

# ÁRSSKÝRSLA NEYTENDASTOFU 2010



*Hlutverk Neytendastofu er  
að treysta öryggi og réttindi  
neytenda í viðskiptum og annast  
framkvæmd laga um neytendavernd.*



NEYTENDASTOFA

## EFNISYFIRLIT

---

<b>1. Formáli Forstjóra .....</b>	<b>2</b>
<b>2. Áherslur í starfi Neytendastofu .....</b>	<b>3</b>
Viðskiptahættir, markaðssetning og réttindi neytenda.....	3
Hert markaðseftirlit með öryggi og samræmi vöru .....	3
Uppbygging á sviði mælifræði er þjóðhagslega hagkvæm.....	3
Leiðbeiningar og fræðsla .....	4
Stefnumótun og umsagnir til Alþingis .....	4
<b>3. Skipurit Neytendastofu .....</b>	<b>6</b>
<b>4. Stjórnsýslusvið.....</b>	<b>7</b>
Rekstur.....	7
Útgáfa og kynningarmál.....	8
Yfirumsjón lagamála .....	9
Innlent samstarf.....	9
Erlent samstarf.....	10
<b>5. Öryggissvið .....</b>	<b>12</b>
Frjáls flæði vöru – CE-merki.....	12
Markaðseftirlit.....	13
Almenn öryggis- og tæknimál .....	23
Innlent samstarf.....	25
Erlent samstarf.....	26
<b>6. Neytendaréttarsvið.....</b>	<b>29</b>
Réttindi neytenda .....	29
Gagnsæi markaðarins .....	30
Neytendafræðsla .....	32
Innlent samstarf.....	32
Erlent samstarf.....	32
<b>7. Mælifræðisvið.....</b>	<b>35</b>
Lögmælifræði .....	35
Mæligrunnar og samanburðarbúnaður.....	39
Kvarðanir og mælingar í atvinnulífi.....	40
Fræðsla og fagmál.....	42
Innlent samstarf.....	44
Erlent samstarf.....	44
<b>8. Ákvarðanir .....</b>	<b>46</b>
Úrskurðir áfrýjunarnefndar neytendamála.....	57
<b>9. Rekstraryfirlit .....</b>	<b>60</b>
<b>I. Viðauki A.....</b>	<b>61</b>
<b>II. Viðauki B .....</b>	<b>64</b>
<b>III. Viðauki C.....</b>	<b>66</b>



## 1. FORMÁLI FORSTJÓRA

---

Eftirlitssvið Neytendastofu er víðtækt og yfirgripsmikið.

Meginviðfangsefni Neytendastofu er eftirlit með viðskiptaháttum, markaðssetningu og mælitækjum. Viðskiptahættir allra fyrirtækja sem stunda viðskipti við neytendur, jafnt einkarekin sem og opinber, falla undir eftirlit stofnunarinnar.

Neytendastofa fagnaði 5 ára starfsafmæli á árinu 2010 en hún hóf starfsemi sína 1. júlí 2005 með gildistöku laga nr. 62/2005. Stofnun Neytendastofu að norrænni fyrirmynd var orðin löngu tímabær og markaði þáttaskil í neytendavernd á Íslandi.

Miklar annir hafa verið á árinu og starfsmenn stofnunarinnar sýnt samheldni og metnað við

úrlausn fjölmargra fyrirspurna og töku stjórnarsýsluákvæðana í málum er varða öryggi og réttindi neytenda. Fjöldi formlegra ákvæðana hefur aukist um tæp 50% frá árinu áður. Ábendingum í gegnum rafræna Neytendastofu hefur einnig fjölgað en þær voru á sjötta hundruð talsins sem er 12% aukning á milli ára. Margar ábendingar leiða til þess að stofnunin tekur mál upp að eigin frumkvæði eða gefa tilefni til þess að hún fylgi eftir ábendingum t.d. með bréfi sem oftast ekki leiðir til þess að farið er að tilmælum stofnunarinnar án frekari aðgerða eða töku formlegrar ákvörðunar.

Í þessari ársskýrslu er að finna nánara yfirlit um áherslur og starfið hjá Neytendastofu á árinu 2010.

Reykjavík í júlí 2011



Tryggvi Axelsson, forstjóri



Tryggvi Axelsson, forstjóri



## 2. ÁHERSLUR Í STARFI

### **Viðskiptahættir, markaðssetning og réttindi neytenda**

Algengustu mál er komu til formlegrar ákvörðunar á liðnu ári voru mál er varða villandi auglýsingar, brot á reglum um verðmerkingar og lögum er varða neytendalán. Algeng eru einnig mál er varða ágreining um lén og villandi notkun á auðkennum. Reynslan sýnir að virkt aðhald og eftirlit með verslunum og fyrirtækjum er nauðsynlegt. Neytendastofu berast í vaxandi mæli erindi og ábendingar um að verðmerkingum sé áfátt. Mikilvægt er að geta sinnt þessum starfsþætti með öflugri hætti en nú er gert.

### **Hert markaðseftirlit með öryggi og samræmi vöru**

Aukin áhersla hefur verið lögð á að fylgja eftir tilkynningum og ábendingum er varða hættulegar vörur eða vörur sem ekki eru í samræmi við kröfur sem gerðar eru um öryggi lögum samkvæmt. Í samræmi við hlutverk sitt vann Neytendastofa að gerð markaðseftirlitsáætlunar fyrir Ísland og sendi til framkvæmdastjórnar Evrópusambandsins (ESB). Í áætluninni er að finna yfirlit og áætlanir um hvernig Neytendastofa og önnur eftirlitsstjórnvöld hér á landi vinna að eftirliti með öryggi og samræmi vöru. Á vettvangi ESB er nú lögð sífellt meiri

áhersla á virkt og öflugt markaðseftirlit, sbr. reglugerð Ráðsins nr. 765/2008/EB, um markaðseftirlit, faggildingu, o.fl. Það er því ljóst að verkefni Neytendastofu á sviði eftirlits með öryggi og samræmi vöru fer vaxandi og mun verða umsvifameira á næstu árum.

### **Uppbygging á sviði mælifræði er þjóðhagslega hagkvæm**

Neytendastofa vill vinna að framgangi margvíslegra verkefna á sviði mælifræði. Takmarkandi þáttur eru þó fjárveitingar til stofnunarinnar en þær eru forsenda þess að unnt verði að efla starfsemi á sviði mælifræði. Engum vafa er undirorpið að brýnt er að auka þjónustu við atvinnulífið. Það þyrfti að gera með því að víkka út faggildingarsvið kvörðunarþjónustunnar og veita þannig enn fleiri fyrirtækjum þjónustu við kvörðun mælitækja. Það er þjóðhagslega hagkvæmt að efla starfsemina á sviði mælifræði. Auknar kröfur til fyrirtækja um aukið öryggi og gæði þar sem byggt er á aðferðum gæðastjórnunar gera oftar en ekki þá kröfu að mælitæki sem fyrirtækin nota í starfseminni verða að vera kvörðuð. Geti Neytendastofa ekki veitt slíka þjónustu bitnar það í raun á samkeppnishæfni atvinnulífsins hér á landi. Það getur verið valkostur fyrir þau að leita eftir slíkri þjónustu til útlanda en þó yfirleitt með mun meiri kostnaði. Í vissum tilvikum er þó ekki hægt að senda tækin til útlanda því að

mörg viðkvæm mælitæki þola ekki flutning milli landa. Aukin réttarvernd gerir einnig kröfur til þess að mælitæki sem notuð eru til að ákvarða refsingar séu kvörðuð reglulega. Hér má nefna til dæmis hraðamyndavélar og vogir sem löggæsluyfirvöld nota við ákvörðun sekta. Neytendastofa leggur því áherslu á að stjórnvöld styðji við framþróun á sviði mælifræði þannig stofnunin geti gert nauðsynlegar kvarðanir fyrir atvinnulífið og löggæslu í landinu

### Leiðbeiningar og fræðsla

Jafnt og þétt hefur eftirspurn eftir upplýsingum, aðstoð og þjónustu frá sérfræðingum Neytendastofu um réttindi og öryggi neytenda aukist. Neytendavitund fer vaxandi og neytendur leita til Neytendastofu með spurningar um lögvarin réttindi sín og biðja um leiðbeiningar. Fyrirtæki leita svara um skyldur sínar á markaði samkvæmt ákvæðum í lögum og reglugerðum sem stofnuninni er falið að framfylgja. Upplýsingagjöf er oftast

nær veitt símleiðis en alla daga vikunnar svarar starfsfólk fyrirspurnum og veitir ráðgjöf. Dómsmál er varða ríka hagsmuni neytenda og fjölmiðlaumfjöllun um þá dóma, auk stjórnvaldsákvarðana Neytendastofu um réttindi neytenda, hafa vafalaust átt ríkan þátt í að áhugi og eftirspurn eftir þjónustu stofnunarinnar hefur farið vaxandi. Fyrir neytendur er það mikil áskorun að fylgjast með markaðnum og þekkja réttindi sín þegar þeir eiga í viðskiptum sem sífellt verða flóknari. Það er því mikilvægt fyrir neytendur að unnt verði að efla starfsemi Neytendastofu þannig að hún geti í auknum mæli unnið að könnunum, fræðslu og upplýsingamiðlun til neytenda með svipuðum hætti og norrænar systurstofnanir hennar gera.

### Stefnumótun og umsagnir til Alþingis

Hlutverk Neytendastofu er meðal annars að hafa áhrif á stefnumótun á sviði neytendamála. Á árinu hefur Neytendastofa sent inn 14 umsagnir



til Alþingis vegna margvíslegra frumvarpa sem þar eru til umfjöllunar og snerta hagsmuni og réttindi neytenda.

Neytendastofu er falið yfirgripsmikið hlutverk við eftirlit á fjölbreytilegum sviðum viðskiptalífsins. Í nágrennaríkjum okkar eru neytendamál einn þýðingarmesti málaflokkur ríkisstjórna hverju sinni. Virkur og frjáls markaður við sölu á vörum og þjónustu er almennt til þess fallið að auka úrval og framboð á vörum til

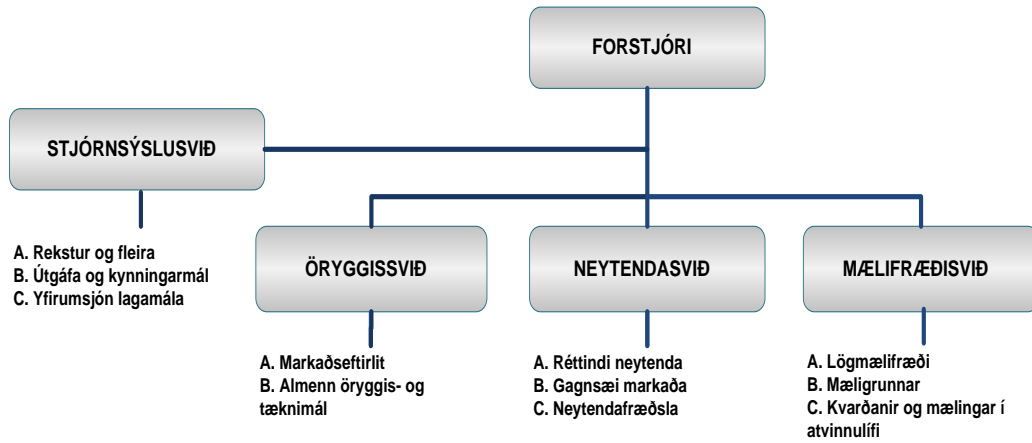
neytenda. Samtímis verður þó að gæta þess að ágengir eða ólögmatir viðskiptahættir gangi ekki nærri hag og velferð neytenda á hverjum tíma. Neytendastofa hefur í umsögnum sínum til Alþingis lagt áherslu á að eftirlit í þágu neytenda sé ekki dreift að óþörfu á milli eftirlitsstofnana. Skilvirkt eftirlit sem byggt er á sérþekkingu er forsenda þess að lög um vernd neytenda nái tilgangi sínum.



Starfsfólk Neytendastofu á bleika deginum 2010

### 3. SKIPURIT NEYTENDASTOFU

---



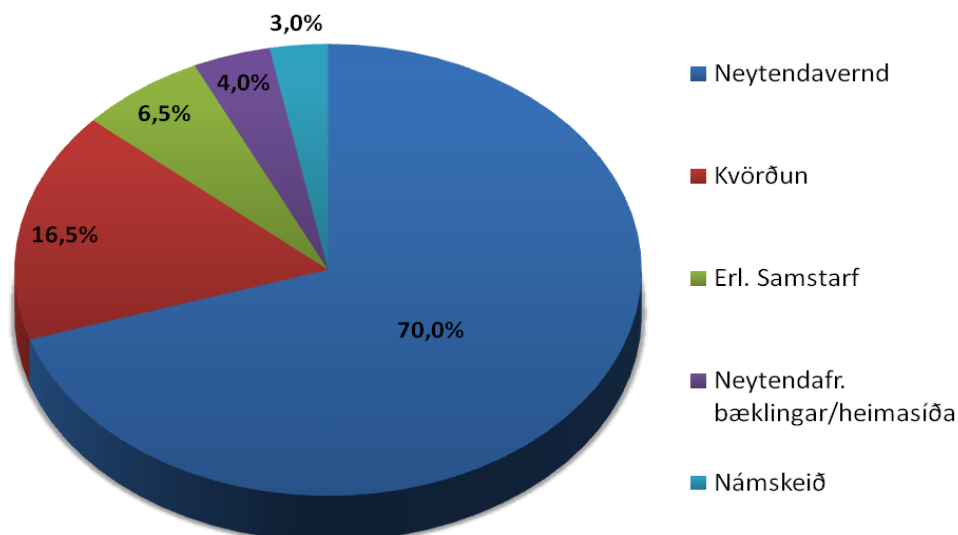
## 4. STJÓRNSÝSLUSVIÐ

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, bókari. Nýr starfsmaður Helen Hreiðarsdóttir kom til starfa á árinu og tók við starfi skjalavarðar, ritara kærunefndar og móttöku. Á árinu létu af störfum Ása L. Sæmundsdóttir, Hjördís B. Hjaltadóttir og Björk Hreinsdóttir. Ása L. Sæmundsdóttir tók í lok ársins að sér viðbótarverkefni og annast tímabundið aðstoð við bókhald í forföllum bókara. Undir Stjórnsýslusvið fellur m.a. að annast alla almenna stoðþjónustu s.s. umsjón tölvumála, fjármál, skjalavörslu, starfsmannamál,

gæðamál, útgáfu og kynningarmál, símvörslu og móttöku.

### Rekstur

Á árinu 2010 var rekstraráætlunin um 9% lægri en árið áður og þar fylgt þeim almennu hagræðingarkröfum sem gerðar hafa verið til ríkisstofnana í kjölfar efnahagserfiðleika allt frá árinu 2008. Fjárheimildir á fjárlögum 2010 voru ekki færðar til samræmis við raunrekstur stofnunarinnar eins og hann nú er eftir að rafmagnsöryggismál voru flutt frá henni árið 2009. Staðreyndin er sú að Neytendastofa sér um framkvæmd fjölmargra lagabálka sem eftir breytingar á lögum um Stjórnarráð Íslands falla undir málefna- og viðskiptaráðuneytis, iðnaðaráðuneytis, efnahags- og viðskiptaráðuneytis og umhverfisráðuneytisins. Flutningur og skipting ábyrgðar á málaflokkum



Mynd 1. Skipting verkefna Neytendastofu

sýnir að erfitt virðist vera að færa fjárheimildir sem veittar hafa verið til eftirlits viðkomandi lagabálks til innanríkisráðuneytisins en undir það ráðuneyti heyrir starfsemi Neytendastofu. Vandi við fjárlagagerð virðist því vera meiri þegar yfirumsjón málaflokka er skipt milli margra ráðuneyta. Þrátt fyrir ábendingar Neytendastofu hafa nauðsynlegar leiðréttingar á fjárheimildum hennar á fjárlögum til samræmis við raunveruleg rekstrargjöld ekki enn náð fram að ganga. Mikilvægt er að fjárlög endurspegli þá starfsemi sem Neytendastofa innir af hendi lögum samkvæmt hverju sinni. Fjárlög fyrir 2011 voru í desember 2010 samþykkt með um 60 milljón króna áætlunum halla. Ein ástæða þess er að frá Neytendastofu hafa verið fluttar ríkistekjur sem áður stóðu undir rekstri á þeim lögbundnu verkefnum sem stofnuninni er falin framkvæmd á án þess að nýir tekjustofnar væru fengnir í stað þeirra sem þannig voru fluttir. Af þeirri ástæðu þá verður að bregðast við tekjuvandnum annaðhvort með öflun nýrra sértekna eða með auknum framlögum úr ríkissjóði. Eftirlitssvið Neytendastofu er víðfeðmt eins og áður hefur komið fram og hefur hún eftirlit með á þriðja tug lagabálka og um áttatíu reglugerða. Í viðauka A er að finna yfirlit um reglur er hún framfylgir. 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. Fyrir framlag þeirra, gott samstarf og sveigjanleika er rétt að þakka.

## 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, auk þess eru birtar ýmsar fréttir á heimasíðunni, sjá í viðauka C. 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. Í fréttabréfi Neytendastofu er fjallað um neytendavernd. Starfsmenn hafa flutt fyrirlestra í skólum og á kynningarfundum til að mynda um lög og reglur er varða eftirlit með eðalmálmum, um neytendarétt fyrir meistaranema í lögfræði, o.fl. Stofnunin skipulagði einnig námskeið fyrir fulltrúa annarra stjórnvalda sem starfa að eftirliti með vörum. Í júní 2010 aðstoðaði Neytendastofa við uppsetningu á námskeiði þar sem fram fór kennsla og kynning á rafrænu kerfi vegna tilkynninga um vörur sem ekki uppfylla löggjöf ESB. Tveir fulltrúar stjórnardeildar neytendamála hjá ESB (DGSANCO) kynntu kerfið og sýndu með raunhæfum dæmum.

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 þörf hjá neytendum fyrir fræðslu um neytendamál. Réttindi er lög veita



FRÉTTABRÉF  
NEYTENDASTOFU
1. TBL. 2. ÁRG.

### Verðmerkingar

Í reglum nr. 125/2009 er kveðið á um að verðmerking sé skilgreind þekkingu eða sérhæfingu og að verðið sé skilgreint á vörum sjálfri eða við hana. Mikilvægt er þegar verð er gefið upp á hlið, að það sé greinlegt til hvaða vöru verðmerkingin vísar. Húð sama á eðruð við um vörur í sýningarskýpam.

Reglurnar taka til allra vara sem selðar eru neytendum og til allra venslana.

Ástæðan fyrir því að svo mikilvægt er að verði sé á vörur sjálfri eða við hana er að einungis þannig geta neytendur auðveldlega átt að sig á samhenginu á milli vöru og verða. Þannig verður verðmerkning á hlið áttal að vera ásvæ við vöruna og sína eiginlegri henni og mögulegt er.

Í reglurnum um verðmerkingar er einnig gætt að almenna kröfu til þjónustufyrirtækis að það hafi upplýsingar verðsáð eða skilt með verði á því þjónustu sem fyrirtækið veitir. Slíkar verðupplýsingar eiga að þar sem þjónustan er veitt. Þjónustufyrirtæki verða eftir því sem við verður komið, að hafa verðsáð við löngingudýr þar sem gætt er upp verð á algengustu þjónustu sem er á boðstólum. Þetta á t.d. við um veitingaþjónu.



### Nýjar vogir og löggilding?

Hverf er löggilding nýja vog? Taka má nýja vog, sem hefur CE- og M-merki, í notkun án löggildingar, uppfylli hún ákveðin skilyrði og sé tilbúin til notkunar frá ábyrðingunni. Vog er að vera merktur Neytendastofu, þar sem skilgreiningar fyrir löggilding á að fara fram. Þetta er gætt til gjóggvunar fyrir neytendum, þá sem annast eða hafa eftirlit með vöginu. Eignað vogur þar lönging á réttum merklingum þannar. Þá um nýja vog er að hveða er miðað við að skilgreind vogur verði þá þjónustu að hesta miðað. Hveða áttal á notkun er átt við CE eða M merkið að viðhættum hveður áttum. Vog með áttal 2010 merktur þannig löggilding fyrir lok 2012\*.

### Tæknilegar tilkynningar

Étt af reglugerðum EES-samningins eru fráða vöruskipti milli ríða. Vinnar hóðranir geta þó stöðil í vegi fyrir milli ríðaskiptum, s.s. að hvert land hafi mismunandi reglur. Þannig tæknilegar hóðranir geta fyrirtækjum erfiðara að selja vörur sínar til annarra landa.

Til þessa að auðveldna vöruskipti milli landa starfrækt Evrópuambandið aðráttak tilkynningakerfi sem EES-áttin nota er að tilkynna um tæknilegar reglur áður en þær eru settar. Stjórnvöldum annarra ríða og framkvæmdastjórn EES gefið þannig tilmæli til að gera áttugassandi við reglurnar áður en þær taka átt af þau selja að reglurnar geti valdið vöruskiptihrættum. Ef áttjörvið selja tæknilegar reglur án þessa að hafa tilkynnt um þær teljast reglurnar vera ógildar og ekki er hægt að selja þeim.

Neytendastofa hýgðil með tæknilegum tilkynningum sem þannar frá öðrum EES-landum og flekkar þær og dræfi til viðeigandi stjórnvalda hér á landi.

Til átt tilkynninga á áttinu 2009 frá EES var 729 og Neytendastofa þannar að jafnhvi 22-24 tilkynningar í hverri vikun. Tilkynnt er um reglur á ýmsum sviðum en flestar tilkynningar eru á sviði landsúnaðar, fiskveiða, matvæna og þrækkja.

Neytendastofa annast einnig undirbúning að tilkynningum frá lánakum stjórnvöldum þegar fyrirtægið er að selja tæknilegar reglur hér á landi. Öðruhvort er frá EES (EES) hefur gagnvart hveru flár tilkynningar þannar frá lánakum miðað við heildarfélða laga og reglugerða sem samþykkt eru hér á landi á hverju átt. Vörulok eru sendar 2-5 tilkynningar áttiga en selja má að tttid tæknilegra reglur að sum flári. Önnri um reglur sem hafa verð tilkynntar má nefna reglur um lyf og eftirlit með smittakjúm.

### Höfundur er löngingudýr á Stjórnvöldum

neytendum í viðskiptum eru lítills virði ef hvorki neytendur né seljendur þekkja þau og virða. 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 gilda og settar eru til að vernda þá sem neytendur í viðskiptum á frjálsum markaði.

**Yfirumsjón lagamála**

Neytendastofa leggur áherslu á að vanda til stjórnsýslu við úrlausn mála. Í lögum sem Neytendastofa framfylgir eru m.a. ýmis stjórnsýsluúrræði 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 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 eða hún tekur upp að eigin frumkvæði í tilefni af brotum á lögum sem hún framfylgir.

Allar endanlegar stjórnvaldsákvörðanir Neytendastofu er unnt að áfrýja til áfrýjunarnefndar neytendamála. Aðeins eftir slíkt málskot og stjórnsýslukæru er unnt að leggja málið fyrir dómstóla.

**Innlent samstarf**

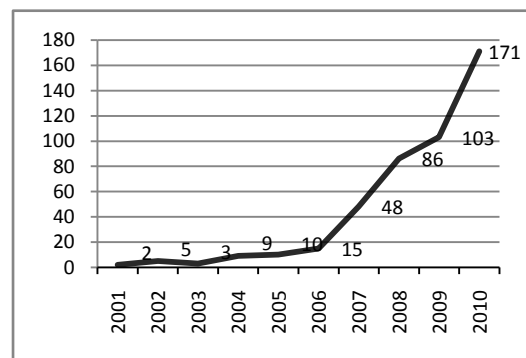
Á áttinu 2009 voru samþykkt lög nr. 98/2009, um breytingu á ýmsum lögum vegna tilfærslu verkefna innan Stjórnarráðs Íslands. Í samræmi við ákvæði í 3. þætti framangreindra laga er yfirstjórn laga um Neytendastofu færð til dómsmála- og mannréttindaráðuneytisins svo og alls tíu laga-bálkar á sviði neytendaverndar. Fyrir árslok 2010 var samþykkt að sameina samgönguráðuneytið og dómsmála- og mannréttindaráðuneytið í nýtt innanríkisráðuneyti, sem Neytendastofa heyrir nú undir. Stofnunin sendi umsögn til Alþingis þegar frumvarp nr. 98/2009 var þar til umfjöllunar og var gerð tillaga um tilfærslu fleiri lagabálka á sviði neytendaverndar frá efnahags- og viðskiptaráðuneytinu til innanríkisráðuneytisins. Tillagan náði ekki fram að ganga, a.m.k. ekki að þessu sinni. Áfram eru því margir lagabálkar eftir hjá efnahags- og viðskiptaráðuneyti. Stofnunin fer

einnig með framkvæmd laga á sviði iðnaðarráðuneytisins og lög um öryggi raffanga heyra undir umhverfisaráðuneytið. Þess er vænst að skoðað verði við áframhaldandi endurskoðun á starfsskiptingu ráðuneyta hvort ekki eigi að flytja yfirstjórn fleiri málaflokka á sviði neytendamála til innanríkisráðuneytis þannig að sem flest lög um neytendamál heyri undir eitt ráðuneyti fremur en tvö, eða fleiri.

**Ráðuneyti.** Neytendastofa hefur í samstarfi við hlutaðeigandi ráðuneyti tekið þátt í mótun reglna um ýmis málefni er varða þá málaflokka sem stofnunin framfylgir og heyra undir málefna svið ráðuneytanna. Á árinu 2010 kom Neytendastofa að gerð lagafrumvarpa, reglugerða og annarra mála þar sem reynsla og sérþekking stofnunarinnar kemur að góðum notum við endurskoðun og mótun nýrra reglna. Þrátt fyrir það vantar enn talsvert upp á að ráðuneytin hafi samstarf og upplýsingaskipti við mótun nýrra reglna og þróun löggjafar til verndar neytendum áður en þau eru lögð fram á Alþingi.

**Tollstjóri.** Á árinu var tekið upp samstarf við tollyfirvöld vegna aukinnar áherslu í Evrópuréttinum að tryggja öryggi vöru á markaði. Tilgangur aukins samstarfs er að tryggja betur en hingað til að ekki séu tollafgreiddar vörur sem eru hættulegar, með falsað CE-merki eða ekki í samræmi við kröfur. Þetta samstarf verður aukið á árinu 2011 og framvegis vegna þeirra nýju reglna um öryggi vöru sem tóku gildi innan ESB 1. janúar 2010.

**Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa** er sérstök úrskurðarnefnd sem starfar að lausn ágreiningsmála utan dómstóla. Neytendastofa tekur við erindum og annast skrifstofuhald fyrir nefndina. Nefndin starfar að lausn ágreiningsmála sem upp koma milli neytenda og seljenda á vöru eða þjónustu iðnaðarmanna. Á árinu 2010 var málafjöldi fyrir nefndinni alls um eitt hundrað og sjötíu en þegar skrifstofuhald nefndarinnar kom til Neytendastofu fyrir tæpum fimm árum voru árlega aðeins um átta mál lögð fyrir nefndina. Öll álit nefndarinnar má finna á heimasíðu stofnunarinnar.



Mynd 2. Málafjöldi frá árinu 2001-2010

Neytendastofa hefur haft gott samstarf við ýmsa hagsmunaaðila t.d. Neytendasamtökin svo og samtök fagaðila í atvinnu- og viðskiptalífi um ýmislegt á sviði neytendamála.

### Erlent samstarf

Neytendastofa framfylgir alls 22 lagabálkum og tæplega 80 reglugerðum. Allir lagabálkarnir nema einn eru hluti af skyldubundinni innleiðingu Íslands á ákvæðum og tilskipunum í samningi um Evrópska efnahagssvæðið (EES). Einn lagabálkur er vegna alþjóðlegs samkomulags um viðskipti með



eðalmálma. Rík krafa er gerð um nauðsynlegt eftirlit og samstarf við systurstjórnvöld innan EES og því mikilvægt að allar skyldur sem á Íslandi hvíla til að tryggja framfylgd og rétta framkvæmd laga á starfssviðum Neytendastofu séu virtar. Í samræmi við ákvæði gildandi laga annast Neytendastofa og ber ábyrgð á erlendu samstarfi á starfssviðum sínum. Á árinu 2010 reyndist þó nauðsynlegt að draga úr fundarsókn og erlendu samstarfi eins og unnt er vegna efnahagsástandsins.

**EES-samstarf.** Á árinu var lögð áhersla 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. Rík áhersla er því lögð á skyldur eftirlitsstjórnvalda til að starfa saman að málum er varða réttindi og öryggi neytenda á hinum sameiginlega markaði á EES svæðinu.

**EFTA-samstarfið.** Í samræmi við lögbundið hlutverk Neytendastofu tekur hún einnig þátt í samstarfi EFTA-ríkja að málefnum EES-samningsins og framþróunar hans vegna nýrrar löggjafar sem stöðugt er verið að bæta inn í samninginn.

**Umboðsmenn neytenda og neytendastofur á Norðurlöndum** Norrænar neytendastofur sem fara með sömu vald- og starfsheimildir og Neytendastofa og annast eftirlit með

viðskiptaháttum og markaðssetningu bera einnig heitið umboðsmenn neytenda skv. gamalli hefð. Umboðsmaður neytenda á Íslandi er því Neytendastofa og hefur hún eftirlit með framkvæmd laga sem fjalla um neytendavernd. Norrænar systurstofnanir hafa um áratuga skeið byggt upp öflugt samstarf sín á milli. Á þeim vettvangi er fjallað um ýmis sameiginleg vandamál á sviði neytendaverndar og úrlausnarefni sem mæta 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 mjög gagnlegt, einkum fyrir Ísland sem oftast en ekki er þiggjandi í slíku samstarfi. Samstarfið færir starfsmönnum aðgang að sérþekkingu, öflugu tengslaneti og yfirleitt framúrskarandi rannsóknavinnu annarra norrænna systurstofnana sem kemur að miklu gagni fyrir sérfræðinga Neytendastofu. Í norrænu samhengi er Neytendastofa lítil stofnun og því afar dýrmætt að geta haft góðan aðgang að sérþekkingu og reynslu annarra systurstofnana.

