



NEYTENDASTOFA

Neytendastofa tók til starfa 1. júlí 2005 og tók hún við hlutverki Löggildingarstofu sem lögð var niður frá sama tíma og hluta af þeim verkefnum sem áður voru á starfssviði Samkeppnisstofnunar.

Hlutverk

Neytendastofa er ríkisstofnun sem starfar að stjórnsýsluverkefnum á sviði neytendamála.

Neytendastofa annast meðal annars framkvæmd laga um rafmagnsöryggi, öryggi almennrar framleiðsluvöru, mælifræði, faggildingu, eftirlit með óréttmætum viðskiptaháttum og gagnsæi markaðarins. Neytendastofu er auk þess falið að leysa af hendi verkefni sem henni eru falin í ýmsum lögum sem hafa að geyma sérreglur um réttindi neytenda, sbr. t.d. lög um neytendalán, lög um vörur unnar úr eðalmálum, lög um rafrænar undirskriftir, lög um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu, o.fl.

Neytendastofa ber einnig að annast söfnun, úrvinnslu og útgáfu upplýsinga á starfssviðum sínum. Stofnunin skal vinna að stefnumótun á sviði neytendamála og beita sér fyrir því að rannsóknir séu gerðar á sviði neytendaverndar.

Neytendastofa er í forsvari fyrir Íslands hönd í alþjóðlegu samstarfi í þeim málaflokkum sem henni tilheyrir. Hún gegnir lykilhlutverki í samstarfi við önnur eftirlitsstjórnvöld á sviði neytendamála og er tengiliður Íslands í samstarfi sambærilegra stjórnsýslustofnana sem starfa að markaðseftirliti og neytendavernd í öðrum ríkjum á Evrópska efnahagssvæðinu.

Neytendastofa annast einnig daglega skrifstofuþjónustu fyrir embætti talsmanns neytenda og undirbúning mála í samræmi við þjónustusamning milli Neytendastofu og embættisins. Stofnunin heyrir stjórnarfarslega undir viðskiptaráðherra og alls starfa þar 19 starfsmenn.

Neytendastofa skiptist í fimm starfssvið:

- Stjórnsýslusvið
- Faggildingarsvið
- Markaðseftirlitssvið
- Mælifræðideild
- Rafmagnsöryggisdeild



NEYTENDASTOFA

Merkið samanstendur af mjúkri hreyfingu þriggja hringlaga tákna. Hringurinn er eitt af grunnformum náttúrunnar. Hér er hann notaður til að tákna keðju þar sem hvað styður annað; stjórnvaldið, atvinnulífið og neytandinn. Ekkert þeirra getur án hins verið. Falleg miðja undirstrikar burðinn í starfinu – kjarnann sem myndar Neytendastofu.

Merkið er stílhreint og virðulegt og hentar vel á hvaða kynningargögn sem er; t.d. vef, bréfsefni, nafnspjöld, umslög, reikninga og faggildingarbréf. Auk þess fellur það vel að nauðsynlegum upplýsingum á löggildingarmiða.

Faggildingarsvið

Innan Neytendastofu starfar faggildingarsvið sem annast faggildingu fyrir hönd íslenskra stjórnvalda. Stjórnvöld á Íslandi hafa falið einkafyrirtækjum að sinna eftirliti í sínu umboði. Þetta var fyrst gert árið 1994 vegna ökutækjaskoðunar. Síðan hafa bæst við fyrirtæki sem hafa eftirlit með raforkuvirkjum, framleiðslu sjávarafurða, skipum o.fl. Fyrirtæki sem taka að sér eftirlit í umboði stjórnvalda verða að sýna fram á hæfni sína með því að fá faggildingu. Fyrirtækin eru þá metin og haft eftirlit með þeim árlega til að staðfesta að þau hafi hæfni til að sinna verkum sem þau hafa tekið að sér og haldi þeirri hæfni. Þessi fyrirtæki geta tekið að sér að meta samræmi við tilteknar kröfur t.d. að meta hvort vara uppfylli opinberar kröfur til að verða sett á markað eða kröfur sem framleiðandi hennar gerir um gæði hennar. Hér á eftir er gerð frekari grein fyrir faggildingu og hlutverki hennar alþjóðlega við að draga úr viðskiptahindrunum og tryggja öryggi og heilsu neytenda.

Faggilding, vottun, skoðun, prófun og kvörðun

Faggilding er aðferð til að meta hæfni til að vinna tiltekin verk og stunda tiltekna starfsemi. Matið miðast við staðla og önnur kröfuskjöl sem um starfsemina gilda. Vottunarstofur, skoðunarstofur, prófunarstofur og kvörðunarstofur, sem óska eftir að fá faggildingu eru metnar miðað við staðla og aðrar kröfur sem um starfsemi þeirra gilda. Sameiginlega eru þessar stofur oft nefndar samræmismatsstofur enda er hlutverk þeirra að meta samræmi við tilteknar kröfur. Hér að neðan eru taldir upp nokkrir helstu staðlarnir sem notaðir eru við samræmismat.

