

ÁRSSKÝRSLA NEYTENDASTOFU 2012



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



NEYTENDASTOFA

EFNISYFIRLIT

1. Formáli Forstjóra	1
2. Stefnumótun	3
Þjónusta	3
Stefnumótun.....	3
Alþingi - umsagnir	3
Ráðuneyti – tillögur og erindi.....	4
3. Skipurit Neytendastofu	6
4. Öryggisvið	7
Frjáls flæði vöru – CE-merki	7
Markaðseftirlit.....	8
Almenn öryggis- og tæknimál	14
Rafrænar undirskriftir.....	16
5. Mælifræðisvið	17
Lögmælifræði	17
Mæligrunnar og samanburðarbúnaður.....	26
Kvarðanir og mælingar í atvinnulífi	26
Fræðsla og fagmál	27
6. Neytendaréttarsvið	29
Réttindi neytenda	30
Útsölur, tilboð og afslættir	32
Gagnsæi markaðarins	34
Neytendafræðsla	33
Skorkort neytendamála.....	36
Neytendafræðsla.....	39
7. Stjórnsýslusvið	40
Rekstur	40
Útgáfa og kynningarmál	42
Rafræn stjórnsýsla	43
Yfirumsjón lagamála	43
Innlent samstarf.....	44
Erlent samstarf.....	45
8. Ákvarðanir	49
9. Annual Report	66
I. Viðauki A	71
II. Viðauki B	75
III. Viðauki C	76

1. FORMÁLI FORSTJÓRA

Þeirri spurningu er oft varpað fram hvort öll mál séu ekki neytendamál. Þannig reynist mörgum oft erfitt að skilgreina málaflökkinn eða afmarka upphaf hans og endi. Vissulega setur löggjafinn margvísleg lög og reglur sem eiga að vernda almenning með ýmsu móti. Reglur eru settar um hámarkshraða bifreiða, brunavarnir húsbygginga svo og skyldu framleiðenda á matvöru til að upplýsa um innihald og efni sem þeir nota til framleiðslunnar, svo nokkur dæmi séu tekin. Framangreind dæmi eru þó ekki neytendamál eins og það hugtak er afmarkað í lögum og reglum sem



Tryggvi Axelsson

Alþingi hefur fellt undir eftirlit og framkvæmd Neytendastofu. Í lögum sem varða vernd neytenda er hugtakið *neytandi* skilgreint sem einstaklingur sem kaupir vöru eða þjónustu án tengsla við atvinnu sína eða atvinnurekstur sem hann stundar. Ástæða þess að löggjafinn vill veita neytendum sérstaka vernd í viðskiptum er oftast sú að hann er í veikari stöðu gagnvart seljenda á vöru og þjónustu, sem oftast en ekki nota staðlaða samningsskilmála sem neytandi getur yfirleitt ekki samið sig sérstaklega frá. Löggjafinn vill því með lögum styrkja stöðu neytenda í viðskiptum á markaði og skapa aðhald að viðskiptum við þá á markaði.

Neytendamál eru því mál er varða eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, lög um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu, lög um neytendalán, lög um húsgöngu- og fjarsölusamninga, lög um öryggi vöru, lög um eðalmálma, lög um mælingar og mæligrunna, lög um alferðir, lög um merkingar og upplýsingaskyldu varðandi orkunotkun heimilistækja, lög um sölu skiptileigusamninga til neytenda, lög um lögbann og dómsmál til að vernda heildarhagsmunir neytenda og lög um þjónustuviðskipti á innri markaði Evrópska efnahagssvæðisins. Framangreind upptalning er ágæt innihaldslýsing fyrir málaflökkinn sem einu nafni er nefndur neytendamál. Til viðbótar eru svo fleiri lög s.s. lög um neytendakaup, lög um þjónustukaup sem veita neytendum mikilvæg réttindi í viðskiptum með vörur og þjónustu á markaði. Neytendamál eru því kjarninn í starfsemi Neytendastofu og hún tekur til meðferðar mál ef brotið er á rétti neytenda í viðskiptum.

Neytendur geta því ávallt leitað til Neytendastofu til að fá upplýsingar um réttindi sín og starfsmenn veita ráð og aðstoð um þau úrræði sem koma til greina hafi réttur verið á þeim brotinn. Í þessari skýrslu er að finna yfirlit um störf og starfsemi Neytendastofu árið 2012 sem auk þess gefur góða yfirsýn um neytendamál á árinu.

A handwritten signature in blue ink, which appears to read 'Tryggvi Axelsson'. The signature is fluid and cursive.

Tryggvi Axelsson, forstjóri

2. STEFNUMÓTUN

Þjónusta

Neytendastofa er eftirlitsstofnun sem hefur eftirlit með alls um 22 lagabálkum og 80 reglugerðum.

Megineftirlitssvið Neytendastofu eru:

- Öryggi vöru
- Neytendaréttur
- Mælingar

Daglega berast stofnuninni fjölmörg símtöl og óskir um aðstoð eða upplýsingar. Neytendastofa leggur áherslu á að veita öllum sem til hennar leita faglega og góða þjónustu. Reynslan sýnir jafnframt að virkt aðhald að markaðnum er nauðsynlegt. Markvissar aðgerðir í tilefni af brotum skila sér því almennt í betri framkvæmd gagnvart neytendum.

Stefnumótun

Neytendastofa vinnur að eftirliti með lögum sem varða neytendavernd. Við meðferð mála hjá Neytendastofu reynir á ákvæði laga sem sett hafa verið og hvernig þau virka í þágu neytenda. Virkt samstarf er auk þess á milli stjórnvalda á EES-svæðinu enda almennt sams konar reglur á öllum innri markaðnum vegna samræmdra tilskipana ESB.

Almennt er góð reynsla af lögum sem sett hafa verið á sviði neytendaverndar en aðstæður á markaði geta oft breyst ört og þá getur þurft að endurskoða eða endurbæta löggjöf til að taka á nýjum og breyttum aðstæðum.

Í lögum um Neytendastofu kemur fram að stofnuninni eigi auk annarra verkefna að vinna að stefnumótun á sviði neytendamála.

Stofnunin tekur þannig virkan þátt í þróun og mótun reglna á sviði

neytendaverndar og þannig getur hún að eigin frumkvæði lagt fram tillögur til hlutaðeigandi ráðherra þegar það á við.

Stofnunin leggur auk þess áherslu á að veita umsagnir um frumvörp sem hafa verið lögð fram á Alþingi.

Alþingi - umsagnir

Í umsögnum til Alþingi leggur Neytendastofa áherslu á betri reglur um vernd fyrir neytendur samkvæmt því lagafrumvarpi sem um ræðir hverju sinni. Hér á eftir er að finna upptalningu á umsögnum sem Neytendastofa hefur sent til Alþingis á árinu 2012.

- Skiptileigusamningar
- Flugeldar
- Öryggi neytenda við kaupa á ferðaþjónustu.
- Sala fasteigna og skipa
- Neytendalán
- Innheimtulög
- Landslénið .is
- Áfengislög- skýrt bann við áfengis-auglýsingum
- Efnalög
- Rafrænar undirskriftir

Neytendastofa sendi inn svar við erindi fjárlaganefndar þar sem leitað var álits á því hvort sértekjur stofnana ættu að renna í ríkissjóð í stað þess að þær fari inn sem sértekjur stofnana. Neytendastofa tekur undir að allar markaðar tekjur séu í raun ríkistekjur og það myndi auka jafnræði að allar ríkisstofnanir myndu vera á fjárlögum. Ekkert sjálfgefið sambengi er milli þess að sértekjur kunni að aukast hjá stofnun og

Þess hvort færa þurfi út kvíarnar hjá stofnun sem fær meiri tekjur.

Framangreindur listi um umsagnir til Alþingis sýnir hversu yfirgripsmikil neytendamál eru hjá Alþingi.

Ráðuneyti- tillögur og erindi

Neytendastofa hefur sem fyrr segir einnig hlutverki að gegna gagnvart ráðuneytum og sendir hún árlega til ráðuneyta drög að frumvörpum, reglugerðum eða tillögur til breytinga á slíkum reglugerðum. Eftirfarandi dæmi gefa nokkra mynd af því starfi stofnunarinnar:

- **Lög um Neytendastofu:** innanríkisráðherra voru send drög að frumvarpi þar sem öll ákvæði um talsmann neytenda eru tekin úr lögum um Neytendastofu. Mikilvægt er að mati Neytendastofu að ekki sé blandað saman við lög um starfsemi Neytendastofu ákvæðum sem varða annað og óskýlt embætti.
- **Matvælaeignir:** tillaga var send til atvinnuvega- og nýsköpunarráðherra um að breyta verði reglum sem varða leyfileg frávík á þyngd þegar forpakkað er í neytendaumbúðir. Framangreindar reglur leyfa meiri frávík en heimilt er samkvæmt almennum reglum sem gilda um forpakkningu á vörum á EES-svæðinu skv. reglugerð sem Neytendastofa framfylgir. Tryggja þarf samræmi að mati Neytendastofu.
- **Bílavogir:** innanríkisráðherra var senda tillaga um að breyta reglugerð og setja á ný þá kröfu að bílavogir skuli löggiltar á hverju ári í stað tveggja áður. Reynslan undanfarin fimm ár sýndi að vegna álags á þessar vogir þá var ekki fullnægjandi að löggilda þær annað hvert ár heldur verður að gera það á hverju ári til að tryggja réttar mælingar.

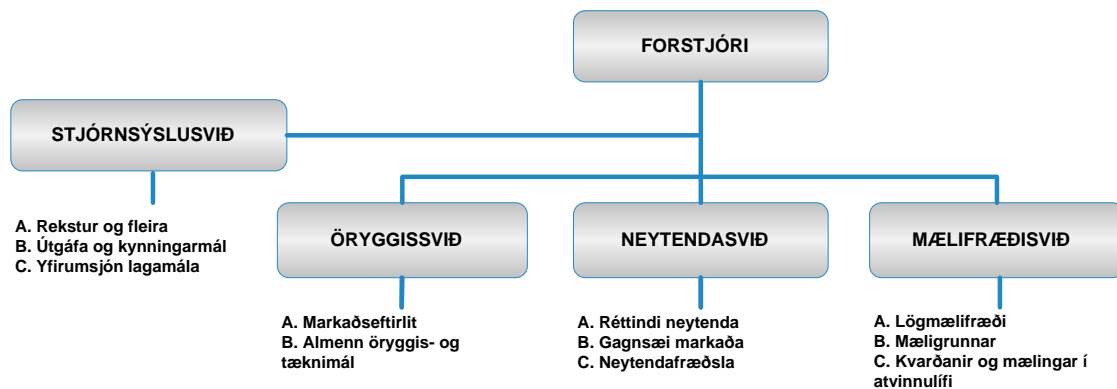
- **Löggildinga á gjaldmælum leigubifreiða:** drög að reglugerð um löggildinu leigubifreiða var send innanríkisráðherra til staðfestingar. Reglugerðin er nýmæli en um alllangt skeið hefur verið í lögum krafa um löggildingu slíkra mælitækja. Vegna annríkis gat Neytendastofa þó ekki fyrr en nú sent ráðuneytinu drög að reglugerð um þetta efni.
- **Varúðarreglur við notkun etanóleldstæða:** Neytendastofa fékk tilkynningar um alvarleg slys á neytendum vegna etanóleldstæða. Orsök slysa virðist einkum vera vegna þess að leiðbeiningar hafa verið óskýrar eða ófullnægjandi. Af þeirri ástæðu sendi stofnunin innanríkisráðherra beiðni um að sett verði reglugerð um skyldu seljenda til að leggja fram meiri upplýsingar við sölu á slíkum vörum en gert er samkvæmt almennum reglum sem gilda hér á landi.

Framangreind dæmi sýna svo ekki verður um villst að neytendamál hjá Neytendastofu er viðamikill málaflokkur. Mikilvægt er að markvisst verði unnið að því að styrkja stofnunina þannig að hún geti tekist á við þær margþættu skyldur sem Alþingi hefur lagt á herðar stofnuninni með lögum.





3. SKIPURIT NEYTENDASTOFU



4. ÖRYGGISSVIÐ

Starfsmenn sviðsins eru Guðrún Lárusdóttir gæðastjóri og sérfræðingur í vörum unnum úr eðalmálmum, Leó Kolbeinsson sérfræðingur í rafrænum undirskriftum og Sesselja Th. Ólafsdóttir, sérfræðingur um öryggi vöru. Á árinu tók til starfa nýr starfsmaður Egill Gylfason lögfræðingur. Einn starfsmaður hætti á árinu Eva S. Óskardóttir lögfræðingur. Allir starfsmenn vinna í hlutastarfi að málefnum sviðsins. Verkefni sviðsins eru m.a. mál er varða öryggi vöru, eðalmálma, rafrænar undirskriftir og tilkynningar um tæknilegar viðskipta-hindranir.

Vegna fjárskorts og mannfæðar er ekki hægt að fylgja eftir öllum ábendingum sem berast sviðinu.

Frjálst flæði vöru – CE-merki

Í samningnum um Evrópska

efnahagssvæðið (EES) er tryggt frjálst flæði á vöru milli 30 landa sem framleidd er eða flutt inn á hinn sameiginlega Innri markað í Evrópu sem telur um 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 frjálsum 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 markaðsgæslu. Auk þess hafa verið samþykktar ýmsar sértilskipanir sem gilda um mismunandi vöruflokkar 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



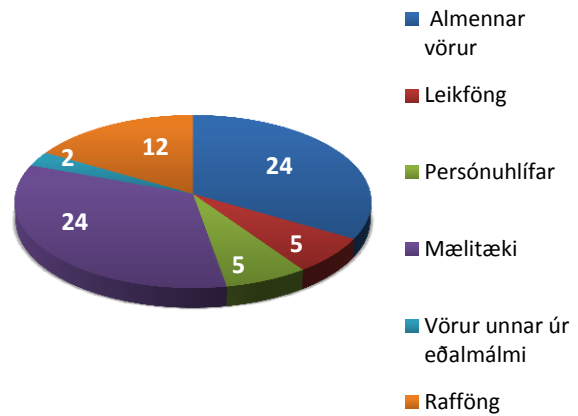
tæknilegum kröfum varðandi öryggi vöru nánar lýst. CE-merkið er yfirlýsing framleiðanda um að varan uppfylli allar öryggiskröfur og staðla. Framleiðendum ber skylda til að setja CE-merkið á umbúðir vöru eða vöruna sjálfa og skulu innflytjendur gæta þess að allar viðeigandi merkingar séu til staðar. Þeim er einnig skylt að 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 stofnuninni er falið að annast markaðseftirlit og töku stjórnvaldsákvæðana, s.s. um afturköllun vöru af markaðnum, 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, ICSMS-kerfinu, RAPEX- tilkynningakerfi ESB, frá tolyfirvöldum, innflytjendum, o.fl. Þegar tilkynning berst og vörur finnast hér á markaði skoðar stofnunin viðkomandi vöru. 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 starfs-mönnum stofnunarinnar eða sjálfstætt starfandi skoðunarstofu ef valin



Mynd 1. Skipting innlendra ábendinga milli vöruflokka

er sú leið að fela einkaaðilum að annast það verkefni í umboði stofnunarinnar.

Á grundvelli skoðunar- eða prófunarskýrslu er það á verk- og valdsviði Neytendastofu að taka stjórnvaldsákvörðun, þ.e. hvort afturkalla skuli vöru eða ljúka máli án frekari aðgerða ef rannsókn leiðir í ljós að vara uppfylli allar kröfur. Neytendastofa beitir aðeins valdheimildum sínum ef framleiðandi eða dreifingaraðili tekur ekki vöru af markaði að eigin frumkvæði.

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 til dæmis við um leikföng, leikvallatæki, persónuhlífar til einkanota, raftæki (rafföng), mælitæki, o.fl.

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, barnavara,

o.fl. Vörur sem framleiddar eru í samræmi við staðla teljast almennt vera öruggar.

Skoðun vöru og innlendar ábendingar

Á árinu 2012 voru gerðar sérstakar skoðanir á grundvelli 90 innlendra ábendinga, sjá mynd 1. Algengustu ábendingar voru vegna almennrar vöru, mælitæki og rafföng. Auk þess bárust 13 tilkynningar frá lögreglunni. Hér á eftir er að finna stutt yfirlit um eftirlit Neytendastofu með almennum vörum og vöruflokkum sem falla undir ákvæði í sérlögum eða reglugerðum.



Almennar vörur

Undir ákvæði laga nr. 134/1995 falla allar almennar vörur ef ekki eru til sérlög eða sérreglur um viðkomandi vöruflokk eins og getið var um hér að framan. Dæmi um vörur sem falla undir þennan flokk eru föt, skór, pottar, barnakerrur, barnastólar o.m.fl. Á árinu bárust fjöldi innlendra ábendinga og erinda vegna vöru sem fellur undir ákvæði laganna þar sem að öryggi vöru var talið vera ábótavant, merkingar voru ófullnægjandi eða fullnægjandi upplýsingar um öryggi vörunnar lágu ekki fyrir. Ýmis konar vörur voru teknar til nánari athugunar í þessum flokki. Hér má m.a. nefna kerti, lyklakippu, fatnað, barnabílstóla, sknúftappar á mjólkurfernum, etanol eldstæði, Sodastreamtæki og snuðkeðjur. Framangreindum málum var yfirleitt lokið með viðeigandi ráðstöfunum af



hálfu ábyrgðaraðila vöru, s.s. afturköllun vöru, framleiðsla vörunnar var endurbætt, betri merkingar gerðar, bætt sé við leiðbeiningar eða gerðar aðrar nauðsynlegar ráðstafanir. Í nokkrum tilvikum komu söluaðilar til fundar við fulltrúa Neytendastofu til að fara yfir mál sem varða öryggi vöru.

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 lögskilyt að merkja slíkar vörur sérstaklega. Í þeim tilvikum að ekki var hægt að sýna fram á að leikfang væri öruggt þá var neytendum bent á að farga vörunni. Einnig kom upp að band í leikfangabíl væri lengra en leyfilegt er og var þá framleiðslunni breytt. Fjöldi tilkynninga er varða



afturköllun á leikföngum berast í hverjum mánuði í gegnum RAPEX-tilkynningakerfið. Neytendastofa 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. Stofnunin gaf út nýjan leiðbeinandi bækling um öryggi leikfanga, var honum dreift m.a. á heilsugæslustöðvar.

Kveikjarar

Líkt og fram kom í ársskýrslu 2011 tók Neytendastofa þátt í verkefni um öryggi kveikjara á vegum Prosafe, samstarfsnets evrópskra stjórnvalda á sviði vöruöryggis. Um var að ræða sameiginlegt markaðs- eftirlit þrettán aðildarríkja EES í þeim tilgangi að koma í veg fyrir markaðs- setningu og sölu ólöglegra kveikjara á Evrópumarkaði. Markmiðið var að eingöngu öruggir kveikjarar með barnalæsingum væru markaðssettir og koma þátttakendur verkefnisins frá 17 aðildarríkjum ESB en auk þess tóku 12 ríki óbeinan þátt. Skoðaðir voru kveikjarar hjá um átta þúsund smásölum, heildsölum, innflytjendum og framleiðendum. Auk þess voru gerðar 850 skoðanir hjá toll-yfirvöldum á kveikjurum frá ríkjum utan ESB. Þessar skoðanir leiddu til ítarlegri könnunar á



Kveikjari með óhefðbundið útlit

yfir 5.000 kveikjurum. Skoðanirnar fólu í sér allt frá könnun á leiðbeiningum og viðvörunum yfir í ítarlegar prófanir á rannsóknarstofum. Helstu niður-stöður voru að engar athugasemdir voru gerðar við 3.721 kveikjara eða 73% kannaðra kveikjara. Verkefninu hefur nú verið slitið og sat fulltrúi Neytendastofu lokaráðstefnu verkefnisins í Brussel í nóvember 2012. Markverður árangur hafði nást í stöðvun á sölu kveikjara með óhefðbundið útlit en bannað er að markaðssetja og selja slíkar vörur. Hættulegum kveikjurum hefur einnig fækkað verulega.

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“.

Fjöldi ábendinga barst vegna endurskinsmerkja. Í flestum tilfellum þurfti að lagfæra merkingar og leiðbeiningar en einnig voru nokkur endurskinsmerki tekin úr sölu, þar sem ekki var hægt að sýna fram á öryggi þeirra.

Rafföng og raftæki

Rafföng má því aðeins setja á markað hér á landi að hönnun þeirra, gerð og frágangur stofni ekki öryggi manna, húsdýra eða eigna í hættu þegar þau eru rétt upp sett, þeim við haldið og þau notuð með þeim hætti sem til er ætlast.

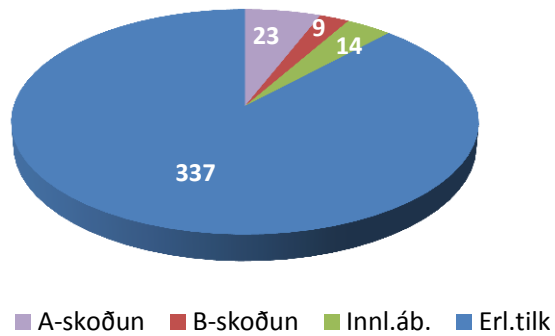
Neytendastofa framkvæmir markaðs- eftirlit með rafföngum sem ekki eru varanlega tengd mannvirkjum, sbr. lög nr. 146/1996, um öryggi raforkuvirkja, neysluveitna og raffanga. Öll venjuleg raftæki falla því undir markaðseftirlit Neytendastofu.

Öryggisvið fylgist því með raftækjum á markaði og tekur við ábendingum frá neytendum og öðrum aðilum.

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

Í lok ársins var ákveðið að endurtaka samstarf við Aðalskoðun frá fyrra ári vegna átaksverkefnis um skoðun jólaljósasería á markaði. Farið var í heimsókn til 23 seljanda raffanga. Á fimm stöðum voru sett tímabundin sölubönn. Einnig var Aðalskoðun í fyrsta skipti veitt heimild til að setja á tímabundið sölubann strax á sölustað þegar athugasemdir gáfu tilefni til, var eitt slíkt tímabundið sölubann lagt á vöru. Allir seljendur gátu gert nauðsynlegar lagfæringar á vörum sínum svo þær uppfylltu settar kröfur í lögum og reglugerðum. Ekki var því ástæða til að grípa til frekari aðgerða og öllum tímabundnum sölubönnum var því aflétt.

Öryggisvið afgreiddi 14 innlendar ábendingar frá almenningi og fagfólki þar sem grunur var um ólögleg raftæki. Er þá átt við vel skilgreindar ábendingar, þ.e. ábendingar sem beinast að ákveðnum rafföngum. Auk þess bárust sviðinu 205 erlendar tilkynningar um rafföng en



Mynd 2. Fjöldi tilkynninga, athugasemda og ábendinga sem bárust árið 2012

þessar tilkynningar berast frá öðrum aðildarríkjum EES eftir svokölluðu Rapex kerfi sem nánar er kveðið á um í reglum sem í gildi eru á svæðinu. Vegna fjárskorts og mannfæðar er þó yfirleitt ekki hægt að fylgja eftir ábendingum sem berast.

Þá sinnti sviðið fjölda, formlegra og óformlegra fyrirspurna varðandi skilyrði til markaðssetningar raffanga og annað er rafföngum tengist frá almenningi og fagfólki, sjá mynd 2.

Í einu tilfelli voru sléttujárn frá Milano Beauty tekin af markaði eftir ábendingu frá neytanda. Kom í ljós að járníð uppfyllti ekki skilyrði laga og staðla um rafföng og innkallaði Neytendastofa því vöruna.

Ennfremur kannaði Neytendastofa rafhjólábúnað frá Rafhjól ehf. í kjölfar ábendingar neytanda, auk tilkynningar um bruna vegna rafhlöðu í slíkum



búnaði. Í kjölfarið ákvað fyrirtækið að innkalla rafhlöðuna og skipta út svokallaðri hleðslustýringu en í ljós kom að galli í henni var orsök brunans.

Stofnunin setti fjögur sölubönn á rafföng. Þá voru þrjú tímabundin sölubönn sett, en þá er varan tekin af markaði þar til söluaðilar hafa lagfært þau atriði sem athugasemdir voru gerðar við. Stofnunin tók við nokkrum fjölda fyrirspurna um innflutning á rafföngum er lutu að nauðsynlegum merkingum og gögnum, til dæmis CE-merki og samræmisýfirlýsingar. Ráðgjöf og upplýsingar eru því einnig mikilvægur þáttur í starfinu.

Vörur unnar úr eðalmálum

Allar vörur úr eðalmálum sem seldar eru á Íslandi úr gulli, silfri, palladíum og platínu eiga að uppfylla lög nr. 77/2002, um eðalmálma. Þar eru ítarleg ákvæði um að vara sem er framleidd úr eðalmálum og boðin neytendum sé í samræmi við lýsingu seljenda t.d. um styrkleika á gulli eða silfri. Ákvæðum laganna er einnig ætlað að tryggja að vörur sem unnar eru úr eðalmálum á Íslandi fái markaðssettar í öðrum löndum.

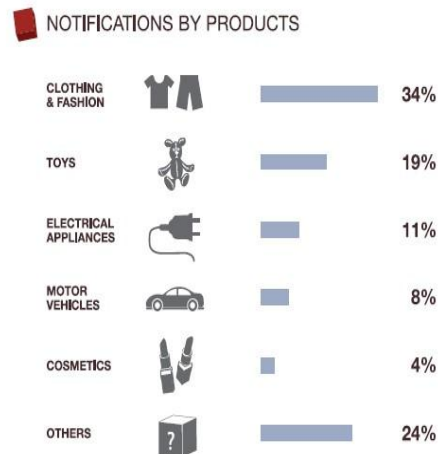
Skylt er að merkja vörurnar með



hreinleikastimpli og nafnastimpli. 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. Árið 2012 bárust fjórar umsóknir um nafnastimpla, voru þeir allir skráðir og samþykktir.

Á árinu bárust ábendingar um skartgrip sem seldir væru sem vörur unnar úr eðalmálum en væru í raun ekki. Verið er að vinna í þeim málum.

RAPEX



Um miðbik árs 2012 var tilkynningarkerfi um hættulegar vörur fyrir eftirlitsaðila og stofnanir á EES-svæðinu uppfært með það fyrir augum að auðvelda vinnslu tilkynninga, þ.e s.n. GRAS-Rapex var tekið í notkun. Engin breyting varð þó á vikulegu heildaryfirliti ESB um hættulegar vörur fyrir almenning og geta neytendur nú sem fyrr skoðað tilkynningar um vörur sem alvarleg hætta er talin vera af.

Á árinu bárust 2278 RAPEX tilkynningar um hættulegar vöru til Neytendastofu. Flestar tilkynningar bárust vegna fatnaðar og fylgihluta, leikfanga og raffanga. Algengustu hættur fyrir neytendur voru líkamstjón, raflost og eldhætta. Algengt er að um sé að ræða vörur sem framleiddar í Kína en einnig á EES-svæðinu.



Árið 2012 fundust alls 29 vörur hér á landi sem tilkynntar höfðu verið á RAPEX. Langflestar þessara tilkynninga vörðuðu vélknúin ökutæki, aðrar vörur voru barnavörur og almenn vara. Ísland sendi inn tvær tilkynningar vegna rjómasprautu og barnabílstóls og eina til upplýsinga um lyklakippur með ljósi.

BA 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 (BA)*. Fyrirtæki geta þar tilkynnt um vörur sem þarf að afturkalla. Þar geta þau tilgreint í hvaða EES-ríkjum varan hefur verið markaðssett. Á árinu 2012 bárust 36 tilkynningar frá BA til Neytendastofu vegna vöru sem markaðssett var á Íslandi.

Visthönnun vöru sem nýtir orku

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 vöru til heimilisnota, einnig ljósaperur, o.fl. Tvenn lög gilda um þessi efni þ.e. lög nr. 72/1994 um merkingar og upplýsinga-skyldu varðandi orkunotkun heimilis-tækja 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

Neytendastofa tekur þátt í samnorrænu verkefni varðandi markaðs- eftirlit með tækjum sem nota orku og orkumerkingum. Verkefnið er styrkt fjárhagslega af norrænu ráðherra- nefndinni. Einn af fundum síðasta árs var haldinn hjá Neytendastofu.

Raforkukostnaður heimila fer sífellt 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 markvisst nota sér aðferðir við orkusparnað. Þar skiptir mestu að nota einungis raftæki sem tryggja bestu mögulegu orkunýtni sem völ er á hverju sinni. Frá og með 1. september 2012 var framleiðendum ljósapera ekki lengur heimilt að selja og dreifa glærum 15 W, 25 W og 40 W glóperum til heildsala og endursöluaðila. Þegar ljósaperur sem fluttar voru inn fyrir þennan tíma má selja. Orkusparandi perur nota allt að 80% minna rafmagn. Ef heimili skipta út tíu 60W glóperum fyrir samsvarandi orkusparandi perur getur sparnaður heimila við kaup á raforku um allt að 7.000 krónum á ári.

Á árinu kom sérfræðingur frá Danmörku til að kenna og sýna

starfsmönnum Neytendastofu hvernig Danir skoða vörur til að athuga hvort þær uppfylla skilyrði laga um vishönnun vöru sem nýta orku.

Mikilvægt er að mati Neytendastofu að atvinnuvega- og nýsköpunarráðherra sem fer með þessi mál beiti sér fyrir kynningu gagnvart neytendum, þar sem fræðslu um gildandi reglur verði komið á framfæri.