**Nordkons.** Neytendastofa hefur auk þess tekið þátt í fundum Nordkons sem er óformleg nefnd á vegum ráðherra neytendamála á Norðurlöndum. Nefndin hefur reynst mikilvægur samráðsvettvangur um ýmis neytendamál. Nánar er gerð grein fyrir erlendu samstarfi í yfirlitum starfssviða Neytendastofu.

## 5. ÖRYGGISVIÐ

Starfsmenn sviðsins eru Sesselja Th. Ólafsdóttir, sérfræðingur í RAPEX-kerfinu, Guðrún Lárusdóttir gæðastjóri og sérfræðingur í vörum unnum úr eðalmálmum og Leó Kolbeinsson sérfræðingur í rafrænum undirskriftum. Í lok árs hætti einn starfsmaður sviðsins Hjördís B. Hjaltadóttir, lögfræðingur. Verkefni sviðsins eru m.a. mál er varða öryggi vöru, tæknilegar tilkynningar, eðalmálma og rafrænar undirskriftir. Starfsemi á Öryggisviði fer þannig fram að tvö teymi starfa að umsjón eftirlitsverkefna sem falla undir sviðið. Í öðru starfar fjögurra manna teymi að öryggi vöru og markaðseftirliti með vörum. Í hinu starfar þriggja manna teymi að eftirlitsverkefnum á sviði rafrænna undirskrifta. Bæði framangreind

sérfræðingateymi funda reglulega með forstjóra sem aðstoðar við úrvinnslu og þróun verkefna.

### Frjálst flæði vöru – CE-merki

Í samningnum um Evrópska efnahagssvæðið (EES) er tryggt frjálst flæði milli landa á vöru sem framleidd er eða flutt inn á hinn sameiginlega Innri markað í Evrópu sem telur alls 452 milljónir manna. Allar vörur á markaði má því flytja hindrunarlaust á milli landa á EES-svæðinu. Til að tryggja öryggi og vernd neytenda þannig að þeim stafi ekki hætta af frjálstu vöruflæði þá hefur ESB samþykkt almennu vöruöryggis-tilskipunina nr. 2001/95/EB sem innleidd hefur verið á Íslandi með samþykkt laga nr. 134/1995, um öryggi vöru og opinbera markaðs-



gæslu. Auk þess hafa verið samþykktar ýmsar sértilskipanir sem gilda um mismunandi vörflokka þar sem koma fram þær kröfur sem framleiðendur, innflytjendur og dreifingaraðilar verða að uppfylla þegar þeir framleiða og markaðssetja vörur. Í samevrópskum stöðlum sem vísað er til í lögum og reglugerðum sem gilda hér á landi um hlutaðeigandi vöru er tæknilegum kröfum varðandi öryggi vöru nánar lýst. CE-merkið er yfirlýsing um að varan uppfylli allar öryggiskröfur og staðla. Framleiðendum ber skylda til að setja CE-merkið á umbúðir vöru eða vöruna sjálfa og skulu innflytjendur gæta þess að allar viðeigandi merkingar séu til staðar og leggja fram skjöl að beiðni Neytendastofu er sanna samræmi vöru við viðeigandi staðla.

### Markaðseftirlit

Neytendastofa fer með framkvæmd laga um öryggi vöru og annast opinbera markaðsgæslu. Í því felst að Neytendastofu er falið að annast markaðseftirlit og töku stjórnvalds-ákvarðana, s.s. um afturköllun vöru, sölubann, o.fl. eftir því sem við getur átt.

**Markaðseftirlit** merkir skipulagt eftirlit með vörum á markaði. Það greinist annars vegar í **skoðun vöru** og hins vegar í **skipulagða öflun upplýsinga** um vörur á markaði, m.a. með því að taka á móti ábendingum um vörur sem taldar eru hættulegar eða ekki í samræmi við settar öryggiskröfur.

Neytendastofa tekur við ábendingum frá neytendum, frá systurstofnunum á



EES-svæðinu, frá BA tilkynningakerfinu, RAPEX- tilkynningakerfi ESB, frá innflytjendum, toll-yfirvöldum, o.fl. Þegar tilkynning berst og vörur finnast hér á markaði skoðar Neytendastofa viðkomandi vöru. Skoðun fer alltaf fram á ábyrgð Neytendastofu. Markmið skoðunar er að ganga úr skugga um að varan sé í samræmi við almennar eða sértækar kröfur sem gilda um öryggi hennar. Kannað er hvort CE-merki er á vörunni eða umbúðum hennar. Skoðun getur farið fram í verslun, á vörulager eða í tolli ef varan hefur ekki verið tollafgreidd. Skoðun er annað hvort framkvæmd af starfsmönnum stofnunarinnar eða sjálfstætt starfandi skoðunarstofu ef valin er sú leið að fela einkaaðilum að annast það verkefni í umboði stofnunarinnar. Skilyrði til þess að geta tekið að sér slíkt verkefni er að skoðunarstofan hafi fengið mat á hæfi og hæfni til þess að vinna að skoðun vöru og það hafi verið staðfest með

*faggildingu* skoðunarstofunnar, en það er opinber viðurkenning á hæfni hennar til að vinna slík störf, sbr. ákvæði laga nr. 24/2006, um faggildingu, o.fl. Framkvæmd skoðana fer þá eftir ákvæðum í gildandi samningi milli Neytendastofu og skoðunarstofu hverju sinni svo og verklagsreglum og skoðunarhandbók Neytendastofu. Framkvæmd skoðana sem starfsmenn á sviði markaðseftirlits framkvæma fer eftir sömu eða samskonar verklagsreglum.

Í kjölfar skoðunar er algengt að Neytendastofa óski eftir að framleiðandi, innflytjandi eða dreifingaraðili leggi fram *samræmis-yfirlýsingu*. Það er stöðluð yfirlýsing framleiðanda um samræmi hennar við staðla og gildandi öryggiskröfur. Í vissum tilvikum er einnig óskað eftir *tæknilegum skjölum* ef ástæða þykir til. Í vissum tilvikum getur reynst nauðsynlegt að taka *sýnishorn*. Framleiðandi og dreifingaraðili bera þá kostnað vegna töku sýnishorna en að jafnaði er aðeins eitt eintak tekið til frekari athugunar en undir vissum kringumstæðum getur þó þurft fleiri eintök. Í framhaldi af skoðun vöru getur reynst nauðsynlegt að senda vöruna til nánari rannsóknar eða *prófunar*. Prófun vöru fer þá fram hjá sérstökum faggiltum prófunarstofum sem hafa fengið opinbera viðurkenningu til að prófa hlutaðeigandi vörutegund. Í vöruprófun fer fram nákvæm athugun á því hvort vörusýnið uppfylli allar kröfur sem gerðar eru til vörunnar samkvæmt viðkomandi staðli.

Á grundvelli skoðunar- eða prófunarskýrslu er það á verk- og

valdsviði Neytendastofu að taka *stjórnvaldsákvörðun*, þ.e. t.d. hvort afturkalla skuli vöru eða ljúka máli án frekari aðgerða ef rannsókn leiðir í ljós að vara uppfylli allar kröfur.

## Flokkun vöru við

### markaðseftirlit

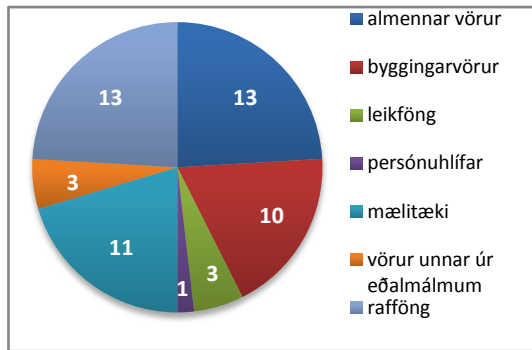
Allar vörur verða að vera án hættu fyrir líf, heilsu og umhverfi neytenda. Um margar vörutegundir sem Neytendastofa hefur eftirlit með gilda sérstök lög, reglugerðir eða önnur fyrirmæli. Það á t.d. við um leikföng, leikvallatæki, raftæki (rafföng), persónuhlífar til einkanota, byggingavörur í fjöldaframleiðslu, mælitæki, o.fl. Í sameiginlegum evrópskum stöðlum er að finna nánari tæknilegar lýsingar á atriðum er varða öryggi framleiðslunnar.

Gildi engin sérlög eða sérreglur um vöruna þá gilda almennar reglur laga nr. 134/1995, um vöruöryggi og opinbera markaðsgæslu. Vörur sem falla undir ákvæði þeirra laga eru flokkaðar hjá Neytendastofu sem „almenn vara“. Eðli málsins samkvæmt falla því margskyns vörur í þennan almenna vöruflokk. Í nokkrum tilvikum er vísað til staðla vegna vöru sem fellur undir ákvæði laganna. Hér má nefna staðla er varða öryggi reiðhjóla, trampólína, barnakerrur, o.fl.

## Skoðun vöru og innlendar ábendingar

Á árinu 2010 voru gerðar sérstakar skoðanir á grundvelli 54 innlendra ábendinga, sjá mynd 3. Algengustu ábendingar voru um almennrar vöru





Mynd 3. Skipting innlendra ábendinga milli vöruflokka

og rafföng. Hér á eftir er að finna stutt yfirlit um eftirlit Neytendastofu með almennum vörum og vöruflokkum sem falla undir ákvæði í sérlægum eða reglugerðum.

### Almennar vörur

Undir ákvæði laga nr. 134/1995 falla allar almennar vörur ef ekki eru til sérlæg eða sérreglur um viðkomandi vöruflokk eins og getið var um hér að framan. Dæmi um vöru sem falla undir þennan flokk eru föt, skór, pottar, barnakerrur, barnastólar og barnabílstólar. Á árinu bárust ýmsar innlendar ábendingar og erindi vegna vöru sem fellur undir ákvæði laganna þar sem að öryggi vöru var talið vera ábótavant, fullnægjandi upplýsingar um öryggi vörunnar lágu ekki fyrir eða merkingar voru ófullnægjandi. Ýmis konar vörur voru þannig teknar til nánari athugunar í þessum flokki. Hér má m.a. nefna eldspýtustokka, spiladós, stigatröppu, bifreiðartjakk, reiðhjól, millibilsstöng á bíl, barnakerru, dráttarbeisli, barnnælu og barnaburðarpoka. Rannsókn mála gekk almennt vel en afar tímafrekt getur reynst að afla upplýsinga frá framleiðendum eða innflytjendum. Mat á öryggi og áhættu á grundvelli framlagðra gagna getur reynst flókið en er byggt á samevrópskum aðferðum og framkvæmd.

Framangreindum málum var yfirleitt lokið með viðeigandi ráðstöfunum af hálfu ábyrgðaraðila vöru, s.s. afturköllun vöru, betri merkingum eða öðrum ráðstöfunum ef þess var þörf.

### Leikföng

Um leikföng og hættulegar eftirlíkingar gildir reglugerð nr. 408/1994. Af innlendum ábendingum vegna leikfanga og út frá nánari athugun Neytendastofu voru gerðar lagfæringar af hálfu innflytjenda á merkingum leikfanga. Algengt er að lagfæra þurfi viðvörunarmerkingar þegar um er að ræða leikföng sem ekki eru ætluð börnum yngri en 3ja ára enda lögskylt að merkja slíkar vörur sérstaklega. Í nokkrum tilvikum þurfti að leggja fram samræmis-yfirlýsingar og setja lögboðið CE merki á vöruna. Fjöldi tilkynninga er varða afturköllun á leikföngum berast í hverjum mánuði í gegnum RAPEX-tilkynningakerfið. Stofnunin miðlar áfram slíkum upplýsingum jafnt til neytenda sem og fagaðila. Á árinu var unnið úr fjölda formlegra og óformlegra fyrirspurna varðandi skilyrði til markaðssetningar leikfanga. Reynslan sýnir að talsverð vanþekking er á markaðnum á



gildandi reglum jafnt hjá almenningi og fagfólki. Neytendastofa telur því ástæðu til að efla fræðslu á þessu sviði.

### Ný tilskipun um öryggi leikfanga



Framkvæmdastjórn ESB samþykkti í júní 2009 tilskipun um öryggi leikfanga nr. 2009/48/EB. Tilskipunin er umtalsverð endurbót á eldri tilskipun nr. 88/378/EBE, um leikföng sem íslenska reglugerðin um öryggi leikfanga og hættulegar eftirlíkingar byggir á. Innleiðing á tilskipun 2009/48 í íslensk lög er á undirbúningsstigi hjá Neytendastofu og vonir standa til að nýjar reglur á þessu sviði taki gildi fyrir árslok 2011. Ný tilskipun og lög um öryggi leikfanga mun tryggja enn betur en verið hefur að aðeins séu framleidd og markaðssett örugg leikföng. Nýmæli eru þau ákvæði tilskipunarinnar sem setja mun strangari takmörk en núgildandi reglur mæla fyrir um leyfilegt efnainnihald leikfanga en ýmis óæskileg efni geta reynst hættuleg lífi og heilsu ungra barna. Strangari kröfur um efnainnihald munu þó ekki taka gildi fyrr en árið 2013. Neytendastofa mun vinna að kynningu á reglunum og hvetja seljendur og framleiðendur til að haga nýrri framleiðslu og allri markaðssetningu leikfanga þannig að fullt tillit

verði tekið sem fyrst til nýrra reglna um efnainnihald leikfanga.

### Persónuhlífar til einkanota

Um eftirlit Neytendastofu á persónuhlífum til einkanota gildir reglugerð nr. 635/1999. Persónuhlíf til einkanota er skilgreind sem „hvers konar búnaður eða tæki, sem einstaklingar klæðast eða halda á, sér til verndar gegn hættu eða hættum er ógna heilsu og öryggi þeirra“. Neytendastofa tók á árinu þátt í samstarfsverkefni á vegum PROSAFE en það eru samtök stjórnvalda sem starfa að vöruöryggi í Evrópu. Kannaðir voru hlífðarhjálmar til notkunar á skíðum, reiðhjólum og í hestaíþróttum. Farið var í 18 verslanir á höfuðborgarsvæðinu og fulltrúi Neytendasamtakanna á Akureyri kannaði hjálma sem þar voru á markaði. Kannað var hvort hjálmar sem hér eru markaðssettir uppfylltu kröfur samevrópskra staðla varðandi framleiðslu þeirra m.t.t. öryggis og markaðssetningu. Tekin voru 4 vörusýni og þau send til Svíþjóðar til prófunar hjá prófunarstofu þar sem gerð voru tæknileg próf til að kanna hvort hjálmarirnir uppfylltu allar öryggiskröfur í staðlanna sem eiga við um framleiðsluna. Allur kostnaður vegna þessa verkefnis er greiddur úr sameiginlegum sjóði sem styrktur er af ESB í því skyni að efla samstarf stjórnvalda á EES-svæðinu og efla opinbera markaðsgæslu. Hjálmarirnir sem sendir voru frá Íslandi, og sem eiga að veita vernd í hestaíþróttum, féllu í prófuninni. Hjálmarirnir uppfylltu ekki öryggiskröfur staðalsins sem gildir um framleiðslu þeirra og markaðssetningu sem örugg



vara. Í framhaldi af þessari niðurstöðu hefur Neytendastofa haldið fundi með innflytjanda og seljanda hjálma sem hefur gert þýskum framleiðanda þeirra viðvart. Aðrar hjálmategundir sem voru prófaðar, þ.e. skíðahjálmar og reiðhjólshjálmar stóðust prófun gagnvart öryggisstaðli. Hins vegar



kom í ljós að merkingum var í öllum tilvikum verulega ábótavant. Auk þess voru villandi upplýsingar um nafn framleiðanda og algengt var að leiðbeiningar sem skylt er að veita á íslensku fylgdu ekki vörinni. Neytendastofa sendi viðkomandi innflytjendum bréf og lagði á sölubann þar sem það átti við. Í raun er úrvinnslu þessa verkefnis ekki lokið



og mun áfram verða unnið að ákveðnum þáttum í þessu máli á árinu 2011.

Athyglisverð er sú niðurstaða þessa verkefnis að ekkert samhengi virðist vera milli verðs á hjálmum og öryggis þeirra. Þannig voru ýmis dæmi um það að ódýrir hjálmar voru sterkari og stæðust betur kröfur gagnvart gildandi stöðlum en ýmsar aðrar tegundir sem reyndust vera dýrari í innkaupum fyrir neytendur. Í tengslum við nánari rannsókn Neytendastofu á innlendri ábendingu kom í ljós að hjálmur var merktur með röngum og auk þess villandi merkingum. Rangar yfirlýsingar voru um að hjálmarnir hefðu hlotið vottun af hálfu aðila sem enga heimild eða getu hefur til að veita slíka vottun. Sett var sölubann á vöruna.

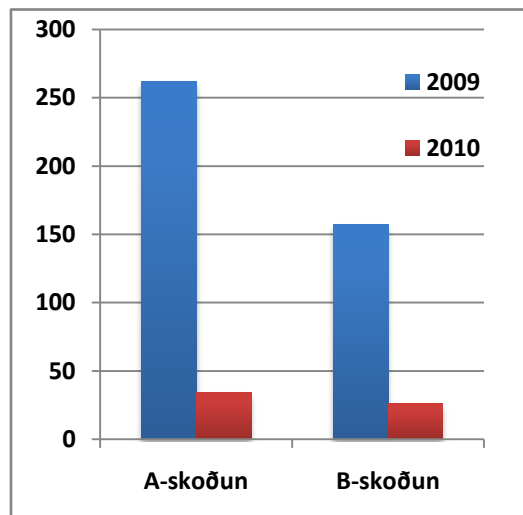
### Rafföng og raftæki

Neytendastofa framkvæmir markaðs- eftirlit með rafföngum sem ekki eru varanlega tengd mannvirkjum samkvæmt ákvæðum laga nr. 146/1996, um öryggi raforkuvirkja, neysluveitna og raffanga, sbr. og ákvæði í reglugerð nr. 678/2009, um raforkuvirki. Gildandi reglur á Íslandi um rafföng og raftæki sem framleidd eru og markaðssett fyrir neytendur byggja á tilskipun nr. 2006/95/EB, um samhæfingu laga aðildarríkjanna um rafföng sem notuð eru innan ákveðinna spennumarka. Í 7.1-7.9.gr. reglugerðar nr. 678/2009, svo og viðauka I og viðauka II er að finna ákvæði um raftæki og rafföng sem Neytendastofa hefur eftirlit með. Öll önnur ákvæði reglugerðarinnar varða reglur um háspennuvirki, raforkuver og raflagnakerfi íbúðar – og

atvinnuhúsnæðis en lágspennu-tilskipun ESB gildir ekki um þessi atriði heldur aðeins lágspennt raftæki sem einkum eru framleidd og markaðssett til neytenda. Á rýnifundi sem fram fór í Brussel í desember 2010 vegna aðildarviðræðna Íslands við ESB var lögð áhersla á mikilvægi þess að reglum um lágspennt rafmagnstæki, þ.e. tæki sem einkum eru framleidd fyrir þarfir neytenda og falla undir tilskipun 2006/95/EB sé ekki blandað saman við innlendar reglur um háspennuvirki, raforkuvirkjanir og raflagnakerfi fyrir húsnæði og önnur mannvirki. Brynt er því að einfalda þessa lagaumgjörð og setja sérstaka reglugerð um lágspennt rafföng og markaðseftirlit Neytendastofu. Eftirlit með rafföngum og raftækjum verður að vera skilvirkt og traust. Grundvöllur þess er að reglur séu ekki gerðar flóknar að óþörfu. Í reglum tilskipunar nr. 2006/95/EB, um raftæki kemur fram að framleiðendur og seljendur raffanga mega aðeins setja á markað raftæki sem uppfylla ákvæði laga og samevrópskra staðla um öryggi vöruframleiðslunnar. Vörurnar eða umbúðir þeirra eiga að bera CE merki því til staðfestingar. Á undanförunum árum hefur Neytendastofa gert samning til þriggja ára í senn við faggilta skoðunarstofu fyrir raftæki (Aðalskoðun hf.) um skoðun raftækja á markaði og skýrslugerð til Neytendastofu um ástand mála á markaði. Stofnunin



hefur ekki getað endurnýjað samninginn sem rann út 1. mars 2010. Ástæða þess er að umhverfisráðuneytið með setningu reglugerð nr. 678/2009, um raforkuvirki hefur skipt vörugjaldi sem lagt er á raftæki í tolli þannig að verulegur hluti gjaldsins rennur nú til Mannvirkjastofnunar en ekki Neytendastofu. Framangreindu gjaldi hefur allt frá árinu 1996 verið að mestu leyti varið til markaðseftirlits með raftækjum sem seld eru og markaðssett til neytenda. Hins vegar má ætla að nú standi gjald þetta þess í stað undir lögbundnu eftirliti Mannvirkjastofnunar með gerð mannvirkja og raflanga í þeim. Neytendastofa hefur vakið athygli innanríkisráðuneytisins á framangreindu misræmi milli og lagalegrar ábyrgðar og tekna stofnunarinnar skv. reglugerð umhverfisráðuneytisins nr. 678/2009 sem hefur tekið málið upp við umhverfisráðuneytið. Þrátt fyrir minni tekjur var þó gerður sérstakur



Mynd 4. Samanburður á milli ára



samningur við Aðalskoðun hf. í lok ársins 2010 um átaksverkefni í skoðun jólaljósasería á markaði. Skoðaðar voru jólaljósakeðjur sem ætlaðar eru til innanhússnotkunar og til tengingar við almenna 230V kerfið. Farið var í heimsókn til 24 seljanda raffanga á höfuðborgarsvæðinu.

„Skimuð“ var 951 raffang og 6 skoðuð nánar, þ.e. B-skoðun. B-skoðun fór aðeins fram ef tilefni var til athugasemda. Samtals voru gerðar sex athugasemdir við öryggi í flokki 2, þ.e. rafföng sem gætu valdið hættu. Sett voru sex sölubönn á rafföng, en það voru allt jólaljósakeðjur úr átaksverkefninu.

Í janúar og febrúar 2010 var farið í heimsóknir til 10 seljanda raffanga á höfuðborgarsvæðinu. „Skimuð“ voru 838 rafföng og 20 skoðuð nánar, þ.e. B-skoðun. Í flokki 1 var gerð ein minniháttar athugasemd við öryggi. 13 innlendar ábendingar komu frá neytendum og samkeppnisaðilum, mynd 5 og er þá átt við vel skilgreindar ábendingar, þ.e.

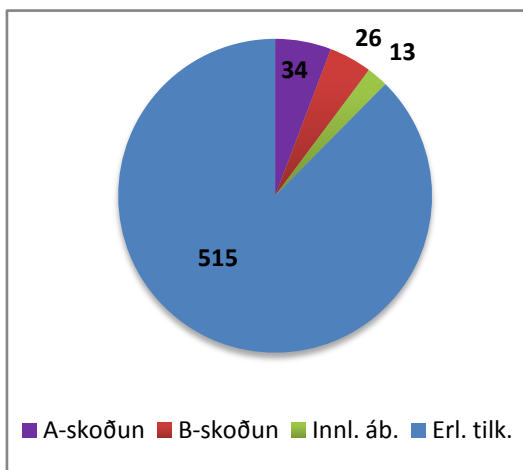


ábendingar sem beinast að ákveðnum rafföngum eða flokki raffanga. Auk þess bárust sviðinu 515 erlendar tilkynningar um rafföng sem teljast ekki vera örugg eða eru beinlínis hættuleg neytendum. Þessar tilkynningar berast allar í gegnum tilkynningakerfi ESB. Þá sinnti sviðið fjölda, formlegra og óformlegra fyrirspurna varðandi skilyrði til markaðssetningar raftækja og annað er rafföngum tengist.

Neytendastofa telur mikilvægt að markaðseftirlit með raftækjum og öðrum rafföngum í þágu neytenda verði ekki skert og það verði því fært aftur til fyrra horfs en eins og sést á mynd 4 hefur fjöldi skoðana á öryggi raftækja fallið verulega frá árinu 2009. Forsenda þess er að Neytendastofa fái aftur tekjur vegna raffangagjalds til að standa straum af kostnaði vegna eftirlitsins.

### Byggingarvörur

Í reglugerð nr. 431/1994, um viðskipti með byggingarvörur, með síðari breytingum eru innleidd hér á landi ákvæði tilskipunar 89/106/EBE, um samræmingu á lögum og stjórnslu-fyrirmælum aðildarríkjanna um



Mynd 5. Fjöldi tilkynninga, athugasemda og ábendinga sem bárust árið 2010

byggingarvörur. Byggingarvara er skilgreind sem „vara sem er framleidd með það fyrir augum að hún verði varanlegur hluti af hvers konar byggingarframkvæmdum“.

Megintilangur með framangreindum reglum er að tryggja frjálst flæði á fjöldaframleiddri byggingarvöru sem uppfyllir samevrópskar kröfur varðandi öryggi, umhverfi, líf og heilsu. Í reglugerð nr. 981/2010 er að finna lista yfir staðla sem gilda um framleiðslu á byggingarvörum innan EES-svæðisins. Þannig er tryggt að framleiðendur innan EES-svæðisins sem framleiða byggingarvörur í samræmi við staðla standi jafnfætis í samkeppninni þegar kemur að framleiðslu og markaðssetningu á slíkum vörum á innri markað í Evrópu án takmarkana af hálfu stjórnvalda í hverju ríki fyrir sig. Framleiðendum ber skylda til að merkja með CE-merki byggingarvörur sem falla undir og uppfylla kröfur samræmdra staðla. Neytendastofa hefur um langt árabil séð um markaðseftirlit með CE-merktum byggingarvörum og fellur það vel að kjarnastarfsemi hennar sem er eftirlit með CE-merkingum og almennt markaðseftirlit með ýmsum vöruflokkum sem seldar eru í verslunum hér á landi. Mikil samlegð getur því verið fólgin í því að fela einni og sömu stofnun að hafa markaðseftirlit með sem flestum CE-merktum vörum sem seldar eru og markaðssettar hér á landi. Þannig sé eftirliti ekki dreift að óþörfu milli ólíkra stofnana þar sem í því felst mikil óhagkvæmni og réttaröryggi innflytjenda og seljenda verður minna og hætt við mismunandi málsmeðferð hjá

eftirlitsstofnunum. Öll framangreind sjónarmið komu fram í umsögn Neytendastofu til Alþingis við meðferð frumvarps, sbr. nú lög nr. 160/2010, um mannvirki. Niðurstaða Alþingis varð hins vegar sú að færa markaðseftirlit með CE-merktum byggingarvörum til Mannvirkjastofnunar. Skipulagt markaðseftirlit með byggingarvörum s.s. með skoðunum á markaði hefur ekki farið fram enda ekkert fé veitt til þess verkefnis á fjárlögum. Starfsmenn stofnunarinnar hafa því aðeins sinnt fyrirspurnum sem hafa komið til hennar vegna vöruflokksins. Mikil þörf er á auknu markaðseftirliti á þessu sviði eins og ábendingar til stofnunarinnar benda til. Það var einnig staðfest í eldri könnun sem Neytendastofa gerði á ástandi CE-merkinga byggingarvöru.

Á árinu 2010 fékk Neytendastofa fjölda fyrirspurna um reglur sem varða CE-merkingu byggingarvara. Aðstoð og leiðbeiningar um gildandi reglur var eitt af meginverkefnum. Neytendastofu barst erindi frá byggingarfulltrúa í Reykjavík þar sem óskað var eftir álitum á því hvort ákveðin tegund járnatengibakka falli undir ákvæði tilskipunar um byggingarvörur svo og laga og reglugerða sem innleiða ákvæði tilskipunarinnar. Niðurstaðan var að umræddir tengibakkar féllu utan hins samræmda sviðs byggingarvöru-tilskipunarinnar og samkvæmt því ber framleiðanda ekki að CE-merkja vöruna. Þessi er því sérsníðuð byggingarvara. Eftirlit með því að efni og smíði sé fullnægjandi er alfarið hjá iðnmeistara, byggingarstjóra og hlutaðeigandi byggingarfulltrúa sem

ber ábyrgð á úttekt mannvirkja þar sem slíkir tengibakkar eru notaðir. Neytendastofu barst einnig kvörtun um að ofnar sem fyrirtæki væri að selja og markaðssetja hér á landi væru ekki í samræmi við kröfur. Neytendastofa óskaði eftir samræmisfirlýsingu og nánari upplýsingum um framleiðsluna. Innflytjandi vörunnar lagði fram allar nauðsynlegar upplýsingar þ.á m. samræmisfirlýsingu þar sem staðfest var að framleiðsla ofnanna uppfyllti allar kröfur laga, reglna og staðla. Ekki var því talin ástæða til frekari aðgerða af hálfu stofnunarinnar. Loks má geta að forstjóri Neytendastofu tók einnig virkan þátt í störfum starfshóps á vegum Samtaka iðnaðarins um CE-merkingar og reglur sem gilda um framleiðslu á byggingarvörum á grundvelli samevrópskra staðla. Starfshópurinn hefur m.a. lagt til að fræðsla verði aukin verulega um EES-reglur sem gilda um framleiðslu byggingarvöru á grundvelli samræmdra staðla og skyldu til CE-merkingu þeirra.

### **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 vernda neytendur með því að þar eru sett ítarleg ákvæði um að sú vara sem framleidd er úr eðalmálmum og boðin neytendum sé í samræmi við lýsingu seljenda. Ákvæðum laganna er einnig ætlað að tryggja að vörur sem unnar eru úr eðalmálmum á Íslandi fáiast markaðssettar í öðrum löndum. 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 tæplega 30 vörur skoðaðar á höfuðborgarsvæðinu og á Vesturlandi til að athuga hvort vörunnar bæru hreinleikastimpil og nafnastimpil. Innlendar ábendingar sem voru afgreiddar á árinu voru vegna vöru sem var ranglega merkt sem eðalmálmur en reyndist ekki vera úr eðalmálmum, vegna vöru sem var ómerkt og sem var ranglega merkt. Send voru út sjö skrifleg tilmæli um úrbætur vegna hreinleika- og/eða nafnastimplunar. 22 umsóknir bárust um nafnastimpla árið 2010, skráðir voru og samþykktir 17 nýir nafnastimplar.