ÍST EN ISO/IEC 17011:2004 Samræmismat – Almennar kröfur vegna faggildingarstofa sem faggilda samræmismatsstofur

ÍST EN ISO/IEC 17025 :2000 Almennar kröfur um prófunar- og kvörðunarstofur

ÍST EN 45004: 1995 Almennar reglur um starfsemi skoðunarstofa af ýmsum gerðum

ÍST EN 45011 : 1998 Almennar kröfur vegna aðila sem reka vöruvottunarkerfi

ÍST EN 45012 : 1998 Almennar kröfur vegna stofnana sem meta og votta gæðakerfi

ÍST EN 45013 : 1989 Almennar reglur um aðila sem votta hæfni starfsmanna

Það sem samræmismatsstofur meta getur verið vara, þjónusta, ferli eða kerfi. Til dæmis votta vottunarstofur m.a. stjórnunarkerfi t.d. gæðastjórnunarkerfi eða umhverfisstjórnunarkerfi.

Faggilding er formleg staðfesting þriðja aðila á hæfni samræmismatsstofu til að vinna tiltekin verk vegna samræmismats. Faggilding og samræmismat framkvæmt af faggildum vottunar-, skoðunar og prófunarstofum er notað af stjórnvöldum og atvinnulífinu á evrópska efnahagssvæðinu til að draga úr viðskiptahindrunum, tryggja öryggi og heilsu neytenda og óspillt umhverfi. Alþjóðaviðskiptastofnunin vísar í reglum sínum um tæknilegar viðskiptahindranir til faggildingar og samræmismats.

Markaðseftirlitssvið

Sviðinu eru falin verkefni í samræmi við lög nr. 57/2005 um eftirlit með óréttmætum viðskiptaháttum og gagnsæi markaðarins, lög nr. 134/1995 um öryggi vöru og opinbera markaðsgæslu og lög um skaðsemisábyrgð nr. 25/1991. Þá hefur markaðseftirlitssvið einnig eftirlit með ýmsum sérlögum sem stofnuninni hefur verið falið eftirlit með, þ.e. lögum um neytendalán, alferðir, húsgöngu- og fjarsölusamninga og lögum um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu.

Helstu verkefni markaðseftirlitssvið eru að:

- hafa eftirlit með óréttmætum viðskiptaháttum og öðrum því sem óhæfilegt er gagnvart neytendum
- koma í veg fyrir að neytendum séu veittar rangar, ófullnægjandi eða villandi upplýsingar í auglýsingum eða á annan hátt
- hafa eftirlit með samanburðarauglýsingum
- hafa eftirlit með að auglýsingar fyrir íslenska neytendur séu á íslensku og skýrt aðgreindar frá öðru efni. Duldar auglýsingar eru bannaðar. Ákvæði um vernd barna og unglunga gegn auglýsingum
- leiðbeiningar, m.a. um notagildi, með vörum skulu vera skriflegar. Skilmálar þjónustuaðila fyrir neytendur skulu vera á íslensku
- firmanöfn, verslunarmerki og önnur auðkenni skulu ekki veita villandi upplýsingar um eignarrétt eða ábyrgð og mega ekki leiða til þess að hægt sé að villast á fyrirtækjum
- hafa eftirlit með verðmerkingum á vöru og þjónustu þannig að tryggt sé að neytendur geti nýtt sér upplýsingarnar
- framkvæma verðkannanir á vörum og þjónustu
- setja reglur í því skyni að bæta upplýsingar til neytenda
- hafa eftirlit með framleiðsluvörum s.s. öryggi leikfanga, persónuhlífa til einkanota, byggingavöru o.s.frv.
- annast heildarskipulag opinberrar markaðsgæslu í samvinnu við önnur eftirlitsstjórnvöld og samhæfa aðgerðir eftirlitsstjórnvalda á sviði markaðseftirlits
- taka við ábendingum um hættulegar vörur á markaði og skipuleggja markaðskannanir og prófanir á vöru
- vera tengiliður við önnur stjórnvöld vegna tilkynninga um hættulegar og eftirlýstar vörur á markaði
- veita upplýsingar um kröfur sem gerðar eru til markaðssetningar vöru hér á landi s.s. CE-merki
- fræða og upplýsa um málefni sem tilheyra markaðseftirlitssviðinu.