Almenn öryggis- og tæknimál

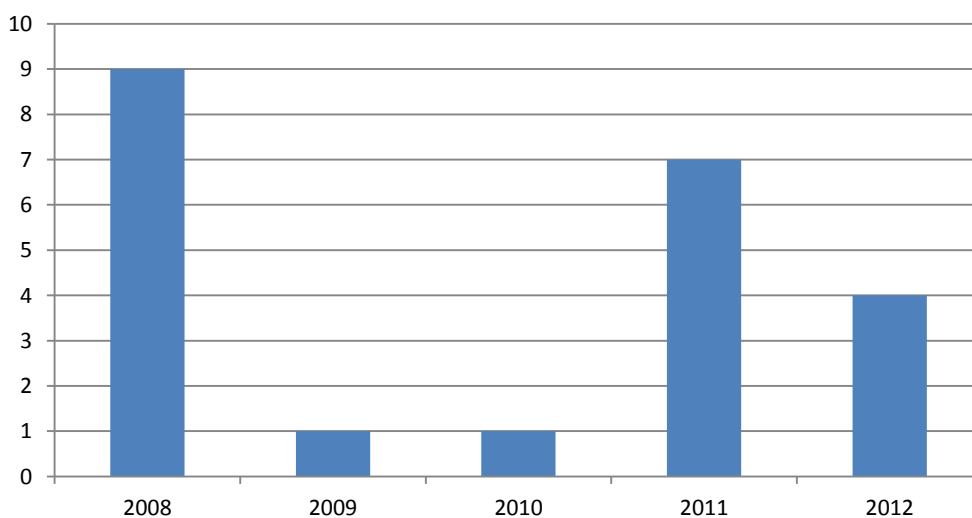
Upplýsingaskipti og tæknilegar tilkynningar á grundvelli EES-samningsins

Öll lög, reglugerðir sem hafa að geyma ákvæði um tæknilegar reglur og sem geta falið í sér viðskiptahindranir sem geta hindrað flæði vöru og þjónustu ber íslenskum stjórnvöldum að tilkynna til ESB/ESA og WTO þremur mánuðum áður en þau eru samþykkt. Tilgangurinn er að gefa öðrum löndum á EES-svæðinu tækifæri til að koma með athugasemdir ef þau telja ástæðu til. Neytendastofa er þjónustuaðili fyrir utanríkisráðuneytið varðandi öll upplýsingaskipti um slíkar tilkynningar, sbr. lög nr. 57/2000, um

skipti á upplýsingum um tæknilegar reglur um vörur og fjarþjónustu, og reglugerðir settar samkvæmt þeim lögum. Framangreind lög eru sett á grundvelli tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins nr. 98/34/EB, sem setur reglur um tilhögun upplýsingaskipta vegna tæknilegra reglugerða og staðla.

Ísland sendi fjórar tæknilegar tilkynningar um tæknilegar reglur til ESA árið 2012, m.a. vegna reglugerðar um koffínmagn í matvælum, reglugerðar um notkun Skrárgatsins við markaðssetningu matvæla og breytingar á tóbaksvarnarlögum. Á mynd 3 má sjá fjölda íslenskra tilkynninga árin 2008–2012.

Brýnt er að Alþingi ráðuneyti eða önnur stjórnvöld sem setja reglur um tæknileg mál virði alþjóðlegar skuldbindingar Íslands til að tilkynna þær til ESB, ESA og WTO. Neytendastofu berast árlega um 4000 tölvuskeyti frá öðrum EES-ríkjum þar sem þau tilkynna drög að lögum eða reglum sem geta falið í sér tæknilegar viðskiptahindranir. Stofnunin dreifði 713 tilkynningum frá ESB árið 2012 en árið 2011 voru tilkynningar frá ESB 700 talsins.



Mynd 3. Fjöldi íslenskra tilkynninga árin 2008–2011.



Helst var tilkynnt um reglur í sambandi við byggingar, landbúnað, matvæli og samgöngur.

Hvert ríki getur sent tilkynningu til ESB og óskað eftir því að drögin að þeim reglum sem tilkynntar eru verði meðhöndlaðar sem trúnaðarmál. Á árinu 2012 voru 15 tilkynningar frá ESB merktar sem trúnaðarmál á ýmsum

sviðum. Í því felst að önnur ríki á EES-svæðinu og framkvæmdastjórn ESB fá textann sendan en hann verður ekki gerður aðgengilegur öðrum. Aðildarríki óska eingöngu eftir trúnaði í undantekningartilvikum og er þeim skylt að senda rökstuðning fyrir beiðninni þar sem ástæður og þörf fyrir trúnaði eru tilgreindar. Óskir aðildarríkja um trúnað hafa í flestum tilvikum verið samþykktar ef litið er til síðustu tíu ára.

Neytendastofa telur það enn nokkuð áhyggjuefni hversu sjaldan er tilkynnt um drög að lögum og reglugerðum til ESB og WTO. Alþingi og ráðuneyti verða að tryggja betur en nú er gert að þeirri skyldu stjórnvalda sé ávallt sinnt. Þrátt fyrir að Neytendastofa efni reglulega til kynningafunda fyrir tengiliði ráðuneyta og Alþingis virðist sem að tilkynningar nái ekki að verða hluti af undirbúningi laga og reglna. Brýnt er að úr þessu verði bætt.

Fulltrúi Neytendastofu sat engan fund í 98/34 nefndinni árið 2012 en stofnunin hefur aðgang að fundargerðum og fundarefni í gegnum lokaða vefsíðu.

Tafla 1. 713 tilkynningar um drög að reglum á árinu 2012 – til samanburðar skipting eftir löndum (2011)

Holland: 44 (41)	Tékkland: 27 (22)	Noregur: 4 (6)
Þýskaland: 56 (62)	Pólland: 36 (27)	Portúgal: 4 (5)
Frakkland: 57 (63)	Ungverjaland: 23 (28)	Sviss: 11 (7)
Bretland: 48 (53)	Slóvakía: 26 (35)	Búlgaría: 12 (11)
Spánn: 27 (39)	Eistland: 13 (9)	Írland: 6 (10)
Belgía: 22 (19)	Lettland: 3 (6)	Liechtenstein: 2 (1)
Austurríki: 58 (65)	Rúmenía: 39 (22)	Tyrkland: 0 (3)
Danmörk: 31 (38)	Slóvenía: 8 (10)	Ísland: 4 (7)
Finnland: 22 (23)	Grikkland: 14 (13)	Lúxemborg: 4 (4)
Ítalía: 47 (29)	Litháen: 9 (5)	Kýpur: 26 (2)
Svíþjóð: 35 (30)	Malta: 2 (5)	

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. Í lok árs voru 105.000 fullgild skilríki í notkun á Íslandi. Ljóst er að mikil og almenn notkun er 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 starfsemi Auðkennis ehf. og farið yfir helstu starfsaðferðir með starfsmönnum fyrirtækisins.

Þá hefur sérfræðingateymi undir stjórn forstjóra 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 eftirlitsgjalda, en aukin starfsemi á þessu sviði eykur eftirlitskostnað sem bregðast verður við á viðeigandi hátt.

Haustið 2012 lagði framkvæmdastjórn ESB fram tillögu að nýrri reglugerð um rafrænar undirskriftir. Þessi nýja reglugerð ESB mun hafa talsverð áhrif á lög og eftirlit með rafrænum undirskriftum þegar hún verður samþykkt innan næstu tveggja ára.



Á myndinni eru sýndar aðgerðir við undirritun skjals með rafrænum skilríkjum ásamt starðfestingu undirskriftar.

5. MÆLIFRÆÐISVIÐ

Starfsmenn sviðsins eru Benedikt G. Waage, sérfræðingur í mælifræði og kvörðun, Bjarni Bentsson, sérfræðingur í lögmælifræði, Gísli H. Friðgeirsson sérfræðingur í lögmælifræði í hlutastarfi og Guðmundur Árnason sviðsstjóri. Á árinu lét einnig af störfum Sigurður H. Magnússon, sérfræðingur í lögmælifræði og Þór J. Gunnarsson tækni- og kvörðunarmaður féll frá.

Mælifræðisvið vinnur að fjölbreyttum verkefnum, annars vegar á sviði lögmælifræði og hins vegar kvarðana mælitækja. Lögmælisvið hefur eftirlit með því að mælitæki séu löggilt. Í vissum tilvikum er fyrirtækjum leyfilegt að nota eigið innra eftirlit í stað löggildinga þó með samþykki og undir eftirliti Neytendastofu. Undir lögmælifræði fellur t.d. markaðseftirlit með nýjum mælitækjum sem flutt eru inn og sett á markað hér á landi.

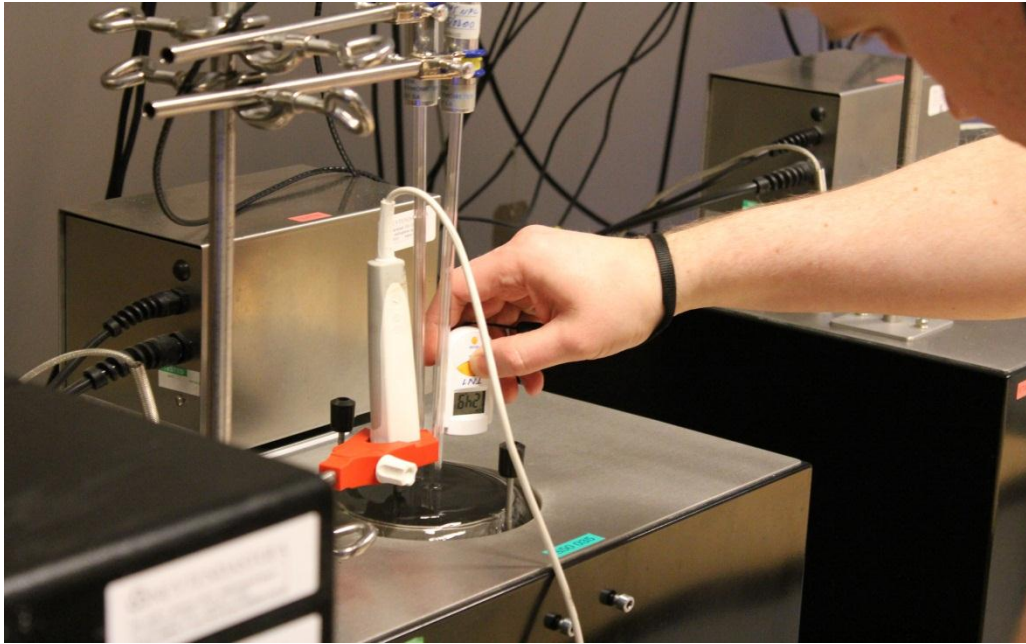
Mælifræðisvið veitir stjórnvöldum og öðrum ráðgjöf um mælifræði, vinnur að reglugerðum á sviði lögmælifræði og

tekur þátt í alþjóðlegu samstarfi um mælifræði. Neytendastofu ber lögum samkvæmt að varðveita og viðhalda mæligrunnum sem nauðsynlegir eru fyrir Ísland. Frá 1992 hefur Neytendastofa starfrækt kvörðunarstofu. Þannig getur hún veitt fyrirtækjum og stofnunum kvörðunarþjónustu á mælitækjum. Réttar mælingar eru lykilþáttur gæðastjórnunar fyrirtækja.

Lögmælifræði

Í lögum og reglugerðum er kveðið á um að í ýmsum viðskiptum megi einungis nota löggilt mælitæki þegar verið er að selja vöru eða þjónustu á grundvelli mælingar. Kröfur eru þá gerðar til nákvæmni mælitækja og að þau mæli rétt eftir að þau hafa verið tekin í notkun. Réttar mælingar eru grundvallaratriði í réttaröryggi þegar viðurlög eru ákveðin með hliðsjón af mælingum á borð við möskvamælingu, vigtun vegna þungatakmarkana og hraðamælingu vegna hámarkshraða.





Eftirlitsskyldar mælingar

Samkvæmt gildandi lögum og reglugerðum eru eftirfarandi mælingar og mælitæki eftirlitsskyld:

- Veltivínmal, vínskammtarar og glös sem notuð eru til að mæla skammta áfengis sem ætlað er til sölu.
- Mælikerfi fyrir eldsneytisskammtara (ekki fyrir gas í fljótandi formi), tankbifreiðar og mjólk sem ætluð eru til mælinga á rúmmáli þegar þau eru notuð til beinnar sölu til neytenda og í viðskiptum.
- Raforkumælur, sem eru sölumælur í dreifiveitu, fyrir raunorku til almennra notenda í lágspennnu dreifikerfi og frádráttarmælur til sömu nota.
- Vatnsmælur, sem eru sölumælur í dreifiveitu, fyrir heitt og kalt vatn.
- Varmaorkumælur, sem eru sölumælur í dreifiveitu, fyrir varmaorku.
- Vogir, bæði sjálfvirkar og ósjálfvirkar, fyrir verslunarviðskipti, skatti, útreikning á tollum, vörugjöldum, kaupauka eða ágóðahlut, févíti, sekt, þóknun, bótum eða greiðslum af slíkum toga og vogir fyrir beina sölu til almennings, forpökkun vöru og vigtun sjávarafla.

Reglugerðirnar gilda fyrir mælitæki til afmarkaðra nota. Mælitæki skilar ekki

réttri mælingu nema það sé réttilega notað og í umhverfi sem það er gert fyrir. Við eftirlit er því reynt að skoða hvort notkun eða uppsetningu mælitækja sé ábótavant, svo sem hvort vog hallist eða óhreinindi á gólfi snerti vogarpall og kraftnema.

Vatnsmælur fyrir heitt vatn eru rúmmálmælur en varmaorkumælur mæla hve mikil varmaorka verður eftir hjá notanda með því að mæla hitastig vatnsins inn og út í mælagrind ásamt rúmmáli.

Forpakkaðar vörur hafa nokkra sérstöðu en þar er lögð áhersla á mælinguna og eftirlit með magni. Framleiðandinn þarf að nota löggiltar vogir eða vottuð rúmmálsilát og getur nýtt sér úrtaksvigtanir og gæðastýringu en Neytendastofa skal hafa eftirlit bæði hjá framleiðanda og á markaði.

Ný mælitæki og markaðseftirlit

Heimilt að setja á markað og taka í notkun mælitæki, sem uppfylla kröfur tilskipana ESB enda hafa þær verið innleiddar hér á landi. Í sérstökum reglugerðum um eftirlit með notkun mælitækja er svo kveðið á um að öll mælitæki þurfi að endurlöggilda á tveggja til átta ára fresti frá því að þau voru tekin



fyrst í notkun en löggilding er staðfesting þess að mælitækið haldi áfram að mæla rétt.

Neytendastofu í samstarfi við önnur stjórnvöld á EES-svæðinu ber að skipuleggja og taka þátt í markaðseftirliti með nýjum mælitækjum. Telji stofnunin að vafi leiki á því að mælitæki uppfylli kröfur þrátt fyrir CE-merkingu ber framleiðanda, innflytjanda eða seljanda vöru að leggja fram upplýsingar um mælitækið til hennar, þ.m.t. samræmisfirlýsingu og tæknilegar upplýsingar.

Komi í ljós að tæki hafi ekki uppfyllt kröfur til að fara á markað, fær það ekki löggildingu og eftirlitsskyld notkun þess verður bönnuð. Fjárhagstjón getur hlotist af því að kaupa mælitæki, sem ekki er með réttar merkingar og vottorð, eigi að nota það við mælingar sem falla undir lögskyld eftirlit.

Fyrir kemur að ekki er ljóst hver er framleiðandi tækis eða búnaðar. Vera kann að eigandi eða þjónustuaðili hans hafi keypt tæki frá mismunandi aðilum og sett þá saman og geta þeir þá verið komnir með framleiðandaábyrgð. Þetta á sérstaklega við um afgreiðslubúnað í matvöruverslunum. Þar er löggildingarskyld vog tengd við ýmis önnur tæki og oft hefur sérstakur hugbúnaður verið

gerður fyrir verslunina. Slíkur afgreiðsluhugbúnaður (Point Of Sale) þarf að hafa vottun sem verður þá hluti af gerðarviðurkenningu viðkomandi vogarbúnaðar.

Eigandi eða ábyrgðaraðili ber ábyrgð á að nýtt mælitæki sem tekið er í fyrstu notkun, beri rétt merki. Auk þess skulu ný mælitæki fá sérstaka miða með ártalinu þegar fyrsta löggilding skal fara fram og auðveldar það neytendum að átta sig á að notkun mælitækjanna sé lögleg.

Í ljósi þess að ekki þarf lengur að löggilda tæki áður en þau eru tekin til fyrstu notkunar þarf að efla markaðseftirlit með nýjum mælitækjum og vinna að:

- markvissum skoðunum á þeim tækjum sem seld eru og markaðssett hér á landi og fjölga þarf heimsóknnum til birgja.

- auknu samstarfi við tollyfirvöld til þess að góð yfirsýn fáiast yfir mælitækjamarkaðinn og tryggja þarf samstarf við önnur mælifræðileg stjórnvöld og fylgjast með tilkynningum sem Neytendastofu berast um ólögleg mælitæki.



Eftirlit með mælítækjum í notkun

Í lögum og reglugerðum er að finna kröfur um að mörg mælítæki skuli löggilda með reglubundnum hætti til að tryggja að mæling sé ávallt rétt. Eftirlit fer oftast fram með löggildingu sem er aðgerð til að tryggja og staðfesta formlega að mælítæki fullnægi öllum kröfum laga og reglugerða. Neytendastofa hefur veitt einkareknum og faggiltum prófunarstofum umboð til að annast löggildingar mælítækja ýmis konar. Neytendastofa getur þó ávallt sjálf löggilt mælítæki ef ekki þykir hagkvæmt eða árangursríkt að fela það einkareknum prófunarstofum, eða þær teljast ekki hafa fullnægjandi hæfni til starfsins.

Stofnunin fær skýrslur frá þeim sem fengið hafa umboð hennar um löggildingar og þannig er fylgst með mælítækjum í notkun við löggildingarskylda starfsemi. Meðal annars ber einkareknum prófunarstofum að athuga hvort tækin séu CE-merkt, með M-merki og þau svo prófuð og loks löggilt mæli þau rétt.

Tveir aðilar hafa fengið umboð til löggildinga:

Frumherji hf. hefur umboð til löggildingar vinnmála, sjálfvirkra og ósjálfvirkra voga og mælikerfa fyrir eldsneytisskammtara, tankbifreiðar fyrir mjólk og eldsneyti, raforkumæla og vatnsmæla.

Löggilding ehf. hefur umboð til löggildingar ósjálfvirkra voga að 3000 kg, sjálfvirkra voga og mælikerfa fyrir eldsneytisskammtara og tankbifreiðar.

Neytendastofa hefur löggilt vogarlóð og metrakvarða en þeim fækkar stöðugt enda geta fyrirtæki nú notað vottuð lóð og metrakvarða skv. tilskipun ESB um þessi mælítæki.

Í viðauka A er listi um reglugerðir um eftirlit með notkun mælítækja.

Vogir

Vogir gegna þýðingarmiklu hlutverki bæði í viðskiptum og í stjórnsýslu. Verð á mörgum vörutegundum er ákveðið eftir þyngd við kassa eða forpökkun vöru til neytenda. Allur afli er veginn og skráður í samræmi við þyngd. Í ýmsum tilvikum eru refsingar ákveðnar með hliðsjón af þyngd, t.d. í fíkniefnadómum eða við ýmis konar sektarákvarðanir. Veigamiklir almannahagsmunir standa því að baki reglum og eftirliti með vogum.



Tafla 2. Löggilding mælikerfa vogir 2008-2012

VOGIR, ósjálfvirkar og sjálfvirkar	2008	2009	2010	2011	2012
Fjöldi löggildinga	1.366	1.988	580	2.209	1005
Upphafsstaða:					
Löggilding í gildi	444	1.152	239	238	300
Löggilding útrunnin	909	817	324	1.531	284
Ný tæki fá fyrstu löggildingu	13	19	9	23	421

Vogir sem notaðar eru til viðskipta skal skoða reglulega eða á tveggja ára fresti. Þetta á þó ekki við bílavogir sem m.a. mæla afla skipa, en þær verður að löggilda á hverju ári. Við skoðun á vogunum er ástand þeirra reynt og það staðfest að þær starfi rétt með því að löggilda þær. Því til staðfestu er settur á áberandi stað límmiði sem gefur til kynna að viðkomandi vog hafi verið löggilt.

Á árinu var farið á 132 starfsstöðvar þar sem vigtun fer fram og löggiltar eða endurlöggiltar 619 vogir. Kom í ljós að 35 vogir voru ekki með löggildingu eða 6% og 192 vogir voru komnar fram yfir löggildingartíma eða 31%. Inni í þessum tölum eru bílavogir sem m.a. eru notaðar til að vigta þann afla sem berst að landi. Í ár voru löggiltar 18 bílavogir. Árið 2009 var gildistími löggildingar ósjálfvirkra voga lengdur í 2 ár og þá einnig bílavoga. Niðurstöður löggildinga á bílavogum eftir breytinguna sýndu að frávik í mælingum á þessum stóru vogum var yfir ásættanlegum mörkum og var strax brugðist við því og gildistími fyrir löggildingu bílavoga settur aftur í 1 ár.

Mælitæki sem fella má undir eftirlit

Í 13 gr. laga nr. 91/2006 um mælingar, mæligrunna og vigtarmenn eru taldir upp 12 flokkar mælitækja sem heimilt er að setja um nánari reglur um eftirlit með notkun. Hér að framan hefur verið gerð grein fyrir þeim reglugerðum sem settar hafa verið á grundvelli laganna. Það er á ábyrgð

hluteigandi ráðuneyta að taka ákvörðun um eftirlit með notkun tækja.

Enn sem komið er hafa ekki verið settar neinar reglur um eftirlit með notkun mælitækja í 4 flokkum sem taldir eru upp í lögnum en það eru:

1. Gasmælar.
2. Víddamælitæki.
3. Greiningartæki fyrir útblástursloft.
4. Mælitæki fyrir loftþrýsting í hjólbörðum

Í samræmi við hlutverk sitt mun Neytendastofa aðstoða við gerð reglugerða fyrir framangreind mælitæki óski hlutadeigandi ráðuneyti eftir því.

Vogir í verslunum

Mikilvægt er fyrir neytendur að geta treyst því að mælingar séu réttar og löggilding mælitækja í gildi. Í viðauka I við reglugerð nr. 616/2000 um ósjálfvirkar vogir er ákvæði um að á vogum sem hafa ekki meiri hámarksgetu en 100 kg. og notaðar eru til beinnar sölu til almennings skuli allar nauðsynlegar upplýsingar um vigtunina vera sýnilegar.



Kaupandinn skal sjá greinilega útreikning verðs á þeirri vöru sem keypt er sé um að ræða vog sem sýnir verð. Það þýðir m.a. að við búðakassavogir og við afgreiðslu úr fisk- og kjötborðum, þar sem vigtað er og verðmiði prentaður skal kaupandi sjá greinilega á skjá þann sem sýnir niðurstöður vigtunar.

Á árinu 2012 voru skoðaðar 257 vogir í verslunum þar sem m.a. matvara er vigtuð og útfrá því verðlögð. Af þessum 257 vogum voru 106 endurstilltar við löggildinguna. Það er hagur neytenda að skoða hvort viðkomandi vog sem verið er að nota í viðskiptum sé með gilda löggildingu. Kaupandinn á að sjá auðveldlega á löggildingarmiðann til að geta gert sér grein fyrir því hvort að viðkomandi vog sé með gilda löggildingu og mæli rétt.

Töluverð áhersla var lögð á að skoða forpakkaðar vörur í ár og var þá sérstaklega skoðað hjá framleiðendum hvort þær vogir sem notaðar eru við slíka þökkun væru löggiltar.

Vogir skráðar í gagnagrunn

Við yfirferð á gagnagrunninum, sem tekur við skýrslunum frá aðilunum, sem löggilda í umboði Neytendastofu, finnast vogir sem eru með útrunna löggildingu. Neytendastofa hefur þá samband við ábyrgðarmenn þeirra voga og fer fram á að vogirnar verði löggiltar og þeir bregðast undantekningarlaust skjótt við tilmælum stofnunarinnar.

Ábendingar frá neytendum

Á árinu bárust 11 ábendingar til Mælifræðisviðs, flestar þeirra í gegnum rafræna Neytendastofu. Sjó vörðuðu grun um ranga massa- og rúmmálsmælingu af hálfu seljanda í viðskiptum við neytendur. Allar ábendingarnar voru teknar fyrir og þar sem ástæða þótti til var farið í aðgerðir eins og til dæmis að kaupa 20 eintök úr sömu framleiðslulínu og þau vigtuð. Í kaflanum um forpakkaðar vörur kemur m.a. fram að gera þurfti kröfur um úrbætur á framleiðsluferlinu eftir slíka úrtaks-könnun. Þá bárust tvær ábendingar, þar sem vigtarbúnaður þótti ekki í samræmi við reglur. Aðstæður voru kannaðar og reyndust í báðum tilvikum í samræmi við reglur.

Eldsneytisdælur, tankbifreiðar og mjólk.

Neytendastofa hefur eftirlit með mælikerfum fyrir eldsneytisskammtara, tankbifreiðar og mjólk. Eldsneytisdælur eru löggiltar annað hvert ár. Því þarf að skoða tölur tveggja ára til að sjá heildarfjölda löggiltra tækja.

Neytendastofa framkvæmdi könnun hjá rekstraraðilum sölustaða eldsneytis til að fá yfirlit yfir heildarfjölda dælustúta, en hver dælustútur er sérstakt mælitæki. Niðurstöður úr þeirri könnun er að í notkun eru 2365 eldsneytisstútar á öllu landinu. Samanburður við tölur frá löggildingaraðilum staðfesta að vel gengur að fylgjast með ástandi eldsneytisdæla sem notaðar eru til sölu eldsneytis hérlendis.

Tafla 3. Löggilding mælikerfa fyrir eldsneytisskammtara, tankbifreiðar og mjólk 200-2012

MÆLIKERFI	2008	2009	2010	2011	2012
Fjöldi löggildinga	1.858	523	1.790	509	1982
Upphafsstæða:					
Löggilding í gildi	1.078	268	873	66	1.194
Löggilding ekki í gildi	603	166	836	428	685
Ný tæki fá fyrstu löggildingu	177	89	81	6	103

Stofnunin fékk á árinu ábendingar um ólöggiltar eldsneytisdælur. Í öllum tilvikum brugðust aðilar skjótt við og dæurnar voru löggiltar.

Berist ábending frá neytendum um meintar rangar mælingar eldsneytis kannar Neytendastofa málið og á árinu 2012 reyndust engar slíkar mælingar vera rangar.

Vínmál

Skyllt er að löggilda vínmál á borð við sjússamæla og vínskammtara eða sérmerkt glös. Öll vínmál sem framleidd eru og markaðssett eftir að tilskipun nr. 2004/22/EB var samþykkt falla nú undir ákvæði hennar en tilskipunin er innleidd hér á landi með lögum nr. 91/2006 svo og reglugerð nr. 465/2007 um mælitæki.

Neytendastofa gerði könnun á ástandi þessara vínmála. Niðurstöðurnar voru á þá leið að almennt voru notuð rúmmálsmerkt veltivínmál og vínskammtara við sölu á sterku áfengi en töluvert vantaði upp á að viðkomandi búnaður væri löggiltur. Bjórglös voru í flestum tilvikum með rúmmálsmerki. Einnig kom í ljós að léttvínsglös voru ekki merkt en það er skylda að hafa þau merkt eða nota mælikör (karöflur) eða litlar flöskur.

Haft var samband við innflytjendur og



söluaðila vínmála og óskað eftir gögnum sem staðfesta að búnaðurinn uppfylli kröfur. Neytendastofa mun áfram vinna að því að söluaðilar áfengis noti mælibúnað sem uppfylli áður nefnd lög og reglur. Þetta verður gert í samráði við hagsmunaaðila og eins með heimsóknnum á sölustaði þar sem vínmál staðarins verða skoðuð.

Raforku- og heitavatnsmælar

Í reglugerð nr. 1061/2008 um mælifræðilegt eftirlit með raforkumælum og reglugerð nr. 1062/2008 um mælifræðilegt eftirlit með vatnsmælum er mælt fyrir um lögbundið eftirlit með mælitækjum hjá dreifiveitum landsins. Dreifiveitur sem selja neytendum rafmagn og/eða heitt og kalt vatn eru 22 að tölu. Neytendastofa hefur í samvinnu við þær verið að safna upplýsingum um stærð mælasafnsins sem notað er til að rukka notandann og þá samtímis ástand mælasafnsins t.d. aldursdreifingu mæla.

Tafla 4. Dreifiveitur fjöldi mæla

Tæki	2011	2012
Raforkumælar	181.102	183.098
Vatnsmælar heitt og kalt	74.586	77.130
Varmaorkumælar	2.197	2.209

Um mælitækin gilda EB reglur sem innleiddar hafa verið hér á landi, sbr. reglugerð nr. 465/2007, um innleiðingu á tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins nr. 2004/22/EB um mælitæki oft nefnd MID tilskipun. Samkvæmt reglunum verða allir nýir mælar svonefndir MID mælar að vera CE merktir og bera M-merki til staðfestingar þess að þeir uppfylli kröfur á sameiginlegum EES-markaði. Þá má taka mælana í notkun án frekari prófunar eða aðkomu eftirlitsaðila en eigandi mælanna þarf að setja á þá íslenskt viðbótamerki fyrir nýja mæla. Þess má þó geta að skv. bráðabirgðaákvæði í tilskipun ESB um mælitæki er heimilt að setja mæla með eldri heimildir á markað

Tafla 5. Fjöldi endurlöggiltra orkumæla 2009-2012

Tæki	2009	2010	2011	2012
Raforkumælar	1.029	44.765	15.488	16.935
Vatnsmælar	10.072	262	404	73
Varmaorkumælar	0	0	0	0

til 30. okt. 2016 en slík tæki verður þá hins vegar að löggilda áður en þau eru tekin til fyrstu notkunar.