### **RAPEX – tilkynningakerfi ESB um hættulegar vörur**

Á árinu tók Neytendastofa við rúmlega 2200 erlendum tilkynningum um hættulegar vörur á markaði í Evrópu í gegnum RAPEX-tilkynningakerfið. Kerfið nær til 30 landa í Evrópu og er ætlað að tryggja að upplýsingar um hættulegar vörur nái til allra þessara ríkja á sem skemmstum tíma. Viðeigandi stjórnvöld geta þá gripið til aðgerða sem fyrst. Á árinu var 13% aukning á tilkynningum frá fyrra ári. Inn í kerfið komu m.a. tilkynningar um hættulegan fatnað og fylgihluti en ástæðan fyrir því er að níu ríki innan EES-svæðisins fóru í áttaksverkefni og leituðu sérstaklega að hættulegum barnafötum með of löngum böndum.

Mikill fjöldi tilkynninga barst vegna leikfanga, bifreiða, raffanga og barnavara. Um 80% af tilkynntum vörum eru í þessum flokkum. Aðallega er um að ræða vörur sem framleiddar eru utan Evrópu, einkum frá Kína eða Tyrklandi. Í ársbyrjun voru samþykktar nýjar málsmeðferðarreglur nr. 2010/15/EB, fyrir RAPEX-kerfið og tilkynningar sem Neytendastofu er skylt að senda samkvæmt 11. gr. tilskipunar um öryggi vöru. Helstu breytingarnar voru þær að nú eru einnig tilkynntar hættulegar vörur sem ætlaðar eru til sérfræðinota en áður náði kerfið eingöngu yfir neytendavörur. Einnig var kynnt ný aðferð við gerð áhættumats, sem auðveldar stjórnvöldum að meta áhættu vörunnar en það skiptir máli þegar taka þarf ákvörðun um hvort setja eigi sölubann eða taka vöruna af markaði. Síðast en ekki síst er nú lögð aukin áhersla á samstarf á milli landa þar sem farið er í sameiginleg átaksverkefni. Neytendastofa hefur lagt aukna áhersla á að leita að vörum á íslenskum markaði sem ríki á EES hafa tilkynnt um í gegnum RAPEX - kerfið sem hættulega vöru og tekið af markaði í sínu heimalandi. Árið 2010 sendi Neytendastofa 39 formleg svör tilkynningum sem henni bárust í gegnum kerfið. Neytendastofa fylgir því eftir að hlutaðeigandi söluaðilar eða framleiðendur sem í hlut eiga hafi samband við viðskiptavinum sína sem keypt hafa eða fengið afhenta vöru sem hefur verið innkölluð og sendi frá sér fréttatilkynningu þannig að upplýsingar um innkallanir nái til almennings. Neytendastofa tilkynnir allar innkallanir á heimasíðu

stofnunarinnar. Einnig eru reglulega birt samantekt yfir hættuleg leikföng sem fólk gæti hafa keypt erlendis en eru ekki seld hér á landi. Á Íslandi er algengast að tilkynningar varði bifreiðar, leikföng og barnavörur.

Reynslan sýnir að mikilvægt er að kynna framleiðendum, innflytjendum og söluaðilum betur að þeim ber skylda til að senda Neytendastofu tilkynningu þegar þeir innkalla hættulegar vörur. Algengt er að verslanir auglýsi sjálfar að innkalla þurfi vöru sem þær hafa sett á markað en sendi þó ekki tilkynningu til Neytendastofu eins og þeim ber skylda til að gera.

#### **BA - kerfið og tilkynningarskylda framleiðenda**

Til að auðvelda framleiðendum og dreifingaraðilum að tilkynna um hættulega vöru á markaði hefur ESB sett á laggirnar 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. Á árinu 2010 bárust 15 tilkynningar til Neytendastofu vegna vöru sem markaðssett er á Íslandi.

#### **Orkunotkun raftækja og orkumerkingar**

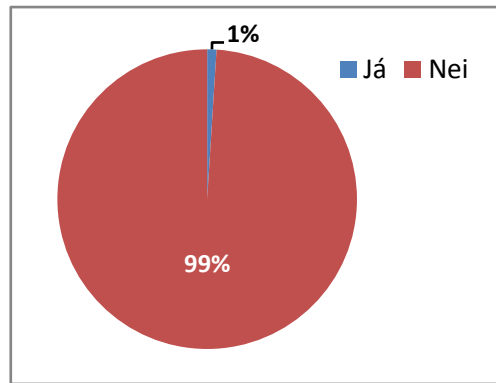
Til að auðvelda neytendum að velja raftæki sem eru hagkvæm í notkun og umhverfisvæn er skylt samkvæmt

reglum ESB sem hafa verið innleiddar í lög og reglugerðir hér á landi, að upplýsa neytendur um orkunotkun raftækja til heimilisnota, einnig ljósaperur, o.fl. Tvenn lög gilda um þessi efni þ.e. lög nr. 72/1994 um merkingar og upplýsingaskyldu varðandi orkunotkun heimilistækja o.fl. og lög nr. 42/2009 um visthönnun vöru sem notar orku. Neytendastofa fer með eftirlit laganna en auk þess hafa verið settar 14 reglugerðir með stoð í framangreindum lögum sem stofnunin framfylgir.

### Orkumerkingar – Könnun 2010

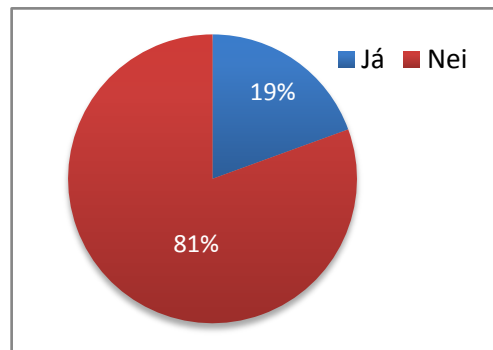
Á haustmánuðum 2010 var gerð könnun á ástandi merkinga hjá seljendum raftækja og ljósapera. Því miður kom í ljós að ástand á markaðnum hér á landi m.t.t. upplýsingaskyldu seljenda er mjög slæmt og undantekning ef upplýsingar sem skylt er að leggja fram samkvæmt gildandi reglum voru veittar. Þegar skoðaðar voru orkumerkingar á heimilistækjum sem sýna orkunotkun tækisins var aðeins einn kælskápur með orkumerki en merkið reyndist vera á grísku sjá mynd 6. Einnig á að fylgja upplýsingablað um orkunotkun við sölu tækja til neytenda. Í könnun Neytendastofu kom fram að upplýsingablað fylgdi í 67% tilvika. Af þessum 67% voru upplýsingablöð á íslensku í aðeins í 19% tilvika sjá mynd 7.

Neytendastofa vill auka aðhald á þessu sviði og upplýsa innflytjendur, seljendur og neytendur um orkumerkingar enda sýndi framangreind könnun að mikið vantar upp á þekkingu á þeim reglum sem hér gilda



Mynd 6. Sýnilegar orkumerkingar á heimilistækjum

um orkumerkingar heimilistækja. Raforkukostnaður heimila fer sífelld vaxandi nú þegar raforkufyrirtæki hækka verð raforku svo um munar. Neytendur og fyrirtæki geta lækkað útgjöld sín verulega og í ýmsum tilvikum um tugi prósentu ef þau



Mynd 7. Upplýsingablað fylgdi á íslensku

markvisst nota sér aðferðir við orkusparnað. Þar skiptir mestu að nota einungis raftæki sem tryggja bestu mögulegu orkunýtni sem völ er á hverju sinni.

### Almenn öryggis- og tæknimál

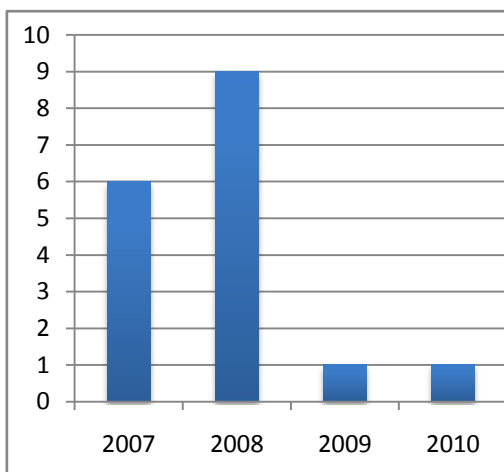
#### Upplýsingaskipti og tæknilegar tilkynningar á grundvelli EES-samningsins

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 og tengiliður hér á landi 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. Lögin 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 2010. Á mynd 8 má sjá fjölda íslenskra tilkynninga árin 2007–2010.

Brýnt er að Alþingi, ráðuneyti eða önnur stjórnvöld sem setja reglur um tæknileg mál virði alþjóðlegar skuldbindingar Íslands um að tilkynna þær til ESB og WTO. Alls voru áframsend til Neytendastofu sjálfvirkt frá utanríkisráðuneytinu rúmlega 4.000 tölvuskeyti á árinu 2010 en 3.820 tölvuskeyti höfðu verið áframsend árið áður. Neytendastofa



Mynd 8. Fjöldi íslenskra tilkynninga árin 2007–2010

dreifði 843 tilkynningum frá ESB árið 2010 en árið 2009 voru tilkynningar frá ESB 736 talsins. Helst var tilkynnt um reglur í sambandi við byggingar

Tafla 1. 845 tilkynningar um drög að reglum á árinu 2010 – til samanburðar skipting eftir löndum (2009)

Holland: 50 (67)	Tékkland: 26 (26)	Noregur: 10 (9)
Þýskaland: 56 (64)	Pólland: 42 (20)	Portúgal: 7 (9)
Frakkland: 99 (56)	Ungverjaland: 10 (20)	Sviss: 5 (9)
Stóra Bretland: 52 (54)	Slóvakía: 14 (16)	Búlgaría: 5 (8)
Spánn: 47 (52)	Eistland: 5 (15)	Írland: 9 (8)
Belgía: 31 (67)	Lettland: 12 (15)	Liechtenstein: 8 (6)
Austurríki: 48 (43)	Rúmenía: 41 (14)	Tyrkland: 3 (5)
Danmörk: 45 (34)	Slóvenía: 7 (14)	Ísland: 2 (1)
Finnland: 34 (31)	Grikkland: 7 (9)	Lúxemborg: 63 (1)
Ítalía: 41 (31)	Litháen: 8 (9)	Kýpur: 6 (1)
Svíþjóð: 40 (31)	Malta: 12 (9)	

(223), þar á eftir komu landbúnaður og matvæli (126), og fjarskipti (89).

Á árinu 2010 voru 18 tilkynningar frá ESB merktar sem trúnaðarmál á ýmsum sviðum. 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 undantekningar-tilvikum. Er þeim skylt að senda rökstuðning fyrir beiðninni þar sem ástæður og þörf fyrir trúnaði eru tilgreindar. Óskir aðildarríkja um



trúnað hafa í flestum tilvikum verið samþykktar ef litið er til síðustu tíu ára.

Fulltrúi Neytendastofu sat engan fund í 98/34 nefndinni árið 2010 en stofnunin hefur aðgang að fundargerðum og fundarefni í gegnum lokaða vefsíðu.

### Rafrænar undirskriftir

Með rafrænu skilríki er hægt að undirrita skjöl rafrænt. Rafræn undirskrift hefur sama gildi og hefðbundin undirskrift ef hún er fullgild. Til þess að rafræn undirskrift teljist fullgild þarf hún að vera studd fullgildu vottorði og gerð með öruggum undirskriftarbúnaði.

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 EES-svæðinu.

Auk þess ber henni að hafa eftirlit með vottunaraðilum sem starfa að útgáfu fullgilda rafrænna skilríkja. Þann 5. maí 2009 tilkynnti Auðkenni ehf. að útgáfa væri hafin á fullgildum rafrænum skilríkjum. Í framhaldi af því voru gefin út mörg þúsund skilríki hér á landi á árinu 2010. Ljóst er að mikil og almenn notkun verður því framvegis á þessum skilríkjum og mikilvægt er að hafa viðeigandi eftirlit með starfseminni á hverjum tíma.

Neytendastofa hefur unnið markvisst að yfirferð gagna sem lögð hafa verið fram um starfsemina og farið yfir

helstu starfsaðferðir með starfsmönnum Auðkennis.

Þá hefur sérfræðingateymi undir stjórn forstjóra unnið að gerð reglugerðar um rafrænar undirskriftir vegna þessarar starfsemi. Í tengslum við framangreinda vinnu hefur teymið einnig unnið að frumvarpi um breytingu á lögum um rafrænar undirskriftir. Um er að ræða



minniháttar breytingar á afmörkuðum ákvæðum laganna. Einnig eru þar lagðar til breytingar á ákvæðum er fjalla um greiðslu eftirlistgjalda, en aukin starfsemi á þessu sviði eykur eftirlitskostnað sem bregðast verður við á viðeigandi hátt.

### Innlent samstarf

**Önnur stjórnvöld.** Öryggisvið hefur átt gott samstarf við önnur stjórnvöld á árinu. Frá 1. janúar 2010 er gerð krafa í reglugerð Ráðsins nr. 765/2008/EB um að EES-ríkin taki saman markaðseftirlitsáætlun og sendi til framkvæmdastjórnar ESB og

Eftirlitsstofnunar EFTA (ESA). Stofnunin ber samkvæmt ákvæðum í lögum nr. 134/1995, um öryggi vöru og opinbera markaðsgæslu, að annast samhæfingu á markaðseftirliti hér á landi.

Á árinu voru haldnir nokkrir fundir með öðrum stjórnvöldum sem starfa að markaðseftirliti með tilteknum vöruflokkum sem ekki eru undir umsjón og ábyrgð Neytendastofu. Á þeim fundum lagði stofnunin fram drög að markaðseftirlitsáætlun fyrir Ísland en önnur eftirlitsstjórnvöld lögðu fram sínar séráætlanir um markaðseftirlit og var framangreindri áætlanagerð lokið fyrir árslok 2010. Í framhaldinu var áætlunin send til framkvæmdastjórnar ESB en einnig er hægt að finna hana á heimasíðu Neytendastofu á ensku.

Stofnunin tók einnig saman nýjan staðlalista fyrir byggingarvörur og sendi ráðuneytinu til samþykktar í samræmi við gildandi ákvæði í reglugerð, sbr. nú reglugerð nr. 981/2010.

**Samvinnunefnd.** Í samvinnunefnd fara fram öll formleg samskipti á milli Öryggissviðs og faggiltrar skoðunarstofu sem samkvæmt samningi annast markaðseftirlit með vörum í umboði Neytendastofu. Tilgangur með fundum nefndarinnar er að fara yfir skoðanir, reglur, skýrslur, skoðunaráætlanir og önnur atriði sem máli skipta. Niðurskurður á fjárframlagi til Neytendastofu hefur leitt til þess að ekki hefur verið unnt að gera samninga um markaðseftirlit við faggiltar skoðunarstofur þannig slíkir fundir eru nánast úr sögunni. Aðeins voru haldnir stuttir fundir vegna átaksverkefnisins í rafföngum.

## **Erlent samstarf**

Öryggissvið sinnir erlendu samstarfi er varðar markaðseftirlit með vörum. Hér má finna yfirlit um helstu samstarfsaðila.

**SOGS** (*Senior Official Group on Standardization and Market surveillance*) er nefnd háttsettra embættismanna EES-ríkja sem vinna að framkvæmd mála sem varða framkvæmd markaðseftirlits, faggildingar og notkunar samevrópskra staðla. Nefndin starfar undir forsæti framkvæmdastjórnar ESB og forstjóri Neytendastofu tekur þátt í störfum nefndarinnar.

**SOGS- MSG** (*Market Surveillance Group*) er vinnuhópur SOGS-nefndarinnar. Hlutverk hans er að vinna að nánari þróun að markaðseftirliti þ.e.a.s að tryggja örugga framkvæmd á reglugerð Ráðsins nr. 765/2008, um markaðseftirlit, faggildingu o.fl. Margvíslegar nýjar lagaskyldur koma fram í reglugerðinni sem aðildarríki ESB og EES-ríkja verða að uppfylla. Nefndin starfar undir forsæti framkvæmdastjórnar ESB og forstjóri Neytendastofu tekur þátt í störfum nefndarinnar.

**EFTA TBT-nefndin** (Technical Barriers to Trade) er sú nefnd hjá EFTA sem hefur það hlutverk að tryggja framkvæmd og framgang reglna á sviði frjáls flæðis vöru og hindrunarlaus viðskipti á EES-markaðnum. Nefndin fjallar um og samþykkir nýjar reglur sem fella þarf inn í EES-samninginn og varða frjálst flæði vöru, markaðseftirlit o.fl. Fundir nefndarinnar eru að jafnaði haldnir daginn fyrir fundi SOGS-nefndar



ESB. Forstjóri Neytendastofu sækir fundi nefndarinnar fyrir Íslands hönd. **EFTA- WG on Product safety** er vinnuhópur á vegum EFTA-ríkja þar sem fjallað er um málefni sem varða vöruöryggi, markaðseftirlit og samstarf EFTA-ríkjana á því sviði. Forstjóri og aðrir starfsmenn Neytendastofu fylgjast með eða taka þátt í starfi nefndarinnar.

**PROSAFE** (*Product Safety Enforcement Forum of Europe*) eru samtök eftirlitsstjórnvalda sem fara með markaðseftirlit í Evrópu. Neytendastofa er aðili að samstarfinu og tekur þátt 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. Neytendastofa hefur tekið þátt í sérstökum átaksverkefnum á vegum PROSAFE. Á árinu lauk PROSAFE verkefni um hlífðarhjalma og undirbúningur hófst fyrir verkefni næsta árs um öryggi kveikjara. Um niðurstöður og árangur þessara verkefna verður gerð grein þegar þær liggja fyrir. Hér á eftir er að finna yfirlit um helstu nefndir og samstarfsaðila erlendis um mál er varða starfsemi Öryggissviðs.

**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 ESB og EFTA-ríkjum

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

**Hallmarking Convention** eru alþjóðleg samtök á sviði eftirlits með eðalmálmum. Ísland er ekki aðili að samtökunum en hefur áheyrnarfulltrúa sem sótti einn fund á árinu.

### **Öryggi raftækja (raffanga) – yfirlit um ýmsar nefndir:**

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

**LVD-AdCo** er samstarfshópur markaðseftirlitsstjórnvalda á EES um framkvæmd markaðseftirlits vegna tilskipunar 2006/95/EB eða s.n. „lágspennutilskipunar“ (LVD). Hún fjallar um öryggi raffanga og markaðssetningu þeirra. Á árinu 2010 hefur fulltrúi Neytendastofu ekki getað sótt fundi nefndarinnar einkum vegna fjárskorts en ljóst er að þessu samstarfi verður að sinna. Nauðsynlegt er að huga að því með hvaða hætti unnt verði að taka þátt í samstarfinu. Innan framkvæmdastjórnar ESB er nú verið að skoða tillögur um að framkvæmdastjórn ESB greiði fargjöld vegna þessara funda. Verði það gert mun það að sjálfsögðu stuðla að betri þátttöku frá Íslandi sem aftur mun skila sér í betri þekkingu og traustari framkvæmd á þeim fyrirmælum sem felast í tilskipunum ESB.

**LVD-WP** er samstarfshópur markaðseftirlitsstjórnvalda og annarra hagsmunaaðila, s.s. framleiðenda

neytenda og staðlasamtaka á EES. Hópnunum er ætlað að fjalla um og koma með tillögur til framkvæmdastjórnar ESB að breytingum, túlkunum og þróun „lágspennu-tilskipunarinnar“. Fundir eru einu sinni til tvisvar á ári. Neytendastofa fylgist með starfinu eftir því sem aðstæður leyfa.

**EMC-AdCo** er samstarfshópur samsvarandi LVD-AdCo um framkvæmd markaðseftirlits vegna tilskipunarinnar um rafsegulsamhæfi, (EMC-tilskipunin), sbr. reglugerð nr. 270/2008, um rafsegulsamhæfi. Fundir eru að jafnaði tvisvar á ári. Neytendastofa verður, varðandi þetta samstarf, að meta með hvaða hætti þátttaka verði tryggð í þessu samstarfi í framtíðinni.

**EMC-WP** er samstarfshópur samsvarandi LVD-WP um tilskipun um rafsegulsamhæfi. Fundir eru að jafnaði tvisvar á ári. Neytendastofa mun fylgjast með starfinu eftir því sem aðstæður leyfa.

**NSS** eru samtök rafmagnsöryggisstofnana á Norðurlöndum sem halda tvo fundi á ári. Þar er fjallað um

sameiginleg rafmagnsöryggismál s.s. reglugerðar- og staðlamál, rafmagnseftirlit, 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 fluttist meginþungi þátttöku í þessu samstarfi þangað er rafmagnsöryggismál voru færð frá Neytendastofu um mitt árið 2009. Stofnunin hefur þó áfram eftirlit með rafföngum sem seld eru á neytendamarkaði. Af þeirri ástæðu er því æskilegt að Neytendastofa hér eftir sem hingað til að tengjast og fylgjast með starfi sem fram fer í undirhóp NSS um markaðseftirlit með rafföngum.

**NSS-MK** er samstarfshópur markaðseftirlitsstjórnvalda á Norðurlöndum um öryggi og markaðseftirlit raffanga. Allt frá árinu 1996 hefur verið lögð áhersla á að sinna þessu samstarfi vel. Fundir eru að jafnaði einu sinni á ári. Neytendastofa telur æskilegt að áfram verði tryggð þátttaka í þessu samstarfi eftir því sem aðstæður leyfa.

Undirhópar NSS eru :

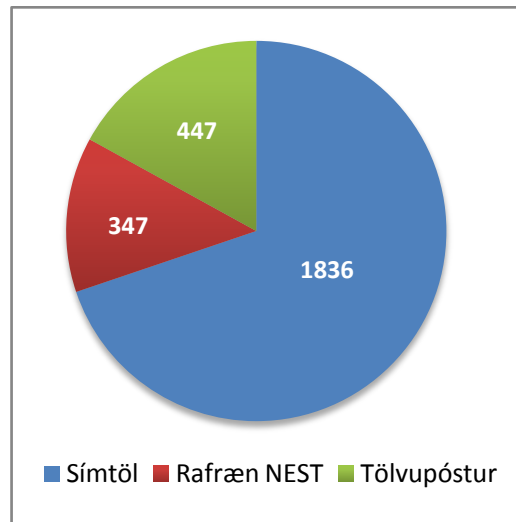
- Samstarfshópur stjórnvalda um markaðseftirlit raffanga (NSS- MK)
- Samstarfshópur um samræmingu raflagnareglna (NSS-ANL)
- Samstarfshópur um samræmdar skráningar slysa og tjóna. (NSS-Analyse)
- Samstarfshópur um upplýsingamiðlun (NSS-Information)

## 6. NEYTENDARÉTTARSVIÐ

Starfsemi Neytendaréttarsviðs á síðasta ári var með svipuðu sniði og árið áður. Nýr starfsmaður var ráðinn til sviðsins, Kári Gunndórsson lögfræðingur, en hann hafði áður starfað tímabundið fyrir sviðið. Einn starfsmaður hætti á árinu, Jón Sigurðsson, sem starfaði sem fulltrúi á Neytendaréttarsvið. Ekki var ráðið í hans stað. Aðrir starfsmenn sviðsins eru Matthildur Sveinsdóttir, lögfræðingur, Sigurjón Heiðarsson, lögfræðingur og Bryndís Guðjónsdóttir, fulltrúi. 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 vinna gegn óréttmætum viðskiptaháttum og stuðla að því að neytendur hafi sem mestar upplýsingar og yfirsýn yfir markaðinn. Undir þetta svið fellur 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.

### Réttindi neytenda

Ábendingar og fyrirspurnir neytenda berast í gegnum síma, með tölvupósti, og í gegnum rafræna Neytendastofu. Heildarfjöldi ábendinga og fyrirspurna á árinu 2010 var 2.630. Frá árinu 2009 hefur ábendingum og fyrirspurnum í gegnum síma fækkað



Mynd 9. Skipting ábendinga og fyrirspurna

en aftur á móti fjölgað bæði í gegnum tölvupóst og rafræna Neytendastofu sem er jákvæð þróun. Í síma bárust 1.836 ábendingar og fyrirspurnir, með tölvupósti 447 og í gegnum rafræna Neytendastofu 347, sjá mynd 9.

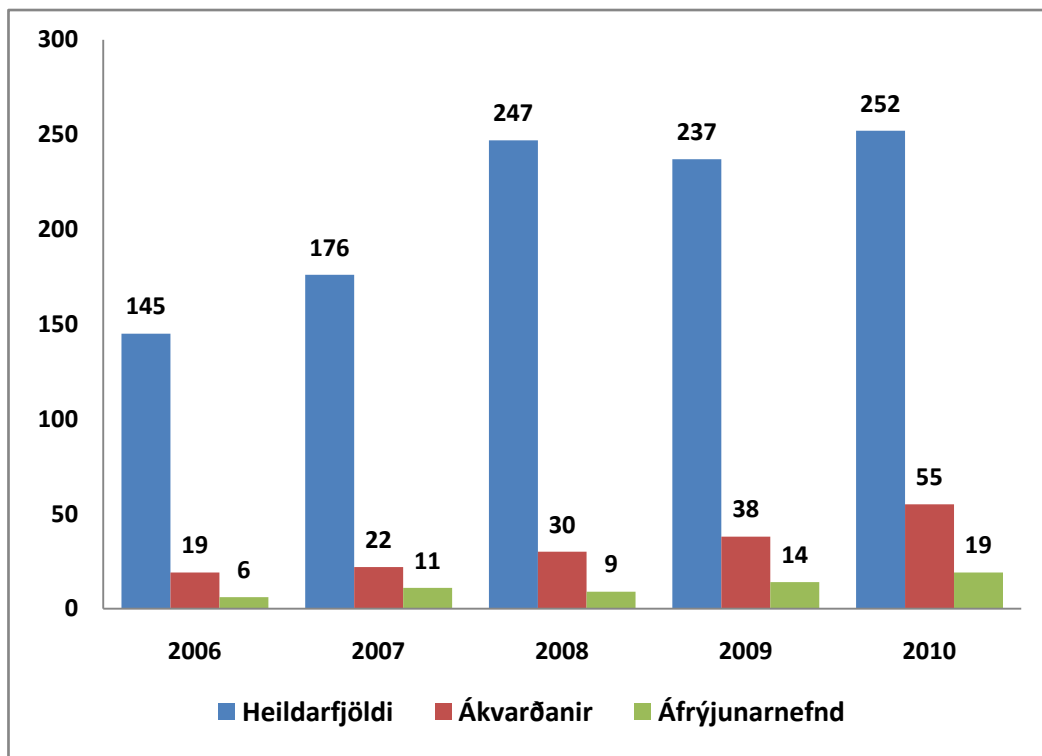
Á árinu 2010 komu 252 mál til afgreiðslu hjá sviðinu sem vörðuðu viðskiptahætti og markaðssetningu, rafræna þjónustu, neytendalán, alferðir og húsgöngu- og fjarsölusamninga. Eftir málsmeðferð eru flest málín í þessum málaflokki afgreidd með tilmælum, ábendingum eða án

frekari afskipta. Alls lauk 55 málum með formlegri ákvörðun Neytendastofu sem er 45% aukning frá árinu 2009. Gripið var til íhlutunar í 41 tilviki, þar af var beitt sektum í 13 tilvikum. Með íhlutun er átt við að beitt var réttarræðum laga nr. 57/2005 s.s. banni og fyrirmælum. Á árinu var því alls 197 málum lokið án formlegra ákvarðana. Öllum ákvörðunum sviðsins geta málsaðilar skotið með stjórnslukæru til áfrýjunarnefndar neytendamála. Alls var 19 ákvörðunum áfrýjað til áfrýjunarnefndar neytendamála sem staðfesti niðurstöðu stofnunarinnar í 12 tilvikum, staðfesti þrjár að hluta og felldi eina úr gildi. Þremur málum var vísað frá áfrýjunarnefndinni. Á mynd 10 má sjá heildarfjölda þeirra mála sem afgreiddur var og samanburð við fjölda formlegra ákvarðana og áfrýjaðra mála. Nánari umfjöllun er um ákvarðanir sem falla undir sviðið

og úrskurði áfrýjunarnefndar síðar í skýrslunni

### 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. Til að efla verðskyn neytenda getur stofnunin eftir atvikum aflað upplýsinga um verð, verðmyndun og önnur viðskiptakjör og birt niðurstöður eftir því sem ástæða þykir til. Starfsmenn 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 2010 og unnið að ýmsum könnunar- og eftirlitsverkefnum á þessu sviði. Á



Mynd 10. Heildarfjöldi afgreiddra mála samanborið við formlegar ákvarðanir og fjölda áfrýjaðra mála.

höfuðborgarsvæðinu er farið í reglubundið eftirlit í matvöruverslanir og verslanir á helstu verslunarsvæðum. Á árinu 2010 var einnig farið í kvikmyndahús, apótek, bensínstöðvar hjólbarðaverkstæði, fiskbúðir, veitingahús, söfn, húsgagnaverslanir og gjafavörubúðir á hótélum. Einnig var gerð könnun á verðskrá á tannlæknastofum. Eftirlitinu er þannig háttað að starfsmenn Neytendastofu fara til seljenda og gera úttekt á ástandi verðmerkinga. Ef gerðar eru athugasemdir við verðmerkingar er seljendum gert grein fyrir því bréflega og fyrri úttekt fylgt eftir. Í mörgum tilvikum, sér í lagi hjá þjónustuaðilum, bar við að ástand verðmerkinga var ekki gott sökum vanþekkingar á lögum og reglum sem um þær gilda. Í þeim tilvikum hafði verðmerkingum þó yfirleitt 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 getur haft mikilvægt forvarnargildi þannig að seljendur brjóti síður á rétti neytenda ef vitneskja er um það á markaðnum að virkt eftirlit sé haft að þessu leyti.