Mælifræðideild

Meginhlutverk mælifræðideildar er að sjá til þess að mál og vog á Íslandi sé rétt og að mælingum á Íslandi sé hægt að treysta. Mælifræði lætur lítið yfir sér en undir býr mikil þekking sem fáir kunna skil á en margir nota sannfærðir um að þeir hafa sameiginlegum skilningi á því hvað felst í hugtaki eins og metra, kílógrammi og lítra. Traust er nauðsynlegt til að beita mælifræði við að tengja saman mannanna verk yfir landamæri og þverfaglega hvort sem um er að ræða vísindi eða viðskipti. Traust fæst með samvinnu, sameiginlegum mælieiningum, sameiginlegum mæliaðferðum og með viðurkenningum, faggildingum og gagnkvæmum prófunum á mæligrunnum og prófunarstofum í hinum ýmsu löndum. Til að tryggja að mál og vog á Íslandi sé rétt er nauðsynlegt að eiga rekjanlega mæligrunna, 1 kílógramm, 1 metra, 1 lítra o.s.frv., til að hægt sé að nota þá til að prófa mælitæki á Íslandi og stilla. Að mæligrunnur sé rekjanlegur merkir að hann þarf að senda reglulega til útlanda til kvörðunar (eða stillingar). Mælifræðideild hefur tvískipt hlutverk.

Hlutverk í lögmælifræði:

- að löggilda mælitæki, hafa eftirlit með löggildingum mælitækja, hafa eftirlit með mælitækjum og löggilda vigtarmenn. Dæmi um mælitæki sem neytendur verða að geta treyst eru vogir, bensíndælur, raforkumælur, heitavatnsmælur og gjaldmælur leigubifreiða
- að annast öflun, varðveislu og viðhald mæligrunna.

Hlutverk í hagnýtri mælifræði:

- annast kvörðun mæligrunna og mælitækja og útgáfu vottorða þar að lútandi
- að veita stjórnvöldum og öðrum ráðgjöf um mælifræðileg málefni og stuðla að útbreiðslu þekkingar hér á landi á þeim sviðum
- að vera í fyrirsvari fyrir Íslands hönd í alþjóðlegu samstarfi um mælifræðileg málefni
- að hafa samstarf við aðra aðila sem fást við verkefni á sviði mælifræði.

Hvað er kvörðun og til hvers er hún:

- kvörðun er samanburður mælitækis við mæligrunn til að finna frávik og óvissu
- eigandi mælitækis þarf að fá upplýsingar um hversu rétt mælitæki er
- starfsemi, sem mælitæki er notað við, þarf að uppfylla innri kröfur um áreiðanleika mælinga
- starfsemin þarf að uppfylla ytri kröfur og sýna m.a. fram á áreiðanleika mælinga.

Staðan í dag:

- nýlokið er við gæðakerfi kvörðunarþjónustu Neytendastofu
- kvörðunarþjónusta Neytendastofu er í þessum mánuði eða þeim næsta að fá faggildingu af bresku faggildingarstofunni UKAS til að kvarða M1 massa, vogir á rannsóknastofum og hitastig
- á næsta ári er stefnt að faggildingu nákvæmari massa, rakmæla, átaksmæla og nauðsynlegt er að fá einnig faggildingu í kvörðun mælikerja (vegna bensíndæla) og raforkumæla (vegna heimilismæla fyrir raforku).

Rafmagnsöryggisdeild

Rafmagnsöryggisdeild hefur yfirumsjón með rafmagnsöryggismálum á Íslandi, markaðseftirliti raffanga og skoðunum á raforkuvirkjum, neysluveitum og öryggisstjórnunarkerfum rafveitna og rafverktaka.

Auk þess löggildir deildin rafverktaka, annast skráningu og rannsóknir á slysum og tjóni af völdum rafmagns og gefur út kynningar- og fræðsluefni er varðar rafmagnsöryggi. Það er hlutverk rafmagnsöryggisdeildar að hafa eftirlit með vörnum gegn hættu og tjóni af raforkuvirkjum, neysluveitum og rafföngum og truflunum af þeirra völdum

Helstu verkefni rafmagnsöryggisdeildar eru:

- öryggisstjórnun löggiltra rafverktaka
- öryggisstjórnun rafveitna, iðjuvera og einkarafstöðva
- löggilding rafverktaka
- eftirlit með nýjum neysluveitum
- eftirlit með neysluveitum í rekstri
- markaðseftirlit með rafföngum
- eftirlit með starfsemi skoðunarstofa á rafmagnssviði
- rannsóknir og skráning bruna og slysa af völdum rafmagns
- útgáfa, gerð og túlkun reglna á rafmagnsöryggissviði
- miðlum upplýsinga um rafmagnsöryggismál til fagmanna og almennings
- markaðseftirlit með vörum unnum úr eðalmálmum.