Dreifiveitum ber skylda til að skoða mæla eftir 5 - 16 ár frá því að þeir eru fyrst teknir í notkun, allt eftir tegund mælanna. Löggildingar á mælum hjá dreifiveitum skulu annað hvort byggjast á heildarskoðun eða úrtaksskoðun. Við heildarskoðun eru allir mælar skoðaðir. Úrtaksskoðanir eru gerðar í samræmi við svonefnd úrtaksfyrirmæli í reglugerðum sem Neytendastofa framfylgir og hefur eftirlit með en þá eru valin sýnishorn til prófunar eftir ákveðnum tölfræðilegum leiðum. Til dæmis má taka 120 mæla safn varmaorkumæla með aflfræðilegan rennslisluta fyrir jarðhitavatn. Þegar 5 ár eru liðin frá framleiðsluári ber að skoða safnið og velja 20 mæla í úrtak. Falli tveir mælar fellur allt safnið og ber að taka það niður innan árs en annars er heimilt að framlengja safnið um fimm ár.

Varmaorkumælar

Ný reglugerð nr. 561/2012 um mælifræðilegt eftirlit með varmaorkumælum tók gildi í júní 2012. Hún er eins uppbyggð og reglugerðirnar um raforku- og vatnsmæla og gerir ráð fyrir að nota megi innra eftirlit í stað löggildinga ef aflað er samþykkis Neytendastofu til þess konar eftirlits með mælum.

Reglugerðin gildir um varmaorkumæla sem eru sölumælar í dreifiveitu. Þessir mælar eru helst notaðir, þar sem hitastig er lágt, lítið rennsli er eða fjarvarmaveita með hringrás er, þá eru hitastig vatns og rúmmál notuð til að reikna út afhenta orku. Í dag eru slíkir mælar m.a. notaðir á dreifiveitusvæði

Norðurorku og hjá Orkubúi Vestfjarða á Ísafirði. Samkvæmt upplýsingum frá veitunum er fjöldi varmaorkumæla í notkun 2209.

Endurlöggilding mæla

Dreifiveitur geta haldið áfram að nota mælitæki séu þau endurlöggilt eins og reglur Neytendastofu mæla fyrir um. Tafla 3 sýnir fjölda mæla sem hafa fengið endurlöggildingingu í samræmi við gildandi reglur. Mikill fjöldi heitavatnsmæla, sem voru í notkun, standast ekki úrtakspróf og yfirleitt er ástæðan talin vera útfellingar steinefna úr vatninu og fá þeir því ekki endurlöggildingingu. Samtals voru í prófunarsöfnum vatnsmæla 8868 mælar en einungis 73 fá endurlöggildingingu. Neytendastofa telur með hliðsjón af þessum niðurstöðum að kanna verði sérstaklega hvort mælingar verði smám saman neytendum í hag. Þessi niðurstaða þýðir að dreifiveitur hafa þurft í ríkum mæli að endurnýja öll slík mælitæki. Árið 2012 var löggilding 16.935 raforkumælar framlengd á grundvelli úrtaksprófunnar. Varmaorkumælar eru enn það nýir að ekki er komið að prófun á þeim.

Gjaldmælar leigubifreiða

Drög að nýrri reglugerð um löggildingingu gjaldmæla leigubifreiða liggur fyrir og í athugun er öflun búnaðar fyrir Neytendastofu til að annast þetta eftirlit. Leitað hefur verið stuðnings frá norsku mælifræðistofnunni „Justervesenet“ til að fá búnaðinn og þjálfun í notkun hans. Gert er ráð fyrir að innanríkisráðherra staðfesti reglugerðina á árinu 2013.



Forstjóri Ice West og Gísli Friðgeirsson, starfsmaður Neytendastofu

Forpakkaðar vörur

Viðskiptahættir hafa breyst mikið og nú er það mun algengara að vara sé forpökkuð en ekki vigtuð að kaupanda viðstöddum. Neytendastofa hefur því aukið eftirlit með forpökkuðum vörum í stað þess að fylgjast nær eingöngu með mælitækjunum við framleiðslu, búðarkassa eða kjötbord verslana.

Neytendastofa annast eftirlit með e-merktum forpakningum og í reglugerð nr. 437/2009 er nánari útfærsla á leyfilegum frávikum og eftirlitsaðferðum. Í reglugerðinni segir m.a. að við e-merkingu á vöru skapist ákveðið leyfi fyrir frjálsa för vörunnar á Evrópska efnahagssvæðinu.

Innlendur pökkunaraðili sem hyggst e-merkja framleiðsluvöru sína þarf að sækja um heimild hjá Neytendastofu til þess.

Fyrsta innlenda viðurkenningin á e-merkingu

Á árinu voru gefnar út reglur Neytendastofu um samþykktarferli fyrir forpakkaða sem taka vilja upp e-merkingar. Þannig geta þeir náð hámarksnýtingu á hráefnum án þess að frávik einstakra pakkinga verði of mikil og komið vörunum á sameiginlegan markað ESB. Viðurkenningarferlið ásamt

ýtarlegum skýringum og leiðbeiningum var birt á vef stofnunarinnar.

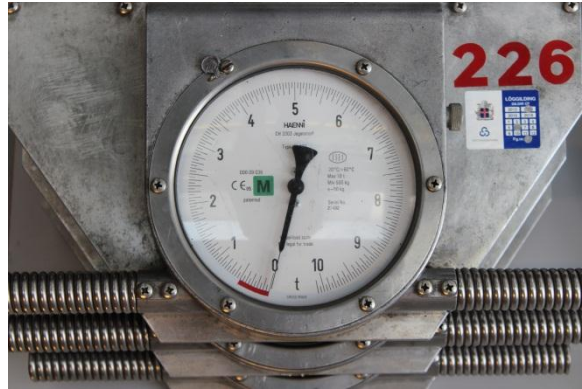
Á árinu lauk fyrsti aðilinn slíku viðurkenningarferli. Það er Ice West ehf. í Grindavík, sem fékk heimild til pökkunar einnar vörutegundar með e-merkingu. Neytendastofa fagnar þessum áfanga, óskar Ice West ehf. til hamingju og væntir þess að fleiri innlendir framleiðendur nýti sér kosti þessarar hagkvæmu aðferðar sem eykur traust og skapar þeim tækifærði á sviði útflutnings til ESB/EES – ríkja.

Skoðun á markaði

Til að kanna frávik forpakkaðra vara voru á árinu teknar 9 vörutegundir og þyngd þeirra mæld. Fimm vörutegundir voru skoðaðar hjá framleiðendum en við skoðun á hinum fjórum voru þrjár fengnar í verslunum. Ein vörutegund af þessum 9 var e-merkt. Niðurstaðan var sú að 2 af 9 vörutegundum féllu eða 22%. e-merkta forpakningin var innan frárika-



marka svo að segja má að 2 af 8 eða 25% af pakkingunum sem ekki voru e-merktar hafi fallið. Vörutegundirnar féllu ýmist á því að meðalþyngd þeirra reyndist neðan við leyfilegt gildi eða of margar pakningar mældust undir leyfilegu einföldu fráviki. Ástæðurnar fyrir vali vörutegunda til prófunar voru m.a. ábendingar frá neytendum, endurskoðun á áður skoðuðum vörum og einnig úttekt hjá framleiðanda sem var að hefja e-merkingar.



Mæligrunnar og sam- burðarbúnaður

Í lögum nr. 91/2006, um mælingar, mæligrunna og vigtarmenn kemur fram að Neytendastofa eigi annars vegar að sjá um „öflun og viðhald rekjanlegra mæligrunna“ vegna lögbundins eftirlits og hins vegar „sem mikilvægir eru til þess að uppfylla þarfir atvinnulífsins fyrir faggilta kvörðunarþjónustu“. Mæligrunna þarf að kvarða reglulega og er það gert hjá viðurkenndum kvörðunarstofum og landsmælifræðistofnunum erlendis en í sumum tilvikum hjá Neytendastofu sé það hægt. Frumskylda Neytendastofu er að sjá til þess að unnt sé að tryggja aðgang að mæligrunnum fyrir mælitæki sem lög kveða á um að skuli falla undir opinbert eftirlit.

Kvarðanir og mælingar í atvinnulífi

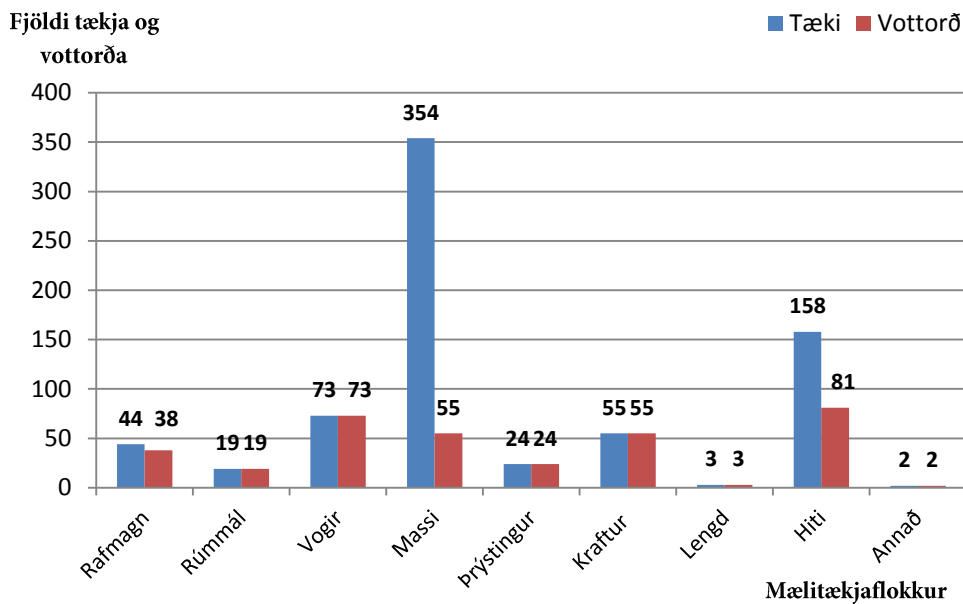
Í janúar 2012 tók gildi ný og breytt gjaldskrá fyrir kvarðanir. Hækkuðu tekjur þess vegna og kvörðunum fjölgaði umtalsvert. Þrátt fyrir hækkun er ljóst að engar kvarðanir mælitækja standa undir sér vegna fárra kvarðana, smæðar íslenska markaðarins og kostnaðar sem felst í tækjabúnaði. Nauðsynlegt er fyrir hverja þjóð að reka landsmælifræðistofnun. Svo kann að fara að Neytendastofa þurfi að draga úr því litla framboði og eina í

landinu, sem hér er á kvörðunum, vegna fjárhagsþrenginga. Í staðinn þurfi fyrirtæki að senda þau úr landi í meira mæli. Endurskoðun á fjárveitingum til stofnunarinnar er brýn eigi ekki að draga úr kvörðunarþjónustu. Kvörðunarþjónusta er vart starfhæf með 1-2 starfsmönnum, hvorki faglega né tæknilega. Mjög erfitt yrði að viðhalda faggildingu með svo fáum mönnum og þar með yrðu faggiltar kvarðanir lóða, voga og hitamæla í hættu.

Í atvinnulífinu eru sífellt gerðar meiri kröfur um rekjanlegar mælingar og þar af leiðandi kvarðanir, bæði vegna upptöku fyrirtækja á gæðakerfi og þess að birgjar og aðrir kaupendur gera meiri kröfur til vöru og þjónustu.

Þetta birtist m.a. í því að af 59 aðilum sem keyptu kvörðunarþjónustu af Neytendastofu árið 2012 voru 18 nýir aðilar. Mest áberandi í hópi þessara nýju viðskiptavina eru nýsköpunarfyrirtæki, sprotafyrirtæki, fyrirtæki sem eru að hefja e-merkingu forpakninga eða CE merkingu á vörum eða fyrirtæki sem eru að taka upp gæðakerfi eins og fyrr sagði.

Mörg mælitæki er hægt að senda til útlanda til kvörðunar en það tekur mun lengri tíma, jafnvel margar vikur og viðkvæm tæki geta skemmst í flutningi eins og dæmin sanna. Mikilvægt er þó að viðskiptamenn geti fengið ráðgjöf um kvörðun tækja og hvar hægt sé að fá kvörðun erlendis fyrir þau tæki sem ekki eru kvörðuð hérlandis



Mynd 4. Skipting tækja og vottorða eftir flokkun

Faggilt kvörðunarþjónusta

Kvörðunarþjónustan vinnur skv. skilgreindum kröfum í gæðastjórnunarkerfi stofnunarinnar og samkvæmt kröfum UKAS sem m.a. koma fram í ÍST EN ISO/IEC 17025 staðlinum.

Kvörðunarþjónustan er faggilt á vissum sviðum þ.e. massa og hita.

Ófaggilt kvörðunarþjónusta

Samhliða faggiltum kvörðunum eru í boði ófaggiltar kvarðanir fyrir mæliker, rafmagnsmæla, rafviðnám, herslumæla, þrýstimæla, rennimál, smámæla og kraftnema. Hér er um að ræða þjónustu sem er veitt fyrirtækjum sem að öðrum kosti þyrftu að sækja hana til annarra landa. Eins og áður var nefnt þarf nú að kanna hvort takmarka þurfi þjónustuframbóðið t.d. hvort hætta eigi sumum kvörðunum sem vegna mikils kostnaðar hvorki geta talist hagkvæmar fyrir Neytendastofu né viðskiptamenn kvörðunarþjónustunnar.

Kvarðanir

Starfsemi kvörðunarþjónustu gekk vel og fjölgaði útgefnum vottorðum árið 2012 um 11% miðað við 2011.

Á árinu 2012 voru kvörðuð 732 tæki og gefin út 350 vottorð miðað við 790 tæki og 309 vottorð árið 2011 og er skipting þeirra eftir mælifræðiflokkum eins og sést á mynd 4. Af þeim voru 155 vottorð fyrir 459 tæki með UKAS-faggildingu.

Þróun kvörðunarþjónustu

Nauðsynlegt er að gæðakerfi Neytendastofu nái utan um alla mæligrunna hennar og æskilegt væri að þróa og víkka faggildingarsvið þjónustunnar út til kvörðunar fleiri mælitækjagerða en ekki eru horfur á að svo geti orðið við núverandi aðstæður.

Fræðsla og fagmál

Í lögum nr. 91/2006, um mælingar, mæligrunna og vigtarmenn og viðkomandi reglugerðum er að finna ítarleg ákvæði um réttindi og skyldur vigtarmanna. Vigtarmenn gegna lykilhlutverki við fiskveiðistjórn og öflun upplýsinga um veiddan afla á Íslandsmiðum. Lögum samkvæmt ber Neytendastofu að halda reglulega námskeið til löggildingar vigtarmanna.

Tafla 7. Yfirlit um námskeið og fjölda vottorða vigtarmanna árin 2008-2012

Ár	Námskeið	Nemar	Löggiltir Vigtarmenn	Endurlöggiltir Vigtarmenn	Bráðabirgða löggildingar
2008	7	149	61	88	50
2009	7	141	50	91	37
2010	7	123	62	61	26
2011	5	89	55	34	26
2012	5	92	77	15	27

Löggildingin veitir þeim rétt til að starfa að vigtun sjávarafla. Brjóti þeir gegn starfsskyldum sínum getur Neytendastofa áminnt þá eða svipt löggildingu.

Vigtarmannanámskeið voru haldin þrisvar á árinu í Reykjavík, í janúar, maí og október og fóru fram með svipuðum hætti og áður. Á árinu var byrjað að bjóða upp á þann möguleika að sitja námskeiðið með notkun fjarfundar-búnaðar. Alls sátu 10 manns námskeiðið á þennan máta árið 2012. Þótti þessi aðferð takast vel og verður því áfram boðið upp á tengingu við námskeiðin með fjarfundarbúnaði ef óskað er.

Auk starfsmanna 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. Endurmenntunarnámskeið vigtarmanna var haldið tvisvar í byrjun ársins. Vegna lengingar á gildistíma löggildingarinnar úr 5 árum í 10 þá verður næsta endurmenntunarnámskeið ekki haldið

fyrir en árið 2016.

Neytendastofu er heimilt að veita einstaklingi bráðabirgðalöggildingu til starfa að löggiltri vigtun að fenginni umsögn hlutaðeigandi stjórnvalds sem er Fiskistofa og á árinu fengu 27 aðilar slíka löggildingu Skilyrðin fyrir því eru að óframkvæmanlegt sé að fá löggiltan vigtarmann til starfans og brýna nauðsyn beri til að vigtun fari fram lögum samkvæmt. Það skilyrði er sett að leyfishafi sækir fyrsta námskeið eftir að undanþága er veitt. Stofnunin heldur skrá yfir alla löggilta vigtarmenn og birtir á vefnum.

Tvö erindi bárust frá Fiskistofu um störf vigtarmanna. Annað snerist um brot á reglum um undirritun vigtarskýrslu en hitt um að hluta aflla var komið fram hjá vigt. Í fyrra tilfellinu ákvarðaði Neytendastofa að vigtarmanninum skyldi veitt áminning vegna brota gegn starfsskyldum löggiltra vigtarmanna. Í síðara tilfellinu er málið enn til meðferðar hjá lögregluvirvöldum. Tvær undanþágur voru veittar frá hæfisreglum.

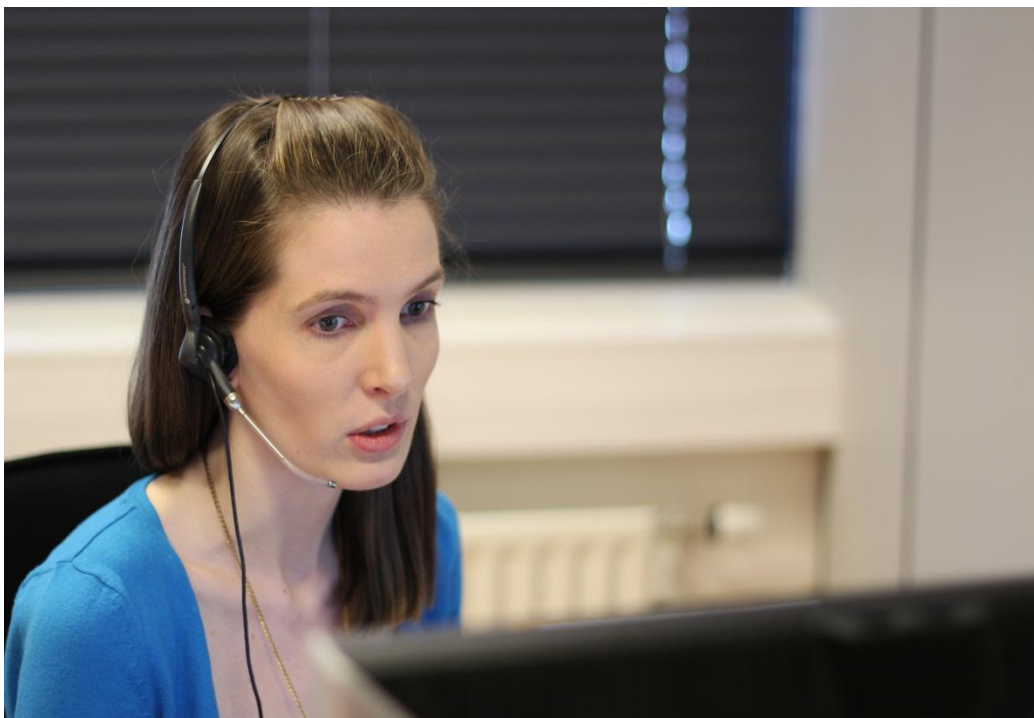


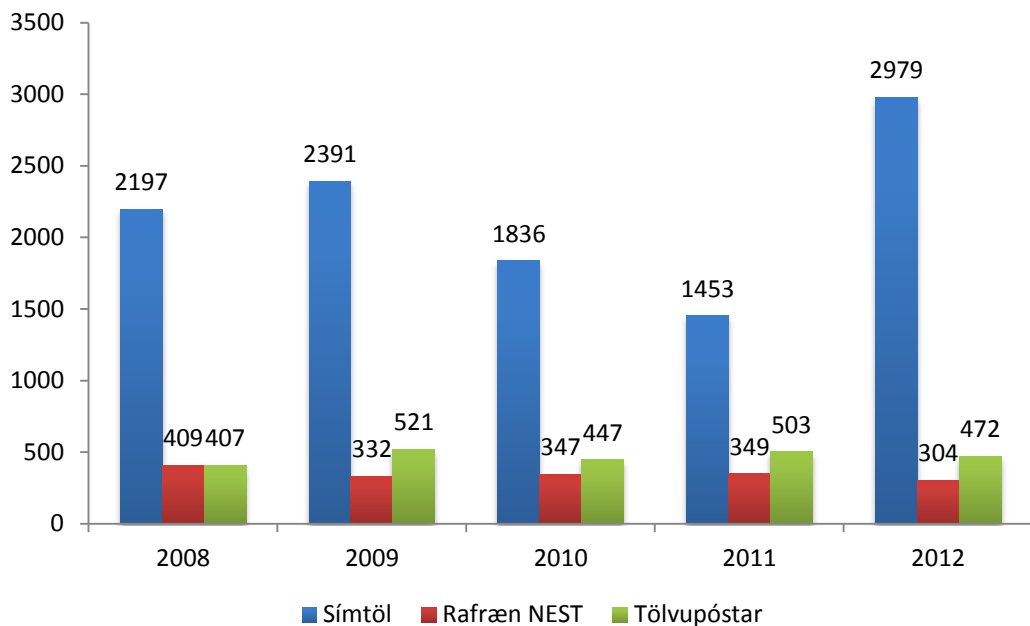
7. NEYTENDARÉTTARSVIÐ

Á Neytendaréttarsviði starfa Birkir Guðlaugsson, lögfræðingur, Matthildur Sveinsdóttir, lögfræðingur, Sigurjón Heiðarsson, lögfræðingur og Þórunn Anna Árnadóttir, lögfræðingur er sviðsstjóri. Gísli Karl Ingvarsson var í sumarstarfi sem eftirlitsfulltrúi. Enginn fastur starfsmaður hefur verið ráðinn í stöðu eftirlitsfulltrúa vegna niðurskurðar. Kári Gunndórsson, lögfræðingur hætti á árinu auk Daða Ólafssonar, lögfræðings, sem var í tímabundnu starfi vegna afleysinga.

Starfsemi Neytendaréttarsviðs á síðasta ári var með svipuðu sniði og árið áður að því undanskildu að fækka þurfti skoðunarferðum í verslanir vegna verðmerkingaefitirlits. Fram að þessu hafa tveir starfsmenn í einu og hálfu stöðugildi sinnt slíku eftirliti en aðeins var unnt að ráða tímabundið einn fulltrúa í tvo mánuði til þess starfs. Meginmarkmið sviðsins er að stuðla að bættum hag neytenda með því að tryggja að réttindi

þeirra séu þekkt og virt. Lögfræðileg ráðgjöf og aðstoð við neytendur er hluti af starfsemi sviðsins. Aðstoð og ráðgjöf er veitt í daglegum símatímum fyrir hádegi en einnig svara starfsmenn skriflegum fyrirspurnum um lagaleg réttindi í viðskiptum. Auk þess eru verkefni sviðsins að vinna gegn óréttmætum viðskiptaháttum og stuðla að því að neytendur hafi sem mestar upplýsingar og yfirsýn yfir markaðinn. Undir sviðið fellur m.a. eftirlit með lögum um viðskiptahætti og markaðssetningu, lögum um alferðir, lögum um neytendalán, lögum um húsgöngu- og fjarsölusamninga, lögum um samvinnu stjórnvalda á EES-svæðinu um neytenda-vernd, lögum um gerð samninga um hlutdeild í afnotarétti orlofshúsnæðis, lögum um dómsmál og lögbann til að vernda heildarhagsmuni neytenda og lögum um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu.





Mynd 5. Skipting ábendinga og fyrirspurna

Réttindi neytenda

Neytendum eru tryggð margvísleg réttindi í lögum og reglum settum samkvæmt þeim. Upplýsingagjöf og framkvæmd laga sem varða réttindi neytenda eru meginviðfangsefni sviðsins.

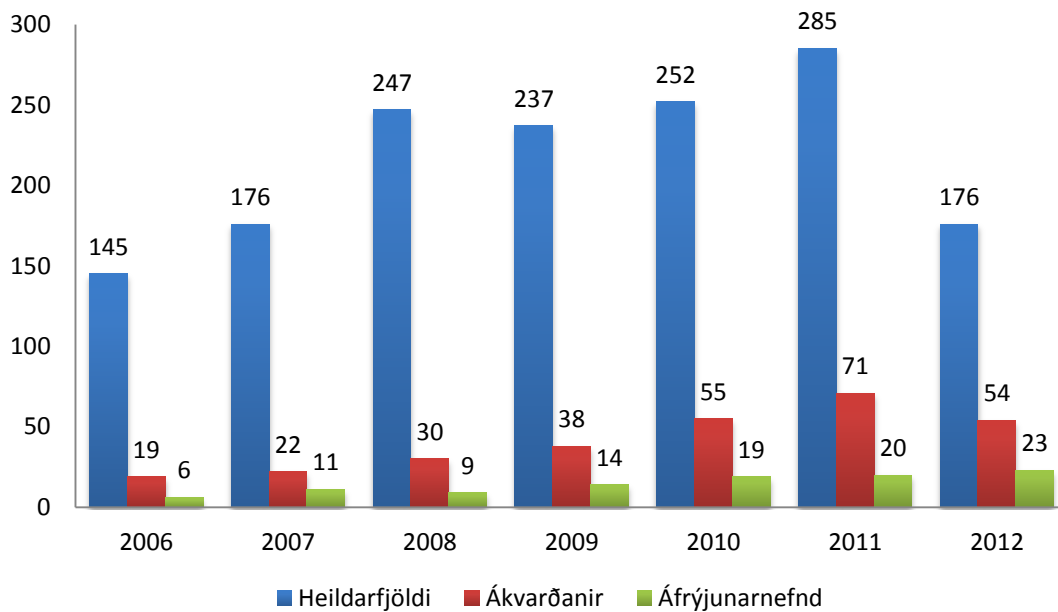
Ábendingar og fyrirspurnir berast í gegnum síma, með tölvupósti og í gegnum rafræna gátt Neytendastofu. Heildarfjöldi fyrirspurna og ábendinga á árinu 2012 sem varða Neytendaréttarsvið var 3.755. Í síma bárust 2.979 ábendingar og fyrirspurnir, með tölvupósti 472 og í gegnum rafræna Neytendastofu 304 (sjá mynd 1). Ábendingar í gegnum tölvupóst og rafræna Neytendastofu fækka lítillega á milli ára. Ábendingum og fyrirspurnum í gegnum síma hefur fjölgað verulega frá árinu 2011 eða um 105%. Aukningu á ábendingum í gegnum síma má meðal annars rekja til þess að vegna samdráttar í rekstri Neytendastofu á árinu 2012 hefur þurft að draga verulega úr eftirlitsferðum til verslana og þjónustuaðila til að kanna hvort farið sé að reglum um verðmerkingar. Minna aðhald og eftirlit hefur leitt til þess að ástand verðmerkinga er víða ófullnægjandi og varðaði stór hluti

símtalanna ábendingar um skort á verðmerkingum. Nánar er fjallað um verðmerkingareftirlit í kaflanum um gagnsæi markaðarins.

Málafjöldi

Á árinu 2012 voru 176 mál tekin til formlegrar stjórnarsýslumeðferðar hjá sviðinu. Eftir slíka málsmeðferð getur ákvörðun Neytendastofu falið í sér bann, fyrirmæli, ábendingu eða málinu telst lokið án frekari afskipta eða aðgerða af hálfu stofnunarinnar. Ávallt þarf þó að taka ákvörðun í formi stjórnarsýsluúrskurðar í viðameiri málum sem stofnunin hefur afskipti af. Algengustu málin sem til meðferðar koma varða auglýsingar og viðskiptahætti við kynningu á vörum eða þjónustu.

Lög um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu taka til hvers konar atvinnustarfsemi, svo sem verslunar og þjónustu án tillits til þess hvort hún er rekin af einstaklingum, félögum, opinberum aðilum eða öðrum, og því varða málin afar fjölbreytileg málefni. Einnig hefur orðið mikil vakning hjá



Mynd 6. Fjöldi afgreiddra mála á Neytendaréttarsviði samanborið við formlegar ákvarðanir og fjölda áfrýjaðra mála.

neytendum um reglur sem gilda um útsölur og verðtilboð sem leitt hefur til þess að málum vegna þeirra hefur fjölgað mjög. Málum vegna neytendalána hefur jafnframt fjölgað síðustu ár. Alls lauk 54 málum með ákvörðun Neytendastofu í formi stjórn-sýslu úrskurðar. Gripið var til íhlutunar í 37 tilvikum. Með íhlutun er átt við að beitt var réttarræðum laga nr. 57/2005 s.s. banni, sektum eða fyrirmælum. Heildarfjölda mála og ákvarðana hefur fækkað frá árinu 2011. Ástæða þess er einkum skert eftirlit með verðmerkingum í verslunum árið 2012 og þar af leiðandi voru engin mál er varða slík brot tekin til formlegrar meðferðar hjá stofnuninni. Ákvarðanir í formi stjórn-sýslu úrskurðar á árinu 2011 voru 71 og þar af var 31 sektarákvörðun vegna brota á reglum um verðmerkingar. Aukning hefur orðið á fjölda ákvarðana í forbundnum úrskurðarformum í öðrum málaflokkum en verðmerkingum. Einnig má geta þess að umfang þeirra mála sem stofnunin tekur til formlegrar stjórn-sýslumeðferðar hefur aukist verulega síðastliðin ár. Reynt hefur á flóknari álitaefni auk þess sem aðilar

leggja meiri vinnu í athugasemdir til stofnunarinnar og gagnaöflun en áður þar sem þeir virðast meðvitaðri um að ákvarðanir hennar eru bindandi fyrir málsaðila og geta haft mikil áhrif.