### **Verðkannanir**

Starfsmenn sviðsins gerðu einnig tvær verðkannanir á árinu. Í mars var gerð könnun á verði nokkurra algengra lausasölulýfja og kom þá í ljós að mikill verðmunur var á milli apóteka og getur því skipt miklu máli hvar neytendur kaupa sín lyf. Þegar tími vetrardekkja gekk í garð í október var

gerð könnun á verði algengra stærða dekkja, bæði negldra og ónegldra. Verðmunurinn var í mörgum tilvikum yfir 100% og oft voru dekk ódýr þar sem umfelgun var dýr og öfugt. Gerð var verðkönnun á skólamáltíðum barna í grunnskólum landsins á haustmánuðum. Úrvinnslu þar er þó ekki lokið sökum þess að í mörgum skólum var endanlegt verð ekki ákveðið fyrir en í lok ársins. Niðurstöður verða því birtar á vormánuðum 2011.

### **Athugun á miðasölu á menningar- og tónlistarviðburði**

Neytendaréttarsvið tók þátt í samræmdri athugun (e. sweep) á árinu 2010 í samstarfi við önnur aðildarríki ESB sem sneri að miðasölu á menningar- og tónlistarviðburði á Netinu. Þessar aðgerðir eru hluti af s.n. CPC-samstarfi. Öll aðildarríki Evrópusambandsins auk Íslands og Noregs tóku þátt í athuguninni. Markmiðið með þessari samræmdu athugun var að kanna hvort aðilar sem starfrækja miðasölu í Evrópu með þjónustu á Netinu uppfylli öll skilyrði neytendalaga. Niðurstöður voru kynntar sameiginlega á vegum ESB. Kom í ljós að 60% þeirra vefsíðna sem kannaðar voru uppfylltu ekki skilyrði neytendalaga. Algengustu misbrestirnir voru ófullnægjandi upplýsingar um endanlegt verð, ósanngjarnir samningsskilmálar og skortur á upplýsingum um seljanda. Athugun Neytendastofu tók til sex íslenskra vefsíðna þar sem seldir eru miðar á menningar og tónlistarviðburði. 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 EES. Einungis tvær af vefsíðunum uppfylltu ekki skilyrði laganna og voru eigendum þeirra vefsíðna sendar athugasemdir. Brugðust þeir við tilmælum stofnunarinnar og var því ekki þörf á frekari aðgerðum. Neytendastofa mun halda áfram þátttöku í athugunum sem þessari á vegum CPC-nefndarinnar.

### **Neytendafræðsla**

Á árinu 2010 var gefin út samantekt á vegum Norrænu ráðherra-nefndarinnar um neytendafræðslu og hvernig eigi að setja það efni inn í námsskrár skólanna. Sambærileg rit hafa komið út árin 1995 og 2000 og var því um að ræða uppfærslu á þeim enda þróun hröð og mikilvægt að uppfæra börn um neytendamál. Neytendastofa tók þátt í samstarfinu fyrir Íslands hönd. Í ritinu er m.a. að finna stefnumörkun fyrir neytendafræðslu í grunn- og framhaldsskólum þar sem settar eru fram tillögur að markmiðum og innihaldi námsefnis fyrir neytendafræðslu. Ritið getur nýst vel við gerð kennsluáætlana. Neytendastofa telur mikilvægt að ritið verði þýtt á íslensku fáist fjármagn til þess. Mikilvægt er að neytendafræðsla í skólum verði eflað og þá ekki síst í grunn- og framhaldsskólum landsins. Í þessu riti má finna öll helstu kennslumarkmið og er það því í raun grundvallarhandbók fyrir skóla sem vilja efla neytendafræðslu.

### **Innlent samstarf**

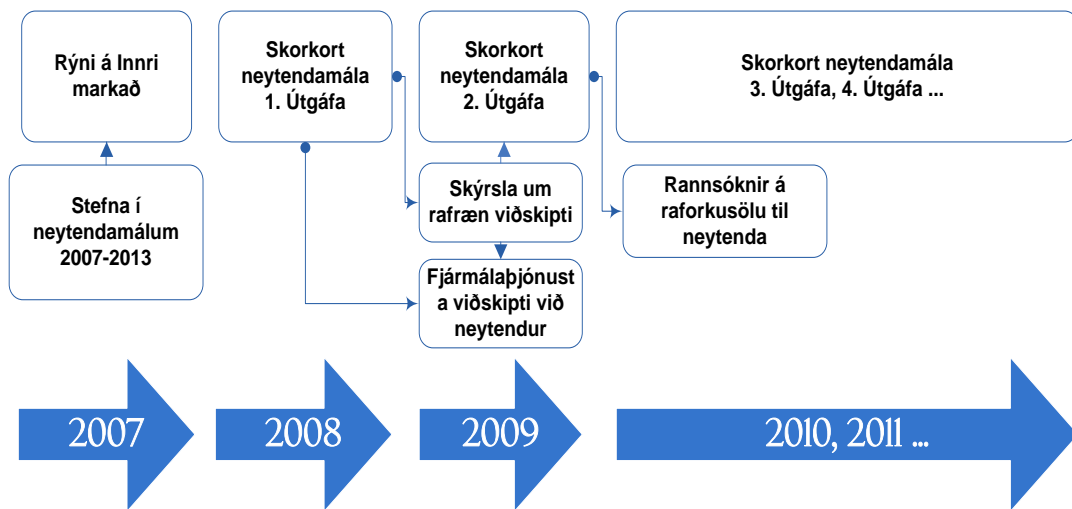
Neytendaréttarsvið hefur samstarf við ýmsa ytri hagsmunaaðila og önnur stjórnvöld eftir því sem ástæða þykir til. Fundir hafa verið haldnir til dæmis með fulltrúum Neytendasamtakanna, Póst- og fjarskiptastofnunar, Persónuverndar og Flugmálastjórnar. Stofnunin veitir umsagnir um lagafrumvörp bæði þegar þau eru til meðferðar í þingnefndum og einnig þegar þau eru í vinnslu í ráðuneytum. Á árinu sendi stofnunin til Alþingis m.a. umsagnir um ný lög um umboðsmann skuldara, lög um fjölmiðla og lög um sölu fasteigna, fyrirtækja og skipa. Þá veitti stofnunin einnig umsögn um breytingu á lögum um loftferðir, meðferð einkamála, Stjórnarráð Íslands, vexti og verðtryggingu og lög um þjóðfána Íslands.

### **Erlent samstarf**

#### **Evrópskt samstarf**

**CPC-nefndin** er samstarf eftirlitsstjórnvalda á EES-svæðinu. Á grundvelli laga nr. 56/2007, um samstarf eftirlitsstjórnvalda og reglugerðar ESB nr. 2006/2004 starfar CPC-nefndin. Framkvæmdastjórn ESB hefur jafnframt stofnsett gagnagrunn fyrir þetta samstarf 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 veitir svör þegar önnur aðildarríki ESB eða á EES-svæðinu óska eftir aðstoð.

Skorkort neytendamála - tímalína



**Skorkort neytendamála** er unnið á vegum framkvæmdastjórnar ESB til að kanna stöðuna á Innri markaðnum í Evrópu frá sjónarhóli neytenda. Neytendaréttarsvið tók saman á árinu upplýsingar um kvartanir neytenda fyrir skorkort neytendamála (e. *Consumer Markets Scoreboard*). Við gerð skorkortsins eru aðstæður neytenda á markaði teknar til nánari athugunar út frá nokkrum sjónarhornum. Meginmarkmið skorkortsins er að skýra hvernig markaðir sem skipta neytendur verulegu máli starfa. 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 talsvert vantraust og óánægja hefur verið meðal neytenda á ákveðnum mörkuðum. Framangreind niðurstaða hefur gefið framkvæmdastjórn ESB tilefni til að gera nánari og ítarlegri kannanir á þeim sviðum þar sem veruleg óánægja virðist vera meðal neytenda. Í maí 2010 voru gefin út

skýrari fyrirmæli um hvernig skuli haldið utan um ábendingar. Verður því auðveldara að bera saman niðurstöðurnar árið 2011. Til að unnt væri að skila framkvæmdastjórninni umbeðnum upplýsingum hafði Neytendastofa samstarf við aðrar stofnanir, ráðuneyti og hagsmunasamtök. ESB stefnir að því að kanna stöðuna með þessum hætti árlega og mun Neytendastofa sjá um að safna framangreindum upplýsingum.

**Norrænt samstarf**

**FO-KO samstarfið.** Neytendastofa hefur frá árinu 2007 setið fundi nokkra fundi norrænna umboðsmanna en embætti umboðsmanna neytenda eru systurstofnanir Neytendastofu á Norðurlöndum og fara með eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Í Svíþjóð og Finnlandi eru forstjórar neytendastofanna jafnframt umboðsmenn neytenda. Í Danmörku og Noregi er umboðsmaður neytenda sjálfstæð eftirlitsstofnun sem framfylgir eingöngu lögum um eftirlit með

viðskiptaháttum og markaðsfærslu, auk nokkurra annarra sérlega á sviði neytendaverndar en embætti í Noregi og Danmörk fara t.d. ekki með eftirlit með öryggi vöru eins en það gerir Neytendastofa og systurstofnun hennar í Svíþjóð. Öll framangreind embætti fara með eftirlit og framfylgja lögum sem vernda neytendur og taka ákvarðanir um sektir og önnur stjórnvaldsviðurlög, eftir því sem ástæða þykir til. Í gegnum tíðina hafa norrænir samráðsfundir verið sóttir af hálfu Neytendastofu en þar er rætt um samráð um ýmis úrlausnarefni á sviði neytendamála, Lögfræðingar af Neytendaréttarsviði tóku þátt í tveimur slíkum fundum á árinu. Annar var haldinn á Íslandi og var umfjöllunarefnið fjármálaþjónusta. Hinn var haldinn í Kaupmannahöfn og var umfjöllunarefni hans

markaðssetning á netinu einkum með notkun á facebook o.þ.h. Erlent samstarf getur verið mjög gagnlegt því þar gefst oft tækifæri til að fara yfir flókna lagasetningu hjá ESB og samræma ólík sjónarmið við túlkun og framkvæmd neytendalaga. Góð þekking skilar sér í betri framkvæmd slíkra lagafyrirmæla eftir að þau hafa verið innleidd í íslenskan rétt. Forstjóri sótti engan fund umboðsmanna og forstjóra neytendastofa Norðurlanda á árinu.

**Nordkons.** Frá árinu 2005 hefur verið starfrækt óformlegt norrænt samstarf ráðuneytis og stjórnvalda á sviði neytendamála. Nordkons-nefndin fundar að jafnaði tvisvar á ári og er forstjóri Neytendastofu fulltrúi þar fyrir Íslandshönd. Á árinu 2010 var enginn fundur sóttur.





## 7. MÆLIFRÆÐISVIÐ

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 Þór J. Gunnarsson, tækni- og kvörðunarmaður, sem er í hlutastarfi.

Undir þetta svið falla m.a. verkefni á sviði lögmælifræði þ.e. að hafa eftirlit með löggildingum og þeim sem löggilda mælitæki í umboði Neytendastofu. Í vissum tilvikum er leyfilegt að nota eigið innra eftirlit í stað löggildinga með samþykki og undir eftirliti Neytendastofu. Markaðseftirlit með mælitækjum er eitt verkefna sviðsins og það veitir stjórnvöldum og öðrum ráðgjöf um mælifræði, vinnur að reglugerðum á sviði lögmælifræði og tekur þátt í alþjóðlegu samstarfi um mælifræði. Sviðið aflar, varðveitir og viðheldur mæligrunnum sem nauðsynlegir eru fyrir Ísland. Neytendastofa rekur faggilta kvörðunarstofu fyrir ýmis mælitæki en með því er unnt að tryggja aðilum í atvinnulífi aðgang að rekjanlegum kvörðunum.

### Lögmælifræði

#### Grænt M og CE-merki

Í samræmi við ákvæði tilskipunar nr. 2004/22/EB, um mælitæki og lög nr.

91/2006 og reglur settar samkvæmt þeim þá má ekki hindra að mælitæki sem falla undir gildissvið tilskipunarinnar og bera CE merkið og viðbótarmælifræðimerkið séu sett á markað hér á landi og tekin í notkun. Mælitæki sem falla undir framangreind ákvæði tilskipunarinnar eru vatnsmælar, raforkumælar fyrir raunorku, gasmælar, mælikerfi fyrir vökva aðra en vatn, sjálfvirkar vogir varmaorkumælar, mæliáhöld fyrir lengd og rúmmál, gjaldmælar leigubifreiða, víddamælitæki og greiningartæki fyrir útblástursloft. Hið sama gildir um ósjálfvirkar vogir sem eru CE merktar en um þær gilda ákvæði sérstakrar tilskipunar.



Mælitæki, sem uppfyllir ákvæði laga og reglugerða um markaðssetningu á EES telst mæla rétt þegar það er rétt sett á markað og tekið í notkun enda hafi það réttar stillingar fyrir Ísland, er löggildingarhæft og telst því vera löggilt til fyrstu notkunar. Mælitæki sem falla undir framangreindar reglur má því taka í fyrstu notkun án undangenginnar löggildingar af hálfu prófunarstofu sem starfar að löggildingum í umboði Neytendastofu. Eigandi og ábyrgðaraðili ber ábyrgð á að mælitæki sem tekið er í fyrstu notkun beri rétt merki í samræmi við ákvæði laga, þ.e. löggildingarmiða Neytendastofu,

græna bókstafinn M og CE-merki. Á löggildingarmiðum fyrir ný mælitæki skal sjást hvenær að fyrsta löggilding þeirra skuli eiga sér stað en það er mismunandi eftir mælitækjum. Þannig ber t.d.ávallt að löggilda eldsneytisdætur eigi síðar en tveim árum frá því að ný tæki eru tekin í notkun.

Stofnunin getur ávallt óskað eftir að framleiðandi, dreifingaraðili, seljandi eða ábyrgðaraðili mælitækis leggi fram yfirlýsingu um samræmi mælitækisins við kröfur sem gerðar eru samkvæmt gildandi lögum eða reglum.

#### **Markaðseftirlit nýrra mælitækja**

Tilskipun um mælifraði og reglur ESB eins og þær eru innleiddar í lög hér á landi gera ráð fyrir því að Neytendastofa hafi markaðseftirlit og beiti viðeigandi ráðstöfunum til þess að koma í veg fyrir að mælitæki sem ekki eru í samræmi við kröfur séu settar á markað og teknar í notkun. Í reglunum er einnig gert ráð fyrir samstarfi milli stjórnvalda á EES-svæðinu og þau skiptist á upplýsingum varðandi mælitæki á markaði. Í reglunum er auk þess gert ráð fyrir að mælitæki hafi viðeigandi CE merkingu þá geti Neytendastofa tekið þau af markaði ef við rannsókn máls er leitt í ljós að þau uppfylla ekki allar grunnkröfur og ákvæði samevrópskra staðla.

Í framkvæmd hefur Neytendastofa ekki enn sem komið er skipulagt skoðanir til innflytjenda eða seljenda mælitækja í því skyni að kanna hvort að mælitæki uppfylli kröfur um markaðssetningu og merkingar í samræmi við gildandi ákvæði laga og

reglugerða. Þegar um löggildingarskyld tæki er að ræða þá kemur það í ljós þegar að eigandi og ábyrgðarmaður mælitækis leitar eftir fyrstu löggildingunni tækisins. Virkt markaðseftirlit með innflutningi mælitækja er mikilvægt en þannig fengi stofnunin yfirsýn yfir mælitækjamarkaðinn hverju sinni. Það má gera með ýmsu móti s.s. skoðunum á markaði og öflun upplýsinga um innflutning mælitækja, t.d. frá tolli eða innflutningsaðilum, en einnig frá framleiðendum mælitækja að svo miklu leyti sem þau eru framleidd hér á landi. Neytendastofa fær reglulega skýrslur frá þeim sem starfa í umboði hennar að löggildingunni mælitækja og þannig er fylgst með löggildingarhæfum tækjum á markaði. Í stað þess að skoða ný tæki við fyrstu löggildingunni er mikilvægt fyrir neytendur og kaupendur voga að stofnunin hafi virkt markaðseftirlit og taki af markaði tæki sem ekki uppfylla kröfur áður en þau eru tekin í notkun.

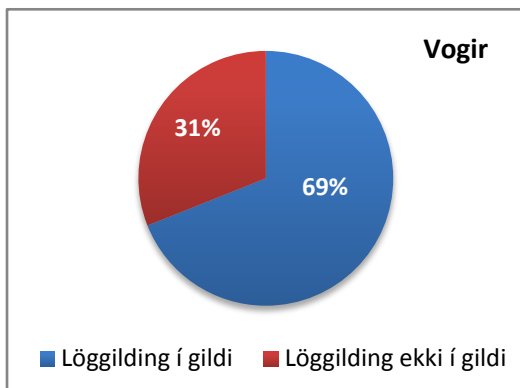
#### **Markaðs- og löggildingareftirlit með vogum og dælum**

Á árinu sendi stofnunin út bréf með tilmælum um löggildingar mælitækja til 32 aðila. Við skoðun á gagnagrunni Neytendastofu á löggildingarskyldum mælitækjum kom í ljós að löggilding mælitækja í eigu þeirra, sem í sumum tilvikum áttu mjög mörg mælitæki, hafði fallið úr gildi án þess að mælitækin væru endurlöggilt eins og skylt er að gera. Þá bárust fimm erindi varðandi löggildingarskyldu voga. Á árinu bárust 22 ábendingar í gegnum rafræna Neytendastofu af margvíslegum toga og má þar nefna

ábendingar er varða ólöggiltar eldsneytisdælur, grun um að ekki væri vigtað rétt og ólöggiltar vogir. Þá má nefna að fimm ábendingar bárust ásamt gögnum er varða grun um ranga mælingu að hálfu seljanda í viðskiptum við neytendur.

### Vogir.

Á árinu var farið í 130 starfsstöðvar á höfuðborgarsvæðinu. Farið var á 58 staði þar sem vigtun fór fram og reyndust 18 starfsstöðvar ekki vera með löggildingu í gildi eða 31%, sjá mynd 11. Ástand löggildingar á vogum var best í pósthúsum sem voru heimsótt en þar voru allar vogir löggiltar. Í matvöruverslunum var

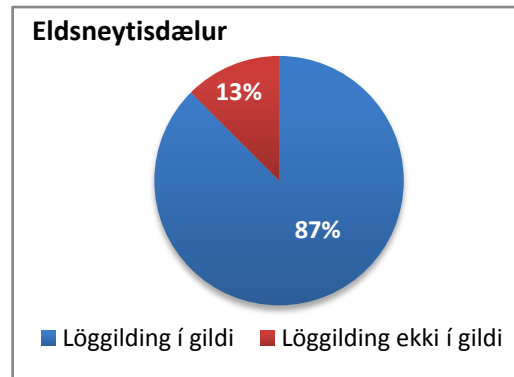


Mynd 11. Niðurstaða löggildingaeftirlits með vogum árið 2010.

ástand á löggildingum voga í lagi, en ástand löggildingum voga í fiskbúðum var ekki gott en sex búðir af 14 sem heimsóttar voru reyndust ekki vera með vogirnar í lagi. Gerð var sérstök skoðun á löggildingum voga hjá matvælaframleiðendum. Kom fram að aðeins níu framleiðendur af 19, voru með löggildingum á vogunum í lagi.

### Eldsneytisdælur.

Farið var á 72 staði sem selja eldsneyti. Reyndust 9 staðir ekki vera með eldsneytisdælur með gilda löggildingum eða 13%, sjá mynd 12.



Mynd 12. Niðurstaða löggildingaeftirlits með dælum árið 2010.

Öllum aðilum eru send bréf þar sem óskað var eftir úrbótum og var í öllum tilvikum farið að fyrirmælum Neytendastofu og því ekki ástæða til að beita stjórnvaldsúrræðum í tilefni af þessum brotum,

### Löggildingar og eftirlit löggildingaraðila

Í umboði Neytendastofu löggildir Frumherji hf. vínmál, raforkumæla, vatnsmæla, sjálfvirkar og ósjálfvirkar vogir og mælikerfi fyrir eldsneytisskammtara, tankbifreiðar fyrir mjólk og eldsneyti. Löggilding ehf. löggildir ósjálfvirkar vogir að 3000 kg, sjálfvirkar vogir, mælikerfi fyrir eldsneytisskammtara, tankbifreiðar og mjólk. Því er samkeppni bæði í að löggilda vogir og umrædd mælikerfi. Neytendastofa annast löggildingar vogarlóða og metrakvarða en notkun slíkra mæliáhalda fer stöðugt minnkandi. Í töflum 2 og 3 er sýnt ástand mælitækja þegar komið er að þeim til að löggilda þau. Ástæðan fyrir mikilli fækkun löggildinga eldsneytisskammtara árið 2009 og voga árið 2010 er lenging löggildingartímabils þeirra úr einu ári í tvö skv. reglugerð innanríkisráðuneytisins.

Tafla 2. Löggilding mælikerfa fyrir eldsneytisskammtara, tankbifreiðar og mjólk 2006–2010

MÆLIKERFI	2006	2007	2008	2009	2010
Fjöldi löggildinga	1.591	1.751	1.858	523	1.790
Upphafsstaða:					
Löggilding í gildi	1.044	331	1.078	268	873
Löggilding ekki í gildi	338	1133	603	166	836
Ný tæki fá fyrstu löggildingu	209	287	177	89	81

Tafla 3. Löggildinga ósjálfvirkra og sjálfvirkra voga 2006–2010

VOGIR	2006	2007	2008	2009	2010
Fjöldi löggildinga	1.528	1.531	1.366	1.988	572
Upphafsstaða:					
Löggilding í gildi	637	591	444	1.152	239
Löggilding ekki í gildi	843	882	909	817	324
Ný tæki fá fyrstu löggildingu	48	58	13	19	9

Tafla 4. Fjöldi löggildinga nýrra vatns- og raforkumæla árin 2007–2010

TÆKI	2007	2008	2009	2010
Raforkumælar	5.601	3.953	3.613	117
Heitavatnsmælar	9.221	6.641	2.496	1.157
Kaldavatnsmælar	939	522	330	248

Tafla 5. Fjöldi endurlöggildinga vatnsmæla og raforkumæla árin 2009–2010

TÆKI	2009	2010
Raforkumælar (mest úrtaksprófanir)	345	44.110
Heitavatnsmælar (mest úrtaksprófanir)	10.058	262
Kaldavatnsmælar	14	0

Tafla 6. Fjöldi löggildinga vínmála 2006–2010

VÍN MÁL	2006	2007	2008	2009	2010
Fjöldi löggildinga	88	52	1	0	23

### Innra eftirlit hjá dreifiveitum.

Tilgangur með löggildingu mælitækja er að tryggja að fram fari regluleg athugun á því að mælitæki í notkun mæli rétt. Við setningu laga nr. 91/2006 var í fyrsta sinn veitt heimild í lögum til þess að fyrirtæki sem nota löggildingarskýld mælitæki fái viður-

kenningu og samþykki Neytendastofu á innra eftirliti sem fyrirtækið starfrækir með mælitækjunum sem þannig geti komið í stað löggildinga frá utanaðkomandi eftirlitsaðila. Í frumvarpinu sagði um þetta atriði“ að þetta sé gert til að koma til móts við aðila sem lagt hafa metnað og vinnu í að setja upp gæðakerfi sem oftast en

ekki nær einnig til mælitækjanna og það væri því vantraust og sóun á verðmætum að krefjast löggildingar að auki“.

Fyrsta formlega viðurkenning Neytendastofu á innra eftirliti sem þannig kemur í stað löggildinga var veitt á árinu til Orkubús Vestfjarða.

Skoðunarstofan Rafskoðun skilaði álitargerð í byrjun mars og þann 19. mars 2010 tók Kristján Haraldsson orkubússtjóri OV við heimild til innra eftirlits með raforkumælum frá Neytendastofu ásamt starfsmönnum OV sem unnið höfðu að málinu. OV og Norðurorka hafa verið heimsótt til funda og samráðs á árinu en Norðurorka hefur hafið undirbúning að innra eftirliti með mælum. RARIK hefur einnig tilkynnt í lok árs að þeir séu að vinna að verklagsreglum fyrir innra eftirlit.

#### **Eftirlit með POS vogarkerfi.**

Í upphafi ársins var gert átak í eftirliti með POS vogarkerfum búðarkassa en það eru vogir sem eru sambyggðar afgreiðslukerfi, með stríkmerkjalestri, kortalesurum, hugbúnað fyrir verðútreikning og fleira. Flest eru kerfin með íslenskan hugbúnað og vottaðan af tilkynntum aðilum í Evrópu. Í einhverjum tilvikum vantaði samræmisyfirlýsingu yfir sambyggða afgreiðslukerfið sem er grundvöllur fyrir markaðssetningu og notkun POS vogarkerfis.

Rætt var við alla stóru aðilana á matvörumarkaði og átakið notað til fræðslu um leið. Neytendastofa gaf einnig út eyðublöð til að nota fyrir samræmisvottun POS vogarkerfa sem sett eru saman hér á landi. Neytendastofa mun fylgja þessu átaki

eftir með því að gera þær kröfur til verslunareiganda að þeir leggi fram fullgilda samræmisvottun fyrir POS vogarkerfi sem eru í notkun.

#### **Lög og reglugerðir**

Engar lagabreytingar voru gerðar á árinu 2010 sem snerta hlutverk Mælifræðisviðs.

Á árinu 2010 voru gefnar út tvær reglugerðir á sviði lög-mælifræði.

Reglugerð nr. 385/2010 um niðurfellingu reglugerða á sviði mælifræði mælti fyrir um niðurfellingu eldri reglugerða um lengdarmælingar og um löggildingarskyldu mælitækja, enda hafa nýrri reglugerðir komið í stað þeirra. Ný reglugerð nr. 441/2010 um vigtarmannanámskeið var birt 20. maí 2010, vigtarmannanámskeið hafa verið haldin hjá Neytendastofu og áður Löggildingarstofu um langt árabíl í samræmi við gildandi lög án þess að um námskeiðin hafi verið settar nánari reglur, fyrr en nú.

#### **Mæligrunnar og samanburðarbúnaður**

Mæligrunnar Neytendastofu hafa rekjanlega kvörðun til faggiltra kvörðunarstofa eða landsprófunarstofa í nokkrum löndum í Evrópu en einnig í Bandaríkjunum. Keyptur var á árinu nýr þrýstimæligrunnur frá DH-Budenberg í Frakklandi sem er nógu nákvæmur fyrir viðskiptavini kvörðunarþjónustunnar. Búnaðurinn hefur verið í notkun um nokkurra mánaða skeið og reynst vel. Rakakvörðunarþjónustunni er til hjá stofnuninni en bíður þess að tími gefist til að ljúka við prófanir, gerð vinnulýsinga og óvissureikninga svo

hefja megi kvörðun rakamæla. Landsmæligrunnur í massa fór til SP í Svíþjóð (Sveriges Techniska Forskningsinstitut) til kvörðunar og kom þaðan í ágúst. Við komuna til Neytendastofu kom í ljós að trékassar utan um sum lóðin höfðu skemmst verulega við heimflutninginn þó ekki hefði mátt sjá það á ytri plastkassanum sem notaður var við flutninginn. Lóðin reyndust vera óskemmd og keyptir voru í staðinn nýir plastkassar frá framleiðanda lóðanna og tók flutningsaðilinn þátt í kostnaðnum. Þarna birtist annar



Vaisala loftvog

vankanturinn á því að kvarða mælitæki erlendis, þ.e. alltaf er hætt á að tæki skemmist. Hinn er að kvörðun erlendis tekur 6-10 vikur og því verður dátími mælitækja miklu lengri en þegar hægt er að kvarða tækin hér innanlands en meðalkvörðunartími mælitækja hjá Neytendastofu er aðeins 1 vika.

Í júlí kom úr kvörðun frá framleiðandanum í Finnlandi Vaisala loftvog, sem notuð er til að fylgjast með umhverfi í prófunarstofu fyrir F1 finnassa, þar sem bæði M1 og F1 lóð

eru kvörðuð. Auk þess að senda mæligrunna til kvörðunar erlendis sáu starfsmenn kvörðunarþjónustu um að kvarða sjálfir fjölmarga vinnumæligrunna stofnunarinnar.

### Kvarðanir og mælingar í atvinnulífi

Í atvinnulífinu er gerðar kröfur í mörgum fyrirtækjum eða stofnunum um að mælitæki sem þar eru notuð séu reglulega send í kvörðun til að tryggja nákvæmni í mælingum sem getur skipt sköpum fyrir gæði framleiðslu eða frammistöðu þeirra almennt. Hér er ekki um að ræða að slíkar kröfur séu gerðar til þeirra samkvæmt lögum heldur er þetta oftast en ekki vegna eigin markmiða þeirra um að tryggja gæði og öryggi í starfsemi. Kvörðunarþjónustan gegnir því lykilhlutverki fyrir fjölmarga aðila í atvinnulífi enda ekki aðrir aðilar sem veita sambærilega þjónustu hér á landi. Valkostur aðila í atvinnulífi getur stundum verið að senda tækin til útlanda í kvörðun en yfirleitt er það bæði dýrt og tekur langan tíma, jafnvel margar vikur eins og áður hefur komið fram. Undir vissum kringumstæðum er einfaldlega ekki unnt að senda viðkvæman mælibúnað til útlanda til kvörðunar. Það er því mikilvægt að stjórnvöld tryggi að slík þjónusta sé veitt hér á landi en þannig fæst einnig góð nýting á þeim mæligrunnum sem eru í eigu ríkisins svo og þekkingu starfsmanna sem starfa hjá Neytendastofu á sviði mælifræði.

