofa.is