Á árinu var því alls 122 málum lokið með einfaldri stjórnvaldsákvörðun, þ.e. með bréfi. Öllum stjórnvaldsákvörðunum, hvort sem þær eru í formi stjórn-sýsluúrskurðar eða í bréfi, geta málsaðilar skotið með stjórn-sýslukæru til áfrýjunarnefndar neytendamála. Á árinu var alls 23 ákvörðunum áfrýjað til áfrýjunarnefndar neytendamála en sjö málum er enn ólokið. Þessi langi málsmeðferðartími hjá áfrýjunarnefnd er áhyggjuefni. Í lögum nr. 62/2005 um Neytendastofu kemur fram að nefndin skuli ljúka málum innan sex vikna. Hér þarf að kanna hvort setja eigi nánari reglur um málshraða fyrir áfrýjunarnefndinni. Í um 80-85% tilvika er ákvörðun Neytendastofu ekki áfrýjað til áfrýjunarnefndarinnar og aðilar sætta sig því við niðurstöður stofnunarinnar. Þetta hlutfall hefur haldist svipað undanfarnin ár og því er almennt aðeins um 15-20% ákvarðana Neytendastofu áfrýjað til

nefndarinnar. Í þeim 16 málum sem áfrýjunarnefndin hefur afgreitt vegna ársins 2012 þá var niðurstaða Neytendastofu staðfest að hluta til eða öllu leyti í 11 málum eða um 69% tilvika. Í tveimur málum var ákvörðun Neytendastofu felld úr gildi, tveimur málum var vísað frá áfrýjunarnefndinni og einu var vísað til nýrrar meðferðar hjá Neytendastofu. Á mynd 6 má sjá heildarfjölda þeirra mála sem falla undir sviðið og tekin voru til stjórnslumeðferðar með samiburði við fjölda ákvarðana í formi stjórnsluúrskurðar og áfrýjaðra mála.

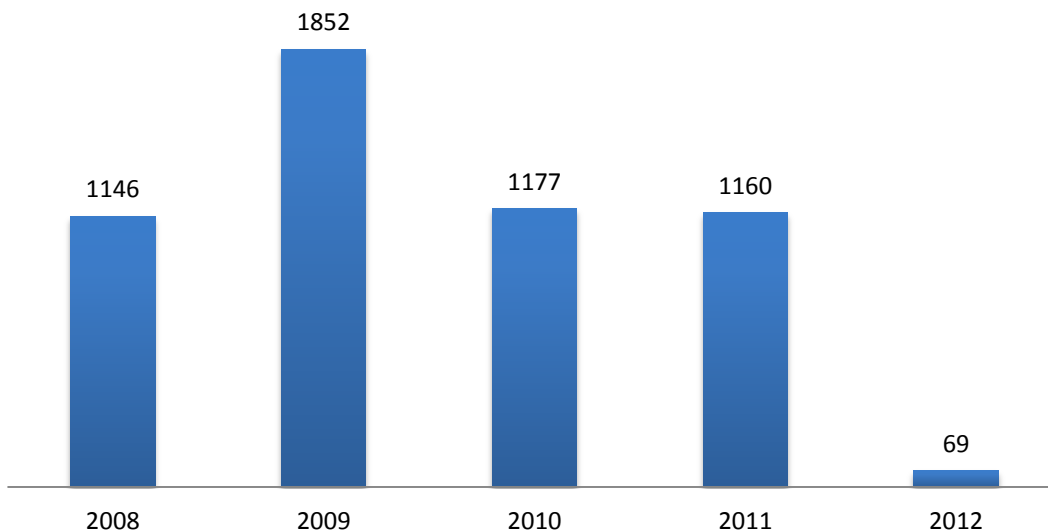
Í samræmi við fyrri ár voru flest mál hjá sviðinu vegna villandi eða rangra upplýsinga í auglýsingum eða um 40% af þeim málum sem leiddu til ákvörðunar í formi stjórnsluúrskurðar. Á fyrirtækjum hvílir skylda til að geta sannað allar fullyrðingar sem fram koma í auglýsingum þeirra. Fyrirtæki verða einnig að gæta að framsetningu auglýsinga sinna þar sem réttar og sannar upplýsingar geta talist villandi vegna framsetningar þeirra. Reglulega eru auglýsingar bannaðar vegna sönnunarskorts. Frá árinu 2008 hefur Neytendastofa gert athugasemdir við það að fyrirtæki auglýsa vörur sínar til sölu

með vaxtalausum afborgunum án þess að fram komi að greiða þurfi annan kostnað í tengslum við lánin. Óvenju mörg slík mál komu til meðferðar á árinu bæði vegna ábendinga og einnig tók stofnunin upp mál að eigin frumkvæði og var tveimur þeirra lokið með sekt. Mál sem varða annars vegar atvinnu-leyndarmál og hins vegar auðkenni fyrirtækja (t.d. vörumerki, firmaheiti og lénsnafn) voru nokkuð áberandi í ákvörðunum stofnunarinnar sem voru í formi stjórnsluúrskurðar eins og fyrri ár eða sem nemur um 28% af formlegum stjórnvalds-ákvörðunum. Það gefur þó ekki góða mynd af því hversu stór hluti af verkefnum stofnunarinnar þessi málaflokkur er á heildina litið enda er þessum málum í flestum tilvikum lokið með ákvörðun í formi stjórnsluúrskurðar en ekki með einfaldri ákvörðun í bréfi. Málaflokkurinn virðist því stærri en raunin er sé einungis litið til birtra ákvarðana í formi stjórnsluúrskurða á heimasíðu Neytendastofu.

Útsölur, tilboð og afslættir

Nokkur fjölgun varð í málum sem varða útsölur, tilboð og afslætti. Ætla má að reglur Neytendastofu eigi þátt í því og einnig að rekja megi þá fjölgun til





Mynd 7 Fjöldi verðmerkingaskoðana

aukinnar vitundarvakningar meðal neytenda sem skilar sér í fleiri ábendingum. Þannig voru teknar nokkrar stefnumarkandi ákvarðanir í slíkum málum á árinu. Í fyrsta lagi má nefna það að þegar verslanir bjóða „Tax Free“ afslætti skal afsláttarprósentunnar jafnframt getið í öllum kynningum sem og á sölustað. Í öðru lagi voru teknar ákvarðanir um að ákveðið jafnvægi þurfi að vera á milli þess tímabils sem vörur eru hafðar á fullu verði og tímabilsins sem þær eru á tilboði eða afslætti. Sem dæmi á markaði með jólabækur eru afsláttir kynntir mjög fljótlega eftir að vörurnar eru teknar til sölu og verðbreytingar eru miklar með tíðum afsláttum. Neytendastofa taldi í einhverjum tilvikum sýnt fram á að afsláttarkynningar væru villandi, þó vörurnar hafi verið seldar á fyrra verði, vegna þess hve stuttur sá tími var borinn saman við þann tíma sem þær voru á afslætti. Í þriðja lagi má nefna að enn á ný var tekið á því í ákvörðunum á árinu 2012 að fyrirtæki geta ekki jafnað fríðindum á borð við punktastöfnunum við afslætti í krónum.

Verðvernd

Í verðvernd felst að seljandi veiti neytendum skilyrt loforð um að finni þeir sömu vöru og þeir hafa keypt á lægra verði hjá samkeppnisaðila innan tiltekins tíma fái þeir mismuninn endurgreiddan. Tvær ákvarðanir voru teknar á árinu sem vörðuðu verðvernd. Í báðum tilvikum kom það til álita að seljendurnir báru verðvernd fyrir sig sem sönnun á fullyrðingum um lægsta verðið, sem Neytendastofa féllst ekki á. Í annarri ákvörðuninni kom einnig til umfjöllunar sú ríka sönnunarkrafa sem seljandinn setti neytendum fyrir því að varan væri til á lægra verði hjá keppinauti. Taldi seljandinn ekki nóg að bent væri á að sama vara fengist á lægra verði annarsstaðar eða að vísað væri á vefsíðu



þar sem verð kæmi fram, heldur yrði neytandinn að leggja fram skriflega sönnun, á pappír, t.d. með framlagningu auglýsingar, útprentunar af heimasíðu eða afriti af kvittun. Neytendastofa taldi þetta skilyrði of íþyngjandi og ekki samræmast skyldu seljanda sem býður verðvernd til að fylgjast með verði á markaði.

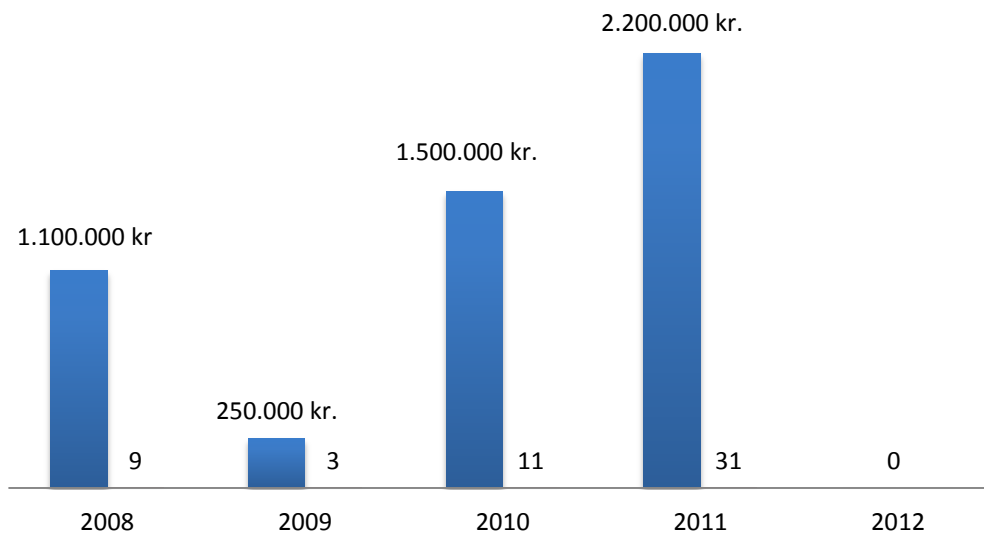
Nánari umfjöllun um ákvarðanir sem falla undir sviðið svo og úrskurði áfrýjunarnefndar má finna í kafla 9.

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. Neytendastofu er heimilt samkvæmt lögum að gefa fyrirtækjum fyrirmæli eða setja reglur til að auðvelda neytendum að meta verð og gæði. Fyrirmælin geta falist í skyldu til að tilgreina verð, viðskiptakjör, gæði og aðra eiginleika og hvernig vara skal mæld, vegin og flokkuð. Neytendastofa hefur á grundvelli laganna samið og gefið út ítarlegar reglur um verðmerkingar á vörum og þjónustu.

Til að efla verðskyn neytenda getur stofnunin eftir atvikum auk þess aflað

upplýsinga um verð s.s. með könnunum á verðmyndun og öðrum viðskiptakjörum og birt niðurstöður eftir því sem ástæða þykir til. Til ársins 2012 gerðu fulltrúar Neytendastofu athuganir, með reglubundnum hætti, á verðmerkingum hjá verslunum og þjónustuaðilum til að kanna hvort farið væri eftir gildandi reglum um verðmerkingar. Tvisvar til þrisvar á ári var farið yfir verðmerkingar í matvöruverslunum. Þá var farið í sérverslanir og einnig til aðila sem selja þjónustu. Í slíkum eftirlitsferðum voru verslunarmiðstöðvar eða ákveðin svæði heimsótt, s.s. Kringlan, Smáralind, miðborgin o.s.frv. Einnig var farið í eftirlit hjá verslunum og seljendum þjónustu á ákveðnum sérsviðum, til dæmis var farið í eftirlit hjá líkamsræktarstöðvum, bensínstöðvum, hárgreiðslustofum, apótekum, o.m.fl. Jafnframt var farið í eftirlitsferðir utan höfuðborgarsvæðisins þar sem allar verslanir og þjónustuaðilar voru skoðaðir á hverju svæði fyrir sig. Í einhverjum tilvikum, sér í lagi hjá seljendum þjónustu var ástand verðmerkinga ekki gott sökum vanþekkingar á lögum og reglum Neytendastofu um verðupplýsingar. Reynslan hefur sýnt að eftir því sem eftirfylgnin er meiri því meiri líkur eru á að verðmerkingar séu enn í lagi þegar gerð er ný skoðun síðar.



Mynd 8. Heildarfjárhæð sekta vegna ófullnægjandi verðmerkinga og fjöldi ákvarðana

Ef litið er til fjölda skoðana á árunum 2008 - 2011 má sjá að álíka margar skoðanir voru gerðar á hverju ári eða á bilinu 1.146 – 1.852 skoðanir hjá yfir 1.122 fyrirtækjum, sbr. mynd 7. Engar sektir voru þó lagðar á árið 2012 (sbr. mynd 8) vegna verðmerkinga enda hefur verulega dregið úr eftirliti og eru sektir yfirleitt aðeins lagðar á við ítrekun brota.

Neytendastofa hefur beitt þeim úrræðum sem stofnunin hefur yfir að ráða, einkum sektum, séu fyrirtæki ekki með fullnægjandi verðmerkingar. Fyrst er þó fyrirtækjunum gefið tækifæri til að bæta úr verðmerkingum áður en gripið er til þess ráðs að sekta. Neytendastofa telur beitingu viðurlaga í tilefni af brotum á þessu sviði ekki einungis hafa áhrif á þann seljanda sem sektarákvörðun beinist að heldur hafa slíkar ákvarðanir mikilvægt forvarnargildi í þá átt að seljendur brjóti síður á rétti neytenda ef vitneskja er um það að á markaðnum sé virkt eftirlit. Á mynd 8 má sjá yfirlit yfir fjölda sektarákvarðana vegna brota á reglunum um skyldu seljenda til verðmerkinga og fjárhæð sektanna á árunum 2008 – 2011 svo og fjölda ákvarðana. Sektarákvörðunum fjölgaði jafnt og þétt á tímabilinu þrátt fyrir að fjöldi heimsókna í verslanir sé svipaður á tímabilinu. Aukningu á sektum á þessu tímabili má meðal annars rekja til þess að þegar eftirlitið var reglubundið kom í ljós hvort sömu fyrirtæki voru ítrekað með ófullnægjandi verðmerkingar frá ári til árs og virtust einungis laga þær eftir

heimsókn frá fulltrúum stofnunarinnar. Ítrekuð brot leiða almennt til hærri sekta.

Verðskannar

Á árinu 2011 var verðmerkingarreglum Neytendastofu breytt og seljendum matvöru í fyrsta skipti heimilt að verðmerkja tilteknar vörur með notkun verðskanna. Samkvæmt þeim ábendingum sem stofnunin fær frá neytendum ber nú við að verðskannar séu í sumum tilfellum notaðir til merkinga á fleiri vörum en heimilt er samkvæmt reglum Neytendastofu. Dæmi eru um að fyrirtæki sleppi því að verðmerkja vörunar sjálfar eða á hillu svo sem skylt er að gera og vísi einungis á skanna. Neytendastofa telur það alvarlegt ef verslanir brjóta verðmerkingarreglur með þessum hætti. Þær undanþágur sem eru í reglunum eiga ekki að koma niður á hinum almenna rétti neytenda til að fá uppgefið söluverð og einingaverð á hillu í samræmi við gildandi reglur stofnunarinnar. Reynslan sýnir að nauðsynlegt er að hafa virkt eftirlit með verðmerkingum í matvöruverslunum og fara í reglubundnar skoðanir í verslanir. Aðeins með þeim hætti virðist hægt að tryggja að réttindi neytenda til réttra verðupplýsinga séu virt. Neytendur eru almennt meðvitaðir um skyldu seljenda til að merkja vöru og þjónustu og vita að það er hlutverk Neytendastofu að sinna verðmerkingareftirliti. Berast því reglulega ábendingar um ófullnægjandi



verðmerkingar og má merkja mikla aukningu á ábendingum almennt til stofnunarinnar um rangar og ófullnægjandi verðmerkingar.

Neytendastofa hefur að miklu leyti byggt verðmerkingareftirlit sitt á ábendingum frá neytendum og því eru ábendingarnar stofnuninni afar mikilvægar. Af þeim sökum er mikilvægt að tryggja að neytendur sjái sér áfram hag í að tilkynna skort á verðmerkingum og geti treyst því að slíkum ábendingum sé fylgt eftir með vettvangsskoðunum þegar þörf krefur. Það er því afar brýnt að fjárveitingar séu auknar að nýju þannig að hægt sé að vinna með sama hætti og áður var gert að eftirliti með verðmerkingum með því að skoða reglubundið ástand verðmerkinga í verklunum og hjá seljendum þjónustu.

Í desember 2012 skilaði starfshópur um skipulag neytendamála, sem innanríkisráðherra skipaði, tillögum sínum. Í skýrslu starfshópsins kom meðal annars fram að nauðsynlegt væri að leggja aukið fjármagn til eftirlits á markaði þar á meðal með verðmerkingum. Mikilvægt er að þeirri tillögu verði fylgt eftir og fjárveitingar veittar til þessa mikilvæga verkefnis.

Athugun á vefsíðum sem selja rafrænar vörur

Neytendastofa tók þátt í samræmdri athugun systurstjórnvalda á EES-svæðinu (e. *sweep*) á árinu 2012 sem sneri að upplýsingum á vefsíðum sem selja leiki, tónlist, rafrænar myndir og kvikmyndir sem neytandinn hleður niður af netinu. Þessar aðgerðir eru hluti af svonefndu CPC-samstarfi sbr. lög nr. 56/2007 um samvinnu stjórnvalda sem fara með neytendamál á EES-svæðinu. Öll aðildarríki ESB auk Íslands og Noregs tóku þátt í athuginni. Markmiðið með þessari samræmdu athugun var að kanna hvort fyrirtæki í Evrópu, sem selja þessa þjónustu og kynna hana á netinu, uppfylli

öll skilyrði laga sem gilda um fjarsölu til neytenda. Skoðað var hvort gefnar væru upplýsingar um vörurnar og endanlegt verð þeirra. Auk þess var skoðað hvort fullnægjandi upplýsingar kæmu fram um þjónustuveitandann og hvert neytendur gætu snúið sér með kvartanir. Þá var farið yfir hvort skilmálar um rétt til að falla frá samningi væru í samræmi við ákvæði laga. Þar sem Neytendastofu hefur ekki enn sem komið er verið falið eftirlit með ósanngjörnum samnings-skilmálum, sbr. ákvæði í tilskipun 93/13/EBE, þá náði skoðun Neytendastofu ekki til þeirra laga.

Skoðun Neytendastofu náði til tíu vefsíðna. Stofnunin skráði athugasemdir í 90% tilvika. Ýmist vantaði ítarlegri upplýsingar um þjónustuveitanda eða upplýsingar um rétt neytenda til að falla frá samningi. Eftir athugasemdir Neytendastofu hafa sex vefsíður bætt upplýsingar sínar en enn er unnið að þremur málum gagnvart jafnmörgum vefsíðum.

Niðurstöður skoðunarinnar voru kynntar á vegum ESB. Í heildina voru kannaðar 333 vefsíður og kom í ljós að 76% þeirra uppfylltu ekki skilyrði laga



sem gilda um viðskipti neytenda við fjarsölu og rafræna þjónustu. Algengast var að gerðar væru athugasemdir við ósanngjarna samningsskilmála (69% af síðunum). Þá var í 42% tilvika gerð athugasemd við að upplýsingum um rétt til að falla frá samningi var ábótavant og í 36% tilvika gerð athugasemd við að upplýsingar vantaði um þjónustu-veitanda.

Niðurstöður skoðunarinnar á Íslandi benda því til að staða þessara mála sé verri en almennt gerist á EES-svæðinu. Afar brýnt er að lögum nr. 57/2005 verði breytt og Neytendastofu verði falið eftirlit með ósanngjörnum samningsskilmálum. Heildarniðurstöður skoðunarinnar sýna að víða er brotið á neytendum með ósanngjörnum samningsskilmálum og er því mikilvægt að komið verði á eftirliti með þeim þætti hér á landi. Þar með myndi Neytendastofa hafa sambærilegt opinbert eftirlit og systurstofnanir hennar á EES-svæðinu.

Neytendastofa mun áfram vinna að athugunum sem þessari á vegum CPC-nefndarinnar. Þessar athuganir telur ESB að veiti aðilum á markaði gott aðhald og leiði til þess að brot uppgötvist fyrr.

Skorkort neytendamála

Á árinu tók Neytendastofa saman upplýsingar fyrir ESB um kvartanir neytenda fyrir skorkort neytendamála (e. *Consumer Markets Scoreboard*).

Skorkort neytendamála er gefið út á vegum Evrópusambandsins tvisvar á ári. Skorkortið veitir upplýsingar um það hvernig hinn innri markaður virkar fyrir evrópska neytendur þegar litið er til vals neytenda á vöru og þjónustu, verðs og verndar á réttindum neytenda.

Á fyrrihluta árs er gefið út svokallað *Consumer Conditions Scoreboard* þar sem fram koma upplýsingar um smásölu-markað og aðstæður neytenda innan hvers ríkis. Í þessum hluta skorkortsins er einnig birt *Consumer Condition Index* þar sem reiknaðir hafa verið út stuðlar byggðir á gæðum þeirra reglna sem varða neytendur og seljendur, skilvirkni þess hvernig leyst er úr deilumálum og hvernig farið er með kvartanir, traust neytenda til yfirvalda, seljenda, auglýsinga og neytendasamtaka, og traust þeirra til öryggis söluvara.

Á seinnihluta árs er gefið út skorkort neytendamála fyrir tiltekna neytendamarkaði þar sem birtar eru niðurstöður mælinga á frammistöðu 51. neytenda-





CONSUMER MARKETS SCOREBOARD

Making markets work for consumers

markaðar. Mælingarnar eru m.a. byggðar á trausti neytenda, verði, heildaránægju með markaðinn og tíðni kvartana og vandamála. Val neytenda, skipting milli þjónustuveitanda og verðmunur milli ríkja er einnig vaktaður og birtur í þessum hluta skorkortsins.

Consumer Conditions Scoreboard, sem kom út í maí 2012, sýnir að aðstæður neytenda eru að batna í mörgum löndum Evrópu eftir efnahagshrunið. Skoðað var viðhorf neytenda gagnvart verðlagi og valmöguleika á vörum, lagalegum réttindum þeirra og hversu vel neytendur telja rétt sinn virtan. Þrátt fyrir að neytendur telji að markaðurinn hafi batnað þá kom fram að um 50% neytenda í Evrópu treysta ekki að verið sé að selja örugga vöru og telja að það sé meira um óréttmæta viðskiptahætti en áður. Einnig kom fram að neytendur þekkja ekki rétt sinn nógu vel, t.a.m. voru 12% svarenda sem þekktu ekki rétt sinn við kaup á vörum. Ísland fékk 55 heildarstig í *Consumer Condition Index* sem er nokkuð lágt og undir meðaltali EES-ríkja. Meðaltal allra Evrópuríkjanna voru 62 stig. Þá var staðan á Norðurlöndunum nokkuð betri þar sem Noregur var með 69 stig, Svíþjóð 65, Danmörk 71 og Finnland 70. Af þessu er ljóst að kynna

þarf réttindi neytenda betur fyrir neytendum og seljendum hér á landi sem og að auka traust neytenda til neytendastofnana og regluverksins sem gildir um réttindi þeirra.

Í skorkorti neytendamála, sem kom út í desember 2012, kemur fram að evrópskir neytendur eru óánægðir með það hvernig ýmsir markaðir starfa. Þeir þjónustumarkaðir sem komu hvað verst út eru bankaþjónusta, fjarskipta-markaðurinn og orkumarkaðurinn. Þriðja árið í röð eru markaðir með fjárfestingar, veðlán og húsnæðismarkaður á botninum. Væntingar neytenda virðast helst uppfylltar á vörumarkaðnum þrátt fyrir að sala á bifreiðum, fatnaði og skóm og matvælum hafi komið illa út.

Samkvæmt Tonio Borg framkvæmdastjóra neytendamála ESB, samsvarar neysla neytenda 56% af vergri landsframleiðslu Evrópu. Fyrir hagkerfið skipta neytendur því verulega miklu máli og að þeir geti treyst fyrirækjum sem selja vörur og þjónustu. Villandi upplýsingar til neytenda og erfiðleikar við að skipta um þjónustuveitanda skilar sér í minni samkeppni á markaði sem hefur í för með sér aukinn kostnað fyrir neytendur og hagkerfið í heild sinni. Skorkortið veitir

upplýsingar um aðstöðu neytenda á innri markaði Evrópu í heild sinni og því mælist Borg til þess að eftirlitsstofnanir og fyrirtæki innan Evrópu fylgist vel með þeim mörkuðum sem hvað verst komi út og grípi til aðgerða til að bæta stöðu neytenda.

Helstu niðurstöður úr skorkorti neytendamála eru að neytendur eru ósáttir við bankþjónustu. Neytendur eiga erfitt með að bera saman ólík gjöld og skilyrði og þar af leiðandi að velja hagstæðustu kjörin auk þess sem erfitt er að skipta um þjónustuveitanda. Niðurstöður fyrir Ísland voru á sömu leið. Traust til þeirra sem bjóða veðlán er áberandi lægra á Íslandi en að meðaltali í Evrópu auk þess sem sá markaður nýtur minnsta traustsins hér á landi skv. skorkortinu. Hann er einnig lægstur þegar litið er til heildaránægju íslenskra neytenda með þjónustuna. Aðgengi neytenda til að gera samanburð á fjárfestingarkostum kemur mun verr út á Íslandi en að meðaltali í Evrópu.

Fjarskiptamarkaðurinn fékk einnig fá stig miða við meðaltal allra Evrópuríkja. Vandamálum hefur fækkað frá árinu 2011 en þrátt fyrir það kemur markaðurinn enn illa út borinn saman við aðra.

Internetþjónusta kom ekki vel út á Íslandi miða við önnur ríki og voru vandamál tengd þeirri þjónustu mun meiri en að meðaltali í öðrum ríkjum innan EES-svæðisins.

Bifreiðatryggingar komu verr út hér á landi en í Evrópu en aftur á móti eru Íslendingar ánægðari með viðhaldsþjónustu s.s. bifreiðaverkstæði heldur en aðrir Evrópubúar.

Innan EES-svæðisins kom sala á notuðum bílum verst út af mörkuðum sem selja vörur. Þetta er þriðja árið í röð sem sá markaður kemur verst út og er með lægstu stigin fyrir traust og samanburð og hæstu tíðni vandamála. Grænmeti og ávextir koma aftur á móti verst út á Íslandi en það er einnig sú vara sem neytendur eru óánægðastir með hér á landi.

Markaðir með söluvörur sem komu best út eru gleraugu og linsur, bækur og tímarit og afþreyingarvörur.

Framangreind skorkort, niðurstöður þeirra og myndræna framsetningu má lesa nánar um á heimasíðu Neytendastofu.

Neytendafræðsla

Fulltrúar Neytendaréttarviðs hafa haldið kynningar eftir því sem tók eru á. Neytendastofa hefur hvatt til þess að neytendafræðsla verði komið með kerfisbundum hætti inn í skólustarf grunnskóla. Undanfarin ár hefur Neytendastofa í samstarfi við félag lífsleiknikennara í framhaldsskólum afhent skólum bókina *Europa Diary* sem hægt er að nota sem stuðningsefni t.d. í ensku og fræðir nemendur um neytendarétt. Bæklingurinn var ekki gefinn út á pappír árið 2012 en hann er nú aðgengilegur rafrænt.

Ekki er til félag lífsleiknikennara í grunnskólum, eins og í framhaldsskólum, sem væri nauðsynlegt til að koma neytendafræðslu inn í skólustarfið.

7. STJÓRNSÝSLUSVIÐ

Starfsmenn Stjórnsýslusviðs á árinu voru Guðrún Lárusdóttir, gæða- og vefstjóri, Helen Heiðarsdóttir, starfsmaður í skjalavörslu og móttöku, Helga Sigurðardóttir, fjármálastjóri, Leó Kolbeinsson, kerfisstjórn og tölvuumsjón og Marít Davíðsdóttir, móttökuritari. Ása L. Sæmundsdóttir og Katrín Árnadóttir, unnu ýmis tímabundin störf og veittu aðstoð við bókhald, afleysingar í móttöku, o.fl. Undir þetta svið fellur m.a. öll almenn stoðþjónusta s.s. tölvumál, gæðamál, starfsmannamál, skjalavarsla, símavarsla, móttaka, kynningar- og útgáfumál.

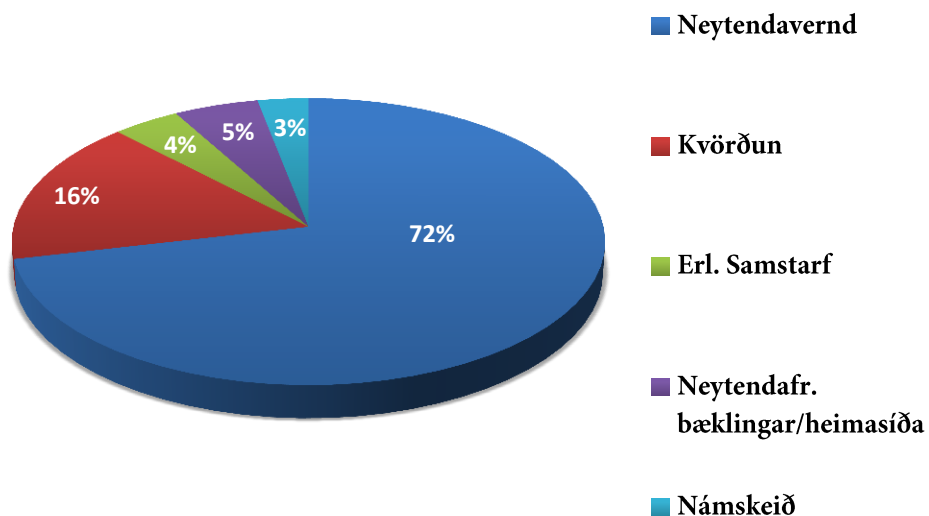
Rekstur

Þrátt fyrir verðbólgu og samningsbundnar hækkanir launa á árinu lækkuðu rekstrargjöld um rúmlega 4 m.kr. á milli ára sem rekja má til lækkunar á launakostnaði og almenns aðhalds í rekstri.