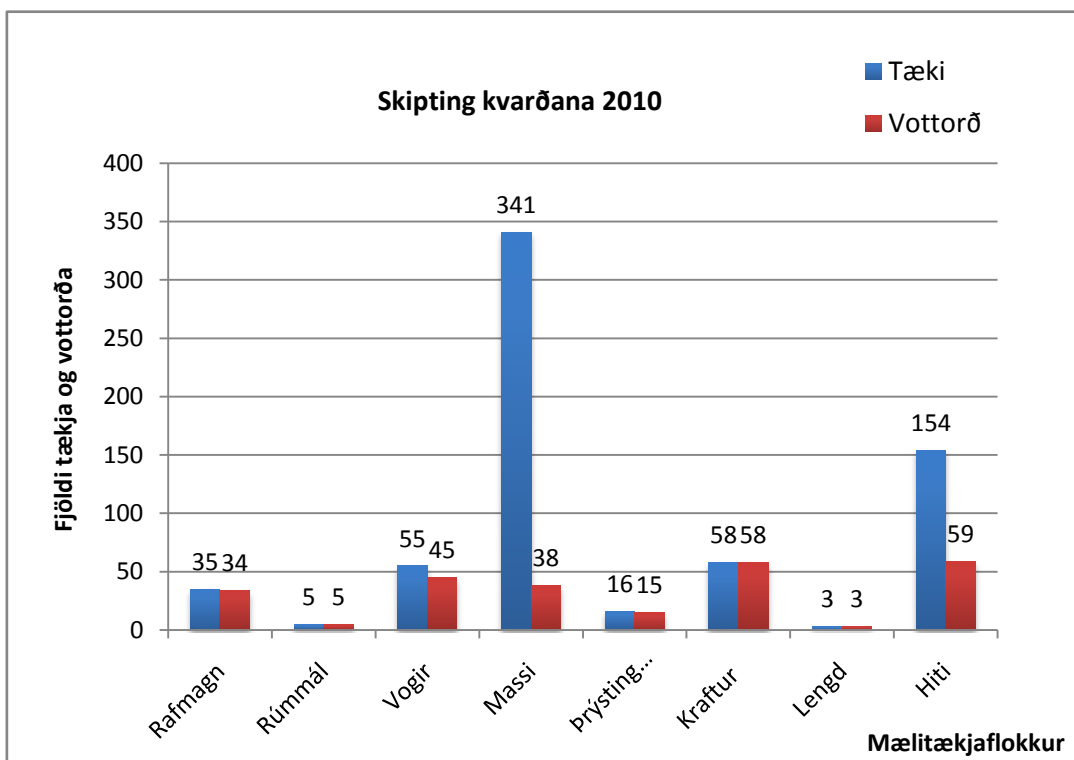
### Faggilding kvörðunarþjónustunnar

Á árinu voru liðin fimm ár frá fyrstu faggildingu á kvörðunarþjónustu Neytendastofu sem síðan var útvíkkuð 2006. Þar með var komið að fimmtu árlegu úttekt UKAS sem gekk vel. Sendar voru upplýsingar til UKAS um vogakvarðanir Neytendastofu þar sem nú eru birtar ítarlegri upplýsingar á vef UKAS um vogakvarðanir prófunarstofa sem UKAS faggildir. Þetta er nú gert að kröfu Evrópu-samvinnu faggildingaraðila. Þann 19. desember 2010 birtist svo nýtt yfirlit yfir kvörðunargetu Neytendastofu þar sem ítarlegri upplýsingar birtust um vogakvarðanir. Kvörðunarþjónustan vinnur samkvæmt kröfum UKAS, gæðakerfis Neytendastofu og ÍST EN ISO/IEC 17025 staðlinum. Faggildingin nær sem fyrr til kvörðunar rafhitamæla frá -80 til 550°C, kvikasilfursglerhitamæla frá -38 til 240°C, nákvæmnisvoga frá 1 mg til 10 kg með F1 massamæligrunni og

grófari voga að 500 kg með M1 massamæligrunni, F1 lóða frá 1 mg til 20 kg og M1 lóða frá 1 mg til 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. Á síðast liðnum tíu árum hefur orðið tvöföldun í fjölda tækja sem eru tekin til kvörðunar en stöðugildum hefur ekki fjölgað.

### Kvarðanir

Á árinu 2010 voru kvörðuð 667 tæki og gefin út 257 vottorð og er skipting þeirra eftir mælifræðiflokkum eins og sést á mynd 13. Af þeim voru 118 vottorð með UKAS-faggildingu fyrir 448 tæki. Útgefin vottorð, bæði faggilt og ófaggilt geta náð yfir fleiri en eitt tæki. Vottorð voru álíka mörg og á fyrra ári en nýjum mælitækjum og nýjum viðskiptavinum fjölgaði.



Mynd 13. Skipting tækja og vottorða eftir flokkum



## Þróun kvörðunarþjónustu og aukin umsvif

Mikil eftirspurn er eftir þjónustu við kvarðanir. Nú er svo komið kvörðunarþjónustan getur vart annað fleiri þjónustubeiðnum nema bætt verði við einu föstu stöðugildi. Auk þess er það forsenda þess að hægt sé að láta gæðakerfi Neytendastofu ná utan um alla mæligrunna hennar, víkka faggildingarsvið kvörðunarþjónustunnar og bæta við nýjum kvörðunum og mæta þannig þeirri eftirspurn sem er fyrir kvarðanir hér á landi. Kvörðun hraðamyndavéla fyrir lögregluna og kvörðun nýrra hraðmyndavéla sem verið er að flytja inn til notkunar við hraðæftirlit víðsvegar um landið er dæmi um verkefni sem nauðsynlegt væri að sinna af hálfu kvörðunarþjónustunnar. Auk þess væri það sennilega þjóðhagslega hagkvæmt ef tækin væru kvörðuð innanlands því þá þarf ekki að senda mælitækin til útlanda en þá eru þau ekki nothæf í nokkrar vikur eða mánuði á meðan þau eru í kvörðun erlendis. Kvörðun hér á landi myndi hins vegar aðeins taka nokkra daga. Tekjur af þeim nýju og auknu kvörðunum sem hér er rætt um koma myndu þannig koma til lækkunar á auknum kostnaði stofnunarinnar vegna nýs stöðugildis en væntanlega munu þær aldrei standa að öllu leyti undir launum og öðrum kostnaði sem slíku nýju stöðugildi myndi fylgja. Af þeirri ástæðu verður ekki aukið við starfsemina nema með aðkomu og samþykki innanríkisráðuneytisins og með aukningu fjárheimilda til stofnunarinnar. Loks má geta þess að Ísland er eitt örfárra landa í Evrópu



Lóð í landsmæligrunni

þar sem gæðakerfi nær ekki að fullu utan um landsmæligrunna landsins. Æskilegt er að fulltrúar annarrar landsmælifræðistofnunar í Evrópu komi hingað til lands í úttekt og s.n jafningjamat. Það mun stuðla að auknu trausti á mælifræðiskipulaginu hér á landi. Í umsóknarferli um aðild að ESB kemur vafaflaust til skoðunar skipulag mælifræðinnar og mæligrunnar landsins. Komi til aðildar Íslands að ESB er ólíklegt að sambandið muni telja mælifræðiskipulagið í landinu fullnægjandi. Óháð framangreindu umsóknarferli er þó brýnt að styrkja stöðu mælifræðinnar. Stjórnvöld verða að hafa svigrúm svo unnt verði að þróa og bæta þjónustuna og tryggja traust á mælifræðinni á Íslandi með þeim hætti sem hér að framan hefur verið getið.

## Fræðsla og fagmál

Í lögum nr. 91/2006, um mælingar, mæligrunna og vigtarmenn og reglugerðum er að finna ítarleg ákvæði um réttindi og skyldur

vigtarmanna. Vigtamenn gegna lykilhlutverki við fiskveiðistjórn og öflun upplýsinga um veiddan afla á Íslandsmiðum. Lögum samkvæmt ber Neytendastofu að halda reglulega námskeið til löggildingar vigtarmanna. Löggildingin veitir þeim rétt til að starfa að vigtun sjávarafla. Brjóti þeir gegn starfsskyldum sínum getur Neytendastofa svipt þá löggildingunni.

Vigtarmannanámskeið voru haldin þrisvar á árinu í Reykjavík, í janúar, maí og október. Endurmenntunarnámskeið var haldið á Akureyri í október. Framkvæmd námskeiðanna var með svipuðum hætti og áður. Auk starfsmanna Mælifræðisviðs komu kennarar að námskeiðunum frá Fiskistofu og Löggildingu ehf. Réttindanámskeið til löggildingar nýrra vigtarmanna eru þriggja daga en námskeið til endurnýjunar réttinda er einn dagur. Eftir samþykkt laga nr. 91/2006 um mælingar, mæligrunna og vigtarmenn hófst útgáfa skírteina fyrir bráðabirgðalöggildingu vigtarmanna. Neytendastofu er heimilt að veita einstaklingi bráðabirgðalöggildingu til starfa að löggilttri vigtun að fenginni umsögn hlutaðeigandi stjórnvalds sem er Fiskistofa. Skilyrðin fyrir því eru er að



Sigurður H. Magnússon kennir

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 7 er yfirlit um námskeið og útgefin vottorð vigtarmanna. Með lögnum nr. 91 frá árinu 2006 urðu m.a. þær breytingar að löggilding vigtarmanns gildir í tíu ár í stað fimm ára áður. Stofnunin heldur skrá yfir löggilta vigtarmenn og birtir á vefnum.

Tvö erindi bárust frá Fiskistofu um störf vigtarmanna. Annað snerist um brot á hæfisreglum en hitt um ranga útfyllingu vigtarnótu. Í fyrra tilfellinu ákvarðaði Neytendastofa að vigtarmanninum bæri að láta af vigtun fyrir fyrirtækið sem hann starfaði hjá en í síðara tilfellinu var vigtarmanninum veitt áminning.

Tafla 7. Yfirlit um námskeið og fjölda vottorða vigtarmanna árin 2006–2010

Ár	Námskeið	Nemar	Löggiltir vigtarmenn	Endurlöggiltir vigtarmenn	Bráðabirgðalöggildingar*
2006	6	115	69	46	25
2007	7	164	101	63	83
2008	7	149	61	88	50
2009	7	141	50	91	37
2010	7	123	62	61	26

\*Bráðabirgðalöggilding fæst tímabundið gegn því að sótt námskeið síðar

## Innlent samstarf

### Fagråd atvinnulífsins og Neytendastofu.

Í 35. gr. laga nr. 91/2006, um mælingar, mæligrunna og vigtarmenn er kveðið á um að ráðherra skipi fagråd sem sinna skal ráðgjöf fyrir atvinnulífið og Neytendastofu á sviði mælifræði. Hlutverk þess er að veita stjórnvöldum og atvinnulífi ráðgjöf um þróun og aðgerðir til að tryggja að hagnýtt sé alþjóðlegt og innlent samstarf sem miðar að því að greiða fyrir trausti og gagnkvæmum viðurkenningum í milliríkjavíðskiptum á sviði mælinga og mælifræði. Fagråd veitir umsagnir um drög að stjórnvaldsfyrirmælum þegar það á við, þ.m.t. um gjaldskrár Neytendastofu. Ráðherra skipar formann en aðrir fulltrúar í fagráði eru tilnefndir af Samtökum iðnaðarins, Samtökum verslunar og þjónustu, Samorku, Neytendasamtökunum og einn fulltrúi sameiginlega af Samtökum fiskvinnslustöðva og Landssambandi íslenskra útvegsmanna. Forstjóri og sérfræðingar Neytendastofu á sviði mælifræði sitja fundi ráðsins eftir því sem við á með málfrelsi og tillögurétt.

**Samstarf við utanríkisráðuneytið.** Á árinu lagði Neytendastofa talsverða vinnu í að svara spurningum frá ESB vegna aðildarumsóknar Íslands. Reikna má með að nokkur vinna verði áfram við yfirferð löggjafar og athuganir á því hvort reglur Evrópuréttarins séu innleiddar í lög og reglugerðir með fullnægjandi hætti.

**Fiskistofa** er samstarfsaðili varðandi vigtarmannanámskeið. Ef upp koma

möguleg brot löggilts vigtarmanns sendir Fiskistofa málið til Neytendastofu sem tekur ákvörðun í málinu.

**Prófnefnd vigtarmanna.** Á grundvelli 24. gr. laga nr. 91/2006 skipar ráðherra prófnefnd vigtarmanna. Hlutverk nefndarinnar er að er að hafa umsjón með prófi til löggildingar vigtarmanna. Formaður nefndarinnar er Alda Hrönn Jóhannsdóttir, skipuð af ráðherra, Þór J. Gunnarsson, tilnefndur af Neytendastofu og Gunnar Alexandersson, tilnefndur af Fiskistofu. Prófnefnd hélt fimm fundi á árinu.

## Erlent samstarf

### Evrópskt samstarf

**EURAMET** eru samtök landsmælifræðistofnana í Evrópu. Sviðsstjóri sótti aðalfund í Lissabon í Portugal. Neytendastofa er með tengiliði í EURAMET-vinnuhópnum um hita, *The Technical Committee of Thermometry*, EURAMET-vinnuhópnum um massa, *The Technical Committee of Mass and Related Quantities (TC-M)* og í EURAMET-vinnuhópnum um gæðamál, *The Technical Committee for Quality*. Ekki voru sóttir fundir í þessum þremur vinnuhópnum.

**WELMEC** eru samtökum um lögmælifræði í Evrópu. Aðalfundur var ekki sóttur að þessu sinni.

*WG2 Directive Implementation* – Innleiðing tilskipunar um ósjálfvirkar vogir (2009/23/EC). Vinnuhópur um vogir, hjá WELMEC hélt 32. fund sinn hér á landi á vegum

Neytendastofu dagana 1. og 2. september. Fundarmenn voru 28.

Nokkrir aðrir vinnuhópar um mælitæki starfa á vegum WELMEC og fylgjast starfsmenn í lögmælifræði með starfi þeirra og taka þátt í umræðum og atkvæðagreiðslum þegar ástæða er til.

### **Alþjóðlegt samstarf**

Ísland er aukaaðili að alþjóða-samstarfinu í lögmælifræði, OIML og

hefur aðgang að vinnugögnum, en er ekki virkur þátttakandi.

### **Norrænt samstarf**

**Nordjust.** Sérfræðingur sótti árlegan fund í Esbjerg dagana 26.-27. ágúst en það er norrænt samstarf stjórnvalda á sviði lögmælifræði.

#### Vinnuhópar WELMEC:

- WG4 General Aspects of Legal Metrology – Almennir þættir lögmælifræði
- WG5 Metrological Supervision - Mælifræðistjórnun
- WG6 Prepackages - Forpakkningar
- WG7 Software - Hugbúnaður
- WG8 Measuring Instruments Directive – Tilskipun um mælitæki
- WG10 Measuring Equipment for liquids other than water – Mælibúnaður fyrir vökva aðra en vatn
- WG11 Utility Meters – Veitumælar

## 8. ÁKVARÐANIR

---

Hér á eftir eru reifaðar ákvarðanir Neytendastofu frá árinu 2010 sem birtar hafa verið á heimasíðu stofnunarinnar. Ennfremur eru reifaðir úrskurðir áfrýjunarnefndar neytendamála fyrir sama ár.

### Ákvarðanir Neytendastofu 2010

#### **Bílasamningar Avant**

##### **Ákvörðun nr. 1/2010**

##### **Efni máls: Neytendalán - samningsskilmálar**

Neytendastofu barst kvörtun vegna bílasamnings Avant í erlendri mynt þar sem lántaki taldi sig ekki hafa fengið nægar upplýsingar um að um væri að ræða samning sem væri háður gengi erlendra gjaldmiðla og að vextir væru breytilegir. Við meðferð málsins var einnig bætt við kvörtunina að með vísan til vaxtalaga hafi lánveitingin verið ólögmet.

Neytendastofa komst að þeirri niðurstöðu að ákvæði samningsins væru skýr um að vextir væru breytilegir og að leigugreiðslur væru háðar gengi erlendra gjaldmiðla.

Í ákvörðuninni var auk þess bent á að stofnunin gæti ekki tekið afstöðu til þess hvort lánið væri ólögmet með vísan til vaxtalaga enda væri stofnuninni ekki falið að hafa eftirlit með þeim lögum og þegar hafði gengið dómur um það efni í héraðsdómi Reykjavíkur.

Neytendastofa komst því að þeirri niðurstöðu að ekki væri ástæða til aðgerða af hálfu stofnunarinnar.

#### **Heitið Bed and Breakfast**

##### **Ákvörðun nr. 2/2010**

##### **Efni máls: Firmanafn**

Neytendastofa tók þá ákvörðun að banna B&B Guesthouse ekki notkun á heitunum Bed and Breakfast Keflavík Centre og Bed and Breakfast Keflavík Centrum.

Stofnunin taldi heitið Bed and Breakfast Keflavík mjög almennt og lýsandi fyrir starfsemi aðilanna á því markaðssvæði þar sem starfsemin fer fram. Stofnunin taldi því ekki rétt að banna B&B Guesthouse notkun á heitunum Bed and Breakfast Keflavík Centre og Bed and Breakfast Keflavík Centrum þrátt fyrir að þau heiti væru mjög lík heiti eins keppinautar.

#### **Auglýsingar BYKO**

##### **Ákvörðun nr. 3/2010**

##### **Efni máls: Útsölur - sekt**

Með ákvörðuninni lagði Neytendastofa 10 millj. kr. stjórnvaldssekt á BYKO fyrir brot á útsölureglum.

Fyrirtækið auglýsti 20% afslátt af allri útimálningu og viðarvörn samhliða því sem kynntar voru nokkrar tegundir af slíkri málningu. Neytendastofa taldi tilboðsauglýsinguna villandi og til þess fallna að blekkja neytendur og hafa áhrif á fjárhagslega hegðun þeirra þar sem tilboðið átti ekki við um þær vörur sem auglýstar voru samhliða tilboðinu. Þá kom fram í skýringum BYKO að verð á útimálningu og viðarvörn hafi þegar verið lækkað og því lækkaði það verð sem vörurnar voru verðmerktar á í verslunum BYKO ekki um 20% eins og auglýsingin gaf til kynna.

Neytendastofa taldi brotið mjög alvarlegt. Að teknu tilliti til þess og sölu á vörunum á auglýsingatímabilinu lagði Neytendastofa, 10 millj. kr. stjórnvaldssekt á fyrirtækið, sem er hæsta lögleyfða stjórnvaldssekt sem Neytendastofa getur beitt.

#### **Auglýsingar American Express**

##### **Ákvörðun nr. 4/2010**

##### **Efni máls: Samanburðarauglýsingar**

Í kjölfar kvörtunar Valitor hf bannaði Neytendastofa birtingu auglýsinga American Express þar sem borin var saman vildarpunktasöfnun korthafa American Express og VISA. Neytendastofa taldi auglýsinguna brjóta gegn lögum um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu þar sem gefið var í skyn að vildarpunktasöfnun með VISA kortum tæki óeðlilega langan tíma borið saman við American Express.

Í ákvörðuninni var einnig fjallað um að fyrirtækið hafi ekki geta sannað fullyrðingarnar „Þú safnar vildarpunktum tvöfalt hraðar með American Express“ og „Með Premium Icelandair American Express færðu bestu ferðatryggingu sem völ er á“ sem fram komu á vefsíðu þess.

#### **Auglýsingar e-Vildarkorta**

##### **Ákvörðun nr. 5/2010**

##### **Efni máls: Samanburðarauglýsingar**

Neytendastofa bannaði með ákvörðuninni birtingu auglýsinga þar sem borin var saman ávinningur og fríðindi korthafa e-Vildarkorta og Classic Icelandair American Express. Stofnunin taldi myndræna framsetningu á ávinningnum villandi þar sem hún gaf til kynna að ávinningur korthafa e-Vildarkorta væri meiri en hann raunverulega var í samanburði við Classic Icelandair American Express. Neytendastofa taldi auglýsinguna einnig brjóta gegn ákvæðum laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu þar sem í samanburðinum var ekki tekið tillit til sérkjara korthafa Classic Icelandair American Express sem sambærileg voru sérkjörum korthafa e-Vildarkorta og komu fram í auglýsingunni.

Neytendastofa bannaði einnig notkun á slagorðinu „e-Vildarkortið kemur vel út – heima og heiman“ þar sem stofnunin taldi það gefa ranglega til kynna að ávinningur hljótist af viðskiptum erlendis.

#### **Ummæli stjórnarformanns Sparnaðar í fréttatilkynningu**

##### **Ákvörðun nr. 6/2010**

##### **Efni máls: Góðir viðskiptahættir**

KB ráðgjöf kvartaði yfir ummælum í fréttatilkynningu frá Sparnaði ehf., sem birt var þann 1. apríl 2009, þar sem um það var fjallað að KB Ráðgjöf og Landsbankinn hafi orðið uppvís að ólögmetu atferli við sölu viðbótarlífeyrissparnaðar og að Sparnaður hafi sent kvörtun til Neytendastofu vegna viðskiptahátta félaganna. Neytendastofa tók ákvörðun þess efnis að með fullyrðingum í fréttatilkynningunni hafi Sparnaður brotið gegn lögum um viðskiptahætti og markaðssetningu. Neytendastofa taldi fullyrðingar í fréttatilkynningunni óvarlegar þar sem fullrytt var með afgerandi hætti að um lögbrot væri að ræða þó Neytendastofa hefði ekki fjallað um viðskiptahætti KB Ráðgjafar og Landsbankans. Þá taldi Neytendastofa einnig óheppilegt að fréttatilkynningin væri birt áður en kvörtun Sparnaðar var send Neytendastofu til umfjöllunar.

#### **Auglýsingar um Osram sparperur**

##### **Ákvörðun nr. 7/2010**

##### **Efni máls: Villandi auglýsingar**

Með ákvörðuninni bannaði Neytendastofa Jóhanni Ólafssyni & Co að birta auglýsingar með fullyrðingum um að OSRAM sparperur væru umhverfisvænar og auglýsingar þar sem ljósmagn 11W sparperu væri borið saman við ljósmagn 60W glóperu. Neytendastofa gat ekki fallist á að sparperurnar væru umhverfisvænar þar sem þær innihalda kvikasilfur, þó perurnar séu umhverfisvænni en glóperur. Þá taldi Neytendastofa að sýnt hafi verið fram á að nær væri að bera saman 60W glóperu við 15W sparperu en ekki 11W.

#### **Verðmerkingar í Babysam**

##### **Ákvörðun nr. 9/2010**

##### **Efni máls: Verðmerking - sekt**

Með ákvörðuninni var BS ehf., sem rekur BabySam, sektað fyrir að fara ekki að tilmælum Neytendastofu um að bæta verðmerkingar verslunarinnar. Sérvöruverslunum ber skylda til að verðmerkja allar söluvörur sínar þ.m.t. í búðargluggum. Versluninni var gefinn kostur á að koma verðmerkingum sínum í lag en þar sem hún fór ekki að tilmælum Neytendastofu var lögð á hana sekt að fjárhæð 50.000 kr.

#### **Verðmerkingar í Levi's**

##### **Ákvörðun nr. 11/2010**

##### **Efni máls: Verðmerking - sekt**

Með ákvörðuninni var Denim ehf., sem rekur Levi's, sektað fyrir að fara ekki að tilmælum Neytendastofu um að bæta verðmerkingar verslunarinnar. Sérvöruverslunum ber skylda til að verðmerkja allar söluvörur sínar þ.m.t. í búðargluggum. Versluninni var gefinn kostur á að koma verðmerkingum sínum í lag en þar sem hún fór ekki að tilmælum Neytendastofu var lögð á hana sekt að fjárhæð 50.000 kr.

#### **Verðmerkingar í Andersen & Lauth**

##### **Ákvörðun nr. 12/2010**

##### **Efni máls: Verðmerking - sekt**

Með ákvörðuninni var Maia fót og fylgihlutir ehf., sem rekur Andersen & Lauth, sektað fyrir að fara ekki að tilmælum Neytendastofu um að bæta verðmerkingar verslunarinnar. Sérvöruverslunum ber skylda til að verðmerkja

allar söluvörur sínar þ.m.t. í búðargluggum. Versluninni var gefinn kostur á að koma verðmerkingum sínum í lag en þar sem hún fór ekki að tilmælum Neytendastofu var lögð á hana sekt að fjárhæð 50.000 kr.

**Verðmerkingar í Anas**

**Ákvörðun nr. 13/2010**

**Efni máls: Verðmerking - sekt**

Með ákvörðuninni var Anas ehf. sektað fyrir að fara ekki að tilmælum Neytendastofu um að bæta verðmerkingar verslunarinnar. Sérvöruverslunum ber skylda til að verðmerkja allar söluvörur sínar þ.m.t. í búðargluggum. Versluninni var gefinn kostur á að koma verðmerkingum sínum í lag en þar sem hún fór ekki að tilmælum Neytendastofu var lögð á hana sekt að fjárhæð 50.000 kr.

**Verðmerkingar í Joe Boxer**

**Ákvörðun nr. 14/2010**

**Efni máls: Verðmerking - sekt**

Með ákvörðuninni var Joe Boxer ehf. sektað fyrir að fara ekki að tilmælum Neytendastofu um að bæta verðmerkingar verslunarinnar. Sérvöruverslunum ber skylda til að verðmerkja allar söluvörur sínar þ.m.t. í búðargluggum. Versluninni var gefinn kostur á að koma verðmerkingum sínum í lag en þar sem hún fór ekki að tilmælum Neytendastofu var lögð á hana sekt að fjárhæð 50.000 kr.

**Verðmerkingar í 3 Smárum**

**Ákvörðun nr. 15/2010**

**Efni máls: Verðmerking - sekt**

Með ákvörðuninni var Febrúar ehf., sem rekur 3 Smára, sektað fyrir að fara ekki að tilmælum Neytendastofu um að bæta verðmerkingar verslunarinnar. Sérvöruverslunum ber skylda til að verðmerkja allar söluvörur sínar þ.m.t. í búðargluggum. Versluninni var gefinn kostur á að koma verðmerkingum sínum í lag en þar sem hún fór ekki að tilmælum Neytendastofu var lögð á hana sekt að fjárhæð 50.000 kr.

**Viðskiptahættir og markaðssetning Landsbankans á viðbótarlífeyrissparnaði**

**Ákvörðun nr. 16/2010**

**Efni máls: Góðir viðskiptahættir**

Neytendastofa barst kvörtun frá Sparnaði ehf. þar sem kvartað var yfir viðskiptaháttum NBI ehf, Landsbankans, við sölu á viðbótarlífeyrissparnaði. Sparnaður taldi Landsbankann hafa brotið gegn góðum viðskiptaháttum með því að senda viðskiptamanni Sparnaðar tölvupóst þar sem veittar voru rangar, ófullnægjandi og villandi upplýsingar í þeim tilgangi að hafa áhrif á ákvörðun hans um að eiga viðskipti. Í tölvupóstinum var fullyrt að útreikningar sem fylgdu póstinum væru fengnir frá Bayern en sent var með honum skjal með útreikningum Landsbankans. Slíkt taldi Neytendastofa brjóta í bága við góða viðskiptahætti. Þrátt fyrir röksemdir Landsbankans um að fyrir mistök hafi rangt skjal verið sent með póstinum taldi Neytendastofa að viðtakandi hans hafi ekki með nokkru móti geta áttað sig á því. Þá voru mistökin ekki leiðrétt af Landsbankanum þegar upp komst um þau. Neytendastofa taldi samanburðinn sem kom fram í póstinum ekki villandi eða ósanngjarnan auk þess sem stofnunin taldi Landsbankann sanna aðrar fullyrðingar í póstinum með fullnægjandi hætt

**Viðskiptahættir og markaðssetning KB ráðgjafar á viðbótarlífeyrissparnaði**

**Ákvörðun nr. 17/2010**

**Efni máls: Góðir viðskiptahættir**

Sparnaður ehf. kvartaði til Neytendastofu yfir viðskiptaháttum KB Ráðgjafar við sölu á viðbótarlífeyrissparnaði. Sparnaður taldi það brjóta gegn góðum viðskiptaháttum að KB Ráðgjöf hafi sett sig í samband við viðskiptamann Sparnaðar án þess að hann óskaði þess. Auk þess hafi starfsmaður KB Ráðgjafar haldið fram röngum staðhæfingum við viðskiptavini Sparnaðar í símtölum. Í ákvörðuninni er um það fjallað að Neytendastofa taldi ekki sýnt fram á að KB Ráðgjöf hafi brotið gegn góðum viðskiptaháttum. Í lögum nr. 57/2005 sé markaðssetningu gagnvart börnum settar sérstakar skorður en að öðru leyti sé ekki lagt bann við markaðssetningu gagnvart tilteknum hópum eða einstaklingum. Þá var upptaka af símtali sem lagt var fram með gögnum málsins komin frá starfsmanni Kaupþings banka, ekki KB Ráðgjafar.

**Auglýsingar 365 miðla ehf. um hlustun á Bylgjuna, Létt Bylgjuna og Gull Bylgjuna**

**Ákvörðun nr. 18/2010**

**Efni máls: Villandi auglýsingar**

Með ákvörðuninni bannaði Neytendastofa auglýsingar 365 miðla um útvarpshlustun á Bylgjuna. Rúv kvartaði yfir því að í auglýsingunni væri tekin saman hlustun á Bylgjuna fm 98.9, Létt Bylgjuna og Gull Bylgjuna og borið saman við Rás 1 annars vegar og Rás 2 hins vegar. Neytendastofa taldi auglýsingar 365 villandi þar sem ekki var með nógu skýrum hætti greint frá því að um væri að ræða samlagða hlustun á allar stöðvar Bylgjunnar. Þar sem auglýsingunni



var fyrst og fremst beint að auglýsendum og auglýsingarnar væru ávallt samkeyrðar á öllum stöðvum taldi Neytendastofa hins vegar ekki ástæðu til að gera athugasemd við þá framkvæmd að birta eina tölu fyrir allar stöðvar. Auglýsingunni var breytt við meðferð málsins þar sem með skýrari hætti var greint frá því að um samlagða hlustun allra stöðva væri að ræða.

#### **Skráning og notkun á léninu eign.is**

##### **Ákvörðun 19/2010**

##### **Efni máls: Lénnafrn**

Neytendastofa taldi ekki ástæðu til að aðhafast frekar í máli vegna notkunar á léninu eign.is. Kvartað var yfir skráningu og notkun Softverk á léninu þar sem kvartandi hafi notað það um árabíl og ætti skráð vörumerkið eign.is. Að mati Neytendastofu var léníð eign.is almennt og mjög lýsandi fyrir þá starfsemi sem báðir aðilar hugðust kynna á vefsíðunni, þ.e. sölu fasteigna. Kvartandi ætti skráð myndmerkið eign.is hjá Einkaleyfastofu og ætti því einkarétt á því í þeirri stílfærðu mynd en ekki á orðinu eign.is.

#### **Skilmálar á bílaláni Avant**

##### **Ákvörðun nr. 21/2010**

##### **Efni máls: Neytendalán - samningskilmálar**

Neytendastofa tók ákvörðun um að skilmálar á bílaláni Avant uppfylltu ekki skilyrði laga um neytendalán. Lánið, sem var í íslenskum krónum, var með breytilegum vöxtum og kom fram í skilmálum að vextirnir væru tilgreindir í vaxtaskrá Avant. Samkvæmt lögum um neytendalán á að greina frá því í skilmálum með hvaða hætti og við hvaða aðstæður vextir geti breyst þegar lán bera breytilega vexti. Avant hélt því fram í málinu að heimilt væri að veita upplýsingarnar munnlega eftir að samningsgerð lauk og að beiðni lántaka. Neytendastofa féllst ekki á þau rök Avant og taldi skilmálana ekki uppfylla skilyrði laganna. Stofnunin bannaði því notkun þeirra.

#### **Verðmerkingar í Hagkaup**

##### **Ákvörðun nr. 22/2010**

##### **Efni máls: Verðmerking - sekt**

Með ákvörðuninni var Hagkaup sektað fyrir að fara ekki að tilmælum Neytendastofu um að bæta verðmerkingar verslunum Hagkaup í Litlatúni og Holtagörðum. Matvöruverslunum ber skylda til að verðmerkja allar söluvörur sínar og gæta samræmis milli hillu og kassaverðs. Versluninni var gefinn kostur á að koma verðmerkingum sínum í lag en þar sem hún fór ekki að tilmælum Neytendastofu var lögð á hana sekt að fjárhæð 700.000 kr.

#### **Verðmerkingar í Krónunni**

##### **Ákvörðun nr. 23/2010**

##### **Efni máls: Verðmerking - sekt**

Með ákvörðuninni var Kaupáss hf sektað fyrir að fara ekki að tilmælum Neytendastofu um að bæta verðmerkingar verslun Krónunnar Hvaleyrarbraut. Matvöruverslunum ber skylda til að verðmerkja allar söluvörur sínar og gæta samræmis milli hillu og kassaverðs. Versluninni var gefinn kostur á að koma verðmerkingum sínum í lag en þar sem hún fór ekki að tilmælum Neytendastofu var lögð á hana sekt að fjárhæð 350.000 kr.

#### **Afskráning lénsins himnesk.is**

##### **Ákvörðun nr. 24/2010**

##### **Efni máls: Lénnafrn**

Neytendastofa lagði dagsektir á Himneskt ehf. þar sem fyrirtækið fór ekki að ákvörðun Neytendastofu nr. 27/2009 frá 25. september 2009. Með eldri ákvörðun bannaði Neytendastofa Himnesku að nota léníð himnesk.is og átti fyrirtækið að hætta allri notkun lénsins innan fjögurra vikna frá þeim tíma. Ákvörðunin var kærð til áfrýjunarnefndar neytendamála sem staðfesti hana. Þar sem Himneskt ehf. hafði ekki farið að ákvörðun Neytendastofu og notaði enn léníð himnesk.is lagði Neytendastofa dagsektir á Himneskt ehf. að fjárhæð kr. 50.000- á dag að einni viku liðinni þar til farið yrði að ákvörðun stofnunarinnar.

#### **Auglýsingar um 100% örugga ávöxtun bannaðar**

##### **Ákvörðun nr. 25/2010**

##### **Efni máls: Villandi auglýsingar**

Í auglýsingum Sparnaðar á viðbótarlífeyrissparnaði var fullyrt að um væri að ræða 100% fjármögnunarvernd og því væri 100% örugg ávöxtun á sparnaðinum. Neytendastofu barst kvörtun frá Landsbankanum vegna auglýsinganna og tók stofnunin þá ákvörðun að banna auglýsinguna þar sem fullyrðingarnar brutu gegn ákvæðum laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Um var að ræða viðbótarlífeyri sem ávaxtaður var í Þýskalandi og því tækju íslenskir neytendur ávallt á sig ákveðna gengisáhættu. Þrátt fyrir að tryggð væri ákveðin ávöxtun ætti það við um sparnaðinn í evrum. Neytendur á Íslandi yrðu að kaupa evrur fyrir íslenskar krónur þegar sparnaðurinn væri

lagður fyrir og selja evrur fyrir íslenskar krónur þegar sparnaðurinn yrði tekinn út. Áhætta vegna misræmis í gengi væri á neytendum og því taldi Neytendastofa fullyrðinguna ekki geta staðist. Þá taldi stofnunin að þar sem fullyrt hafði verið að ávöxtunin væri örugg væri það brot á lögum að greina ekki frá því að neytendur tækju á sig gengisáhættu.

#### **Auglýsingar Símans um ódýrustu GSM áskrift á Íslandi**

**Ákvörðun nr. 26/2010**

**Efni máls: Villandi auglýsingar**

Í kjölfar fréttu af samanburðarreiknivél Póst- og fjarskiptastofnunar á verði farsímaþjónustu birti Síminn auglýsingar þess efnis að félagið byði ódýrustu GSM áskrift á Íslandi. Vodafone og Nova kvörtuðu til Neytendastofa yfir auglýsingunum þar sem fullyrðingin væri ekki rétt og Síminn gæti ekki byggt auglýsingu á niðurstöðum samanburðarreiknivélar Póst- og fjarskiptastofnunar þar sem hún væri enn á undirbúningsstigi. Í ákvörðuninni var um það fjallað að Neytendastofa teldi almennt ekkert því til fyrirstöðu að niðurstöður verðsamanburðar Póst- og fjarskiptastofnunar væru notaðar til auglýsinga. Fullyrðingarnar yrðu þó að vera í samræmi við niðurstöður samanburðarins og viðeigandi á þeim tíma sem þær væru settar fram. Póst- og fjarskiptastofnun hafði ekki staðfest þann samanburð sem fullyrðingar Símans byggðu á eða birt reiknivélina opinberlega. Neytendastofa taldi vísun Símans til samanburðarins því ekki geta staðið til sönnunar fullyrðingunni. Þá væri samanburðurinn byggður á ýmsum forsendum og tæki ekki tillit til notkunar hvers og eins neytanda. Þær upplýsingar komu ekki fram í auglýsingum Símans og neytendur gátu ekki aflað sér þeirra þar sem reiknivélin hafði ekki verið gerð opinber.

Neytendastofa bannaði birtingu auglýsinganna þar sem stofnunin taldi Símann ekki hafa sannað fullyrðingu sína um að félagið byði ódýrustu GSM áskrift á Íslandi auk þess sem upplýsingar um forsendur fullyrðingarinnar komu ekki fram.

#### **Lénið dufthudun.is og dufthúðun.is**

**Ákvörðun 27/2010**

**Efni máls: Lénnafn**

Dufthúðun ehf. kvartaði til Neytendastofu yfir skráningu Pólýhúðunnar á lénunum dufthudun.is og dufthúðun.is. Taldi Dufthúðun að skráning Pólýhúðunnar á lénunum hafi verið gerð í þeim eina tilgangi að koma í veg fyrir að Dufthúðun gæti skráð lénin. Í ákvörðun stofnunarinnar var vísað til þess að lén sem eru lýsandi fyrir starfsemi viðkomandi, en hafa ekki sérkenni til aðgreiningar frá keppinautum, njóta ekki verndar gegn því að annar noti áþekk lén eða heiti til kynningar á starfsemi sinni. Neytendastofa taldi lénin almenn og lýsa starfsemi aðilanna og því var niðurstaðan sú að skráning Pólýhúðunnar á lénunum væri ekki brot á lögum.

#### **Sértilboð Landsbankans til starfsmanna HÍ**

**Ákvörðun nr. 28/2010**

**Efni máls: Villandi auglýsingar**

Vátryggingarfélag Íslands kvartaði yfir bréfi fjármálastjórnar Háskóla Íslands til starfamanna skólans um að þeim stæði til boða sérkjör í Vörðunni, vildarþjónustu Landsbankans. Að mati VÍS var tilboðið villandi þar sem gefið var til kynna að starfsmönnum Háskólans stæði til boða sérstakur afsláttur af iðgjöldum vátrygginga hjá Verði. Afslátturinn væri hins vegar veittur öllum Vörðufélögum og því væri ekki um að ræða sértilboð til starfsmanna Háskólans. Neytendastofa komst að þeirri niðurstöðu að þrátt fyrir að afsláttur af iðgjöldum trygginga hjá Verði væri í sérkjörunum mjög svipuð þeim kjörum sem almennt væru í boði fyrir Vörðufélaga voru önnur kjör í sértilboðinu sem stæðu almennt ekki til boða. Neytendastofa taldi tilboðið því ekki hafa verið sett fram með villandi hætti.

#### **Upplýsingar um ávinning af e-Vildarkortum**

**Ákvörðun nr. 29/2010**

**Efni máls: Villandi auglýsingar**

Kreditkort ehf. kvartaði til Neytendastofu yfir dagblaðaauglýsingum á e-Vildarkorti og upplýsingum um kortið á vefsíðu Ekorts og Kaupþings banka. Taldi Kreditkort að upplýsingar vantaði um það að ávinningur af notkun e-Vildarkorta fái ekki af kaupum í öllum verslunum. Í ákvörðuninni var annars vegar um það fjallað að Neytendastofa gerði ekki athugasemdir við dagblaðaauglýsingarnar. Hins vegar var fjallað um það að stofnunin taldi upplýsingar um ávinning af notkun kortanna ekki nógu skýrar á heimasíðum Ekorts og Kaupþings þar sem e-Vildarkort væru kynnt. Fyrirtækin breyttu vefsíðum sínum þó að eigin frumkvæði við meðferð málsins og því greip Neytendastofa ekki til aðgerða í málinu.

#### **Lénin point.is og points.is**

### Ákvörðun nr. 30/2010

#### Efni máls: Lénnafr

Með ákvörðuninni bannaði Neytendastofa Punktakerfi ehf. notkun á léninu points.is. Stofnunin taldi lénið of líkt og geta þar með valdið ruglingi við lénið point.is sem Point Transactions Sysems ætti og notaði. Fyrirtækin starfi bæði á markaði með greiðslukort og þar sem í raun væri um sama orðið að ræða, annað í eintölu og hitt í fleirtölu, taldi Neytendastofa ruglingshættuna milli þeirra mikla. Point Transactions Systems hafi notað lénið sitt mun lengur og því var Punktakerfi bönnuð notkun á léninu.

### Slagorð og lén Stoðtækjafraeðings ehf.

#### Ákvörðun nr. 31/2010

#### Efni máls: Lénnafr og slagorð

Neytendastofu barst kvörtun frá Stoð ehf. vegna notkunar Stoðtækjafraeðings ehf. á lénunum stodt.is og stod.is og notkun á slagorðinu „Ég styð við þig“. Stoð taldi lénin valda ruglingshættu við lén þeirra, stod.is, og taldi slagorðið eftirgerð á slagorði Stoðar „Við styðjum þig“. Neytendastofa taldi lénið stodt.is almennt og tengjast nafni Stoðtækjafraeðings og því var það ekki bannað. Lénið stod.is taldi stofnunin hins vegar vera hið sama og lén Stoðar, nema notast væri við íslenskt „ð“ sem ekki var hægt á þeim tíma sem Stoð skráði lén sitt stod.is. Þá taldi stofnunin slagorðin svo lík að ljóst væri slagorð Stoðtækjafraeðings væri eftirgerð á slagorði Stoðar. Stoðtækjafraeðingi var því bönnuð notkun lénsins stod.is og slagorðsins „Ég styð við þig“.

### Heitið Bókatíðindi Forlagsins

#### Ákvörðun nr. 32/2010

#### Efni máls: Vörumerki og góðir viðskiptahættir

Neytendastofu barst kvörtun frá Bjarti – Veröld vegna útgáfu Forlagsins á Bókatíðindum Forlagsins og birtingu auglýsingar með metsölulista Forlagsins. Bjartur – Veröld taldi Bókatíðindi Forlagsins valda ruglingi við þau Bókatíðindi sem Félag íslenskra bókaútgefanda hafi gefið út um árabíl, notast væri við sama heiti og uppsetning tíðindanna væri lík. Þá taldi Bjartur – Veröld auglýsingu með metsölulista Forlagsins villandi þar sem ekkert hafi verið gert til þess að auðkenna listann sem auglýsingu og almennur lesandi gæti því haldið að um metsölulista hlutlauss aðila væri að ræða. Neytendastofa taldi útgáfu Forlagsins á Bókatíðindum ekki brjóta gegn lögum nr. 57/2005. Heitið væri almennt og lýsandi fyrir bæklinginn auk þess sem það hafi verið notað um langa hrið af einstökum bókaforlögum til kynningar á þeim bókum sem þau gefa út. Félag íslenskra bókaútgefanda geti því ekki notið einkaréttar á orðinu Bókatíðindi. Þá var að mati stofnunarinnar ekki sýnt fram á það í málinu að tilgangur útgáfunnar hafi verið að blekkja neytendur til þess að halda að um væri að ræða Bókatíðindi félagsins.

Neytendastofa taldi auglýsingu Forlagsins um metsölulista þess heldur ekki brjóta gegn lögnum. Að mati stofnunarinnar færi ekki á milli mála að verið væri að kynna hvaða bækur Forlagsins væru mest seldar enda var fyrrisögn auglýsingarinnar „METSÖLULISTI FORLAGSINS“ skrifað með hástöfum.

### Auglýsingar Bensínorkunnar

#### Ákvörðun nr. 33/2010

#### Efni máls: Villandi auglýsingar - sekt

Neytendastofu barst kvörtun frá Olíuverslun Íslands vegna fullyrðinga í auglýsingum Bensínorkunnar, sem rekur bensinstöðvar Orkunnar. Auglýsingarnar voru m.a. birtar í tilefni Ofurdags Orkunnar og kom þar fram að Orkan væri með afslátt af ódýrasta eldsneytinu á Íslandi. Olíuverslun Íslands taldi að um ósanna fullyrðingu væri að ræða og krafðist þess að auglýsingarnar væru bannaðar. Að mati Neytendastofu gáfu auglýsingar Orkunnar neytendum til kynna að fyrirtækið væri með ódýrasta eldsneytið á Íslandi. Samkvæmt gögnum málsins, m.a. frá verðkönnunarþjónustunni GSMbensín, var ljóst að Orkan var ekki ávallt með ódýrasta eldsneytið á Íslandi á því tímabili sem um var að ræða. Neytendastofa telur að gera verði ríkar kröfur til fyrirtækja sem með auglýsingum sínum vilja höfða til neytenda á grundvelli verðsamánburðar. Því voru auglýsingar Orkunnar bannaðar þar sem fyrirtækið gat ekki sannað fullyrðingu sína um ódýrasta eldsneytið á Íslandi.

Var Bensínorkunni auk þess gert að greiða stjórnvaldssekt að fjárhæð 600.000 kr. þar sem um ítrekað brot var að ræða.

### Bílasamningur Lýsingar

#### Ákvarðanir nr. 34/2010

#### Efni máls: Neytendalán – samningsskilmálar

Neytendastofa tók ákvörðun í máli vegna skilmála bílasamnings við Lýsingu. Samningurinn var bæði í íslenskum krónum og erlendri myntkörfu. Kvörtunin var í nokkrum liðum þar sem gerðar voru athugasemdir við skilmála lánsins og framkvæmd við innheimtu þess vegna verðtryggingar og breytilegra vaxta af íslenskum hluta lánsins. Auk

Þess voru gerðar athugasemdir við skilmála og framkvæmd við innheimtu vegna vaxta og vaxtaálags á erlendum hluta lánsins. Kvartandi taldi samninginn ekki veita heimild til töku seðilgjalds og taldi ákvörðun um gengi þeirra erlendu gjaldmiðla sem myntkarfan samanstóð af ekki vera í samræmi við skilmála. Þá var kvartað yfir íþyngjandi skilmálum um uppsögn samningsins.

Neytendastofa taldi ákvæði samningsins um seðilgjald og uppsögn ekki í andstöðu við lög. Hins vegar taldi stofnunin ákvæði samningsins um vexti lánsins, bæði íslenska og erlenda hluta þess, brjóta gegn lögum um neytendalán og lögum um óréttmæta viðskiptahætti. Þá taldi stofnunin að Lýsing yrði að bera ábyrgð á því að félagið hafi fyrir mistök ekki greint frá því á samningi að íslenskur hluti lánsins væri verðtryggður

#### **Bílasamningur SP - fjármögnunar**

##### **Ákvörðun nr. 35/2010**

##### **Efni máls: Neytendalán – samningsskilmálar**

Neytendastofu barst kvörtun yfir skilmálum bílasamnings við SP-Fjármögnun. Samningurinn var bæði í íslenskum krónum og erlendri myntkörfu. Kvartað var yfir því að hlutföll hvernar myntar skv. samningnum hafi breyst frá því sem samið var í upphafi. Kvartað var einnig yfir vöxtum erlenda hluta lánsins þar sem ekki var í skilmálum greint frá því að greiða ætti sérstakt vaxtaálag auk þess að lántaka hafi verið veittar villandi upplýsingar um samningsvexti. Þá var kvartað yfir því að þegar lántaki óskaði eftir afriti af samningi sínum var honum sent óundirritað eintak samningsins sem ekki var að fullu samhljóða samningi aðilanna.

Niðurstæða Neytendastofu í málinu var sú að SP hafi brotið gegn lögum um neytendalán og lögum um óréttmæta viðskiptahætti með því að tilgreina ekki að greiða skyldi sérstakt vaxtaálag á vexti erlenda hluta lánsins. Stofnunin taldi ekki ástæðu til að grípa til aðgerða vegna breyttra samningsins enda var ekki sýnt fram á að innheimta lánsins hafi verið í ósamræmi við skilmála upphaflegs samnings aðilanna. Þá taldi stofnunin ekki ástæðu til að gera athugasemdir vegna breyttra hlutfalla hvernar myntar þar sem lánið væri tekið í tilteknum fjölda króna og mynta. Þegar hinar erlendu myntir væru umreiknaðar í íslenskrar krónur breytist hlutfall þeirra gagnvart hver annarri samhliða breytingum á gengi.

#### **Auglýsingar á Rauðu Kóresku Ginsengi**

##### **Ákvörðun nr. 36/2010**

##### **Efni máls: Villandi auglýsingar**

Neytendastofu barst kvörtun frá Eðalvörum sem töldu Eggert Kristjánsson hf. líkja eftir vöru og auglýsingum Eðalvara í auglýsingum sínum auk þess sem í einni auglýsingunni væri notast við heiti á þeirri vöru sem Eðalvörur selja, Rautt Eðal Ginseng. Töldu Eðalvörur að með því væri leitast við að viðhalda ruglingi hjá neytendum á milli Rauðs kóresk ginsengs og Rauðs Eðal Ginsengs. Í gögnum málsins kom fram að auglýsingastofan sem vann auglýsingar á Rauðu kóresku ginsengi hafi fyrir mistök sett nafn Rauðs Eðal Ginsengs í eina auglýsinguna, þau mistök hafi verið leiðrétt um leið og upp komst um þau. Neytendastofa taldi ekki sýnt fram á það í málinu að ætlunin með auglýsingum á Rauðu kóresku ginsengi hafi verið að líkja eftir auglýsingum eða vöru Rauðs Eðal Ginsengs eða með öðrum hætti valda ruglingi hjá neytendum. Þrátt fyrir að Neytendastofa teldi auglýsinguna þar sem notast var við heitið Rautt Eðal Ginseng brjóta gegn lögum var aðeins um eina auglýsingu að ræða og voru mistökkin leiðrétt að eigin frumkvæði Eggerts Kristjánssonar. Neytendastofa taldi því ekki ástæðu til aðgerða af hálfu stofnunarinnar í málinu.

#### **Auglýsingar Tals**

##### **Ákvörðun nr. 37/2010**

##### **Efni máls: Villandi auglýsingar - sekt**

Neytendastofa sektaði IP-fjarskipti ehf. um 2,5 millj. kr. fyrir auglýsingar Tals þar sem með almennum hætti væri fullyrt að Tal bjóði ódýrari þjónustu en keppinautar.

Fyrirtækið gat ekki sannað fullyrðingarnar eins og lög gera ráð fyrir og þar sem Neytendastofa hafði áður lagt fyrir Tal að hætta birtingu sambærilegra auglýsinga taldi stofnunin rétt að sekta fyrirtækið.

#### **Auglýsingar Vodafone**

##### **Ákvörðun nr. 38/2010**

##### **Efni máls: Villandi auglýsingar - sekt**

Síminn kvartaði til Neytendastofu yfir auglýsingum Vodafone með yfirskriftinni „Reiknaðu með raunverulegum reikningum“. Í auglýsingunum var borið saman verð fyrir þjónustu Símans annars vegar og Vodafone hins vegar í þeim tilgangi að sýna fram á að þjónusta Vodafone væri ódýrari en Símans og neytendur gætu því sparað sér háar fjárhæðir með því að flytja viðskipti sín til Vodafone. Neytendastofa komst að þeirri niðurstöðu að auglýsingarnar brytu með margvíslegum hætti gegn lögum um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Í fyrsta lagi var í auglýsingunum borin saman heildarfjárhæð símreikninga sem Neytendastofa hafði þegar tekið ákvörðun um að væri villandi af því notkun og aðrir þættir sem mynda heildarfjárhæðina eru breytilegir milli mánaða og einstaklinga.

Í öðru lagi var verð Vodafone í auglýsingunni háð því að viðskiptavinurinn væri skráður í þjónustuleiðina Vodafone Gull. Það skilyrði kom hins vegar ekki fram í auglýsingunni.

Í þriðja lagi var borin saman þjónusta Vodafone, þar sem viðskiptavinir eru skráðir í Vodafone Gull og njóta þar ýmissa afsláttar gegn því skilyrði að vera með farsíma, heimasíma og Internet hjá Vodafone, við þjónustu Símans þar sem engin slík skilyrði eru.

Í fjórða lagi voru reikningarnir, sem bornir voru saman, frá mismunandi tímabilum og ekki sýnt fram á að þau verð fyrir þá þjónustu sem þar var greitt fyrir væri enn í gildi.

Í fimmta lagi var ekki greint frá því hvort þjónusta Vodafone og Símans væri sambærileg eða hver munurinn á þjónustu aðilanna væri.

Í sjötta lagi var notkun, þ.e. fjöldi og lengd samtala, mis mikil á reikningum frá hvorum aðila.

Vegna alls þessa taldi Neytendastofa auglýsingarnar villandi gagnvart neytendum og skorta upplýsingar sem máli skiptu. Stofnunin taldi samanburðinn sem fram kom í auglýsingunum villandi og þá þjónustu sem verið væri að bera saman ekki samanburðarhæfa. Auglýsingarnar voru einnig taldar ósanngjarnar gagnvart Símanum.

Þá var í auglýsingunum fullyrt að með Ofurheimasíma væri ekki greitt fyrir símtöl í farsíma eða heimasíma innanlands og erlendis. Sú notkun var hins vegar háð skilyrðum og var Vodafone bannað að birta framangreinda fullyrðingu án þess að skilyrðin kæmu fram með ákvörðun Neytendastofu nr. 7/2010. Þar sem Vodafone braut gegn ákvörðun nr. 7/2010 með birtingu auglýsinganna lagði Neytendastofa stjórnvaldssekt á fyrirtækið að fjárhæð 2,6 millj. kr.

#### **Trúnaðarbrot fyrrum starfsmanns**

##### **Ákvörðun nr. 39/2010**

###### **Efni máls: Atvinnuleyndarmál**

Upplýsingamiðstöð Íslands kvartaði til Neytendastofu yfir meintu trúnaðarbroti fyrrum starfsmanns fyrirtækisins og fyrirtæki hans IT Ráðgjöf og hugbúnaðarþjónusta. Taldi Upplýsingamiðstöð Íslands að starfsmaðurinn hafi nýtt upplýsingar sem hann öðlaðist í starfi hjá Upplýsingamiðstöð Íslands í því skyni að koma á fót vefþjónustunni rel8 þar sem hægt væri að kaupa ýmiskonar upplýsingar um tengsl fyrirtækja og einstaklinga á Íslandi.

Að mati Neytendastofu gat Upplýsingamiðstöð Íslands ekki sýnt fram á að leynd skyldi hvíla yfir þeirri viðskiptahugmynd að tengja saman einstaklinga og lögaðila og veita upplýsingar um tengsl þeirra í lokuðu áskriftarkerfi. Taldi stofnunin að ríkar kröfur yrði að gera til þess að hægt væri að fallast á að tiltekna upplýsingar eða tiltekin þekking njóti verndar af þeirri ástæðu að það lægi í hlutarins eðli þar sem krafan um leynd var ekki látin í ljós við starfsmanninn. Var það því niðurstaða Neytendastofu að ekki væri ástæða til aðgerða af hálfu stofnunarinnar í málinu.

#### **Markaðssetning Símans á Ljósneti Símans**

##### **Ákvörðun nr. 40/2010**

###### **Efni máls: Góðir viðskiptahættir**

Gagnaveita Reykjavíkur kvartaði til Neytendastofu vegna markaðssetningar Símans á Ljósneti Símans. Taldi Gagnaveita Reykjavíkur að markaðssetning Símans á Ljósnetinu væri til þess fallinn að blekkja neytendur þar sem þeir voru ekki upplýstir um að hluti Ljósnets Símans væri byggður upp af koparheimtaugum.

Að mati Neytendastofu var það ekki villandi af hálfu Símans að kynna neytendum ekki sérstaklega uppbyggingu Ljósnetsins, enda væri Ljósnet Símans að mestu leyti byggt á ljósleiðurum. Orðið Ljósnet gæti því að þessu leyti verið lýsandi fyrir þjónustu Símans á gagnatengingu og dreifingu á sjónvarpsefni í gegnum ljósleiðara. Neytendastofa taldi því ekki ástæðu til aðgerða af hálfu stofnunarinnar í málinu.

#### **Aflýsing Express ferða á pakkaferð**

##### **Ákvörðun nr. 41/2010**

###### **Efni máls: Alferð**

Neytendasamtökin kvörtuðu til Neytendastofu vegna einstaklings sem leitað hafi aðstoðar samtakanna vegna þriggja náttu pakkaferðar með Express ferðum, sem er í eigu Iceland Express ehf. Vegna eldgoss í Eyjafjallajökli var flugi aflýst og féll ferðin því niður. Neytandinn fór fram á endurgreiðslu ferðarinnar en Express ferðir töldu að farþegar ættu ekki rétt á skaðabótum væri ferð felld niður vegna ófyrirsjáanlegra aðstæðna. Kröfu neytandans um endurgreiðslu ferðarinnar var því hafnað en honum boðin endurgreiðsla flugs eða sambærileg ferð gegn milligreiðslu 25.000 kr. Að mati Neytendasamtakanna byggist túlkun fyrirtækisins á lögum um alferðir á misskilningi, einkum varðandi muninn á skaðabótum og endurgreiðslu.

Í niðurstöðu Neytendastofu kom fram að í lögum um alferðir væri gerður skýr greinamunur á vanefndarúrræðum neytanda. Riftun og skaðabætur séu tvö aðskilin vanefndarúrræði og verði að gera á þeim skýran greinarmun. Annars vegar sé um að ræða rétt til endurgreiðslu og hins vegar rétt til skaðabóta verði neytandi fyrir tjóni sökum aflýsingar. Sé ferð aflýst eins og í kvörtun Neytendasamtakanna eigi neytandinn rétt á endurgreiðslu þeirrar fjárhæðar sem hann hafi greitt fyrir ferðina, óháð því hver ástæða aflýsingarinnar væri. Neytendastofa taldi að Express ferðir, hefðu með því að hafna farkaupa um endurgreiðslu fyrir pakkaferð vegna aflýsingar í tilefni ófyrirsjáanlegra aðstæðna brotið gegn lögum um alferðir. Lagði Neytendastofu fyrir Express ferðir að láta af slíkum viðskiptaháttum.

#### **Trúnaðarbrot fyrrum starfsmanns**

##### **Ákvörðun nr. 42/2010**

##### **Efni máls: Atvinnuleyndarmál**

Neytendastofa fékk kvörtun frá Vínkaupum sem taldi að starfsmaður, sem hóf störf hjá Vífilfelli eftir að hann hætti hjá Vínkaupum, hafi notað sér þekkingu á birgjum félagsins til þess að fá þá til að flytja viðskipti sín frá Vínkaupum til Vífilfells. Til þess að upplýsingar úr rekstri fyrirtækja njóti trúnaðar skv. lögum verður annað hvort að vera kveðið á um það í ráðningarsamningi starfsmannsins að fara eigi með ákveðnar upplýsingar sem trúnaðarmál, eða að það liggja í hlutarins eðli að upplýsingarnar eigi að fara leyndar. Í þessu máli var ekki kveðið á um trúnað á upplýsingum um birgja í ráðningarsamningi starfsmannsins og þar sem mjög auðvelt var að nálgast umræddar upplýsingarnar bæði á vefsíðu ÁTVR og á vefsíðu Vínkaupa taldi Neytendastofa það ekki liggja í hlutarins eðli að trúnaðar skyldi ríkja um þær. Í þessu tilfelli töldust upplýsingarnar því ekki trúnaðarmál.