Fjárheimildir á fjárlögum 2012 voru hækkaðar og færðar nær raunútgjöldum Neytendastofu og framlög úr ríkissjóði

þannig aukin. Árið 2009 voru markaðar tekjur fluttar til Mannvirkjastofnunar frá Neytendastofu sem áfram ber ábyrgð á framkvæmd verkefna sem ekki voru flutt. Þetta hefur skapað vanda á undanförunum árum við fjármögnun stofnunarinnar sem verður að leiðrétta. Breytingar á framlagi ríkissjóðs á árinu 2012 voru mikilvægt skref í þá átt. Stofnunin sér um framkvæmd fjölmargra lagabálka sem falla undir málefnasvið ráðuneyta þ.e. atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytis, umhverfisráðuneytis, utanríkisráðuneytis og innanríkisráðuneytis.

Á árinu hefur áfram verið unnið að greiningu kostnaðar vegna verkefna sem stofnuninni eru falin. Þessar upplýsingar hafa verið sendar hlutaðeigandi ráðuneytum og þeim bent á nauðsyn þess að þau hlutist til um öflun viðhlítandi fjárveitinga til stofnunarinnar þar sem oft eru hvorki fjárveitingar veittar til eftirlits með framlögum úr ríkissjóði né heldur markaðar tekjur í lögum til að standa undir eftirliti með þeim. Skilningur á vandamálum sem tengjast fjármögnun



Mynd 9. Skipting verkefna Neytendastofu

eftirlitsverkefna Neytendastofu hefur því aukist á árinu. Þess er því vænst að lagfæringar nái fram að ganga við gerð fjárlaga í framtíðinni. Í viðauka A er að finna yfirlit um reglur sem stofnunin framfylgir.

Rekstraryfirlit

Árið 2012 voru heildargjöld Neytendastofu samtals 189,9 m.kr. og heildartekjur 194,3 m.kr. sjá nánari sundurliðun í töflu 4 og 5. Framlag ríkissjóðs nam 148,6 m.kr. og aðrar tekjur 45,7 m.kr. Framlag ríkissjóðs hækkar um 37,2 m.kr. en 30 m.kr. hækkun á fjárlögum er vegna endurmats á rekstrarumfangi Neytendastofu í ljósi þeirra breytinga sem orðið hafa á rekstri hennar. Aðrar hækkunir á framlagi ríkissjóðs má rekja til hækkunar launa og verðlagsþátta. Launakostnaður lækkar um tæpar 6 m.kr. á milli ára m.a. af því að það hefur ekki verið endurráðið í stöður vegna niðurskurðar.

Neytendastofa nýtti sér úrræði Vinnumálastofnunar fyrir sumar-

afleysingar og launaútgjöld lækka sem því nemur. Neytendastofa skilar 4,3 m.kr. rekstrarafgangi á árinu 2012 sem lækkar neikvæðan höfuðstól úr 23 m. kr. í 18,7 m.kr. sem verið er að vinna í og á að ná niður.

Starfsmenn og jafnrétti

Neytendastofa hefur nú í nokkur ár verið með virka áætlun til að tryggja jafna stöðu kynjanna eins og kveðið er á um í lögum um jafna stöðu og jafnan rétt kvenna og karla nr. 10/2008. Í öllu starfi stofnunarinnar er unnið gegn viðhorfum sem leiða til aðstöðumunar kvenna og karla og jafnréttismál eru því virkur þáttur í starfsmannastefnu Neytendastofu. Frá því að stofnunin tók til starfa hefur verið stefnt að því að kynjahlutfall starfsmanna sé sem jafnast og tækifæri í starfi þau sömu. Á árinu 2012 störfuðu að meðaltali 19 starfsmenn hjá stofnuninni, 10 karlar og 9 konur, en föst stöðugildi voru 16,5.

Tafla 8. Skipting gjalda á árinu 2012

Gjöld	2012	2011
Laun og launatengd gjöld	132.206.183	127.079.710
Ferðir, akstur, fundir, námskeið	6.877.538	8.277.239
Rekstrarvörur	3.773.372	4.346.556
Aðkeypt þjónusta, póstur, sími	15.415.841	16.407.678
Húsnæði og ræsting	33.762.024	34.747.125
Brennsluefni og oliur	30.769	9.518
Eignakaup, vextir tilfærslur	1.392.046	4.690.251
Samtals rekstur	193.457.773	195.558.077

Tafla 9. Sundurliðun á tekjum Neytendastofu

Tekjur	2012	2011
Markaðar tekjur	19.171.953	18.426.994
Sértekjur	20.835.041	16.598.180
Aðrar rekstrartekjur	5.678.954	8219.612
Framlag ríkissjóðs	148.600.000	111.400.000
Samtals tekjur	194.285.948	154.644.786
Rekstrarhalli samtals	4.320.466	-38.812.987



Umhverfisstefna

Neytendastofa leggur áherslu á að bæta nýtingu hvers kyns aðfanga sem notuð eru í starfsemi stofnunarinnar. Við innkaup er leitast við að kaupa umhverfisvænar vörur. Dregið hefur verið úr notkun einnota vara og frekar notuð fjölnota vara. Til dæmis er einnota drykkjarmálum haldið í lágmarki. Við kaup á vörum eins og pappír, prenthylki er leitast við að kaupa vörur merktar með viðurkenndu umhverfismerki. Ef keypt eru tæki eru valin þau sem eyða minnstri orku. Reynt er að endurvinnna úrgang sem til fellur og öllum spilliefnum er fargað á viðeigandi hátt.

Gæðastjórnun

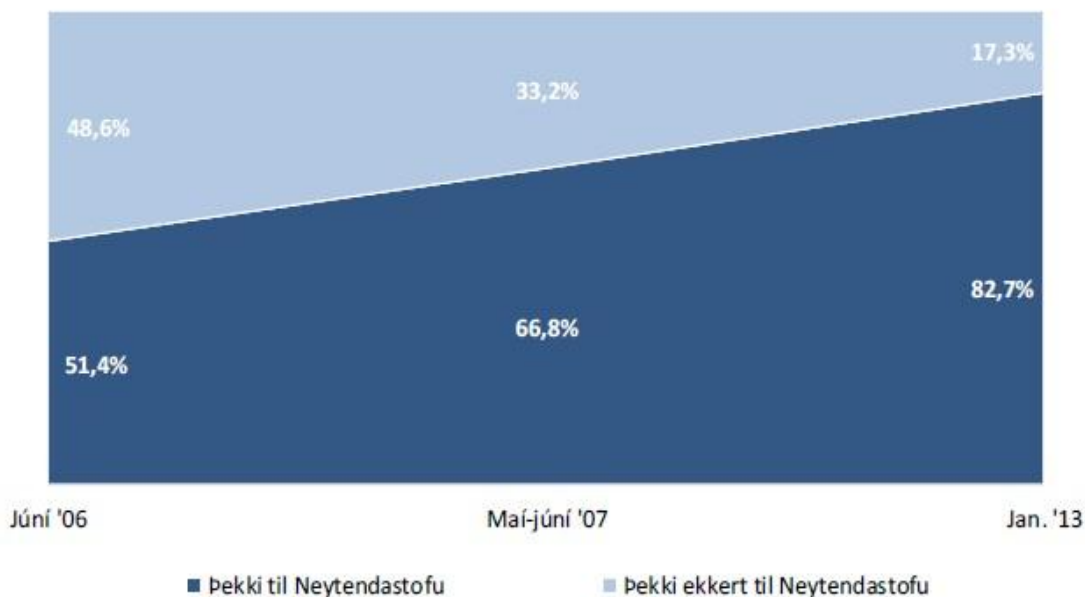
Til að auka skilvirkni og ná fram markmiðum sínum byggir stofnunin starfsemi sína á gæðastjórnun. Gæðakerfið er notað til að tryggja að unnið sé faglega og á samræmdan hátt að þeim verkefnum sem stofnunin ber ábyrgð á. Það tryggir einnig að sérþekking er varðveitt sérstaklega í gæðahandbók sem aðgengileg er öllum starfsmönnum. Gæðakerfið miðar að því að uppfylla kröfur ÍST EN ISO 9001:2000. Neytendastofa hefur hlotið faggildingu bresku faggildingarstofunnar United Kingdom

Accreditation Service (UKAS) á þeim hlutum gæðakerfisins sem eiga við um kvörðunarþjónustu mælifræðisviðs skv. staðlinum ÍST EN ISO 17025. Í úttektum UKAS á umliðnum árum hefur framúrskarandi nákvæmni og gæði í faggiltri starfsemi Neytendastofu verið ítrekað staðfest.

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. Starfsmenn hafa flutt fyrirlestra á málþingum, í skólum og á kynningarfundum. Þar má nefna kynningar um lög um eðalmálma, um e-merkið, um neytendarétt fyrir meistaranema í lögfræði, um CE merkið, o.fl. Í fréttabréfi Neytendastofu er fjallað um málefni er varða hagsmuni og réttindi neytenda.

Það er mikil og vaxandi eftirspurn bæði frá neytendum og fyrirtækjum um fræðslu á öllum sviðum neytendamála. Á árinu gaf stofnunin út nýjan leiðbeinandi bækling varðandi öryggi leikfanga sem



dreift hefur verið víða meðal annars í heilsugæslu um allt land.

Öflug heimasíða

Neytendastofa hefur byggt upp á heimasíðu sinni mikilvægan gagnagrunn um margvísleg neytendamál.

Í úttekt á opinberum vefjum ríkis og sveitarfélaga hefur stofnunin hafnað í 1. sæti við gerð úttekta. Neytendastofa hefur þannig skipað sér í fremstu röð opinberra stofnana á vegum ríkisins sem starfrækja rafræna þjónustu fyrir neytendur og miðlun upplýsinga.

Neytendastofa hefur gert könnun á þekkingu neytenda á starfsemi stofnunarinnar. Það er mjög ánægjulegt að sjá þá miklu aukningu á þekkingu á stofnuninni eins og kemur fram á myndinni eða 82,7%. Aukningin var sérstaklega mikil hjá ungu fólki, 18-30 ára. Öflug og vönduð heimasíða gegnir lykilhlutverki að mati Neytendastofu til að ná til almennings með fræðslu og kynningar. Þannig geta neytendur auk þess fylgst með ákvörðunum sem teknar eru og fengið mikilvægar upplýsingar um réttindi sín.

Rafræn stjórnsýsla

Mikil áhersla hefur verið lögð á öfluga rafræna stjórnsýslu og gott rafrænt aðgengi fyrir neytendur og aðra viðskiptamenn. Þessi áhersla hefur skilað sér í miklum fjölda rafrænna ábendinga. Neytendur geta á eigin vefsvæði fylgst með framgangi máls og ákvörðunum sem eru teknar. Rafræn skráning á vigtarmannanámskeið hefur reynst mjög vel. Auk þess hafa vigtarmenn eigið vefsvæði þar sem þátttakendur sem oft eru dreifðir víða um land geta fengið aðgang að nýjustu uppfærslum á reglum og reglugerðum sem eiga við um þeirra störf.

Neytendastofa hefur einnig tryggt að öll málsmeðferð hjá kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa, allt frá upphafi erindis til birtingar á álit, fer fram með rafrænum hætti.

Yfirumsjón lagamála

Neytendastofa leggur áherslu á að vanda til stjórnsýslu við úrlausn mála eins og frekast er unnt. 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. Í umfangsmeiri málum eru teknar ákvarðanir í formi stjórnslu-úrskurðar og birtar opinberlega á heimasíðu. Í einfaldari málum eru ákvarðanir teknar með bréfi til málsaðila en ekki birtar á heimasíðu.

Neytendastofa getur eftir atvikum tekið ákvörðun um niðurfellingu starfsréttinda sé brotið gegn þeim skilyrðum sem starfsleyfin eru háð.

Innlent samstarf

Á árinu 2012 hefur Neytendastofa átt gott samstarf við önnur eftirlitsstjórnvöld og hagsmunaaðila t.d Neytendasamtökin. Slíkt samstarf er m.a. til þess að skiptast á upplýsingum o.fl. Um leið tryggir það neytendum að um mál þeirra sé fjallað af því stjórnvaldi sem ber ábyrgð skv. gildandi lögum. Í vissum afmörkuðum tilvikum getur verið óljóst hvort mál falli undir eftirlitssvið Neytendastofu eða annarra stjórnvalda og samstarf því nauðsynlegt.

Stofnunin átti fulltrúa á árinu 2012 í nefnd um innleiðingu á tilskipun 2008/48/EB um neytendalán. Frumvarp til nýrra neytendalánalaga var samþykkt vorið 2013. Stofnunin veitir umsagnir um lagafrumvörp bæði þegar þau eru til meðferðar í þingnefndum og einnig þegar þau eru í vinnslu í ráðuneytum. Neytendastofa er með fulltrúa í kvörtunarnefnd Neytendasamtakanna og Félags efnalagaeiganda

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.

Samstarf við utanríkisráðuneytið. Á árinu hefur Neytendastofa í nánun

samstarfi við utanríkisráðuneytið tekið virkan þátt í gerð nauðsynlegra skýrslna og upplýsingaöflunar sem fram hefur farið vegna umsóknar Íslands um aðild að Evrópusambandinu. 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.

Tollstjóri. Á árinu var unnið en frekar að mótun og þróun á samstarfi 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 2013 og framvegis vegna þeirra nýju reglna um öryggi vöru sem tóku gildi innan ESB 1. janúar 2010 og sem ráðgert er að verði innleiddar í íslenskan rétt á árinu 2013.

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 var málafjöldi fyrir nefndinni alls 109. Þetta úrræði er skjótvirkari og ódýrari lausn en að fara með málið til dómstóla.

Önnur stjórnvöld. 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).

Neytendastofa 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 vörflokkum 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 2012. Í framhaldinu var áætlunin send til framkvæmdastjórnar ESB en einnig er hægt að finna hana á heimasíðu Neytendastofu á ensku.

Samvinnunefnd. Í samvinnunefnd eiga að fara fram öll formleg samskipti á milli Neytendastofu og faggiltrar skoðunarstofu sem samkvæmt samningi annast markaðseftirlit með vörum í umboði hennar. Tilgangur með slíkum fundum nefndarinnar er að fara yfir skoðanir, reglur, skýrslur, skoðunaráætlanir og önnur atriði sem máli skipta. Vegna fjárskorts hefur Neytendastofa ekki getað gert marga samninga við faggiltar skoðunarstofur. Síðustu ár hefur það því verið í lágmarki.

Fagstaðlaráð í upplýsingatækni. Neytendastofa er aðili að Fagstaðlaráði í upplýsingatækni (FUT). FUT er vettvangur stöðlunar og samræmingar á sviði upplýsingatækni og starfar í umboði stjórnar Staðlaráðs Íslands í samræmi við starfsreglur þess um fagstaðlaráð. Á síðasta ári tók fulltrúi Neytendastofu þátt í mörgum fundum í tækninefndar um dreifilyklaskipulagi sem haldnir voru á vegum FUT. Hlutverk tækninefndar um dreifilyklaskipulagi er að þróa og móta staðla fyrir opið og staðlað umhverfi rafrænna skilríkja á Íslandi að teknu tilliti til þess starfs sem á sér stað hjá ISO, CEN og ETSI.

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 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 stofnunin og ber ábyrgð á erlendu samstarfi á starfssviðum sínum. Á árinu reyndist þó nauðsynlegt að draga enn úr fundarsókn og erlendu samstarfi vegna efnahagsástandsins. Fundarsókn t.d. vegna EFTA funda hefur þó oft verið unnt að tryggja með því nota fjarfundabúnað stofnunarinnar. Búnaðurinn er mikilvæg nýjung sem bæði sparar fjármuni og tíma þegar og ef unnt er að nota slíka tækni til



þess að taka þátt í fundum erlendis.

EES-samstarf. Á árinu var lögð áhersla á samstarf sem stofnuninni ber skylda til að taka þátt í lögum 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.

Evrópskt samstarf

CPC-nefndin er samstarf eftirlitsstjórnvalda á EES-svæðinu. Nefndin starfar á grundvelli laga nr. 56/2007, um samstarf eftirlitsstjórnvalda og reglugerðar ESB nr. 2006/2004. Öll EES-ríkin eru tengd sérstökum gagnagrunni fyrir samstarfið 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 á EES-svæðinu óska eftir aðstoð. Ef fyrirtæki utan Íslands brjóta á íslenskum neytendum er einnig hægt að óska eftir aðstoð frá öðrum ríkjum. Fyrir tilstuðlan Neytendastofu var haldið námskeið hér á landi á árinu fyrir þær stofnanir sem tengjast CPC gagnagrunninum.

ECO-label AdCO. Á grundvelli tilskipana ESB um orkumerkingar og vistvæna hönnun voru starfar sérstök nefnd eftirlitsaðila með orkumerkingum.

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 í tengslum við ESB fundi sem varða markaðseftirlit og innri markaðinn.

EFTA- WG on Product safety er vinnuhópur á vegum EFTA-ríkja þar sem fjallað er um málefni sem varða vöruöryggi, markaðseftirlit og samstarf EFTA-ríkjanna á því sviði.

EMC-AdCo er samstarfshópur samsvarandi LVD-AdCo um framkvæmd markaðseftirlits vegna tilskipunarinnar um rafsegulsamhæfi, (EMC- tilskipunin), sbr. reglugerð nr. 397/2012, um rafsegulsamhæfi.

EMC-WP er samstarfshópur samsvarandi LVD-WP um tilskipun um rafsegulsamhæfi. Neytendastofa mun fylgjast með starfinu eftir því sem aðstæður leyfa.

EURAMET eru samtök landsmælifræðistofnana í Evrópu.

Neytendastofa hefur 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)*, EURAMET-vinnuhópnum um gæðamál, *The Technical Committee for Quality* og í *Focus Group Facilitating National Metrology Infrastructure Development* undir þverfaglega vinnuhópnum *The Technical Committee for Interdisciplinary Metrology (TC-IM)* án þess að taka þar þátt. Auk þess tekur stofnunin þátt í aðalfundum samtakanna þegar aðstæður leyfa.

FESA (*Forum of European Supervisory Authorities*) er samstarf eftirlitsstjórnvalda á sviði rafræna undirskrifta. Innan samstarfsins er rætt um framkvæmd eftirlits á sviði rafræna undirskrifta.

GPSD-nefndin er stjórnnefnd ESB sem starfar á grundvelli tilskipunar 2001/95/EB um öryggi vöru.

Hallmarking Convention eru alþjóðleg samtök á sviði eftirlits með

eðalmálmum. Ísland er ekki aðili að samtökunum en hefur áheyrnarfulltrúa.

LVD-AdCo sem er samstarfshópur markaðseftirlitsstjórnvalda á EES um framkvæmd markaðseftirlits vegna tilskipunar 2006/95/EB eða svo nefndar „lágspennutilskipunar“ (LVD). Hún fjallar um öryggi raffanga og markaðssetningu þeirra. Á árinu 2012 var ekki unnt að sækja fund. Ljóst er að þessu samstarfi verður að sinna með markvissri þátttöku af hálfu stofnunarinnar.

LVD-WP er samstarfshópur markaðseftirlitsstjórnvalda og annarra hagsmunaaðila, s.s. neytenda, staðla-samtaka og framleiðenda á EES-svæðinu. Hópnum er ætlað að fjalla um og koma með tillögur til framkvæmdastjórnar ESB að breytingum, túlkunum og þróun „lágspennutilskipunarinnar“. Neytendastofa fylgist með starfinu.

PROSAFE (*Product Safety Enforcement Forum of Europe*) eru samtök eftirlitsstjórnvalda sem fara með markaðseftirlit í Evrópu. Neytendastofa er aðili að samstarfinu og ef aðstæður leyfa tekur þátt í verkefnum sem styrkt eru af ESB og aðilar innan PROSAFE starfa að. Neytendastofa hefur tekið þátt í sérstökum átaksverkefnum á vegum PROSAFE. Á árinu lauk PROSAFE verkefni um kveikjara og sótt var um aðild að verkefnum um stiga sem og bönd og snúrur í barnafötum.

Skorkort neytendamála (e. *Consumer Markets Scoreboard*) er gert á vegum framkvæmdastjórnar ESB til að kanna stöðuna á Innri markaðnum í Evrópu frá sjónarhóli neytenda.

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. Þessi nefnd var lögð niður í lok ársins og tvær nýjar ESB-nefndir taka við af henni, þ.e. IMP nefndin og nefnd um staðlasamstarf.

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/EB, um markaðseftirlit, faggildingu o.fl. Verkefni þessa hóps munu framvegis falla undir verksvið IMP-nefndar ESB.

Margvíslegar nýjar lagaskyldur koma fram í reglugerðinni sem aðildarríki ESB og EES-ríkja verða að uppfylla.

Öryggi leikfanga. Á grundvelli tilskipunar ESB um öryggi leikfanga starfar sérstök nefnd s.n. **Toys-AdCo**.

WELMEC eru samtök um lögmælifræði í Evrópu. Stofnunin gat ekki sótt aðalfund að þessu sinni.

Nokkrir vinnuhópar um mælitæki eru á vegum WELMEC og fylgjast starfsmenn í lögmælifræði með starfi þeirra og taka þátt í atkvæðagreiðslum þegar við á.

Norrænt samstarf

FO-KO samstarfið. Neytendastofa hefur samstarf við aðra norræna umboðsmenn 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 sérлага á sviði neytendaverndar. Neytendastofa og systurstofnun hennar í Svíþjóð sjá hins vegar einnig um eftirlit með öryggi vöru. 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.

Nordjust er norrænt samstarf stjórnvalda á sviði lögmælifræði. Þarna hittast norrænir sérfræðingar á sviði lögmælifræði.

Nordkons. Frá árinu 2005 hefur verið starfrækt óformlegt norrænt samstarf stjórnvalda á sviði neytendamála. Nefndin fundar að jafnaði tvisvar á ári og er forstjóri Neytendastofu fulltrúi þar fyrir hönd Íslands.

Nordsyn er samstarf Norðurlanda vegna eftirlits með orkumerkingum á vörum og út af vistvænni vöru sem nýtir orku. Meðal annars eru miðlaðar á milli landanna þær kannanir og prófanir sem gerðar eru á vörum.

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

rafmagnsöryggismál s.s. reglugerðar- og staðlamál, rafmagnseftirlit, markaðs- eftirlit raffanga, o.fl.

Á vegum NSS eru nokkrir vinnuhópar um einstök málefni sem koma saman einu sinni til tvisvar á hverju ári.

NSS-MK er samstarfshópur markaðs- eftirlitsstjórnvalda á Norðurlöndum um öryggi og markaðseftirlit raffanga. Mörg undanfarin ár hefur verið lögð áhersla á að sinna þessu samstarfi vel. Fundir eru að jafnaði einu sinni á ári. Vegna tilfærslu og breytinga á lögum nr. 146/1996, um eftirlit á sviði rafmagnsöryggis hefur þátttaka ekki verið jafn virk og áður var. Neytendastofa telur æskilegt að tryggð verði þátttaka í þessu samstarfi eftir því sem aðstæður leyfa.

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.



Komdu hreyfingu á hlutina

- Bætt neytendavernd er allra hagur
- Ábending þín getur komið hreyfingu á hlutina



Ábending með einum smelli

www.neytendastofa.is



8. ÁKVARÐANIR

Hér á eftir eru reifaðar ákvarðanir Neytendastofu sem gerðar eru í formi stjórnarsýsluúrskurðar frá árinu 2012 og sem birtar hafa verið á heimasíðu stofnunarinnar. Ákvarðanir Neytendastofu eru endanlegar nema að aðilar ákvarði að skjóta máli sínu til áfrýjunarnefnda neytendamála. Slík málskot á sér aðeins stað í um 20-25% tilvika og meirihluti ákvarðana Neytendastofu er staðfestur að öllu leyti eða hluta til. Ávallt geta aðilar máls skotið máli til dómsstóla en undarfarin ár hefur það ekki átt sér stað.

Notkun Daðason & Biering á heitinu Ísbú og léninu isbu.is

Ákvörðun nr. 1/2012

Efni máls: Vörumerki

Ísbú Alþjóðaviðskipti kvartaði yfir notkunar Daðason & Biering á vörumerkinu Ísbú og léninu isbu.is til að auðkenna fyrirtækið. Neytendastofa taldi notkunina á heitinu og léninu geta leitt til þess að villst yrði á þeim og vörumerki Ísbú Alþjóðaviðskipta. Þá hefði Daðason & Biering mátt vera ljóst að skráning og notkun á léninu og heitinu gæti valdið ruglingi við Ísbú Alþjóðaviðskipti enda hafi báðir aðilar málsins haft með höndum smásöluverslun sem Neytendastofa taldi að mörgu leyti beinast að bændum. Daðason & Biering var því bannað að auðkenna fyrirtæki sitt með heitinu Ísbú eða nota lénið isbu.is.

Auglýsingar Artasan á Nicotinell Fruit nikótíntyggigúmmí

Ákvörðun nr. 2/2012

Efni máls: Villandi auglýsing

Vistor hf. umboðsaðili Nicorette nikótíntyggigúmmís, kvartaði yfir dagblaðsauglýsingum Atrasan á Nicotinell Fruit nikótíntyggigúmmí. Fyrirsagnir auglýsinganna voru: „Það er ódýrara að nota Nicotinell Fruit heldur en að reykja“ og „Nicotinell Fruit – Ódýrara!“. Vistor gerði ekki athugasemd við fyrri fullyrðinguna. Um seinni fullyrðinguna sagði Vistor að rétt væri að Nicotinell Fruit væri ódýrara en Nicorette Fruitmint en óréttmætt og villandi væri að taka ekki fram í auglýsingunni að verðkönnun sú sem fullyrðingin byggðist á væri gerð af óháðum aðila sem veki grun um að könnunin væri gerð af fyrirtækinu sjálfu. Neytendastofa sá ekki ástæðu til að gera athugasemd við framkvæmd könnunarinnar þar sem Vistor hefði tekið fram að rétt væri að verð á Nicotinelle Fruit væri í öllum tilvikum lægra en á Nicorette Fruitmint. Varð það því niðurstaða Neytendastofu að ekki væri ástæða til aðgerða.

Verðupplýsingar á heimasíðu Hátækni

Ákvörðun nr. 3/2012

Efni máls: Villandi upplýsingar

Framsetning verðs á heimasíðu Hátækni var bönnuð þar sem hún þótti villandi gagnvart neytendum. Á heimasíðunni voru vörur kynntar á tvennskonar verði, annarsvegar svonefndu listaverði og hinsvegar á venjulegu verði sem var lægra en listaverðið. Var verðframsetningin talin vera villandi þar sem gefið var til kynna að neytendur nytu verðhagræðis þrátt fyrir að svo væri ekki. Samkvæmt lögum um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu teljast viðskiptahættir villandi ef neytendum eru veittar rangar upplýsingar um verð vöru, aðferð við útreikning á verði og hvort um sértíllboð eða annað verðhagræði sé að ræða og hvort það sé háð skilyrðum. Var Hátækni því bönnuð verðframsetningin.

Sjónvarpsmiðstöðin sektuð vegna framsetningar á tilboðsverði

Ákvörðun nr. 4/2012

Efni máls: Útsölur

Sjónvarpsmiðstöðinni var sektuð fyrir að brjóta gegn lagaákvæðum og reglum sem gilda um sölu þar sem selt er á lækkuðu verði. Verslunin hafði kynnt vörur á tilboðsverði. Tilboðsverð má einungis auglýsa þegar um raunverulegt tilboð er að ræða og þarf að koma fram hvert sé fyrra verð vörunnar. Varan þarf að hafa verið á því verði sem tilgreint er sem fyrra verð og þarf það að vera verðið sem varan var seld á áður en varan er kynnt á tilboðsverði. Var farið fram á að Sjónvarpsmiðstöðin færði sönnur á að ákveðnar vörur hafi verið seldar á því verði sem tilgreint var sem fyrra verð. Verslunin gat ekki sýnt fram á að vörunar hefðu verið seldar á fyrra verði áður en til afsláttar kom. Var Sjónvarpsmiðstöðin því sektuð.

Heimilistæki sektuð vegna framsetningar á tilboðsverði

Ákvörðun nr. 5/2012

Efni máls: Útsölur

Heimilistæki voru sektuð fyrir að brjóta gegn lagaákvæðum og reglum sem gilda um sölu þar sem selt er á lækkuðu verði. Verslunin hafði kynnt vörur á tilboðsverði. Tilboðsverð má einungis auglýsa þegar um raunverulegt tilboð er að ræða og þarf að koma fram hvert sé fyrra verð vörunnar. Varan þarf að hafa verið á því verði sem tilgreint er sem fyrra verð og þarf það að vera verðið sem varan var seld á áður en varan er kynnt á tilboðsverði. Var farið fram á að Heimilistæki færði sönnur á að ákveðnar vörur hafi verið seldar á því verði sem tilgreint var sem fyrra verð. Verslunin gat ekki sýnt fram á að vörunar hefðu verið seldar á fyrra verði áður en til afsláttar kom. Voru Heimilistæki því sektuð.

Rafha ehf. sektað vegna framsetningar á tilboðsverði

Ákvörðun nr. 6/2012

Efni máls: Útsölur

Rafha ehf. var sektað fyrir að brjóta gegn lagaákvæðum og reglum sem gilda um sölu þar sem selt er á lækkuðu verði. Verslunin hafði kynnt vörur á tilboðsverði. Tilboðsverð má einungis auglýsa þegar um raunverulegt tilboð er að ræða og þarf að koma fram hvert sé fyrra verð vörunnar. Varan þarf að hafa verið á því verði sem tilgreint er sem fyrra verð og þarf það að vera verðið sem varan var seld á áður en varan er kynnt á tilboðsverði. Var farið fram á að Rafha ehf. færði sönnur á að ákveðnar vörur hafi verið seldar á því verði sem tilgreint var sem fyrra verð. Verslunin gat ekki sýnt fram á að vörunar hefðu verið seldar á fyrra verði áður en til afsláttar kom. Var Rafha ehf. því sektað.

Nettó sektað vegna tilboðs á bókum

Ákvörðun nr. 7/2012

Efni máls: Útsölur

Nettó var sektað fyrir að brjóta gegn lagaákvæðum og reglum sem gilda um sölu þar sem selt er á lækkuðu verði. Fyrir jólfélag hafði verslunin kynnt ýmsar bækur á tilboðsverði. Tilboðsverð má einungis auglýsa þegar um raunverulegt tilboð er að ræða og þarf að koma fram hvert sé fyrra verð vörunnar. Varan þarf að hafa verið á því verði sem tilgreint er sem fyrra verð og þarf það að vera verðið sem varan var seld á áður en varan er kynnt á tilboðsverði. Neytendastofa fór fram á að Nettó sannaði að bækurnar hefðu verið seldar á því verði sem auglýst var sem fyrra verð. Verslunin gat ekki sýnt fram á að bækurnar hefðu verið seldar á því verði áður en til afsláttar kom. Var Nettó því sektað.

Krónan sektuð vegna tilboðs á bókum

Ákvörðun nr. 8/2012

Efni máls: Útsölur

Krónan var sektuð fyrir að brjóta gegn lagaákvæðum og reglum sem gilda um sölu þar sem selt er á lækkuðu verði. Fyrir jólfélag hafði verslunin kynnt ýmsar bækur á tilboðsverði. Tilboðsverð má einungis auglýsa þegar um raunverulegt tilboð er að ræða og þarf að koma fram hvert sé fyrra verð vörunnar. Varan þarf að hafa verið á því verði sem tilgreint er sem fyrra verð og þarf það að vera verðið sem varan var seld á áður en varan er kynnt á tilboðsverði. Neytendastofa fór fram á að Krónan sannaði að bækurnar hefðu verið seldar á því verði sem auglýst var sem fyrra verð. Verslunin gat ekki sýnt fram á að bækurnar hefðu verið seldar á því verði áður en til afsláttar kom. Var Nettó því sektað.

Office 1 sektað vegna tilboðs á bókum

Ákvörðun nr. 9/2012

Efni máls: Útsölur

Office 1 var sektað fyrir að brjóta gegn lagaákvæðum og reglum sem gilda um sölu þar sem selt er á lækkuðu verði. Fyrir jól hafði verslunin kynnt ýmsar bækur á tilboðsverði. Tilboðsverð má einungis auglýsa þegar um raunverulegt tilboð er að ræða og þarf að koma fram hvert sé fyrra verð vörunnar. Varan þarf að hafa verið á því verði sem tilgreint er sem fyrra verð og þarf það að vera verðið sem varan var seld á áður en varan er kynnt á tilboðsverði. Neytendastofa fór fram á að Office 1 sannaði að bækurnar hefðu verið seldar á því verði sem auglýst var sem fyrra verð. Verslunin gat ekki sýnt fram á að bækurnar hefðu verið seldar á því verði áður en til afsláttar kom. Var Office 1 því sektað.

Hagkaup sektuð vegna tilboðs á bókum

Ákvörðun nr. 10/2012

Efni máls: Útsölur

Hagkaup voru sektuð fyrir að brjóta gegn lagaákvæðum og reglum sem gilda um sölu þar sem selt er á lækkuðu verði. Fyrir jól hafði verslunin kynnt ýmsar bækur á tilboðsverði. Tilboðsverð má einungis auglýsa þegar um raunverulegt tilboð er að ræða og þarf að koma fram hvert sé fyrra verð vörunnar. Varan þarf að hafa verið á því verði sem tilgreint er sem fyrra verð og þarf það að vera verðið sem varan var seld á áður en varan er kynnt á tilboðsverði. Neytendastofa fór fram á að Hagkaup sönnuðu að bækurnar hefðu verið seldar á því verði sem auglýst var sem fyrra verð. Gátu Hagkaup fært slíkar sannanir. Þrátt fyrir þetta taldi Neytendastofa tilboð Hagkaups ekki fela í sér raunverulega verðlækkun þar sem tilgreint fyrra verð var ekki það verð sem bækurnar höfðu síðast verið seldar á. Voru verðbreytingar verslunarinnar svo örar, bæði fyrir og eftir tilboðin, að Neytendastofa leit svo á að bækurnar hefðu ekki myndað verð sem talist gat vera fyrra verð sem afsláttur reiknast af. Voru Hagkaup talin hafa blekkst neytendur með villandi upplýsingum um verðlækkunina og því sektuð.

Eymundsson sektað vegna tilboðs á bókum

Ákvörðun nr. 11/2012

Efni máls: Útsölur

Eymundsson var sektað fyrir að brjóta gegn þeim lagaákvæðum og reglum sem gilda um sölu þar sem selt er á lækkuðu verði. Fyrir jól hafði verslunin kynnt ýmsar bækur á tilboðsverði. Tilboðsverð má einungis auglýsa þegar um raunverulegt tilboð er að ræða og þarf að koma fram hvert sé fyrra verð vörunnar. Varan þarf að hafa verið á því verði sem tilgreint er sem fyrra verð og þarf það að vera verðið sem varan var seld á áður en varan er kynnt á tilboðsverði. Neytendastofa fór fram á að Eymundsson sannaði að bækurnar hefðu verið seldar á því verði sem auglýst var sem fyrra verð. Gat Eymundsson fært slíkar sannanir. Þrátt fyrir þetta taldi Neytendastofa tilboð Eymundsson ekki fela í sér raunverulega verðlækkun. Voru verðbreytingar verslunarinnar svo örar, bæði fyrir og eftir tilboðin, að Neytendastofa leit svo á að bækurnar hefðu ekki myndað verð sem talist gat vera fyrra verð sem afsláttur reiknast af. Var Eymundsson talið hafa blekkst neytendur með villandi upplýsingum um verðlækkunina og því sektuð.

Firmaheitið Rafkó

Ákvörðun nr. 12/2012

Efni máls: Firmaheiti

Rafco ehf. lagði fram kvörtun vegna notkunar Raftækjaverslunar Kópavogs ehf. á heitinu Rafkó. Neytendastofa taldi heitin ekki almenn og hvort á sinn hátt, lýsandi fyrir starfsemi aðilanna. Taldi stofnunin ljóst að annars vegar væri um að ræða rafvirkjunarfyrirtæki og hins vegar netverslun með raftæki og tölvubúnað. Að mati Neytendastofu töldust fyrirtækin því ekki keppinautar, þau störfuðu ekki á sama markaði og að markhópar þeirra væru ólíkir. Starfsemin væri svo ólík að engin hættu væri á að neytendur teldu tengsl vera á milli fyrirtækjanna. Var því ekki talin ástæða til að banna notkun Raftækjaverslunar Kópavogs á heitinu Rafkó.

Markaðssetning Símans á Netvara

Ákvörðun nr. 13/2012

Efni máls: Villandi auglýsing

Vodafone kvartaði yfir markaðssetningu Símans á svonefndum Netvara Símans. Í auglýsingu Símans kom fram að Netvarinn fengist einungis hjá Símanum. Taldi Vodafone að auglýsing Símans væru til þess fallnar að blekkja neytendur. Síminn var talinn hafa sýnt fram á að þjónustan sem auðkennd var sem Netvarinn fengist eingöngu hjá versluninni. Þó svo að bæði fyrirtækin hafi boðið upp á nettálma þá sé þjónustan ekki sú sama. Að mati Neytendastofu var orðið Netvarinn ekki svo almennt heiti að það gæfi til kynna að sambærileg þjónusta fengist hvergi annars staðar á íslenskum markaði. Neytendastofa taldi því ekki ástæðu til aðgerða í málinu.

Notkun fyrrum starfsmanns á atvinnuleyndarmálum Adakris UAB

Ákvörðun nr. 14/2012

Efni máls: Atvinnuleyndarmál

Neytendastofa komst að þeirri niðurstöðu að fyrrverandi starfsmaður Adakris UAB hafi brotið gegn ákvæðum laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu með því að hagnýta sér atvinnuleyndarmál Adakris UAB þegar hann hætti störfum hjá fyrirtækinu. Adakris UAB kvartaði yfir því að starfsmaðurinn hafi veitt upplýsingar til viðskiptaaðila eða hagnýtt sjálfur atvinnuleyndarmál félagsins. Einnig taldi Adakris að forsvarsmáður viðskiptaaðila Adakris hafi tekið á móti og hagnýtt sér viðskiptaleyndarmál félagsins með ólöglegum hætti. Neytendastofa taldi starfsmanninn hafa brotið gegn ákvæðum laganna með samskiptum sínum við viðskiptaaðila Adakris. Hins vegar taldi stofnunin viðskiptaaðila Adakris ekki hafa nýtt sér upplýsingar sem talist gætu til atvinnuleyndarmála Adakris.

Viðskiptahættir viðskiptaaðila Adakris UAB

Ákvörðun nr. 15/2012

Efni máls: Óréttmætir viðskiptahættir

Adakris kvartaði til Neytendastofu vegna samskipta viðskiptaaðila við Reykjavíkurborg. Taldi Adakris að sú háttsemi viðskiptaaðila að hafa samband við Reykjavíkurborg í þeim tilgangi að fá Reykjavíkurborg til að stöðva greiðslur til Adakris hafi verið brot á ákvæðum laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Neytendastofa taldi m.a. með vísan til þess að Reykjavíkurborg væri ekki neytandi í skilningi laganna, að aðilar væru ekki í samkeppni og að umrædd samskipti gætu ekki talist auglýsing og því væri ekki ástæða til aðgerða í málinu.

Auglýsingar Inkasso

Ákvörðun nr. 16/2012

Efni máls: Villandi auglýsingar

Áfrýjunarnefnd neytendamála lagði fyrir Neytendastofu að taka kvörtun Alskila til nýrrar meðferðar. Í niðurstöðu nefndarinnar kemur fram að ákvörðun Neytendastofu vegna auglýsinga Inkasso um ókeyppis þjónustu, dags. 13. desember 2010, hafi byggt á rangri forsendu að mati nefndarinnar. Ákvörðun Neytendastofu nú byggir á skilningi áfrýjunarnefndar og hafi Inkasso því brotið gegn ákvæðum laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu með birtingu auglýsinga um ókeyppis þjónustu. Í málinu lá fyrir að Inkasso hafði látið af birtingu umræddra auglýsinga og var því ekki ástæða til frekari aðgerða af hálfu Neytendastofu í málinu. Kröfum Alskila um að Inkasso yrði gert að birta leiðréttingu á auglýsingum sínum var hafnað með vísan til meðalhófsreglu.

Auglýsingar Betra Bak

Ákvörðun nr. 17/2012

Efni máls: Villandi auglýsingar

Neytendastofa sektaði verslunina Betra fyrir að hafa auglýst heilsudýnur á tilboðsverði lengur en heimilt er samkvæmt þeim reglum sem gilda um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði. Umræddar vörur hafði Betra bak boðið á sama afsláttarverðinu í að minnsta kosti fimmtán vikur. Þegar vara hefur verið auglýst á lækkuðu verði í sex vikur er ekki lengur um tilboð að ræða og þótti Neytendastofu af þessu tilefni nauðsynlegt að leggja stjórnvaldssekt á fyrirtækið.

Viðskiptahættir félags íslenskra aflraunamanna

Ákvörðun nr. 18/2012

Efni máls: Óréttmætir viðskiptahættir

IFSA, félag íslenskra kraftamanna, kvartaði vegna viðskiptahátta Félags íslenskra aflraunamanna og forsvarsmanns þess félags. Taldi IFSA að FÍA og forsvarsmaður félagsins hefðu hótad viðskiptamönnum IFSA málssókn í þeim tilgagni að fá þá til að láta af samstarfi við IFSA. Neytendastofa taldi að yfirlýsingar FÍA og forsvarsmanns félagsins við viðskiptamenn IFSA hafi verið brot á lögum um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Sagði stofnunin að með lögnum væri ekki komið í veg fyrir að fyrirtæki tjái sig um viðskiptahætti keppinauta en í lögnum séu þó settar ákveðnar skorður við því að slíkt sé gert með ósanngjörnum hætti eða þannig að vegið sé að keppinauti. Taldi stofnunin að yfirlýsingar FÍA og forsvarsmanns félagsins hafi verið rangar og hótanir um málshöfðanir hafi verið til þess fallnar að hafa áhrif á viðskiptamenn IFSA í þeim tilgangi að fá þá til að láta af viðskiptum.

Firmaheitið Egill Interior og lénið egillinterior.is

Ákvörðun nr. 19/2012

Efni máls: Firmaheiti og lénsnafn

Egill Árnason kvartaði vegna skráningar og notkunar á firmanafninu Egill Interior og skráningar sama fyrirtækis á léninu egillinterior.is. Undir rekstri málsins var nafni síðarnefnda félagsins breytt í Birgisson ehf. og bar verslunin eftir það sama nafn. Fyrirtækið hélt úti léninu birgisson.is til kynningar á fyrirtækinu og vörum þess og var lénið egillinterior.is ekki í notkun. Neytendastofa komst því að þeirri niðurstöðu að þar sem Egill Interior hafi aldrei hafið starfsemi að Ármúla 8, þar sem Egill Árnason var áður til húsa, undir því nafni, hafi ekki verið brotið gegn ákvæðum laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu og því var ekki ástæða til aðgerða í málinu.

Lénið orka.is

Ákvörðun: 20/2012

Efni máls: Lénsnafn

Orka ehf. kvartaði yfir notkun Poulsen ehf. á léninu orka.is þar sem Orka hafi einkarétt á firmanafninu ORKA og taldi félagið að það skapaði ruglingshættu að Poulsen noti firmaheiti Orku sem lén. Neytendastofa komst að þeirri niðurstöðu að ekki væri um ruglingshættu að ræða milli fyrirtækjanna þar sem engin starfsemi væri á léninu orka.is. Auk þess hafði það áhrif á niðurstöðuna að Poulsen hafði verið skráður rétt hafi lénsins frá 2007 eða í fjögur ár áður en erindi barst stofnuninni án þess að Orka hafi kvartað yfir notkuninni. Stofnunin taldi því að ekki væri ástæða til að aðhafast frekar í málinu.

Notkun fyrrum framkvæmdastjóra á atvinnuleyndarmálum Karls K. Karlssonar

Ákvörðun nr. 21/2012

Efni máls: Atvinnuleyndarmál

Neytendastofa komst að þeirri niðurstöðu að fyrrverandi framkvæmdastjóri Karls K. Karlssonar hf. hafi brotið gegn ákvæðum laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu með því að vinna að undirbúningi nýrra samþykka hjá keppinauti Karls K. Karlssonar á meðan hann starfaði hjá fyrirtækinu. Þá hafi hann brotið gegn lögnum með því að veita upplýsingar um fjárhagsstöðu Karls K. Karlssonar til birgja og hagnýta sér þær upplýsingar í þágu keppinautar.

Auglýsingar N1 um krúserdag

Ákvörðun nr. 22/2012

Efni máls: Villandi auglýsing

Skeljungur kvartaði yfir auglýsingu N1 þar sem félagið bauð neytendum 13 kr. afslátt af dæluverði eldsneytis á svokölluðum Krúserdögum sem félagið hélt. Skeljungur hélt því fram að í auglýsingum N1 kæmi fram að veittur væri afsláttur af dæluverði en þegar eldsneytinu væri dælt lækkaði verðið ekki frá því sem fram kom á verðskilti. Skeljungur kvartaði einnig yfir því að afslátturinn hefði verið villandi fyrir þá sem væru með dæluylkil eða afsláttarkort því þeir fengu ekki sína sérstöku afslætti til viðbótar. Í reglum um verðmerkingar á bifreiðaeldsneyti kemur fram að á verðskilti eigi ávallt að koma fram lægsta almennt verð. Því taldi Neytendastofa að N1 hefði verið rétt að tilgreina afsláttarverðið á verðskilti. Neytendastofa taldi hins vegar að vegna reglnanna og framsetningar á sölustað hafi verið villandi að kynna verðlækkunina sem afslátt frá dæluverði því vitað væri að dæluverð kæmi ekki til með að lækka

frá verðskilti. Neytendastofa féllst hins vegar ekki á það með Skeljungi að lykil- og korthafar N1 hafi fengið villandi upplýsingar enda var þeim gerð sérstök grein fyrir því.

Auglýsingar Tal um Tal Tromp

Ákvörðun nr. 23/2012

Efni máls: Brot á ákvörðun – sekt

Síminn kvartaði yfir auglýsingum Tals um Tal Tromp þar sem félagið taldi auglýsingarnar ósanngjarnar gagnvart keppinautum og villandi gagnvart neytendum. Í þær vantaði ýmsar upplýsingar og fram kæmu fullyrðingar sem ekki væru réttar. Auk þess væri notast við orðið „frítt“. Neytendastofa féllst á það með Símanum að Tal hafi brotið gegn lögum um viðskiptahætti og markaðssetningu í sex liðum og því var um nokkuð víðtækt brot að ræða. Brotin fólust m.a. í því að notast var við orðið „frítt“ þegar greiða þurfi fyrir aðra þjónustu til þess að fá þá þjónustu sem sögð er „frí“. Neytendastofa hafði tvisvar áður tekið á notkun Tals á orðinu. Í fyrra skiptið var Tal bönnuð notkun á orðinu og í seinna skiptið sektað fyrir sambærilegt brot. Brotin fólust einnig í því að kynna með almennum hætti að neytendur geti lækkað fjarskiptakostnað með því að flytja viðskipti sín yfir til Tals án þess að taka fram að einungis sé átt við kostnað við mánaðargjöld en ekki notkun. Neytendastofa hafði áður bannað sambærilegar auglýsingar Tals. Tali var bannað að viðhafa umrædda viðskiptahætti og gert að greiða stjórnvaldssekt fyrir að brjóta eldri ákvarðanir Neytendastofu.

Auglýsing Símans um ADSL þjónustu

Ákvörðun nr. 24/2012

Efni máls: Villandi auglýsing

Nova kvartaði vegna auglýsingar Símans á mánaðarverði ADSL þjónustuleiða fyrirtækisins. Taldi Nova auglýsingarnar vera villandi þar sem í þeim hafi ekki verið greint frá mikilvægum kostnaðarliðum sem höfðu áhrif á endanlegt verð þjónustunnar, á borð við stofngjald, leigu á beini, línugjald, heimasímaáskrift, o.s.frv. Neytendastofa taldi að ekki yrði séð að Síminn færi rangt með mánaðarverð ADSL þjónustuleiðanna. Neytendur gætu ýmist komist hjá því að greiða umrædda kostnaðarliði eða keypt búnað af öðrum en Símanum. Þá hefði Síminn einnig gert fullnægjandi ráðstafanir til að gera upplýsingar um kostnaðarliðina aðgengilegar á heimasíðu Símans. Taldi Neytendastofa því ekki ástæðu til að aðhafast vegna auglýsingarinnar.

Lénið nordurflug.com

Ákvörðun nr. 25/2012

Efni máls: Lénsnafn

Norðurflug lagði fram kvörtun vegna notkunar keppinautarins Þyrluþjónustunnar á léninu nordurflug.com. Taldi Norðurflug að Þyrluþjónustan ylli ruglingi milli aðila með því að beina umferð af léninu nordurflug.com yfir á heimasíðu Þyrluþjónustunnar. Neytendastofa taldi að Þyrluþjónustunni hefði átt að vera fullljóst að notkun lénsins kynni að brjóta í bága við einkarétt Norðurflugs til firmanafns síns og lénsins nordurflug.is. Hefði Þyrluþjónustan því ekki verið í góðri trú við skráningu og notkun þess. Væri notkun Þyrluþjónustunnar á léninu því villandi og bryti gegn ákvæðum laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Undir rekstri málsins afskráði Þyrluþjónustan lénið og taldi Neytendastofa því ekki ástæðu til frekari aðgerða.

Lénin bill.is og ibill.is

Ákvörðun nr. 26/2012

Efni máls: Lénanöfn

Bílasalan bill.is kvartaði yfir notkun keppinautar á lénunum ibill.is og ibill.is. Kvörtunin snéri að því að bill.is eigi skráð lénið bill.is auk þess sem bílasalan hafi frá stofnun, árið 1998, verið rekin undir heitinu bill.is. Notkun keppinautar á lénunum ibill.is og ibill.is valdi ruglingi og því var farið fram á að Neytendastofa bannaði notkun þeirra. Í ákvörðuninni er um það fjallað að til þess að fyrirtæki geti notið einkaréttar á auðkenni sínu, hvort sem um er að ræða firmaheiti, lén eða vörumerki, verði það að vera sérkennandi. Ef auðkennið er almennt eða lýsandi fyrir starfseminna verður eigandi þess að sætta sig við að keppinautar noti auðkenni sem séu lík því. Í þessu máli kom fram að Neytendastofa teldi orðið bill almennt, lýsandi og skorta nauðsynlegt sérkenni til þess að það gæti notið verndar gegn því að keppinautar noti sama eða líkt orð. Bílasalan bill.is gæti ekki notið einkaréttar á því. Með vísan til þess var notkun á lénunum ibill.is og ibill.is ekki bönnuð.

Dreifibréf Jafnréttishúss um túlkajónustu

Ákvörðun nr. 27/2012

Efni máls: Villandi upplýsingar

Alþjóðasetur kvartaði til Neytendastofu yfir dreifibréfi Jafnréttishúss um túlkajónustu. Voru gerðar athugasemdir við notkun orðsins „þjónustusamningur“ og fullyrðingu um að keppinautar Jafnréttishúss innheimtu fyrir útkall án fyrirvara, væri pantað með sólarhrings fyrirvara eða minna. Þá kom fram að Alþjóðahús legði einungis álag á túlkajónustuna ef pantað væri með minna en 2 klst. fyrirvara og því væri fullyrðingin röng og ósanngjörn. Neytendastofa sá ekki ástæðu til að gera athugasemdir við notkun orðsins þjónustusamningur í dreifibréfinu en taldi sýnt fram á að fullyrðing Jafnréttishúss um álag á túlkajónustu hjá keppinautum væri röng. Því væri fullyrðingin villandi, ósanngjörn gagnvart keppinautum og til þess fallin að raska samkeppni og skaða keppinauta.

Max raftæki sektað vegna auglýsinga um vaxtalaugar raðgreiðslur

Ákvörðun nr. 28/2012

Efni máls: Villandi auglýsing

Lögð var stjórnvaldssekt á Max raftæki fyrir skort á upplýsingum í auglýsingum um vaxtalaugar raðgreiðslur. Nokkuð algengt er að verslanir bjóði neytendum að kaupa vörur með raðgreiðslusamningi á kreditkorti. Almenn þessir samningar bæði lántökugjöld og vexti en sumar verslanir bjóða samningana án vaxta. Gerð er krafa til þess að þegar seljendur auglýsa vaxtalauga raðgreiðslusamninga komi skýrt fram hvert lántökugjald samningsins sé. Neytendastofa gerði athugasemdir við auglýsingar Max um vaxtalaugar raðgreiðslur í júlí 2011 og var auglýsingunum breytt í kjölfar þess. Í apríl 2012, varð Neytendastofa vör við að Max hafði aftur breytt auglýsingum sínum þannig að upplýsingar um lántökugjald vantaði. Því var fyrirtækinu gert að greiða stjórnvaldssekt fyrir brot á eldri ákvörðun Neytendastofu.

BT sektað vegna auglýsinga um vaxtalaugar raðgreiðslur

Ákvörðun nr. 29/2012

Efni máls: Villandi auglýsing

Lögð var stjórnvaldssekt á BT fyrir að auglýsa vaxtalaugar raðgreiðslur án þess að tiltaka lántökugjald. Nokkuð algengt er að verslanir bjóði neytendum að kaupa vörur með raðgreiðslusamningi á kreditkorti. Almenn þessir samningar bæði lántökugjöld og vexti en sumar verslanir bjóða samningana án vaxta. Gerð er krafa til þess að þegar seljendur auglýsa vaxtalauga raðgreiðslusamninga komi skýrt fram hvert lántökugjald samningsins sé. Neytendastofa gerði athugasemdir við auglýsingar BT um vaxtalaugar raðgreiðslur í ágúst 2009 og var auglýsingunum breytt í kjölfar þess. Áður hafði stofnunin einnig gert athugasemdir við sambærilegar auglýsingar fyrri rekstraraðila BT. Í mars 2012, auglýsti BT aftur með fyrri hætti þannig að upplýsingar um lántökugjald vantaði. Því var fyrirtækinu gert að greiða stjórnvaldssekt fyrir brot á eldri ákvörðun Neytendastofu.

Auðkennið GNÓTT og lénið gnott.is

Ákvörðun nr. 30/2012

Efni máls: Firmaheiti og lénsnafn

Fyrirtækið Gnótt lagði fram kvörtun vegna notkunar Ölgerðarinnar á auðkenninu GNÓTT sem heiti og léninu gnott.is þar sem það taldi Ölgerðina brjóta gegn rétti sínum. Neytendastofa komst að þeirri niðurstöðu að notkun Ölgerðarinnar á auðkenninu GNÓTT sem heiti á starfsemi innan fyrirtækisins ylli ruglingi á milli fyrirtækjanna tveggja. Gnótt ætti betri rétt til heitisins þar sem það sýndi fram á lengri notkun og því væri Ölgerðinni bönnuð notkun þess. Því var Ölgerð Egils Skallagrímssonar bannað að nota auðkennið GNÓTT sem heiti á starfsemi fyrirtækisins fyrir vörur og þjónustu með snyrtivörur og matvæli. Neytendastofa taldi hins vegar notkun Ölgerðarinnar á léninu gnott.is ekki valda ruglingi milli fyrirtækjanna. Þegar slegin var inn vefslóðin gnott.is fór viðkomandi á vefsíðu Ölgerðarinnar og taldi Neytendastofa enga hættu á ruglingi.

Auglýsingar BYKO um allsherjar verðlækkun

Ákvörðun nr. 31/2012

Efni máls: Villandi auglýsingar

Í byrjun árs 2012, auglýsti BYKO allsherjar verðlækkun hjá félaginu í tilefni af 50 ára afmæli þess. Bæði Múrbúðin og Húsasmiðjan kvörtuðu yfir auglýsingunum og töldu þær rangar þar sem fyrirtæki höfðu reglulega gert verðkannanir hjá BYKO sem sýndu fram á að vöruverð hefði almennt ekki lækkað. Þá

hefðu viðskiptamannaafslættir verið teknir af sem leiddi til þess að einstaklingar sem áður höfðu fengið viðskiptamannaafslátt greiddu hærra verð fyrir vörur eftir allsherjar verðlækkun. Neytendastofa fékk afrit af sölugögnum BYKO og taldi þau sýna með fullnægjandi hætti fram á að verð hefði raunverulega verið lækkað með allsherjar verðlækkun. Þrátt fyrir að einstaka viðskiptavinir sem áður fengu sérstakan afslátt gætu þurft að greiða hærra verð eftir afnám viðskiptamannaafsláttarins þá var sannað að verð hefði almennt lækkað. Því taldi Neytendastofa auglýsingarnar ekki villandi eða rangar.

Verðvernd BYKO og fullyrðingar um lægsta verðið **Ákvörðun nr. 32/2012**

Efni máls: Villandi auglýsingar

Múrbúðin og Húsasmiðjan kvörtuðu yfir auglýsingum BYKO um verðvernd og fullyrðingum um lægsta verðið. Húsasmiðjan taldi fullyrðingu um lægsta verðið gefa til kynna að lægsta verð á markaði sé alltaf hjá BYKO og því verði félagið að geta sannað fullyrðinguna. Þá taldi Múrbúðin verðvernd BYKO almennt vera villandi þar sem henni væru sett ströng skilyrði en BYKO ákveði sjálft hvaða vörur keppinauta teljist sambærilegar og falli þar með undir verðverndina. BYKO vísaði til þess að félagið kannaði reglulega verð á markaði í þeim tilgangi að bjóða lægsta verðið en ef svo bæri undir að keppinautar byðu vöru á lægra verði nytu neytendur verðverndar sem tryggði að þeir gætu ávallt fengið lægsta verðið hjá BYKO. Neytendastofa féllst ekki á þessar skýringar. Í niðurstöðunni kemur fram að fullyrðing BYKO um lægsta verðið sé mjög afdráttarlaus og gefi til kynna að allar vörur félagsins séu ávallt ódýrari en hjá keppinautum. Lögð hefðu verið fram gögn í málinu sem sýndu að dæmi væru um lægra verð hjá keppinautum. Þrátt fyrir að verðvernd BYKO hefði tekið á þeim málum þá breytti það því ekki að fullyrðingin væri röng. BYKO var því bannað að birta fullyrðingar um að félagið byði lægsta verðið. Neytendastofa taldi skilmála verðverndar BYKO almennt í samræmi við ákvæði laga og reglna. Neytendastofa gerði þó athugasemdir við það skilyrði að vara keppinautar yrði að vera auglýst á lægra verði, ekki væri nóg að hún væri boðin til sölu. Slíkt skilyrði taldi Neytendastofa ekki í samræmi við reglur eða viðamiklar auglýsingar BYKO um verðverndina.

Firmanöfnin Raflausnir rafverktakar og Íslenskar raflausnir **Ákvörðun nr. 33/2012**

Efni máls: Firmanöfn

Íslenskar raflausnir ehf. lagði fram kvörtun vegna firmanafns fyrirtækisins Raflausnir rafverktakar ehf. Taldi Íslenskar raflausnir að hætta væri á ruglingi milli fyrirtækjanna þar sem bæði starfi sem rafverktakar. Í niðurstöðum ákvörðunarinnar var um það fjallað að þrátt fyrir að fyrirtækin væru keppinautar þá taldi Neytendastofa ekki ruglingshættu með firmanöfnum þeirra. Ljóst væri að notkun á orðinu lausnir væri algeng í samsettum fyrirtækjaheitum hér á landi auk þess sem heitið raflausnir gæfi til kynna að að fyrirtækin störfuðu við úrlausnarefni tengd rafmagni. Neytendastofa taldi heitið raflausnir vera almennt og þegar nöfn fyrirtækjanna væru virt heildstætt væru þau nógu frábrugðin hvort öðru til að valda ekki ruglingi. Neytendastofa taldi því ekki ástæðu til að banna Raflausnum rafverktökum notkun á firmanafni sínu.