#### **Verðmerkingar hjá Fiskmarkaðnum**

##### **Ákvörðun nr. 43/2010**

##### **Efni máls: Verðmerking - sekt**

Samkvæmt verðmerkingarreglum ber veitingahúsum að hafa matseðil með verði við inngöngudyr svo neytendur geti kynnt sér vöruúrval og verð áður en þeim er vísað til borðs. Neytendastofa gerði athugasemdir við Fiskmarkaðinn þar sem matseðill með verði var ekki við inngöngudyr og fór stofnunin fram á að úr því yrði bætt. Þegar skoðuninni var fylgt eftir kom í ljós að ekki hafði verið farið að tilmælunum. Því taldi stofnunin ástæðu til að leggja stjórnvaldssekt á félagið að fjárhæð 50.000 kr.

#### **Verðmerkingar hjá Pottinum og pönnunni**

##### **Ákvörðun nr. 44/2010**

##### **Efni máls: Verðmerking - sekt**

Samkvæmt verðmerkingarreglum ber veitingahúsum að hafa matseðil með verði við inngöngudyr svo neytendur geti kynnt sér vöruúrval og verð áður en þeim er vísað til borðs. Neytendastofa gerði athugasemdir við Þríeiningu ehf., rekstraraðila Pottsins og pönnunnar, þar sem matseðill með verði var ekki við inngöngudyr og fór stofnunin fram á að úr því yrði bætt. Þegar skoðuninni var fylgt eftir kom í ljós að ekki hafði verið farið að tilmælunum. Því taldi stofnunin ástæðu til að leggja stjórnvaldssekt á félagið að fjárhæð 50.000 kr.

#### **Verðmerkingar hjá Ruby Tuesday**

##### **Ákvörðun nr. 45/2010**

##### **Efni máls: Verðmerking - sekt**

Samkvæmt verðmerkingarreglum ber veitingahúsum að hafa matseðil með verði við inngöngudyr sínar svo neytendur geti kynnt sér vöruúrval og verð áður en þeim er vísað til borðs. Neytendastofa gerði athugasemdir við RT veitingar ehf., rekstraraðila Ruby Tuesday, þar sem matseðill með verði var ekki við inngöngudyr og fór stofnunin fram á að úr því yrði bætt. Þegar skoðuninni var fylgt eftir kom í ljós að ekki hafði verið farið að tilmælunum. Því taldi stofnunin ástæðu til að leggja stjórnvaldssekt á félagið að fjárhæð 50.000 kr.

#### **Lénið suluform.is**

##### **Ákvörðun nr. 46/2010**

##### **Efni mál: Lénnafn**

Neytendastofu barst kvörtun frá Súlu form studio yfir skráningu Pole fitness studio á lélinu suluform.is. Pole fitness studio átti skráð lénið polefitness.is og var eini tilgangur lénsins suluform.is að flytja notandann yfir á síðuna polefitness.is. Neytendastofa taldi orðasambandið Súlu form ekki almennt og lýsandi fyrir þjónustuna enda hafði það t.d. fengist skráð sem vörumerki hjá Einkaleyfastofu. Súlu form studio lagði fram gögn í málinu sem að mati

Neytendastofu sýndu fram á að það félag hafði notast við vörumerkið lengur en Pole fitness studio. Því bannaði Neytendastofa notkun lénsins.

**Lénið vatnstjon.is**  
**Ákvörðun nr. 47/2010**  
**Efni mál: Lénnafn**

VT Þjónustan/Vatnstjón ehf. kvartaði til Neytendastofu yfir skráningu og notkun Ægilegt ehf. á léninu vatnstjon.is. VT Þjónustan/Vatntjón ætti skráð lénið vatntjon.is og með skráningu lénsins vatnstjon.is hafi Ægilegt ógnað viðskiptahagsmunum og samningsstöðu VT Þjónustunnar/Vatnstjóns. Neytendastofa taldi lénin lýsandi fyrir starfsemi aðilanna og ekki nægilega sérkennandi til þess að hægt væri að veita öðrum þeirra einkarétt til orðsins. Því taldi stofnunin ekki ástæðu til að aðhafast í málinu.

**Firmaheitið og vörumerkið Veidihornið**  
**Ákvörðun nr. 48/2010**  
**Efni mál: Firmanafn og vörumerki**

Neytendastofu barst tvíþætt kvörtun frá Brád ehf. yfir keppinauti félagsins. Annars vegar var kvartað yfir því að keppinauturinn skráði firmaheitið Veidihornið. Brád hafði notast við vörumerkið VEIÐIHORNID um árabíl þegar keppinautur skráði firmaheitið. Hins vegar kvartaði Brád yfir vörumerki Veidihornsins, V-HORNID, sem Brád taldi til þess fallið að valda ruglingi við vörumerki þess, VEIÐIHORNID. Á meðan á meðferð málsins stóð tók ríkisskattstjóri þá ákvörðun að fella úr gildi skráningu firmaheitisins Veidihornið vegna betri réttar Bráðar til vörumerkisins og því var ekki fjallað nánar um það af hálfu Neytendastofu. Veidihornið breytti nafni félagsins í Útivistar og veiðimiðstöð norðurlands á Akureyri ehf. Brád hélt uppi kvörtun vegna notkunar á vörumerki. Í ákvörðun Neytendastofu er um það fjallað að merkin í heild væru mjög ólík, annars vegar væri um að ræða merki með orðinu VEIÐIHORNID og mynd af fugli og fiski og hins vegar sé um að ræða merki með orðinu HORNID og mynd af golfkylfu og veiðistöng, sem mynduðu n.k. V fyrir framan orðið, og línu úr veiðistönginni sem myndar fisk fyrir miðju orði. Fyrir neðan orðið HORNID stæði „útivist og veiði“. Þá taldi Neytendastofa að sýnt hafi verið fram á að merki Útivistar og veiðimiðstöð norðurlands á Akureyri væri HORNID en ekki V-HORNID. Neytendastofa taldi ekki ástæðu til að banna Útivistar og veiðimiðstöð norðurlands á Akureyri notkun á vörumerkinu.

**Lénið logsatt.is**  
**Ákvörðun nr. 49/2010**  
**Efni mál: Lénnafn**

Með ákvörðuninni bannaði Neytendastofa Karli Jónssyni notkun á léninu logsatt.is Stofnuninni barst erindi frá lögfræðistofunni Lögsátt þar sem kvartað var yfir skráningu á léninu logsatt.is. Við meðferð málsins kom fram að Lögsátt hafi verið starfandi frá árinu 1997 auk þess sem félagið fékk skráð vörumerkið Lögsátt hjá Einkaleyfastofu þann 6. apríl 2010. Neytendastofa taldi orðið lögsátt ekki almennt eða lýsandi fyrir lögfræðisþjónustu þó svo að lögfræðingar geti sérhæft sig í því að ná sáttum í lögfræðilegum deilum. Stofnunin taldi að Karli hefði mátt vera ljóst að skráning hans á léninu logsatt.is gæti valdið ruglingi við Lögsátt, einkum þegar litið væri til þess að hann er lögmaður og því væntanlega í samkeppni við Lögsátt.

**Auglýsingar Húsasmiðjunnar á Lægsta lága verðinu**  
**Ákvörðun nr. 50/2010**  
**Efni mál: Villandi auglýsingar**

Með ákvörðuninni bannaði Neytendastofa Húsasmiðjuni að notast við fullyrðinguna „Lægsta lága verðið“ í auglýsingum sínum. Neytendastofa fór fram á það við Húsasmiðjuna að hún færði sönnu á fullyrðinguna eins og lög gera ráð fyrir. Í skýringum Húsasmiðjunnar kom fram að fullyrðingin vísaði til þess að valdar vörur væru á því lægsta verði sem Húsasmiðjan gæti boðið viðskiptavinum sínum upp á. Með henni væri því ekki vísað til keppinauta. Neytendastofa féllst ekki á þessar skýringar og taldi fullyrðinguna vísa til þess að af þeim verslunum sem bjóða umræddar vörur sé það lægst hjá Húsasmiðjuni. Þá taldi stofnunin að þær skýringar sem fram kæmu í auglýsingunum kæmu ekki í veg fyrir þann skilning að vísað væri til keppinauta. Þar sem ekki komu fram fullnægjandi sönnun á fullyrðinguna taldi Neytendastofa hana villandi gagnvart neytendum og til þess fallna að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um viðskipti. Auk þess sem fullyrðingin bryti gegn keppinautum Húsasmiðjunnar.

**Notkun Sohosólar ehf. á heitinu Smarter**  
**Ákvörðun nr. 51/2010**  
**Efni mál: Firmanafn**

Neytendastofu barst erindi frá sólbaðsstofunni Smart þar sem kvartað var yfir notkun Sohosólar á heitinu Smarter í auglýsingum og utan á húsnaði sólbaðsstofunnar. Að mati Neytendastofu voru heitin og auglýsingaskiltin, Smart og



Smarter, mjög lík og auðvelt fyrir neytendur að ruglast á fyrirtækjunum. Heitið Smarter gat einnig gefið í skyn að um væri að ræða sama eða nátengt fyrirtæki og Smart.

Neytendastofa taldi Sohósól því brjóta gegn ákvæðum laga um viðskiptahætti og markaðssetningu og bannaði félaginu notkun á heitinu Smarter.

#### **Upplýsingar á vefsíðu Allianz**

##### **Ákvörðun nr. 52/2010**

##### **Efni mál: Góðir viðskiptahættir**

Arion banki kvartaði við Neytendastofu yfir upplýsingum á vefsíðu Allianz um viðbótarlífeyrissparnað. Kvörtunin var fjórþætt og snéri að því að í fyrsta lagi væri lofað 2,25% lágmarksávöxtun án þess að fram kæmi í hvaða gjaldmiðli ávöxtunin væri tryggð. Í öðru lagi væri fullyrst að sveiflur í ávöxtun væru litlar. Í þriðja lagi væri fullyrst að Allianz byði öruggustu ávöxtun sem um gæti hér á landi og í fjórða lagi væri ávöxtunartafla fyrir árið 2003-2008 sett fram með villandi hætti og væri til þess fallin að vekja falskar væntingar hjá viðskiptavinum. Allianz hafnaði því alfarið að upplýsingar á vefsíðu félagsins væri villandi eða að fullyrðingar fengjust ekki staðist.

Neytendastofa féllst á athugasemdir Arion og taldi Allianz hafa brotið gegn ákvæðum laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, með því að:

í fyrsta lagi: greina ekki frá því með nægilega skýrum hætti að fullyrðing um tryggða lágmarksávöxtun eigi við um ávöxtun sparnaðar hjá sjóðnum í evrum,

í öðru lagi: greina ekki frá því með nægilega skýrum hætti að upplýsingar um litlar sveiflur í ávöxtun eigi við um ávöxtun sparnaðar hjá sjóðnum í evrum,

í þriðja lagi: greina ekki frá því með skýrum hætti að ástæðu þess að ávöxtun sjóðsins í íslenskum krónum árið 2008 megi rekja til hruns íslensku krónunnar og mikillar verðbólgu á Íslandi það ár.

Auk þess sem félagið braut gegn sömu lögum með því að geta ekki sannað fullyrðinguna um að Allianz byði öruggustu ávöxtun sem um geti hér á landi.

#### **Upplýsingar á vefsíðu Sparnaðar**

##### **Ákvörðun nr. 53/2010**

##### **Efni mál: Góðir viðskiptahættir**

Neytendastofu barst kvörtun frá Arion banka þar sem gerðar voru athugasemdir við upplýsingar á vefsíðu Sparnaðar um viðbótarlífeyrissparnað. Kvörtunin var í sex liðum þar sem kvartað var yfir fullyrðingum um stöðuga ávöxtun, fullyrðingum um fjárfestingarstefnu félagsins, tilgreiningu lágmarksávöxtunar, umfjöllun um ævilangan lífeyri, fullyrðingu um öryggi fjárfestinga og umfjöllun um fjármagnstekjuskatt. Af hálfu Sparnaðar var því hafnað að fullyrðingarnar brytu gegn ákvæðum laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Neytendastofa taldi upplýsingarnar á vefsíðu Sparnaðar í flestum tilvikum í samræmi við ákvæði laga nr. 57/2005 en stofnunin taldi þó að félagið hafi brotið gegn lögnum með því að tilgreina ekki með nægilega skýrum hætti, samhliða umfjöllun um öryggi ávöxtunarinnar, að með því væri átt við ávöxtun í evrum.

#### **Lénið orkusala.is**

##### **Ákvörðun nr. 54/2010**

##### **Efni mál: Lénnafn**

Orkusalan kvartaði við Neytendastofu yfir skráningu og notkun OR á léninu orkusala.is þar sem það væri til þess fallið að valda ruglingi milli fyrirtækjanna.

Neytendastofa taldi orðið orkusala mjög almennt og lýsandi fyrir starfsemi aðilanna. Orkusalan gæti ekki notið einkaréttar á orðinu. OR var því ekki bönnuð notkun á léninu.

#### **Sala og kynning Vífilfells á Hátíðar Appelsíni**

##### **Ákvörðun nr. 55/2010**

##### **Efni mál: Vörumerki og Villandi auglýsingar**

Ölgerð Egils Skallagrímssonar kvartaði yfir markaðssetningu og kynningu Vífilfells á Hátíðar Appelsíni. Kvörtunin snéri bæði að heiti vörunnar og umbúðum hennar sem og auglýsingum Vífilfells. Taldi Ölgerðin að félagið ætti einkarétt á orðinu Appelsín og að umbúðir Hátíðar Appelsíns væru eftirlíking af umbúðum þess Appelsíns sem Ölgerðin hafi framleitt í marga áratugi. Ölgerðin taldi auglýsingar Vífilfells með fullyrðingunum „Ekta Appelsín – bara hátíðlegra“ og „Þú sérð það strax, við fyrstu sýn. Þetta er Hátíðar Appelsín“ vera stælingu á auglýsingum Ölgerðarinnar. Neytendastofa féllst ekki á að Ölgerðin ætti einkarétt á orðinu Appelsín enda væri það almennt orð og lýsti gosdrykk með appelsínubragði. Þá taldi stofnunin að þó svo að umbúðirnar virtust í fyrstu nokkuð líkar væru ýmislegt sem aðgreindi þær þegar betur væri að gáð. Því taldi stofnunin ekki ástæðu til að banna umbúðir Hátíðar Appelsíns.

Neytendastofa taldi fullyrðingar í auglýsingum Vífilfells fela í sér villandi upplýsingar um vöruna og skírskotun til óviðkomandi mála þar sem augljóslega væri um að ræða vísun til auglýsinga Ölgerðarinnar. Stofnunin bannaði því birtingu auglýsinganna.

## Úrskurðir áfrýjunarnefndar neytendamála

**Kæra BYKO ehf. á ákvörðun nr. 3/2010**

**Mál nr. 1/2010**

**Efni máls: Útsölur - sekt**

Með ákvörðun nr. 2/2010 lagði Neytendastofa 10 millj. kr. stjórnvaldssekt á BYKO fyrir að brjóta gegn lagaákvæðum og reglum sem gilda um útsölur. Áfrýjunarnefnd neytendamála staðfesti niðurstöðu Neytendastofu varðandi brotið en taldi hæfilegt að lækka sekt Byko í 3,5 millj. kr.

**Kæra Rarik ohf. á ákvörðun frá 23. febrúar 2009**

**Mál nr. 2/2010**

**Efni máls: Gjaldtaka**

Áfrýjunarnefnd neytendamála vísaði frá kærðu Rarik ohf. á ákvörðun Neytendastofu dags. 23. desember 2009 varðandi uppgjör rafveitueftirlitsgjalds þar sem hún taldist of seint fram komin.

**Kæra Denim ehf. á ákvörðun nr. 11/2010**

**Mál nr. 3/2010**

**Efni máls: Verðmerking - sekt**

Áfrýjunarnefnd neytendamála staðfest ákvörðun Neytendastofu nr. 11/2010. Með ákvörðuninni var Denim ehf. sektað um 50.000 kr. vegna skorts á verðmerkingum í búðarglugga verslunarinnar Levi's í Smáralind. Áfrýjunarnefndin taldi Neytendastofu hafa uppfyllt kröfur stjórnssýslaga við meðferð málsins og að sektin væri hófleg.

**Kæra Sparnaðar á ákvörðun nr. 17/2010**

**Mál nr. 4/2010**

**Efni máls: Góðir viðskiptahættir**

Áfrýjunarnefnd neytendamála staðfesti ákvörðun Neytendastofu um að KB Ráðgjöf hefði ekki brotið gegn lögum um viðskiptætti og markaðssetningu í tengslum við sölu á viðbótarlífeyrissparnaði. Sparnaður hafði kvartað til Neytendastofu yfir viðskiptaháttum KB ráðgjafar við sölu á viðbótarlífeyrissparnaði. Sparnaður taldi KB ráðgjöf hafa brotið gegn góðum viðskiptaháttum með því að setja sig í samband við viðskiptamann Sparnaðar og án þess að hann óskaði þess. Auk þess hafi starfsmaður KB ráðgjafar haldið frammi röngum staðhæfingum við viðskiptavin Sparnaðar í símtölum.

**Kæra Icelandair á ákvörðun dags. 15. febrúar 2010**

**Mál nr. 5/2010**

**Efni máls: Verðmerkingar**

Áfrýjunarnefnd neytendamála vísaði frá kærðu Icelandair á ákvörðun Neytendastofu dags. 15. febrúar 2010 sem snéri að kvörtun Icelandair yfir bókunarvél Iceland Express.

**Kæra Avant á ákvörðun nr. 21/2010**

**Mál nr. 6/2010**

**Efni máls: Neytendalán - samningskilmálar**

Áfrýjunarnefnd neytendamála staðfesti ákvörðun Neytendastofu þar sem komist var að þeirri niðurstöðu að vaxtaskilmáli á bílaláni frá Avant væri ekki í samræmi við ákvæði laga um neytendalán þar sem ekki var greint frá því með hvaða hætti og við hvaða aðstæður vextir gætu breyst. Áfrýjunarnefndin féllst á niðurstöður Neytendastofu og taldi síðari upplýsingagjöf um forsendur vaxtabreytinga ekki geta breytt þeirri niðurstöðu að brotið hafi verið gegn ákvæðum laganna við samningsgerðina.

**Kæra Kaupáss ehf. á ákvörðun nr. 23/2010**

**Mál nr. 7/2010**

**Efni máls: Verðmerking - sekt**

Áfrýjunarnefnd neytendamála staðfesti þá ákvörðun Neytendastofu að sekta Kaupás um 350.000 kr. fyrir skort á verðmerkingum í verslun Krónunnar Hvaleyrarbraut.

Áfrýjunarnefndin gerði í úrskurði sínum athugasemdir við meðferð málsins hjá Neytendastofu en taldi það þó ekki leiða til þess að ástæða væri til að fella ákvörðunina úr gildi. Áfrýjunarnefndin taldi Neytendastofu hins vegar ekki hafa brotið gegn meðalhófsreglu stjórnssýsluréttar með ákvörðuninni. Kaupás hafi verið gefinn kostur á að koma

verðmerkingum í viðunandi horf áður en til sektar kæmi auk þess sem telja yrði að sektarfjárhæðin væri hófleg þegar litið væri til þeirra marka sem fram kæmu í lögunum.

**Kæra Dufthúðunar ehf. á ákvörðun 27/2010**

**Mál nr. 8/2010**

**Efni máls: Lénnafn**

Áfrýjunarnefnd neytendamála staðfesti ákvörðun Neytendastofu um að Pólýhúðun ehf. skyldi ekki bönnuð notkun á lénunum dufthudun.is og dufthúðun.is þar sem orðið „dufthúðun“ væri svo almennt að Dufthúðun ehf. gæti ekki notið einkaréttar á því.

**Kæra Punktakerfis ehf. á ákvörðun 30/2010**

**Mál nr. 9/2010**

**Efni máls: Lénnafn**

Með ákvörðun Neytendastofu bannaði stofnunin Punktakerfi ehf. að notast við lénið points.is þar sem mikil hætta væri á ruglingi milli þess og lénsins point.is sem Point Transaction Systems á Íslandi ehf. á. Lénið point.is var skráð áður og því taldi stofnunin það njóta betri réttar.

Í úrskurði áfrýjunarnefndar í máli nr. 9/2010 er fjallað um það að áfrýjunarnefndin telji orðin í lénunum svo almenn og lýsandi fyrir starfsemi fyrirtækjanna að ekki sé unnt að veita öðrum þeirra einkarétt á orðinu. Því var ákvörðun Neytendastofu felld úr gildi.

**Kæra Lýsingar hf. á ákvörðun nr. 34/2010**

**Mál nr. 10/2010**

**Efni máls: Neytendalán - samningsskilmálar**

Með ákvörðun sinni komst Neytendastofa að þeirri niðurstöðu að samningsskilmálar á bílasamningi hjá Lýsingu brytu að nokkru leyti gegn ákvæðum laga um neytendalán og laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Má þar helst nefna að stofnunin taldi skorta á upplýsingar um vexti lánsins, bæði erlendan og íslenskan hluta þess, auk þess sem stofnunin taldi Lýsingu þurfa að bera ábyrgð á því að félagið hafi fyrir mistök ekki greint frá því á samningnum að íslenskur hluti lánsins væri verðtryggður. Lýsing kærði ákvörðunina til áfrýjunarnefndar neytendamála sem staðfesti ákvörðun Neytendastofu.

**Kæra SP-fjármögnunar á ákvörðun nr. 33/2010**

**Mál nr. 11/2010**

**Efni máls: Neytendalán - samningsskilmálar**

Áfrýjunarnefnd neytendamála staðfesti ákvörðun Neytendastofu í máli þar sem kvartað var yfir bílasamningi SP-Fjármögnunar. Kvörtunin var í nokkrum liðum og var niðurstaða Neytendastofu var sú að SP hafi brotið gegn lögum um neytendalán og lögum um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu með því að tilgreina ekki í samningi að greiða skyldi vaxtaálag á LIBOR vexti. Stofnunin taldi ekki ástæðu til að grípa til aðgerða vegna þess að lánveitanda hafi verið sent óundirritað eintak af samningnum sem ekki var að fullu samhljóða þeim samningi sem ritað var undir, þegar lán taki óskaði eftir afriti af samningnum, þar sem ekki var sýnt fram á að innheimta lánsins hafi verið í ósamræmi við skilmála upphaflega, undirritaða samningsins. Þá taldi stofnunin ekki ástæðu til að gera athugasemdir við það að hlutfall hinna erlendu mynta breyttist enda væri lánið tekið í tilteknum fjölda króna og mynta. Þegar erlendu myntirnar væru umreiknaðar í íslenskar krónur breyttist hlutfall þeirra gagnvart hver annarri samhliða breytingum á gengi.

**Kæra Eðalvara á ákvörðun 36/2010**

**Mál nr. 12/2010**

**Efni máls: Villandi auglýsingar**

Áfrýjunarnefnd neytendamála hefur staðfest að hluta þá ákvörðun Neytendastofu að aðhafast ekki vegna auglýsinga Eggerts Kristjánssonar hf. á Rauðu Kóresku gingsengi. Sá hluti ákvörðunarinnar sem varðaði kvörtun Eðalvara yfir umbúðum utan um Rautt kóreskt gingseng var felldur úr gildi og vísað til nýrrar meðferðar og ákvörðunar hjá Neytendastofu.

**Kæra Og fjarskipta á ákvörðun 38/2010**

**Mál nr. 13/2010**

**Efni máls: Villandi auglýsingar - sekt**

Með ákvörðuninni var Og fjarskipti sektað um 2,6 millj. kr. fyrir að birta auglýsingar sem innihéldu fullyrðingar sem bannaðar höfðu verið með fyrri ákvörðun. Fullyrðingarnar brutu með margvíslegum hætti gegn lögum um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Áfrýjunarnefnd neytendamála staðfesti ákvörðunina

**Kæra Express ferða ehf. á ákvörðun 41/2010**

**Mál nr. 14/2010**

**Efni máls: Alferð**

Áfrýjunarnefnd neytendamála vísaði frá kæru Express ferða ehf. á ákvörðun Neytendastofu nr. 41/2010 sem snéri að broti Express ferða á lögum um alferðir þar sem kærán barst ekki innan lögboðsins fjögurra vikna kærufrests.

**Kæra RT veitinga ehf. á ákvörðun 45/2010**

**Mál nr. 15/2010**

**Efni máls: Verðmerking - sekt**

Áfrýjunarnefnd neytendamála staðfesti ákvörðun Neytendastofu þar sem RT veitingum ehf. var gert að greiða stjórnvaldssekt að fjárhæð 50.000 kr. fyrir að fara ekki að tilmælum Neytendastofu um verðmerkingar.

**Kæra Ingólfs Georgssonar á ákvörðun í bréfi dags. 15. september 2010**

**Mál nr. 16/2009**

**Efni máls: Góðir viðskiptahættir**

Áfrýjunarnefnd neytendamála staðfesti ákvörðun Neytendastofu sem tekin var með bréfi dags. 15. september 2010. Ákvörðun stofnunarinnar var sú að grípa ekki til aðgerða vegna breytinga Vodafone á kjörum svokallaðs Risafrelsis Vodafone.

**Kæra Karls Jónssonar á ákvörðun nr. 49/2010**

**Mál nr. 17/2010**

**Efni máls: Lénnafn**

Áfrýjunarnefnd neytendamála staðfesti ákvörðun Neytendastofu þar sem Karli Jónssyni bönnuð notkun á léninu logsatt.is þar sem talið var að það skapaði hættu á ruglingi við fyrirtæki sem ber nafnið Lögsatt.

**Kæra Húsasmiðjunnar á ákvörðun nr. 50/2010 og ákvörðun í bréfi dags. 28. október 2010**

**Mál nr. 18/2010**

**Efni máls: Samanburðarauglýsingar**

Með ákvörðun Neytendastofu nr. 50/2010 var Húsasmiðjunni bannað að nota fullyrðinguna „Lægsta lága verðið“ í auglýsingum sínum. Í kjölfar ákvörðunarinnar óskaði Húsasmiðjan eftir samvinnu við stofnunina um það hvernig auglýsingunum skyldi háttað og lauk því með bréflægri ákvörðun Neytendastofu, dags. 28. október 2010. Í þeirri ákvörðun voru sett fram þau skilyrði sem stofnunin taldi að auglýsingarnar þyrftu að uppfylla.

Húsasmiðjan kærði ákvarðanir stofnunarinnar til áfrýjunarnefndar neytendamála sem staðfesti bannákvörðun Neytendastofu nr. 50/2010 en felldi úr gildi ákvörðun stofnunarinnar frá 28. október 2010.

Í úrskurðinum kemur fram vegna fyrri ákvörðunarinnar að fallist sé á það að fullyrðingin verði ekki skilin með öðrum hætti en að Húsasmiðjan bjóði lægsta lága verðið á markaðnum. Húsasmiðjan hafi ekki fært sönnur á fullyrðinguna og því teljist hún brjóta gegn ákvæðum laga nr. 57/2005.

Um síðari ákvörðun stofnunarinnar segir í úrskurðinum að þrátt fyrir að Neytendastofa hafi heimild í lögum nr. 57/2005 til þess að gefa fyrirmæli og veita heimild með ákveðnum skilyrðum þá hafi áfrýjunarnefndin efasemdir um að það að gefa ítarleg og margþætt fyrirmæli um hvernig auglýsingum skuli háttað fái stoð í ákvæðinu. Í því geti falist of mikið inngríp í tjáningarfrelsi auglýsanda. Því telji áfrýjunarnefndin að eðlilegur farvegur hefði verið að Neytendastofa bannaði hinar breytti auglýsingar og legði eftir atvikum á stjórnvaldssektir vegna þeirra, og færði rök fyrir hvoru tveggja. Veita yrði fyrirtækjum svigrúm til að útfæra auglýsingar sínar enda sé það á ábyrgð fyrirtækjanna sjálfra að tryggja að auglýsingar þeirra séu í samræmi við lög nr. 57/2005 og ákvarðanir Neytendastofu.

**Kæra Skakkaturns á ákvörðun í bréfi dags. 3. desember 2010**

**Mál nr. 19/2010**

**Efni máls: Villandi auglýsingar**

Áfrýjunarnefnd neytendamála staðfesti ákvörðun Neytendastofu frá 3. desember 2010 þar sem stofnunin tók þá ákvörðun að Skakkaturninn ehf. hafi brotið gegn ákvæðum laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu þar sem hann gat ekki fært sönnur á fullyrðinguna "engir vírusar" í auglýsingum fyrirtækisins á Apple fartölvum

## 9. REKSTRARYFIRLIT

Samkvæmt ársreikningi fyrir árið 2010 hjá Neytendastofu þá námu heildargjöldin 195,6 m.kr. en tekjur voru 165.2 m.kr. Tekjur sundurliðast í markaðar tekjur 21 m.kr. sértekjur 18,1 m.kr. aðrar rekstrartekjur 6,7 m.kr. og framlag ríkissjóðs 119,4 m.kr. Afkoma ársins var neikvæð um 30,3 m.kr. Laun og launatengd gjöld Neytendastofu nam 127,1 m.kr. Kostnaður vegna ferða, aksturs, funda og námskeiða var 8,2 m.kr. rekstrarvörur voru 4,3 m.kr. og aðkeypt þjónusta s.s. sími, póstur, sérfræðiþjónusta var 16,4 m.kr. Húsnæðiskostnaður var 34,7 m.kr. og eignakaup vextir og tilfærslur 4,8 m.kr. Við flutning verkefna árið 2009 færðust u.þ.b. 200 m.kr. í tekjur til Mannvirkjastofnunar en kostnaður Neytendastofu lækkaði á móti aðeins um 130 m.kr. Eftir flutninginn vantaði því 70 m.kr. vegna verkefna sem eru lögbundin og urðu eftir hjá Neytendastofu. Aukning á framlagi ríkissjóðs um 14,9 m.kr. getur engan veginn fullnægt rekstri lögbundinna verkefna hjá Neytendastofu og skýrir þ.a.l. neikvæða 30 m.kr. afkoma ársins.