Auglýsingar Nova

Ákvörðun nr. 34/2012

Efni máls: Villandi auglýsingar

Neytendastofu barst kvörtun frá Símanum yfir auglýsingablaði Nova þar sem fram kom að Nova lofaði fyrirtækum 20% lægri símkostnaði auk þess sem fullyrt var að hjá Nova fengjust ódýrustu, vinsælustu og snjöllustu farsímarnir. Nova hélt því fram að með loforði um 20% lægri símkostnað væri ekki verið að bera saman verð Nova við keppinauta eða gefa til kynna að Nova byði nákvæmlega sömu þjónustu en fyrir 20% lægra verð. Neytendastofa féllst ekki á það og taldi heildarmat á auglýsingunni benda til þess að um verðsamanburð væri að ræða. Neytendastofa taldi Nova sýna fram á það með fullnægjandi hætti að fullyrðingin væri sönn og félagið gæti lækkað símkostnað fyrirtækja um 20%. Þó gerði stofnunin athugasemdir við að í auglýsingunni kæmi ekki fram að mismunur geti verið á þjónustu sem keppinautar bjóði og Nova bjóði með 20% lækkun. Samanburðurinn væri því villandi og ósanngjarn gagnvart keppinautum Nova. Þá taldi Neytendastofa Nova ekki hafa sannað fullyrðingar um að félagið byði ódýrustu, vinsælustu og snjöllustu farsímana. Fullyrðingarnar voru því bannaðar.

Auglýsingar Tort: “Nr. 1 í innheimtu slysabóta”

Ákvörðun nr. 35/2012

Efni máls: Villandi auglýsingar

Keppinautur Tort kvartaði yfir fullyrðingunni þar sem fram kom að hún gæfi til kynna að Tort væri fremst og best í innheimtu slysabóta. Tort hafnaði því og sagði fullyrðinguna vísa til þess að Tort væri fyrsta lögfræðistofan sem hefði sérhæft sig í innheimtu slysabóta. Í niðurstöðum ákvörðunarinnar segir að sama hvor skilningurinn sé lagður í fullyrðinguna þá telji Neytendastofa hana fela í sér skilaboð um hæfni, aðstæður og stöðu Tort á markaði. Lög geri ráð fyrir að fyrirtæki geti sannað allar fullyrðingar sínar en Tort hefði hvorki fært fram sönnun fyrir því að félagið hefði verið það fyrsta sem sérhæfði sig í innheimtu slysabóta né fyrir því að félagið væri fremst og best í slíkri innheimtu. Því var Tort bannað að birta fullyrðinguna.

Auglýsingar TM

Ákvörðun nr. 36/2012

Efni máls: Villandi auglýsingar

VÍS kvartaði við Neytendastofu vegna fullyrðingar sem TM birti þar sem fram kom að: “Tryggingafélög eru öll eins alveg þangað til eitthvað kemur fyrir. Þá viltu vera hjá TM”. Taldi VÍS fullyrðinguna brjóta í bága við lög sem Neytendastofa hefur eftirlit með. VÍS gerði bæði athugasemdir við þá alhæfingu að tryggingafélög væru öll eins og þá fullyrðingu að ef eitthvað komi fyrir viljir þú vera hjá TM. Í skýringum TM var vísað til ýmissa markaðskannanna til staðfestingar á fullyrðingunni. Neytendastofa taldi kannanirnar hins vegar ekki geta komið til sönnunar á fullyrðingunni. Fullyrðingin gæfi ekki með nokkru móti til kynna að um væri að ræða mat neytenda heldur væri hún sett fram sem staðreynd um yfirburði TM. Könnun á skoðunum og viðhorfi neytenda til tryggingafélaga gæti því ekki staðið fullyrðingunni til sönnunar. Var TM því bannað að birta fullyrðinguna.

Lénin gularsidur.is og gularsíður.is

Ákvörðun nr. 37/2012

Efni máls: Lénanöfn

Já Upplýsingaveitur ehf. kvartaði yfir skráningu og notkun Finna ehf. á lénunum gularsidur.is og gularsíður.is. Já Upplýsingaveitur eiga skráð vörumerkið GULU SÍÐURNAR hjá Einkaleyfastofu og höfðu notað það frá árinu 1934. Því taldi fyrirtækið sig eiga einkarétt til auðkennisins og banna ætti Finna að nota lénin. Neytendastofa taldi vörumerki Já Upplýsingaveita og lén Finna vera eitt og sama orðasambandið sett saman úr tveimur almennum orðum. Neytendastofa taldi samsetningu orðanna ekki veita því sérkenni auk þess sem sýnt var fram á mjög langa notkun hérlendis á gulum lit til auðkenningar á atvinnu- og viðskiptaskráningum, bæði af Já Upplýsingaveitum og öðrum aðilum. Neytendastofa taldi orðasambandið gular síður því lýsandi fyrir starfseminu og Já Upplýsingaveitur ekki eiga einkarétt á því. Finna var því ekki bannað að nota lénin gularsidur.is og gularsíður.is.

Tax Free auglýsingar Hagkaups

Ákvörðun nr. 38/2012

Efni máls: Brot á ákvörðun – sekt

Á Tax Free dögum Hagkaups voru stórir auglýsingabörðar í gluggum verslana félagsins þar sem fram kom að í gangi væru Tax Free dagar. Prósentuafslátturinn var hins vegar ekki tilgreindur eins og Neytendastofa hafði gert kröfu um. Sumarið 2011, bannaði Neytendastofa Hagkaup að auglýsa Tax Free afslátt án þess að afsláttarprósentan kæmi fram. Margar ábendingar og fyrirspurnir komu frá neytendum sem töldu afsláttinn eiga að vera 25,5% en hann hefði verið 20,32%. Neytendastofa taldi ekki ástæðu til að banna Hagkaup að nota hugtakið „Tax Free“ en með því að nota TAX Free hugtakið ætti bæði í verslunum Hagkaups og í auglýsingum þess að koma fram hver afslátturinn væri eða 20,32%. Við meðferð málsins gerði Hagkaup athugasemdir við að prósentuafslátturinn þyrfti að vera tilgreindur. Almennt væri verslunum heimilt að kynna að útsala væri í gangi þó prósentuafsláttur væri ekki tilgreindur í auglýsingum. Neytendastofa taldi að það væri ekki hægt að jafna auglýsingu eða kynningu um Tax Free daga eða Tax Free helgi við auglýsingu um að hjá verslun væri útsala án þess að afsláttarprósenta væri tilgreind. Neytendastofa taldi því auglýsinguna ósanngjarna og villandi gangvart neytendum ef ekki væri vísað í afsáttarprósentuna enda feli hugtakið Tax Free í sér ákveða prósentu. Neytendastofa taldi Hagkaup því hafa brotið gegn ákvörðun stofnunarinnar nr. 47/2011 og sektaði Hagkaup fyrir brotið.

Auglýsingar Húsasmiðjunnar um „Landsins mesta úrval af pallaefni“

Ákvörðun nr. 39/2012

Efni máls: Villandi auglýsingar

BYKO kvartaði yfir auglýsingum Húsasmiðjunnar þar sem fullyrt var að Húsasmiðjan byði „Landsins mesta úrval af pallaefni“. Neytendastofa fór fram á að Húsasmiðjan sannaði fullyrðinguna eins og lög gera ráð fyrir. Húsasmiðjan lagði ekki fram fullnægjandi gögn til sönnunar fullyrðingunni og því taldi Neytendastofa hana brjóta gegn ákvæðum laganna. Þar sem Neytendastofa taldi Húsasmiðjunni eiga að vera það fullljóst að fyrirtækið yrði að geta lagt fram gögn til staðfestingar á fullyrðingunni taldi Neytendastofa rétt að sekta fyrir brotið. Húsasmiðjunni var því gert að greiða sekt.

Viðskiptahættir Gildis við lánveitingu

Ákvörðun nr. 40/2012

Efni máls: Neytendalán

Á árinu 2011, kvartaði lantaki yfir viðskiptaháttum Gildis lífeyrissjóðs við lánveitingu. Kvörtunin snéri annars vegar að því að samkvæmt skilmálum lánsins væri endurgreiðsla þess bundið vísitölu neysluverð en í framkvæmd hafi það verið tengt vísitölu neysluverðs til verðtryggingar. Hins vegar snéri kvörtunin að því að lantakinn hafi ekki verið upplýstur um að þremur dögum frá undirritun lánsins kæmi til mikillar vísitöluhækkunar sem áhrif hefði á lánið. Hafði málinu áður lokið með ákvörðun nr. 29/2011, þar sem Neytendastofa komst að þeirri niðurstöðu að ekki væri ástæða til að gera athugasemdir við vísitölutengingu lánsins. Hins vegar taldi stofnunin Gildi hafi brotið gegn lögum um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu með því að upplýsa lantakann ekki um fyrirséða vísitöluhækkun. Gildi kærði ákvörðunina til áfrýjunarnefndar neytendamála sem felldi hana úr gildi vegna lagaskila og senda málið til nýrrar meðferðar og ákvörðunar hjá Neytendastofu. Taldi Neytendastofa enn ekki ástæðu til aðgerða vegna kvörtunar yfir vísitölutengingu lánsins en taldi stofnunin Gildi hins vegar hafa brotið gegn þágildandi lagaákvæðum með því að upplýsa lantakann ekki um fyrirséða vísitöluhækkun.

Vörumerkið HELICOPTER SERVICE IN ICELAND

Ákvörðun nr. 41/2012

Efni máls: Vörumerki

Þyrluþjónustan kvartaði yfir notkun Norðurflugs á vörumerkinu HELICOPTER SERVICE IN ICELAND. Í kvörtuninni kom fram að Þyrluþjónustan ætti skráð vörumerkið HELOCOPTER SERVICE ICELAND hjá Einkaleyfastofu og notkun Norðurflugs á vörumerkinu bryti á rétti Þyrluþjónustunnar. Neytendastofa fjallaði um það að Þyrluþjónustan eigi skráð orð- og myndmerki hjá Einkaleyfastofu. Skráningin veitti Þyrluþjónustunni ekki einkarétt til orðanna sem í vörumerkinu væru heldur ætti Þyrluþjónustan einkarétt til orðasambandsins í þeirri stílfærðu mynd sem vörumerkið var. Neytendastofa taldi orðin helicopter, service og Iceland öll almenn og skorta nægilegt sérkenni til þess að einn aðili gæti notið einkaréttar á þeim. Þá væri orðasambandið „Helicopter service Iceland“ svo lýsandi fyrir þá þjónustu sem báðir aðilar veittu að Þyrluþjónustan gæti ekki átt einkarétt á því. Neytendastofa taldi því ekki ástæðu til að banna vörumerki Norðurflugs.

Markaðssetning á N1 lykli

Ákvörðun nr. 42/2012

Efni máls: Brot á ákvörðun – sekt

Skeljungur kvartaði yfir því að N1 hefði brotið gegn ákvörðun Neytendastofu nr. 29/2009. Í kvörtuninni kom fram að N1 hafði hringt í neytendur og boðið þeim N1 lykil með þeim ávinningi að fá 5 kr. afslátt af eldsneytisverði í formi 3 króna afsláttar og söfnun tveggja N1 punkta. Með ákvörðun nr. 29/2009 bannaði Neytendastofa N1 að auglýsa afslátt af eldsneytisverði sem samtölu af afslætti í krónum og söfnun punkta. Þar sem um var að ræða brot gegn eldri ákvörðun lagði Neytendastofa sekt á N1. Neytendastofa taldi ekki skipta máli þó einungis hafi verið um að ræða kynningu í síma og neytendum hafi verið greint frá því í hverju 5 kr. afslátturinn fælist þar sem óheimilt sé að jafna söfnun punkta við afslátt í krónum.

Vörumerki Reykjavík Backpackers og Icewear

Ákvörðun nr. 43/2012

Efni máls: Vörumerki

Reykjavík Backpackers kvörtuðu yfir vörumerki Drífu ehf. fyrir Icewear. Snéri kvörtunin að því að Reykjavík Backpackers taldi útlit vörumerkis Icewear svo líkt útliti vörumerkis Reykjavík Backpackers að mjög hætt væri við því að neytendur rugluðust á merkjunum. Notkun Icewear á merkinu bryti því gegn betri rétti Reykjavík Backpackers. Neytendastofa féllst ekki á þær skýringar að Reykjavík Backpackers og Drífa væru keppinautar þó bæði fyrirtækin þjónusti erlenda ferðamenn með einum eða öðrum hætti og séu staðsett við sömu verslunargötu. Þá taldi Neytendastofa litbrigði vörumerkjanna, myndir í miðju merkjanna og texta þeirra nægilega ólík til þess að ekki skapaðist ruglingur. Neytendastofa taldi því ekki ástæðu til að banna Drífu að nota vörumerki Icewear.

Umbúðir utan um ginseng

Ákvörðun nr. 44/2012

Efni máls: Óréttmætir viðskiptahættir

Eðalvörur lögðu fram kvörtun vegna útlits á umbúðum Eggerts Kristjánssonar utan um Rautt kóreskt ginseng. Kvörtunin snéri að því að umbúðir Eggerts væru eftirlíking af umbúðum Eðalvara utan um Rautt eðal ginseng. Forsaga málsins var sú að með ákvörðun Neytendastofu nr. 8/2007, var Eggerti Kristjánssyni bannað að nota þáverandi umbúðir sínar utan um ginseng þar sem þær þóttu of líkar umbúðum Eðalvara. Í kjölfar ákvörðunarinnar breytti Eggert Kristjánsson útliti umbúðanna. Eðalvörur töldu breytinguna ekki vera nægjanlega og enn vera líkindi og hættu á ruglingi á milli umbúðanna. Neytendastofa komst að þeirri niðurstöðu að ekki væri ástæða til aðgerða. Að virtu heildarmati á umbúðunum, þ.e. letri, litum, texta og öðrum einkennum, var það mat stofnunarinnar að umbúðirnar væru það ólíkar að ekki væri hættu á að neytendur rugluðust á þeim.

Auglýsingar Olís um „Opinn skóg“

Ákvörðun nr. 45/2012

Efni máls: Villandi auglýsing

Neytendastofa barst kvörtun frá Skeljungum um að Olís auglýsti að fyrirtækið styrkti verkefni Skógræktarfélags Íslands „Opinn skógur“. Að mati Skeljungs hafði samstarfsverkefni Olís og Skógræktarfélagins lokið er Skeljungur og Skógræktarfélagið gerðu með sér samning um það verkefni í maí 2012. Olís hafði gefið fjármuni til verkefnisins í mörg ár áður en framangreindur samningur Skeljungs og Skógræktarfélagins hafði verið gerður og auk þess eftir samningsgerðina. Taldi Neytendastofa að samvinna Olís og Skógræktarinnar væri þess eðlis að til þess að hún verði aflögð verði að gera það með formlegum hætti. Ekki þótti því ástæða til aðgerða af hálfu stofnunarinnar.

Auglýsing ÓB um vildarpunkta sem fylgja notkun ÓB-lykils

Ákvörðun nr. 46/2012

Efni máls: Villandi auglýsing

Skeljungur kvartaði vegna upplýsinga sem komu fram í auglýsingu ÓB sem fjallaði um vildarpunkta sem fylgdu notkun ÓB-lykils. Í auglýsingunni var sparnaður neytenda þegar verð á bensínlítra væri 10 aurum ódýrara hjá keppinauti borinn saman við ávinning af notkun dælulykils ÓB. Kom fram í auglýsingunni að með því að nota ÓB lykिलinn fengju neytendur 6.000 krónur á ári í formi vildarpunkta. Kvörtun Skeljungs var tvíþætt, í fyrsta lagi snéri hún að því að rangt væri að auglýsa að vildarpunktar væru ígildi íslenskra króna. Í öðru lagi að það væri villandi að bera saman kosti ÓB lykils við almennt dæluverð þeirrar bensínsstöðvar sem bjóði lægsta bensínverðið án þess að tiltaka kosti afsláttarkerfis síðarnefndu stöðvarinnar. Neytendastofa komst að þeirri niðurstöðu að ÓB hefði brotið lög með fullyrðingum sínum um söfnun vildarpunkta með notkun ÓB-lykils. Var ÓB bönnuð birting umræddrar auglýsingar. Hins vegar var ekki fallist á síðari kröfu Skeljungs þar sem ekki var talið að um villandi samanburð væri að ræða.

Ummæli fyrirvarsmanns iPhone.is um fyrirvarsmann Buy.is

Ákvörðun nr. 47/2012

Efni máls: Ummæli keppinauta

Neytendastofu barst kvörtun frá fyrirvarsmanni Buy.is yfir ummælum sem fyrirvarismaður iPhone.is viðhafði um hann á spjallþræði á netinu. Með spjallþræðinum vakti fyrirvarismaður iPhone.is athygli á

kennitöluflakki Buy.is og lét falla ýmsar athugasemdir um fyrirsvarsmann Buy.is vegna kennitöluflakks félagsins. Neytendastofa taldi ummælin vera sett fram í tengslum við samkeppni fyrirtækjanna og spjallþráðinn vera stofnaðan í þeim tilgangi að kasta rýrð á Buy.is. Fyrirtækjum er ekki bannað að tjá sig um keppinauta sína eða viðskiptahætti þeirra en þeim eru þó settar ákveðnar skorður við því að það sé gert með ósanngjörnum hætti eða þannig að vegið sé að keppinautum. Neytendastofa taldi ummæli fyrirsvarsmanns iPhone.is óviðeigandi og ósanngjörn gagnvart Buy.is auk þess sem þau væri til þess fallin að hafa áhrif á eftirspurn eftir vörum eða þjónustu Buy.is. Neytendastofa féllst hins vegar ekki á það með Buy.is að ummælin hefðu áhrif á fjárhagslega hagsmuni neytenda þar sem neytendum væru ekki veittar rangar eða villandi upplýsingar um vörur Buy.is. Neytendastofa taldi ekki ástæðu til að sekta iPhone.is fyrir brotið en bannaði félaginu og fyrirsvarsmanni þess að hafa uppi sambærileg ummæli um keppinauta sína í framtíðinni, að viðlögðum sektum.

Auglýsingar Norðursiglingar

Ákvörðun nr. 48/2012

Efni máls: Villandi auglýsingar

Neytendastofu barst kvörtun frá Gentle Giants yfir auglýsingum Norðursiglingar þar sem fram kom að Norðursigling væri „Iceland’s #1 whale watching company“, að ferðir á þeirra vegum væru „Iceland’s #1 whale watching tour“ og fullyrðingin „The most experienced whale company in Iceland“. Neytendastofa hefur nú bannaði Norðursiglingu birtingu auglýsingaanna þar sem með fullyrðingum þar sem fyrirtæki verða að geta sannað allar fullyrðingar sem fram koma í auglýsingum.

Auglýsingar Gentle Giants

Ákvörðun nr. 49/2012

Efni máls: Villandi auglýsingar

Neytendastofu barst kvörtun frá Norðursiglingu yfir auglýsingum í ferðabæklingi Gentle Giants og auglýsingu á miðasöluhúsi fyrirtækisins. Neytendastofa komst að þeirri niðurstöðu að auglýsingar Gentle Giants í ferðabæklingi fyrirtækisins væru greinilega tengdar fyrirtækinu og því í lagi með auglýsingarnar. Aftur á móti var merkingin „THE TICKET CENTER“ á miðasöluhúsi Gentle Giants talin gefa til kynna að þar væri um að ræða eina miðasöluhúsið á svæðinu. Í ákvörðun Neytendastofu var Gentle Giants bannað að merkja og auglýsa miðasöluhúsið með þessari fullyrðingu.

Fullyrðing og slagorð Prentvara

Ákvörðun nr. 50/2012

Efni máls: Villandi auglýsingar

Nýherji kvartaði við Neytendastofa yfir auglýsingum Prentvara með fullyrðingunni „Þúsundir ánægðra viðskiptavina vita hvar þeir fá prenthylki sem eru allt að 50% ódýrari“ og slagorði Prentvara: „borgaðu minna, prentaðu meira“. Neytendastofa fór fram á að Prentvörur sönnuðu fullyrðinguna og slagorðið. Í skýringum Prentvara kom fram að samhæfð eða endurgerð prenthylki sem Prentvörur seldu væru allt að 50% ódýrari en upprunaleg prenthylki sem aðrir seldu og því gætu þeir sem keyptu prenthylki hjá Prentvörum prentað meira fyrir lægri greiðslu. Neytendastofa taldi fullyrðinguna afar afdráttarlaus og gefa til kynna að borið væri saman verð á upprunalegum prenthylkjum. Þrátt fyrir að samhæfð eða endurgerð prenthylki gætu talist staðgönguvara fyrir upprunaleg prenthylki taldi Neytendastofa fullyrðinguna, eins og hún var sett fram af Prentvörum, til þess fallna að veita villandi upplýsingar um vörur Prentvara og verð þeirra í samanburði við keppinauta. Rök Prentvara fyrir slagorðinu voru þau sömu og fyrir fullyrðingunni. Með vísan til sömu sjónarmiða taldi Neytendastofa slagorðið því einnig fela í sér villandi upplýsingar.

Lénið halstak.is

Ákvörðun nr. 51/2012

Efni máls: Lénsnafn

Félagið Háls-tak ehf. kvartaði yfir skráningu og notkun Vélapjónustunnar Hálstaks.is á léninu halstak.is þar sem hún væri að valda ruglingi við fyrirtæki hans. Í ákvörðun Neytendastofu var vísað til þess að orðið hálstak væri ekki almennt orð í þeim skilningi sem aðilar nota orðið en fyrri hluti heitisins vísaði í báðum tilvikum til aðseturs fyrirtækjanna. Engin gögn lágu fyrir í málinu um að fyrirtækin væru í samkeppni og því var ekki talin ástæða til að banna vélapjónustunni Hálstak.is notkun á léninu.

Heitið Parketslíparinn og lénið parketslíparinn.is

Ákvörðun nr. 52/2012

Efni máls: Firmaheiti og lénsnafn

Parketslíparinn ehf. kvartaði yfir notkun Jörgens Más Guðnasonar heitinu Parketslíparinn og léninu parketslíparinn.is. Í kvörtuninni kom fram að aðilar væru á sama markaði og að ruglingur hefði átt sér stað á milli fyrirtækjanna. Neytendastofa komst að þeirri niðurstöðu að orðið parketslípari væri almennt og lýsandi fyrir þjónustu beggja aðila og geti Parketslíparinn ehf. því ekki notið einkaréttar á orðinu. Þrátt fyrir að um almennt orð væri að ræða taldi stofnunin að notkun Jörgens á heitinu á fyrirtæki sitt bryti gegn ákvæðum laga þar sem um algjöra líkingu væri að ræða og að Jörgen hafi ekki átt rétt til heitisins. Honum var þó heimilað að nota lénið parketslíparinn.is væri það gert án þess að valda ruglingi við kvartanda.

Verðvernd Bauhaus

Ákvörðun nr. 53/2012

Efni máls: Villandi auglýsing

Í tilefni kvörtunar bannaði Neytendastofa Bauhaus að birta fullyrðingar um besta verðið sem byggja á því að félagið bjóði verðvernd. Fyrirtæki verða að geta sannað fullyrðingar sem fram koma í auglýsingum þeirra og Neytendastofa taldi ekki fullnægjandi að vísa til verðverndar til sönnunar á fullyrðingu um besta verðið. Í sömu ákvörðun var fjallað um ýmis skilyrði verðverndar Bauhaus. Neytendastofa gerði ekki athugasemdir við að samkvæmt skilmálum yrði að bera saman sömu vöru sem fengist ódýrari hjá keppinautum. Stofnunin gerði heldur ekki athugasemdir við þá takmörkun að verðverndin gildi ekki um vörur sem aðrir bjóði í takmörkuðu magni og í takmarkaðan tíma. Aftur á móti taldi Neytendastofa það stangast á við lög og reglur að Bauhaus gerði kröfu um að til þess að nýta sér verðvernd yrðu neytendur að leggja fram sönnur fyrir lægra verði keppinauta skriflega, á pappír. Ef neytandi nýtti sér verðvernd félagsins hefði átt að vera fullnægjandi að hann afhenti Bauhaus gögn, á einhverjum af þeim fjölda varanlegra miðla sem auðvelt aðgengi er að með hjálp nútímataekni. Var tekið fram að ef Bauhaus telji gögnin ekki sýna rétt verð hvíli sönnunarbyrði um það atriði á Bauhaus. Ef fyrirtæki ætlar að bjóða verðvernd, þá þarf það að kanna reglulega verð hjá keppinautum sínum og lækka verð sitt sé þörf á því. Vegna þessarar skyldu taldi Neytendastofa Bauhaus ekki geta gert kröfu um skriflega staðfestingu á pappír frá neytendum.

Auglýsingar og slagorð Griffils

Ákvörðun nr. 54/2012

Efni máls: Villandi auglýsingar

Neytendastofu barst erindi frá Egilsson ehf. sem rekur ritfangaverslanirnar A4. Varðaði kvörtunin auglýsingar Griffils. Í auglýsingunum var vísað til sona Egils og gert að því grín hvað hann væri klaufskur og hvort eitthvað væri að honum. Neytendastofa féllst á það með Egilsson að auglýsingarnar væru andstæðar góðum viðskiptaháttum og bannaði Griffli birtingu þeirra. Egilsson kvartaði einnig yfir slagorði Griffils „Griffill, alltaf ódýrari“. Á fyrirtækjum hvílir skylda til að sanna allar fullyrðingar sínar. Griffill vísaði til þess að skv. verðkönnunum á skólabókum árin 2010 og 2011, hafi Griffill verið ódýrastur og árið 2012, hafi Griffill lækkað verð á sínum bókum eftir að í ljós kom að þær voru ekki ódýrastar skv. verðkönnuninni. Neytendastofa taldi fullyrðinguna of víðtæka þar sem Griffill selji mun fleiri vörur en skólabækur og ekki hafi verið lögð fram nein gögn til að sýna fram á að þær vörur væru ódýrari í Griffli en hjá keppinautum. Var Griffli því bannað að birta fullyrðinguna.

Áfrýjunarnefndar neytendamála

Unnt er að skjóta ákvörðunum Neytendastofu til áfrýjunarnefndar neytendamála. Einungis í 20-25% tilvika er ákvörðunum Neytendastofu skotið til áfrýjunarnefndarinnar. Hér eru reifaðir úrskurðir áfrýjunarnefndar neytendamála fyrir utan í málum 18/2012 og 22/2012 sem voru felld niður.

Kæra Brynjólfs Ara Sigurðssonar á ákvörðun Neytendastofu 9. desember 2011.

Mál nr. 1/2012

Efni máls: Góðir viðskiptahættir

Með bréfi, dags. 9. desember 2011, tók Neytendastofa þá ákvörðun að grípa ekki til aðgerða vegna kvörtunar um sýningartíma kvikmyndahúsa. Kvörtunin snéri að því að auglýstur sýningartími sé ekki

réttur þar sem byrjað sé á að sýna auglýsingar á auglýstum sýningartíma myndarinnar. Með úrskurði 1/2012 staðfesti áfrýjunarnefnd neytendamála þá ákvörðun þar sem ekki væri um brot á lögum 57/2005 að ræða af hálfu kvikmyndahúsa.

Kæra Hagkaups á ákvörðun Neytendastofu nr. 10/2012

Mál nr. 2/2012

Efni máls: Útsölur

Með úrskurði í máli nr. 2/2012, felldi áfrýjunarnefnd neytendamála úr gildi ákvörðun Neytendastofu nr. 10/2012. Neytendastofa taldi í ákvörðuninni að sekta bæri Hagkaup fyrir brot gegn útsölureglum við sölu á bókum. Áfrýjunarnefndin taldi ákvörðunina haldna annmarka og því bæri að fella hana úr gildi.

Kæra Pennans á Íslandi ehf. á ákvörðun Neytendastofu nr. 11/2012

Mál nr. 3/2012

Efni máls: Útsölur

Með úrskurði í máli nr. 3/2012, felldi áfrýjunarnefnd neytendamála úr gildi ákvörðun Neytendastofu nr. 11/2012. Neytendastofa taldi í ákvörðuninni að sekta bæri Pennann á Íslandi fyrir brot gegn útsölureglum við sölu á bókum. Áfrýjunarnefndin taldi ákvörðunina haldna annmarka og því bæri að fella hana úr gildi.

Kæra Samkaupa hf. á ákvörðun Neytendastofu nr. 7/2012

Mál nr. 4/2012

Efni máls: Útsölur

Neytendastofa sektaði Samkaup fyrir brot gegn útsölureglum með ákvörðun nr. 7/2012. Ákvörðunin var staðfest með úrskurði áfrýjunarefndar.

Kæra Rafco ehf. á ákvörðun Neytendastofu nr. 12/2012

Mál nr. 5/2012

Efni máls: Firmaheiti

Áfrýjunarnefnd neytendamála staðfesti þá ákvörðun Neytendastofu að heitin Rafkó og Rafco væru ekki almenn og hvort á sinn hátt lýsandi fyrir starfsemi Raftækjaverslunar Kópavogs ehf. og Rafco ehf. Starfsemin væri það ólík að engin hættu væri á að neytendur teldu tengsl vera á milli fyrirtækjanna. Raftækjaverslun Kópavogs væri því ekki bannað að nota heitið Rafkó.