Gjöld	2010	2009
Laun og launatengd gjöld	127.079.710	148.187.959
Ferðakostnaður, akstur, Fundir, námskeið	8.277.239	11.049.851
Rekstrarvörur	4.346.556	5.335.613
Aðkeypt þjónusta, póstur, sími	16.407.678	56.593.266
Húsnæði og ræsting	34.747.125	33.014.020
Brennslufni og olíur	9.518	33.704
Eignakaup, vextir tilfærslur	4.751.711	4.779.701
<b>Samtals gjöld</b>	<b>195.558.077</b>	<b>258.994.114</b>

Tekjur	2010	2009
Markaðar tekjur	21.034.483	97.495.660
Sértekjur	18.061.633	17.592.911
Aðrar rekstrartekjur	6.719.858	18.935.829
Framlag ríkissjóðs	119.400.000	104.500.000
<b>Samtals tekjur</b>	<b>165.215.974</b>	<b>238.524.400</b>
<b>Rekstrarhalli</b>	<b>-30.342.103</b>	<b>-20.445.010</b>

## LÖG OG REGLUR

### VIÐAUKI A

---

**Lög nr. 62/2005** um Neytendastofu og talsmann neytenda gilda um starfsemi stofnunarinnar. Neytendastofa hefur eftirlit með eftirfarandi lögum og reglum (raðað eftir ártali):

**Lög nr. 56/2007** um samvinnu stjórnvalda á Evrópska efnahagssvæðinu um neytendavernd

**Reglugerð nr. 444/2009** um innleiðingu ákvarðana framkvæmdastjórnar EB um samvinnu milli yfirvalda sem bera ábyrgð á framkvæmd laga um neytendavernd að því er varðar gagnkvæma aðstoð.

**Lög nr. 91/2006** um mælingar, mæligrunna og vigtarmenn

**Reglugerð nr. 441/2010** um vigtarmannanámskeið.

**Reglugerð nr. 385/2010** um niðurfellingu reglugerða á sviði mælifræði.

**Reglugerð nr. 460/2009** um tilvísanir til staðla og normskjala fyrir mælitæki.

**Reglugerð nr. 437/2009** um e-merktar forpakkningar.

**Reglugerð nr. 254/2009** um mælifræðilegt eftirlit með ósjálfvirkum vogum

**Reglugerð nr. 253/2009** um mælifræðilegt eftirlit með sjálfvirkum vogum

**Gjaldskrá nr. 186/2009** fyrir leyfisveitingu Neytendastofu fyrir innra eftirlit eigenda með löggildingarskyldum mælitækum.

**Reglugerð nr. 1062/2008** um mælifræðilegt eftirlit með vatnsmælum

**Reglugerð nr. 1061/2008** um mælifræðilegt eftirlit með raforkumælum

**Reglugerð nr. 1060/2008** um mælifræðilegt eftirlit með mælikerfum fyrir eldsneytisskammtara, tankbifreiðar og mjólk

**Gjaldskrá nr. 935/2007** fyrir löggildingargjöld á mælitækjum

**Reglur nr. 650/2007** um almennt og sérstakt hæfi löggiltra vigtarmanna

**Reglugerð nr. 465/2007** um innleiðingu á tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins nr. 2004/22/EB um mælitæki

**Reglugerð nr. 956/2006** um starfshætti þeirra sem annast löggildingunni mælitækja í umboði Neytendastofu

**Reglugerð nr. 955/2006** um löggildingartákn og merkingar eftirlitsskyldra mælitækja

**Reglugerð nr. 269/2006** um vínmál og löggildingunni þeirra

**Reglugerð nr. 616/2000** um ósjálfvirkar vogir

**Gjaldskrá nr. 243/1998** Löggildingarstofu fyrir löggildingar, prófanir og kvarðanir

**Reglugerð nr. 137/1994** um 5-50 kg réttthyrningslaga lóð og 1-10 kg sívöl lóð í millinákvæmniflokki

**Reglugerð nr. 136/1994** um lóð frá 1 mg – 50 kg í hærri nákvæmnisflokkun

**Reglugerð nr. 130/1994** um gildistöku tiltekinnar tilskipana Evrópubandalagsins um mælitæki

**Reglugerð nr. 129/1994** um mælitæki og aðferðir við mælifræðilegt eftirlit

**Reglugerð nr. 128/1994** um mælieiningar

**Lög nr. 57/2005** um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu

**Reglur nr. 537/2011** um verðupplýsingar við sölu á þjónustu.

**Reglur nr. 536/2011** um verðmerkingar og einingarverð við sölu á vörum

**Auglýsing nr. 829/2010** um breytingu á reglum nr. 295/2010 um heiti og merkingu textílvara

**Reglur nr. 295/2010** um heiti og merkingu textílvara.

**Reglugerð nr. 160/2009** um viðskiptahætti sem teljast undir öllum kringumstæðum óréttmætir.

**Auglýsing nr. 1047/2007** um breytingu á reglum nr. 408/2007 um aðferðir við magndreifingu textíltrefjablandna.



- Reglur nr. 366/2008** um útsölu og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði
- Reglur nr. 408/2007** um aðferðir við magngreiningu textiltrefjablandna
- Reglur nr. 385/2007** um verðmerkingar á bifreiðaeidsneyti
- Reglur nr. 384/2007** um sundurliðun á verði lyfja sem seld eru gegn lyfseðli
- Reglur nr. 383/2007** um verðupplýsingar á þjónustu tannlækna
- Reglur nr. 382/2007** um samsetningu, framleiðslueiginleika og merkingu á kristallsgleri
- Reglur nr. 381/2007** um merkingar efnis í skófatnaði
- Reglur nr. 559/1994** um leiðbeinandi reglur um auglýsingar og umhverfisvernd

**Lög nr. 42/2009** um visthönnun vöru sem notar orku

**Reglugerð nr. 219/2002** um orkunýtni straumfesta til flúrlýsingar

**Reglugerð nr. 795/2000** um orkunýtni rafknúinna kælitækja, frystitækja og sambyggðra kæli- og frystitækja til heimilisnota

**Lög nr. 64/2006** um aðgerðir gegn peningaþvætti og fjármögnun hryðjuverka

**Lög nr. 48/2003** um neytendakaup

**Lög nr. 77/2002** um vörur unnar úr eðalmálmum

**Reglugerð nr. 938/2002** um vörur unnar úr eðalmálmum

**Lög nr. 30/2002** um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu

**Lög nr. 28/2001** um rafrænar undirskriftir

**Lög nr. 57/2000** um skipti á upplýsingum um tæknilegar reglur um vörur og fjarþjónustu

**Reglugerð nr. 733/2000** um tilkynningar á tæknilegum reglum um vöru og þjónustu

**Lög nr. 50/2000** um lausafjárkaup

**Lög nr. 42/2000** um þjónustukaup

**Lög nr. 46/2000** um húsgöngu- og fjarsölusamninga

**Lög nr. 23/1997** um gerð samninga um hlutdeild í afnotarétti orlofshúsnæðis

**Lög nr. 146/1996** um öryggi raforkuvirkja, neysluveitna og raffanga

**Reglugerð nr. 678/2009** um raforkuvirki.

**Reglugerð nr. 270/2008** um rafsegulsamhæfi.

**Lög nr. 134/1995** um öryggi vöru og opinbera markaðsgæslu

**Reglugerð nr. 981/2010** um breytingu á reglugerð um viðskipti með byggingarvörur, nr. 431/1994, með síðari breytingum.

**Reglugerð nr. 1066/2008** um breytingu á reglugerð nr. 619/2008, um bann við markaðssetningu, dreifingu og sölu kveikjara án barnalæsingar og kveikjara með óhefðbundið útlit sem höfða sérstaklega til barna

**Reglugerð nr. 619/2008** um bann við markaðssetningu, dreifingu og sölu kveikjara án barnalæsingar og kveikjara með óhefðbundið útlit sem höfða sérstaklega til barna.

**Reglugerð nr. 270/2008** um rafsegulsamhæfi

**Reglugerð nr. 19/2008** um breytingu á reglugerð nr. 810/2006 um ákvarðanir framkvæmdastjórnar

Evrópusambandsins um samhæfða evrópska staðla sem teknar hafa verið á grundvelli tilskipunar um öryggi vöru nr. 2001/95/EB.

**Reglugerð nr. 810/2006** um ákvarðanir framkvæmdastjórnar Evrópusambandsins um samhæfða evrópska staðla sem teknar hafa verið á grundvelli tilskipunar um öryggi vöru nr. 2001/95/EB.

**Reglugerð nr. 957/2006** um aðferðareiningar fyrir hin ýmsu þrep samræmismatsins og reglur um áfestingu og notkun CE-samræmismerkja sem ætlað er að nota í tilskipunum um tæknilega samhæfingu

**Reglugerð nr. 942/2002** um öryggi leikvallatækja og leiksvæða og eftirlit með þeim og áorðnar breytingar nr. 492/2003

**Reglugerð nr. 635/1999** um persónuhlífar til einkanota

**Reglugerð nr. 441/1998** Byggingarreglugerð

**Reglugerð nr. 237/1996** um eftirlit með samræmi reglna um öryggi framleiðsluvara sem fluttar eru inn frá ríkjum utan Evrópska efnahagssvæðisins

**Reglugerð nr. 431/1994** um viðskipti með byggingarvörur

**Reglugerð nr. 408/1994** um öryggi leikfanga og hættulegar eftirlíkingar

**Lög nr. 103/1994** um jöfnun á flutningskostnaði olíuvara

**Lög nr. 121/1994** um neytendalán

**Lög nr. 63/2008** um breytingu á lögum nr. 121/1994, um neytendalán, með síðari breytingum

**Reglugerð nr. 377/1993** um neytendalán m. br. sbr. 491/1993 og 236/2000

**Lög nr. 80/1994** um alferðir

**Reglugerð nr. 156/1995** um alferðir

**Lög nr. 72/1994** um merkingar og upplýsingaskyldu varðandi orkunotkun heimilistækja o.fl.

**Reglugerð nr. 914/2004** um breytingu á reglugerð nr. 69/1996, um merkingar og upplýsingarskyldu varðandi orkunotkun rafknúinna kæliskápa til heimilisnota.

**Reglugerð nr. 913/2004** um breytingu á reglugerð nr. 260/2003, um upplýsingarskyldu seljenda nýrra fólksbifreiða varðandi eldsneytisnotkun og losun koldíoxíðs.

**Reglugerð nr. 912/2004** um merkingar og upplýsingaskyldu varðandi orkunotkun loftræstisamstæðna til heimilisnota

**Reglugerð nr. 861/2003** um merkingar og upplýsingaskyldu varðandi orkunotkun rafmagnsöfnu til heimilisnota

**Reglugerð nr. 260/2003** um upplýsingaskyldu seljenda nýrra fólksbifreiða varðandi eldsneytisnotkun og losun koldíoxíðs.

**Reglugerð nr. 216/2000** um merkingar og upplýsingaskyldu varðandi orkunotkun lampa til heimilisnota

**Reglugerð nr. 611/1999** um merkingar og upplýsingaskyldu varðandi orkunotkun uppþvottavéla til heimilisnota

**Reglugerð nr. 78/1999** um merkingar og upplýsingaskyldu varðandi orkunotkun sambyggðra þvottavéla og þurrkara til heimilisnota

**Reglugerð nr. 398/1996** um merkingar og upplýsingar varðandi orkunotkun þurrkara til heimilisnota

**Reglugerð nr. 397/1996** um merkingar og upplýsingarskyldu varðandi orkunotkun þvottavéla til heimilisnota

**Reglugerð nr. 69/1996** um merkingar og upplýsingaskyldu varðandi orkunotkun rafknúinna kæliskápa til heimilisnota

**Reglugerð nr. 524/1994** um hávaða sem berst í lofti frá heimilistækjum

**Lög nr. 141/2001** um lögbann og dómsmál til að vernda heildarhagsmuni neytenda

**Lög nr. 25/1991** um skaðsemisábyrgð

MÆLIGRUNNAR

VIÐAUKI B

Heiti tækis	Tegund
OS þyngdarsvið í M1 Borgartúni 21	Massi
E2 Mettler Toledo lóðasett	Massi
E2 Mettler Toledo lóð	Massi
F1 Kern lóðasett	Massi
M1 Kern lóðasett	Massi
F1 Kern lóðasett	Massi
F1 Sartorius lóðasett	Massi
F1 Mettler Toledo lóðasett	Massi
M1 ferköntuð, sívöl steypujárngrunnlóð (50, 100, 200, 500 kg)	Massi
M1 ferköntuð steypujárngrunnlóð (100, 200 kg)	Massi
M1 ferköntuð steypujárngrunnlóð	Massi
M1 ferköntuð steypujárngrunnlóð	Massi
M1 ferköntuð steypujárngrunnlóð	Massi
M1 ferköntuð steypujárngrunnlóð	Massi
M1 ferköntuð steypujárngrunnlóð	Massi
M1 ferköntuð steypujárngrunnlóð	Massi
M1 ferköntuð steypujárngrunnlóð	Massi
M1 velti steypujárngrunnlóð	Massi
F1 Mettler Toledo lóðasett	Massi
Quantrol Dillon kraftvægismæligrunnur	Massi
Quantrol Dillon kraftvægismæligrunnur	Massi
Vaisala PTB220 Class B rafræn loftvog	Prýstingur
DH-Budenberg Smart þrýstinemi	Prýstingur
DH-Budenberg Smart þrýstinemi	Prýstingur
AVO Megger CB101 viðnámsmæligrunnur	Rafmagn
Vishay VHA 414 viðnám	Rafmagn
IET SRL-400 ohm viðnám	Rafmagn
IET SRL-100 ohm viðnám	Rafmagn
IET SRL-200 ohm viðnám	Rafmagn
IET RS-201 nákvæmni stilliviðnám	Rafmagn
IET RS-201 nákvæmni stilliviðnám	Rafmagn
IET SRL-100 ohm viðnám	Rafmagn
IET SRL-25 ohm viðnám	Rafmagn
Fluke 731 B (DC) spennumæligrunnur	Rafmagn
HP 3458A fjölmæligrunnur	Rafmagn
Schomandl AF-PHASE-STANDARD PN-GPS-Syncron GPS nemi	Rafmagn
HEG K2005 -BN 166/1 aflmæligrunnur	Rafmagn
Fluke 5500A fjölmæligrunnur	Rafmagn

Heiti tækis	Tegund
Fluke 5500A spóla	Rafmagn
Metrinn MÈTRE ÈTALON no. 077	Lengd
Tesa M13 mátkubbar	Lengd
Mitutoyo keramik mælistokkur	Lengd
Hultafors, KLASS 1 lengdarmæligrunnur	Lengd
Sper Scientific skeiðklukka	Tími,tíðni
Ebro EBI-2TH-612 síriti fyrir hita og raka með FUE-L nema í svartri snúru	Hiti
Ebro EBI-2TH-612 síriti fyrir hita og raka með FUE-L nema í svartri snúru	Hiti
Ebro EBI-2T-311 síritandi rafhitamælir með Pt1000 þrjónnema í svartri PUR snúru	Hiti
Ebro EBI-2T-311 síritandi rafhitamælir með Pt1000 þrjónnema í svartri PUR snúru	Hiti
Hart 1502A rafhitamælir með PRT100 hitanemi í svartri snúru	Hiti
Burns PRT100 hitanemi í svartri snúru	Hiti
Tinsley SPRT platínuviðnám	Hiti
Tinsley SPRT platínuviðnám	Hiti
Tinsley SPRT platínuviðnám	Hiti
Tinsley SPRT platínuviðnám	Hiti
Hart 5901 TPW þrífasahylki	Hiti
Hart 5901 TPW þrífasahylki	Hiti
NPL 32 TPW þrífasahylki	Hiti
Gallium bræðslumarkshylki	Hiti
Humor 20 rakakvörðunarbúnaður	Raki
NEST 5 lítra mæliker	Rennsli
NEST 10 lítra mæliker	Rennsli
NEST 25 lítra mæliker	Rennsli
NEST 300 lítra mæliker	Rennsli
NEST 500 lítra mæliker	Rennsli
NEST 25 lítra mæliker	Rennsli

## FRÉTTATILKYNNINGAR

### VIÐAUKI C

---

29.12.2010	Hátíðar Appelsín Vífilfells
29.12.2010	OR heimilt að nota lénið orkusala.is
28.12.2010	Kvörtun Arion banka vegna upplýsinga á vefsíðu Sparnaðar
28.12.2010	Kvörtun Arion banka vegna upplýsinga á vefsíðu Allianz
28.12.2010	Fréttabréf evrópskra neytendafirvalda
23.12.2010	Sýningargluggar illa eða ekki verðmerktir
22.12.2010	Snuðkeðja getur verið hættuleg
21.12.2010	Vefsíðan fabriksoutlet.com
16.12.2010	Bönd á blöðrum, hætta fyrir ung börn
14.12.2010	Innköllun á seglaleikfangi hjá Tiger
10.12.2010	Sölubann á hlífðarhjálma
9.12.2010	Leikföng: 12 góð ráð fyrir Jólin
1.12.2010	Hættuleg leikföng yfirlit Neytendastofu vegna viku. 20- 29
30.11.2010	Bernhard ehf. innkallar Honda Legend
29.11.2010	Ákvörðun Neytendastofu staðfest
29.11.2010	Áfrýjunarnefnd neytendamála vísar frá kærðu Express ferða
26.11.2010	Sohosól bannað að nota heitið Smarter
22.11.2010	Toyota innkallar Lexus bifreiðar
15.11.2010	Lénið logsatt.is
9.11.2010	Ákvörðun Neytendastofu felld úr gildi
8.11.2010	Ákvörðun Neytendastofu staðfest
3.11.2010	Ráðstefna um orkunýtni í byggingum
2.11.2010	Innköllun á leikföngum frá Mattel
29.10.2010	Innköllun á heyrnatólum í Svíþjóð
26.10.2010	GRACO Innkallar barnakerru í Bandaríkjunum
20.10.2010	Húsasmiðjunni bannað að auglýsa Lægsta lága verðið
19.10.2010	Kiwanishjálmar ekki skiðahjálmar
19.10.2010	Innköllun á stuttermabolum frá Lindex
15.10.2010	Hálsmen innkölluð
15.10.2010	Verum á verði og gerum verðsamanburð!
7.10.2010	CE-merkið - þinn markaður í Evrópu!
6.10.2010	Firmaheitið og vörumerkið Veiðihornið
4.10.2010	Samnorræn athugun á Fésbók
30.9.2010	Námskeið til löggildingar vigtarmanna
28.9.2010	Fiskmarkaðurinn og Potturinn og Pannan sektuð
27.9.2010	Lénið vatnstjón.is
24.9.2010	Lénið suluform.is
24.9.2010	Veitingasölur og söfn bæta verðmerkingar
23.9.2010	Ruby Tuesday sektað
21.9.2010	Endurmenntundarnámskeið á Akureyri í október
20.9.2010	Bensínstöðvar á höfuðborgarsvæðinu
17.9.2010	Latabæjarhlífðarhjálmar
16.9.2010	Athugun Neytendastofu á vefsíðum

16.9.2010	Löggildingareftirlit á pósthúsum
13.9.2010	Áfrýjunarnefnd staðfestir ákvörðun Neytendastofu nr. 17/2010
10.9.2010	Polarn O. Pyret innkallar doppóttan barnakjól
9.9.2010	Aðgerðir gegn ólöglegum kveikjurum
3.9.2010	Krafa um bættan staðall
1.9.2010	Upplýsingar um birgja Vínkaupa ekki trúnaðarmál
31.8.2010	Staðlar í frístundum og leik
30.8.2010	Bernhard ehf. innkallar Honda Jazz bifreiðar
27.8.2010	Viðskiptahættir Express ferða brot á lögum um alferðir
27.8.2010	Markaðssetning Símans á Ljósneti Símans ekki villandi.
27.8.2010	Viðskiptahættir fyrrum starfsmanns ekki trúnaðarbrot
25.8.2010	Söfn vel verðmerkt en kaffisölur þeirra ekki
24.8.2010	Framkvæmdastjórn ESB leggur fram tillögur til að auka neytendavernd og tiltrú almennings á fjármálaþjónustu
23.8.2010	Vodafone sektað um 2,6 milljónir
23.8.2010	Tal sektað um tvær og hálf milljón
20.8.2010	Gallaður stútur á Síma- og Ringbrúsum
19.8.2010	Tvær af hverjum fimm efnalaugum í ólagi
18.8.2010	Ekki ástæða til aðgerða vegna auglýsinga á ginsengi
11.8.2010	Innköllun á Little People dúkku
6.8.2010	Ákvörðun Neytendastofu vegna bílasamnings SP-Fjármögnunar
4.8.2010	Ákvörðun Neytendastofu vegna bílasamnings Lýsingar
3.8.2010	Óviðunandi verðmerkingar í stórverslunum
30.7.2010	Verðmerkingar almennt góðar á pósthúsum höfuðborgarsvæðisins
30.7.2010	Hættuleg leikföng yfirlit Neytendastofu vegna viku. 16-19
29.7.2010	Verðmerkingar hjá þremur af fjórum gjafavöruverslunum á hótélum í lagi
28.7.2010	Sektarákvörðun Neytendastofu staðfest
27.7.2010	Ákvörðun Neytendastofu staðfest af áfrýjunarnefnd neytendamála
27.7.2010	Nýir bílar vel verðmerktir
26.7.2010	Tilkynning varðandi BMW mótórhjól
23.7.2010	Nýtt eyðublað vegna tæknilegra tilkynninga
21.7.2010	Innköllun á Tekkeon rafhlöðum
19.7.2010	Myndband um hættuleg bönd í barnafatnaði
16.7.2010	Tilkynning varðandi Miele þvottavélar
14.7.2010	Öryggi hjálma kannað í 11 löndum
12.7.2010	Hvenær er útsala útsala?
12.7.2010	Nýr inngangur kvörðunarþjónustu Neytendastofu
9.7.2010	Eftirlit Neytendastofu í kvikmyndahúsum skilar góðum árangri
8.7.2010	Ákvörðun Neytendastofu staðfest
8.7.2010	Áfrýjunarnefnd neytendamála vísar frá kærðu Ícelandair
8.7.2010	Áfrýjunarnefnd neytendamála vísar frá kærðu Rarik
7.7.2010	Ingvar Helgason hefur innkallað Renault bifreiðar
7.7.2010	Brimborg hefur innkallað Volvo bifreiðar
7.7.2010	Toyota innkallar Lexus bifreiðar
2.7.2010	Einhugur um afstöðu til neytendatilskipunnar Evrópusambandsins
1.7.2010	5 ára afmæli Neytendastofu
25.6.2010	Stórverslanir standast ekki kröfur um verðmerkingar
24.6.2010	Tilkynning um mögulega hættu á Brio Go burðarúmum

- 23.6.2010 Stjórnvaldssekt lögð á Bensínorkuna  
 23.6.2010 Tilkynning frá Sony  
 23.6.2010 Forlaginu ekki bannað að nota heitið Bókatíðindi Forlagsins  
 22.6.2010 Reiknivél PFS um fjarskiptakostnað opnuð  
 15.6.2010 Stoðtækjafraeðingi ehf. bönnuð notkun á léni og slagorði  
 14.6.2010 Lénin point.is og points.is  
 8.6.2010 Leikföng og leikvallataeki  
 7.6.2010 Strangar og samræmdar reglur um öryggi leikfanga  
 7.6.2010 Kvörtun vegna upplýsinga um ávinning af e-Vildarkortum  
 1.6.2010 Ný reglugerð um vigtarmannanámskeið
- 28.5.2010 Mat- og drykkjaseðlar á veitingahúsum höfuðborgarsvæðisins kannaðir  
 27.5.2010 Verðmerkingum enn ábótavant hjá sjö apótekum  
 26.5.2010 Verðmerkingaefirlit í Árborg og Hveragerði í apríl 2010  
 25.5.2010 Sértilboð Landsbankans til starfsmanna HÍ ekki villandi  
 21.5.2010 Pólyhúðun heimilt að nota lénin duftudun.is og duftuhúðun.is  
 21.5.2010 Síminn gat ekki sannað fullyrðingu um ódýrustu GSM áskriftina  
 21.5.2010 Auglýsingar um 100% örugga ávöxtun bannaðar  
 20.5.2010 Dagur mælifraeðinnar  
 14.5.2010 BA tilkynningakerfi fyrirtækja, yfirlit fyrir árið 2009  
 14.5.2010 Suzuki innkallar bifreiðar af gerðinni Alto GF  
 12.5.2010 Vigtarmannanámskeið í maí 2010  
 11.5.2010 Hættuleg leikföng yfirlit Neytendastofu vegna viku. 6-15  
 11.5.2010 Ákvörðun um dagsektir vegna lénsins himnesk.is  
 7.5.2010 Nýr kvörðunarbúnaðar fyrir þrýstimæla tekinn í notkun  
 5.5.2010 Verðmerkingaefirlit á Akranesi og í Borgarnesi  
 5.5.2010 Móttakan Neytendastofa  
 4.5.2010 Matvöruverslanir sektaðar fyrir verðmerkingar  
 4.5.2010 Skilmálar á bílaláni Avant bannaðir
- 30.4.2010 Áfrýjunarnefnd neytendamála staðfestir ákvörðun Neytendastofu  
 28.4.2010 Innköllun á barnabók  
 26.4.2010 Samráð stjórnvalda á EES svæðinu um réttindi flugfarþega  
 19.4.2010 Ársskýrsla 2009 um hættulegar vörur sýnir að samstarf stjórnvalda á EES svæðinu virkar vel  
 19.4.2010 Bakarí bæta verðmerkingar  
 16.4.2010 Viðbótartryggingar þegar keypt er ný vara  
 15.4.2010 Réttindi flugfarþega vegna eldgoss  
 13.4.2010 Lénið eign.is almennt og lýsandi fyrir sölu fasteigna  
 12.4.2010 Auglýsingar um útvarpshlustun á Bylgjuna, Létt Bylgjuna og Gull Bylgjuna  
 12.4.2010 Verðmerkingaefirlit á Akranesi og í Borgarnesi  
 9.4.2010 Sala á viðbótarlífeyrissparnaði  
 9.4.2010 Sérköpverslanir sektaðar vegna verðmerkinga  
 9.4.2010 Kvikmyndahús sektuð vegna verðmerkinga  
 7.4.2010 Ákvörðun Neytendastofu felld úr gildi að hluta  
 6.4.2010 Aðgengi að verðskrá Útfararstofa
- 30.3.2010 Mikill verðmunur milli apóteka höfuðborgarsvæðisins á lausasölulyfjum  
 30.3.2010 Auglýsingar um OSRAM sparperur bannaðar  
 29.3.2010 Hagkaup innkallar gallaðar púslmottur úr frauðplasti  
 29.3.2010 Skorkort neytendamála sýnir verri stöðu neytenda  
 29.3.2010 Ákvörðun Neytendastofu vegna ummæla stjórnarformanns Sparnaðar ehf



- 29.3.2010 Mikill verðmunur milli apóteka höfuðborgarsvæðisins á lausasölulyfjum
- 26.3.2010 Banvæn slyss vegna Fisher Price leikfanga framleidd milli 1965 og 1991
- 22.3.2010 Undantekning ef lausasölulyf eru verðmerkt í apótekum
- 19.3.2010 Orkubú Vestfjarða fyrst til að fá viðurkenningu á innra eftirliti með raforkumælum.
- 16.3.2010 Hættuleg leikföng yfirlit Neytendastofu vegna viku nr. 1- 5.
- 15.3.2010 Ákvörðun Neytendastofu staðfest
- 12.3.2010 Ákvörðun Neytendastofu felld úr gildi
- 12.3.2010 Ákvörðun Neytendastofu staðfest
- 12.3.2010 Verð á vigtarmannanámskeiðum hefur hækkað.
- 11.3.2010 Nýtt umboð til löggildinga
- 10.3.2010 Verðskrár sýnilegar á ljósmyndastofum
- 8.3.2010 Tannlæknar setja upp verðskrár á biðstofum
- 
- 24.2.2010 Verðmerkingar í borðum fiskbúða á höfuðborgarsvæðinu til fyrirmyndar
- 23.2.2010 Ekortum bannað að birta samanburðarauglýsingu
- 23.2.2010 Auglýsingar American Express bannaðar
- 22.2.2010 Evrópskur samráðshópur neytenda
- 17.2.2010 Vel tekið í ábendingar Neytendastofu meðal sérvöruverslana á höfuðborgarsvæðinu
- 15.2.2010 Matvöruverslanir stórbæta verðmerkingar
- 12.2.2010 Neytendastofa sektar BYKO fyrir brot gegn útsölureglum
- 11.2.2010 Sýnileg framför verðmerkinga í kvikmyndahúsum á höfuðborgarsvæðinu
- 10.2.2010 Toyota innkallar bifreiðar af gerðinni Prius
- 10.2.2010 Bed and Breakfast almennt heiti
- 9.2.2010 Bílasamningur Avant
- 5.2.2010 Toyota innkallar bifreiðar
- 2.2.2010 Áfrýjunarnefnd neytendamála staðfestir ákvörðun Neytendastofu að hluta
- 
- 29.1.2010 Tiger innkallar hitapoka
- 27.1.2010 Vigtarmannanámskeið í janúar 2010
- 27.1.2010 Hættuleg leikföng yfirlit Neytendastofu vegna viku nr. 45- 50.
- 21.1.2010 BabySam innkallar barnabeisli
- 20.1.2010 Verðskrá tannlækna á höfuðborgarsvæðinu
- 15.1.2010 Endurmenntunarnámskeið
- 11.1.2010 Sælgæti í kvikmyndahúsum óverðmerkt
- 7.1.2010 Griffli heimilt að auglýsa Alltaf ódýrari en bannað að auglýsa Lang langflestir titlar á einum stað.
- 7.1.2010 Vodafone bannað að kynna þjónustupakka sína sem tilboð