Kæra Eðalvara ehf. vegna bréfs Neytendastofu, dags. 12. apríl 2012

Mál nr. 6/2012

Efni máls: Framsending

Eðalvörur kærðu þá ákvörðun Neytendastofu að framsenda hluta af kvörtun félagsins yfir háttsemi Eggerts Kristjánssonar ehf. til Heilbrigðiseftirlits Reykjavíkur. Málinu var vísað frá meðferð áfrýjunarnefndar þar sem ákvörðun Neytendastofu um framsendingu batt ekki enda á stjórnslumál það sem kvörtunin var hluti af, sbr. 2. mgr. 26. gr. stjórnslulaga.

Kæra Einars Matthíassonar á ákvörðun Neytendastofu nr. 14/2012

Mál nr. 7/2012

Efni máls: Atvinnuleyndarmál

Adakris UAB kvartaða yfir því við Neytendastofu að fyrrverandi starfsmaður félagsins hafi veitt upplýsingar til viðskiptaaðila eða hagnýtt sér sjálfur atvinnuleyndarmál félagsins. Neytendastofa komst að þeirri niðurstöðu að starfsmaðurinn hafi brotið gegn ákvæðum laga um viðskiptahætti og markaðssetningu með samskiptum sínum við viðskiptaaðila Adakris. Áfrýjunarnefnd neytendamála staðfesti þann hluta ákvörðunarinnar sem snéri að veitingu upplýsinga í einum tilteknum tölvupósti en felldi úr gildi ákvörðun vegna annarra samskipta.

Kæra Bónuss á ákvörðun Neytendastofu 11. apríl 2012.

Mál nr. 8/2012

Efni máls: Villandi auglýsing

Áfrýjunarnefnd neytendamála staðfesti þá ákvörðun Neytendastofu að auglýsingar Bónuss brytu í bága við lög um viðskiptahætti og markaðssetningu. Auglýsingarnar voru birtar í kjölfar verðkönnunar ASÍ sem Bónus gerði athugasemdir við en Krónan kom best út úr könnuninni. Í auglýsingunum kom fram að

Bónus væri sem fyrr ódýrasti valkostur fyrir íslensk heimili og fyrir neðan kom fram að Bónus harmaði að ASÍ hafi láðst að taka ódýrasta valkostinn í Bónus. Neytendastofa taldi auglýsingarnar ósannar, til þess fallnar að vera villandi gagnvart keppinauti og líklegar til að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda.

Kæra Orku ehf. á ákvörðun Neytendastofu nr. 20/2012

Mál nr. 9/2012

Efni máls: Lénsnafn

Áfrýjunarnefnd neytendamála staðfesti ákvörðun Neytendastofu um að ekki væri ruglingshætta á milli Orku ehf. og Poulsen ehf. fyrir notkun lénsins orka.is þar sem engin starfsemi væri á léninu.

Kæra Eddu Bjarnadóttur á ákvörðun Neytendastofu nr. 21/2012

Mál nr. 10/2012

Efni máls: Atvinnuleyndarmál

Í tilefni af kvörtun til Neytendastofu komst stofnunin að þeirri niðurstöðu að fyrrverandi framkvæmdastjóri Karls K. Karlssonar hf. hafi brotið gegn ákvæðum laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu með því að vinna að undirbúningi nýrra samþykka hjá keppinauti Karls K. Karlssonar á meðan hann starfaði hjá fyrirtækinu. Þá hafi hann brotið gegn lögum með því að veita upplýsingar um fjárhagsstöðu Karls K. Karlssonar til birgja og hagnýta sér þær upplýsingar í þágu keppinautar. Áfrýjunarnefnd neytendamála staðfesti þann hluta ákvörðunarinnar sem snéri að fundi með fulltrúum birgja og tölvupósti til birgja. Áfrýjunarnefndin felldi hins vegar úr gildi þá ákvörðun að fyrrverandi starfsmaðurinn hafi brotið gegn lögum með því að vinna að undirbúningi nýrra samþykka hjá keppinauti Karls K. Karlssonar.

Kæra Hjalta Árnasonar og Félags íslenskra aflraunamanna á ákvörðun Neytendastofu nr. 18/2012

Mál nr. 11/2012

Efni máls: Óréttmætir viðskiptahættir

Með ákvörðun Neytendastofu nr. 18/2012 taldi stofnunin að yfirlýsingar FÍA og forsvarsmanns félagsins við viðskiptamenn IFSA, sem settar voru fram í þeim tilgangi að fá þá til að láta af samstafi við IFSA, hafi verið brot gegn 5. gr. og 14. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Í ákvörðun stofnunarinnar kemur fram að með lögum sé ekki komið í veg fyrir að fyrirtæki tjái sig um viðskiptahætti keppinauta en í lögum séu þó settar ákveðnar skorður við því að slíkt sé gert með ósanngjörnum hætti eða þannig að vegið sé að keppinauti.

Áfrýjunarnefnd neytendamála komst einnig að þeirri niðurstöðu að háttsemin fæli í sér brot á lögum 57/2005. Tölvubréf dags. 17. maí 2007, 7. desember 2007 og 26. maí 2008 væru brot gegn þágildandi 5. gr. og 1. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005. Tölvubréf dags. 11. apríl 2011 bryti gegn 5. gr. og 14. gr. laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu nr. 57/2005 sbr. lög nr. 50/2008.

Kæra IP fjarskipta ehf. á ákvörðun Neytendastofu nr. 23/2012

Mál nr. 12/2012

Efni máls: Villandi auglýsing

Neytendastofa sektaði Tal um sjö og hálfa milljón kr. með ákvörðun 23/2012. Sektin var vegna brota á lögum um viðskiptahætti og markaðssetningu og eldri ákvörðunum stofnunarinnar. Brotin voru í sex liðum og fólust meðal annars í því í því að notast við orðið „frítt“ þegar greiða þurfi fyrir aðra þjónustu til þess að fá þá þjónustu sem sögð er „frí“. Neytendastofa hafði tvisvar áður tekið á notkun Tals á orðinu. Í fyrra skiptið var Tal bönnuð notkun á orðinu og í seinna skiptið sektað fyrir sambærilegt brot. Brotin fólust einnig í því að kynna með almennum hætti að neytendur geti lækkað fjarskiptakostnað með því að flytja viðskipti sín yfir til Tal án þess að taka fram að einungis væri átt við kostnað við mánaðargjöld en ekki notkun. Neytendastofa hafði áður bannað sambærilegar auglýsingar Tals.

Áfrýjunarnefnd neytendamála staðfesti niðurstöðu Neytendastofu varðandi brotið en taldi hæfilegt að lækka sekt Tals í fjórar milljónir kr.

Kæra Múrbúðarinnar ehf. á ákvörðun Neytendastofu nr. 31/2012

Mál nr. 13/2012

Efni máls: Villandi auglýsing

Úrskurður lá ekki fyrir við útgáfu ársskýrslunnar

Kæra Múrbúðarinnar ehf. á ákvörðun Neytendastofu frá 23. júlí 2012

Mál nr. 14/2012

Efni máls: Villandi auglýsing

Úrskurður lá ekki fyrir við útgáfu ársskýrslunnar

Kæra Jóns Einarssonar á ákvörðun Neytendastofu frá 6. september 2012

Mál nr. 15/2012

Efni máls: Húsgöngu- og fjarsölusamningar

Með bréfi, dags. 6. september 2012, tók Neytendastofa þá ákvörðun að ekki væri ástæða til aðgerða af hálfu stofnunarinnar vegna meintra brota Miðlunar ehf. á ákvæðum laga um húsgöngu og fjarsölusamninga sem kveða á um bann við notkun á tilteknum fjarskiptaaðferðum. Sú niðurstaða stofnunarinnar var kærð til áfrýjunarnefndar neytendamála þar sem farið var fram á að sú kærða ákvörðun væri felld úr gildi. Áfrýjunarnefnd neytendamála komst að þeirri niðurstöðu að Neytendastofa þyrfti að afla frekari gagna varðandi tiltekin atriði sem m.a. komu fram undir rekstri málsins hjá nefndinni. Málinu var því vísað til nýrrar meðferðar hjá Neytendastofu.

Kæra lyfjagreiðslunefndar á ákvörðun Neytendastofu frá 6. september 2012

Mál nr. 16/2012

Efni máls: Villandi auglýsing

Lyfjagreiðslunefnd kvartaði til Neytendastofu vegna auglýsinga Skipholtsapóteks þar sem auglýst voru lyf á heilidsöluverði. Með bréfi Neytendastofu dags. 6. september 2012 var tekin sú ákvörðun að ekki væri ástæða til aðgerða vegna auglýsinganna. Lyfjagreiðslunefnd kærði ákvörðun Neytendastofu til áfrýjunarnefndar neytendamála sem komst að þeirri niðurstöðu að Lyfjagreiðslunefnd hefði ekki beinna, verulegra, sérstakra og lögvarinna hagsmuna að gæta af úrlausn málsins og væri því ekki hjá því komist að vísa kærurni frá áfrýjunarnefnd neytendamála.

Kæra Hagkaups á ákvörðun Neytendastofu nr. 38/2012

Mál nr. 17/2012

Efni máls: Villandi auglýsing

Með ákvörðun Neytendastofu nr. 38/2012 lagði stofnunin 500.000 kr. stjórnvaldssekt á Hagkaup fyrir brot á eldri ákvörðun. Málið snéri að Tax Free auglýsingum Hagkaups sem Neytendastofa hafði kveðið á um að yrðu að innihalda skýrar upplýsingar um það hvert prósentuhlutfall afsláttarins væri. Þær upplýsingar komu ekki fram í auglýsingum Hagkaups sem birtust m.a. í gluggum verslunarinnar í Skeifunni og Smáralind og því var Hagkaup, eins og áður segir, sektað um 500.000 kr. Hagkaup kærði ákvörðunina til áfrýjunarnefndar neytendamála og taldi Neytendastofu m.a. hafa brotið gegn meðalhófsreglu stjórnsýslulaga og tjáningarfrelsi sínu. Áfrýjunarnefnd neytendamála taldi sýnt að brotið hafi verið gegn fyrri ákvörðun og að fjárhæð sektarinnar væri hóflega. Þá féllst nefndin ekki á að með ákvörðuninni hafi verið brotið á tjáningarfrelsi Hagkaup. Ákvörðunin var því staðfest.

Kæra Húsasmiðjunnar hf. á ákvörðun Neytendastofu nr. 39/2012

Mál nr. 18/2012

Efni máls: Villandi auglýsing

Áfrýjunarnefnd neytendamála staðfesti ákvörðun Neytendastofu um að Húsasmiðjan hafi brotið gegn ákvæðum laga nr. 57/2005 með fullyrðingunni „*Landsins mesta úrval af pallaefni*“. Áfrýjunarnefndin staðfesti einnig 500.000 kr. stjórnvaldssekt sem Neytendastofa lagði á Húsasmiðjuna fyrir brotið. Í úrskurði áfrýjunarnefndar var m.a. fjallað um skyldu auglýsanda til að sanna fullyrðingar sínar og að fallist væri á þá niðurstöðu Neytendastofu að listi yfir pallaefni Húsasmiðjunnar og tilvísun til þess að gerður hafi verið samanburður við vörur keppinauta, teldist ekki fullnægjandi til sönnunar á fullyrðingunni.

Kæra Orkusölnunar ehf. á ákvörðun Neytendastofu frá 28. september 2012

Mál nr. 19/2012

Efni máls: Villandi auglýsing

Orkuveita Reykjavíkur kvartaði til Neytendastofu yfir viðskiptaháttum Orkusölnunar við sölu á rafmagni. Kvörtunin snéri að tölvupósti sem sendur var félagsmönnum íþróttafélagsins Stjórnunnar þar sem þeir voru hvattir til að skipta um raforkusala og færa sig til Orkusölnunar, m.a. með lofordi um 5.000 kr. sparnað á ári miðað við meðal einbýlishús. Orkusölnunni tókst ekki að sanna fullyrðingu um

5.000 kr. sparnað og því tók Neytendastofa ákvörðun um að félagið hafi brotið gegn lögum um óréttmæta viðskiptahætti.

Orkusalan kærði ákvörðun Neytendastofu til áfrýjunarnefndar neytendamála m.a. á þeirri forsendu að fullyrðingin hafi verið frá Stjórnunni komin en ekki Orkusölunni. Í úrskurði áfrýjunarnefndar segir m.a. að Orkusalan sé það fyrirtæki sem stundi atvinnurekstur og veiti þá þjónustu sem kynningin snéri að og ákvæði laga um óréttmæta viðskiptahætti takmarkist ekki við beina markaðssetningu slíkra fyrirtækja. Af ákvæðum laganna leiði að fyrirtæki verði að hafa visst eftirlit með kynningu á þjónustu sinni sem virðist ekki hafa verið gert í þessu tilviki. Áfrýjunarnefndin telji Neytendastofu því hafa verið heimilt að grípa til aðgerða gegn Orkusölunni.

Kæra Eðalvara ehf. á grundvelli 4. mgr. 9. gr. stjórnssýslulaga nr. 37/1993

Mál nr. 20/2012

Efni máls: Óhæfilegur dráttur á meðferð máls

Úrskurður lá ekki fyrir við útgáfu ársskýrslunnar

Kæra Eðalvara ehf. á ákvörðun Neytendastofu nr. 44/2012

Mál nr. 22/2012

Efni máls: Óréttmætir viðskiptahættir

Úrskurður lá ekki fyrir við útgáfu ársskýrslunnar

Kæra Skeljungs hf. á ákvörðun Neytendastofu nr. 45/2012

Mál nr. 23/2012

Efni máls: Villandi auglýsing

Úrskurður lá ekki fyrir við útgáfu ársskýrslunnar

Kæra Gentle Giants Hvalaferða ehf. á ákvörðun Neytendastofu nr. 49/2012

Mál nr. 24/2012

Efni máls: Villandi auglýsing

Úrskurður lá ekki fyrir við útgáfu ársskýrslunnar

9. ANNUAL REPORT - SUMMARY

Introduction

The Consumer Agency was formally established 1 July 2005, cf. Act No 62/2005. The Agency has a very broad area of enforcement compared to many other Nordic and European countries. The Consumer Agency is responsible for enforcement of legislation in the field of

- consumer rights to fair trade practices
- consumer product safety, and
- legal metrology.

Accordingly the Consumer Agency has the Consumer Rights division, the Safety division and the Metrology division. In addition the Administrative division is responsible for the general support such as IT, human resources, finance, etc.

The total number of Acts that are under the supervision of the Consumer Agency is 22 Acts adopted by Parliament. In addition the Agency is responsible for the enforcement of 80 regulations laid down by ministerial decrees on the basis of the aforementioned Acts.

In 2012 the Agency received over 5000 phone calls, 1100 cases were registered and recorded. Furthermore the Agency has an electronic e-government portal where consumers can be registered users and have access to all their documents and communication and in year 2012 a total of 334 cases were registered in the system in addition to the aforementioned cases.

The Consumer Agency has extensive legal powers for enforcement of the legislation, and these measures include, bans, administrative fines, sales bans, prohibition to place products on the market, wide investigation powers and right to obtain all information necessary for the process and decisions that need to be taken in case of breach of the legislation. The Agency shall also take initiatives in respect to further development of consumer policy and assist consumers to gain overview of the market and enhance the transparency of the market with surveys and other type of monitoring as deemed necessary.

Most of the cases are solved without formal decisions however, some cases require formal decisions to be taken either with a letter but also some cases with more formal administrative decisions where the circumstances are either more complicated or where two or more parties are involved, usually represented by their lawyers. In 2012 formal decision were over 200 but a total of 54 formal administrative decisions were published on the website of the Agency. Most of

these decisions this year are on consumer rights, i.e. the legislation on unfair trade practices but also on quite many on product safety.

The Consumer Agency is the secretariat for the Alternative Dispute Resolution committee that operates on the basis of the Act on Sale of goods to consumers No 48/2003, as amended. The ADR is an independent body, composed of three members, one representing consumers, one the retail industry and a chairman, lawyer, appointed by the minister. This ADR body can also handle cases of disputes between consumers and craftsmen, cf Act No 42/2000. In 2012 this ADR body solved 109 cases. The case management system is completely electronically based, both for consumers and the case handlers. This means that all have ready access to the case and all relevant documents at all times and consumers as well as retailers can follow the process directly on-line. The fully electronically based system makes photocopying and ordinary mail unnecessary, and the secretariat functions is therefore much more easier than normal paper based working methods would require. It is free of charge for consumers to submit their case to this ADR on Sale of Goods and craftsmen services.

Consumer Rights division

The Consumer Agency is the Consumer Ombudsman of Iceland. The Agency is responsible for the enforcement of the legislation on unfair trade practices, misleading advertisements and various special acts that have been adopted to protect consumers in their contractual relationship with economic operators, e.g. consumer credit agreements, package travel agreements, doorstep and distance selling contracts, time-share contracts, and other legislation adopted for the protection of consumers legal rights in their transactions in the market place. In 2012 a total of 176 formal decisions were taken and 54 of these were taken by formal administrative decision. In 37 cases out of 54 that were formal administrative decisions the Consumer Agency used legal enforcement measures such as bans, administrative fines or instructions to act. The comparable numbers of the cases in 2011 were a total of 285 cases and 71 formal administrative decisions. The reason for the decline in 2012 was that due to financial constraints the Agency was not able to have inspectors visiting the retailers in order to verify the price markings according the regulations on unit prices and price indications. If retailers have not rectified the situation in respect to lack of price markings on a second visit the Agency takes decisions on administrative fines. During 2012 the Agency continued to receive complaints in respect to breach of these rules but due to lack of inspectors it was not possible to follow up on these complaints.

The Consumer Rights division takes part in the CPC-network of the enforcement authorities in EU/EEA Member States cf. Regulation (EU) 2006/2004, on cooperation between national authorities responsible for the enforcement of consumer protection laws.

The Consumer Rights division takes part in the regular SWEEPS that the CPC network and the Commission undertake in order to verify compliance of economic operators to the European consumer protection legislation.

Furthermore, the Consumer Agency takes part in the annual exercise on the Consumer Scoreboard which the EU Commission makes public twice a year. The Consumer Rights division contributes to this exercise with information in addition with the Safety division.

Safety division

The Consumer Agency is the competent authority in Iceland in the field of general product safety (GPSD). It is the RAPEX-contact point in Iceland and responsible for the coordination of market surveillance done by other authorities in Iceland, who are responsible for various special products that do not fall under the responsibility of the Agency. The Consumer Agency in addition to the GPSD is the competent authority for the market surveillance of special product safety legislation in several fields such as toys and personal protective equipments (PPE) for consumers. Broad variety of products do fall under the general product safety rules that the Agency is responsible for such as precious metals, lighters, playground equipment, measuring instruments, low voltage products (electrical appliances) sold to consumers, amongst many other products. The Agency is responsible to annually elaborate and coordinate with other market surveillance authorities the National Market Surveillance Plan for Iceland (NMSP) and communicate this plan to the Commission and other Member States of the EU and EEA, or Regulation (EU) 765/2008.

The Consumer Agency is also responsible for the National Measuring Standards used in Iceland such as the kilogram and other measuring standards used in transactions with consumers and by economic operators in Iceland. Certain measuring instruments in use must be meet re-verification requirements annually or every two years such as weighing instruments used in retail shops, gasoline pumps and other measuring instruments. The Agency is thus the competent authority in the field of legal metrology in Iceland. Total number of staff is 18 persons in 16, 5 staff positions.

In 2012 a total of 2278 RAPEX notifications were received. The Agency does follow and screen these notifications. If the product has been placed on the Icelandic market or is likely to have been placed on the market the Safety divisions gives alert to economic operators and consumers, in order to ensure the withdrawal of such dangerous consumer products from the Icelandic market. In case economic operators do not voluntarily withdraw from the market the products the Consumer Agency issues a decision on a sales ban. The Safety division received 95 national notifications on dangerous or non-conforming products. These notifications led to sales bans, destruction of the product, instructions such as to ensure correct marking and warnings. The Consumer

Agency is also linked to the new ICSMS database on unsafe and non-conforming products that the EU Commission has launched on the basis of provision in Regulation (EU) 765/2008.

The Safety division is responsible for the market surveillance of rules that oblige retailers to indicate the energy use of consumer products (eco-labels). The supervision of electronic signatures, rules on precious metals and being the national contact point for TBT notifications are also part of the responsibilities of the Safety Division.

The Safety division also gives advice and support to consumers as well as businesses in its field of activities.

Metrology division

The Consumer Agency is responsible authority in the field of metrology. The Agency is responsible for the monitoring in the field of legal metrology such as to ensure that economic operators fulfill their legal obligations and have their measuring instruments re-verified annually or every other year as provided for in the legislation. Examples of such instruments are for instance weighing instruments, fuel pumps, utility meters, etc. In the area of industrial metrology the Agency operates a calibration service that is accredited by UKAS in area such as mass and heat measurements. This service is an ancillary service related to the legal responsibility of the Agency to own and maintain the necessary national measurement standards necessary for Iceland and ensure their traceability to other standards at higher levels (e.g. the kilogram, amongst others).

The number of utility meters in Iceland is currently 183000, for electricity, hot and cold water. In addition there weights and scales at retailers point of sale, gasoline pumps and other meters that do fall under legal control and supervision of the authority. In 2012 the first Icelandic company received the formal approval of the Consumer Agency to use the e-Mark on their pre-packed consumer goods according to EU Directive 2007/45 as transposed in Iceland, cf. Regulation 437/2009.

Inspections are mainly carried out by two accredited testing laboratories that have the mandate of the Consumer Agency to re-verify measuring instruments that are in use on the market. On the basis of reports received the Metrology division make take actions against economic operators that do not comply with the rules as laid down in the legislation.

It is of key importance for fair trade to consumers and to also in order to ensure the fair and equal level of playing field for economic operators that measuring instruments used in transactions, or by authorities in relation to fines or other punishments, that such instruments comply with the legal requirements.

Administrative division

The general support of staff and other operations of the Consumer Agency is carried out by the Administrative division. The total budget of the Agency in 2012 was 194.285.466 ISK. Budget planning, staff issues, IT issues, administration of the web pages, quality management as well as other secretariat services are provided and carried out by the staff of the Administrative division. The Agency has adopted a policy for gender equality as well as safety policy for staff members.

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. 76/2011 um þjónustuviðskipti á innri markaði Evrópska efnahagssvæðisins

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. 712/2012 um breytingu á reglugerð nr. 254/2009 um mælifræðilegt eftirlit með ósjálfvirkum vogum.

Reglugerð nr. 561/2012 um mælifræðilegt eftirlit með varmarorkumælum.

Reglugerð nr. 59/2012 um breytingu á reglugerð nr. 465/2007 um innleiðingu á tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins nr. 2004/22/EB um mælitæki.

Gjaldskrá nr. 1330/2011 um gjaldskrá fyrir kvörðunarþjónustu Neytendastofu.

Reglugerð nr. 1200/2011 um tilvísanir til staðla og normskjala fyrir mælitæki.

Reglugerð nr. 1160/2011 um mælieiningar.

Auglýsing nr. 1153/2011 um gjald vegna þátttöku á vigtarmannanámskeiðum í Reykjavík.

Reglugerð nr. 441/2010 um vigtarmannanámskeið.

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

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

Reglugerð nr. 137/1994 um 5-50 kg réttþyrningslaga 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

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

Auglýsing nr. 876/2012 um breytingar á reglum nr. 408/2007, um aðgerðir við magngreiningu textiltrefjablandna

Auglýsing nr. 989/2011 um breytingar á reglum nr. 408/2007, um aðgerðir við magngreiningu textiltrefjablandna

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 textílvára
Reglur nr. 295/2010 um heiti og merkingu textílvára.
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 útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði
Reglur nr. 408/2007 um aðferðir við magngreiningu textíltrefjablandna
Reglur nr. 385/2007 um verðmerkingar á bifreiðaeldsneyti
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 vishönnun vöru sem notar orku
Reglugerð nr. 580/2011 um gildistöku reglugerðar framkvæmdarstjórnarinnar (EB) nr. 859/2009, er varðar vishönnun vöru sem notar orku.
Reglugerð nr. 579/2011 um gildistöku reglugerðarr framkvæmdastjórnarinnar (EB) nr. 245/2009, er varðar vishönnun vöru sem notar orku.
Reglugerð nr. 578/2011 um gildistöku reglugerðar framkvæmdarstjórnarinnar (EB) nr. 224/2009, er varðar vishönnun 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 eðalmálum
Reglugerð nr. 938/2002 um vörur unnar úr eðalmálum
- 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 orlofshúsnaðis
- Lög nr. 146/1996** um öryggi raforkuvirkja, neysluveitna og raffanga
Reglugerð nr. 397/2012 um rafsegulsamhæfi.
Reglugerð nr. 678/2009 um raforkuvirki.
- Lög nr. 134/1995** um öryggi vöru og opinbera markaðsgæslu
Reglugerð nr. 610/2012 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

Auglýsing nr. 574/2012 um bann við markaðssetningu vöru sem inniheldur dímetýlfúmarat (DMF)

Reglugerð nr. 564/2012 um breytingu á reglugerð nr. 810/2006 um ákvarðanir framkvæmdastjóra Evrópusambandsins um samhæfða evrópska staðla sem teknar hafa verið á grundvelli tilskipunar um öryggi vöru nr.2001/95/EB.

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

Auglýsing nr. 1248/2011 um flutningsjöfnunargjald á olíuvörum

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 skaðsemissábyrgð

MÆLIGRUNNAR

VIÐAUKI B

Mæligrunnar	Mælitæki til kvörðunar	Vegna opinbers eftirlits	Fyrir atvinnulífið
Lóðamæligrunnur E2, F1 lóð: 1 mg – 20 kg M1 lóð: 1 mg - 500 kg	Lóð, vogir kraftmælar, herslumælar	Já	Já
Raforkumæligrunnur	Prófunarbekkur fyrir raforkumæla	Já	Nei
Volt mæligrunnur	Prófunarbekkur fyrir raforkumæla	Já	Nei
Tíðnimæligrunnur	Prófunarbekkur fyrir raforkumæla	Já	Nei
Mæliker	Mæliker til að löggilda eldsneytis- og mjólkurdælur	Já	Nei
Prýstimæligrunnur	Prýstimælar gúmmibátaverkstæða, bílaverkstæða, vélaverkstæða, köfunarþjónusta og við gæðaeftirlit	Já	Já
Herslumæligrunnur	Herslumæla gúmmibátaverkstæða, bílaverkstæða, flugvélaverkstæða, borfyrirtækja, gervilimaframleiðenda	Já	Já
Rafmagnsmæligrunnur og rafviðnám	Fjölmeðlar (volt, amper, ohm o.fl.), viðnám	Já	Já
Hitamæligrunnur (-80...+240 C) rafhitamælar (-38...+240 °C) glerhitamælar	Hitamælar eftirlitsstofnana, rannsóknarstofa, heilbrigðisstofnana, matvælaframleiðenda, lyfjaframleiðenda, gervilimaframleiðenda,	Já	Já
Mátkubbar og mælistokkur	Möskvamælar og mælar fyrir rannsóknarstofur, m.a. rennimál, míkromæla	Já	Já
Rakakvörðunarbúnaður (ekki enn í notkun)	Rakamælar rannsóknarstofa, lyfjaframleiðenda	Nei	Já

FRÉTTATILKYNNINGAR

VIÐAUKI C

2.1.2012	Endurskinsmerki eiga að vera CE merkt
5.1.2012	Verklagsreglur um eftirlit með innflutningi
10.1.2012	Sektarákvörðun vegna Epli.is staðfest
10.1.2012	Lög um skaðsemisábyrgð veita neytendum ríka vernd
13.1.2012	Athugun Neytendastofu á vefsíðum fjármálafyrirtækja
23.1.2012	Möguleg hætta af tölum
23.1.2012	IKEA innkallar belti í ANTILOP barnastól
26.1.2012	Vigtarmannanámskeið í janúar 2012
1.2.2012	Daðason & Biering bönnuð notkun heitisins Ísbú og lénsins isbu.is
6.2.2012	Innköllun frá Build-A-Bear
6.2.2012	Hættulegir barnabílstólar
7.2.2012	Neytendastofa í 1. sæti í úttekt á opinberum vefjum
9.2.2012	Auglýsingar Artasan á Nicotinell Fruit nikótintyggiúmmii
14.2.2012	Raftækjaverslanir sektaðar fyrir brot gegn útsölureglum
14.2.2012	Villandi verðupplýsingar hjá Hátækni
23.2.2012	Fjarnámskeið í febrúar 2012
24.2.2012	Úrskurður áfrýjunarnefndar neytendamála í máli nr. 19/2011
24.2.2012	Ákvörðun Neytendastofu staðfest
24.2.2012	Ákvörðun Neytendastofu staðfest
27.2.2012	Kæru ÁTVR vísað frá í áfrýjunarnefnd
27.2.2012	Hekla ehf. innkallar Volkswagen 5T
2.3.2012	IKEA innkallar ofngrindur
6.3.2012	Neytendastofa sektar vegna tilboða á bókum
9.3.2012	Tiger innkallar snjókúlur úr gleri
9.3.2012	Notkun Raftækjaverslunar Kópavogs á heitinu Rafkó ekki villandi
12.3.2012	Markaðssetning Símans á Netvara ekki villandi
14.3.2012	Markaðseftirlit með vöru - eftirlitsáætlanir 2012
22.3.2012	Innköllun á iPod nano (1. kynslóð)
26.3.2012	Brimborg innkallar Volvo
28.3.2012	Arctic Trucks Ísland ehf innkallar Yamaha
10.4.2012	Tilkynning frá Vörðunni barnavörverslun
10.4.2012	Kvörtun Adakris UAB
10.4.2012	Ákvörðun um atvinnuleyndarmál
11.4.2012	Kvörtun Alskila vegna auglýsinga Inkasso
12.4.2012	Barnafataverslun varar við böndum í háls máli
13.4.2012	Neytendastofa sektar Betra bak
16.4.2012	Kvörtun Egill Árnason vegna firmanafns, vörumerkis og léns.
17.4.2012	Viðskiptahættir félags íslenskra aflraunamanna ekki í lagi
20.4.2012	Ákvörðun um atvinnuleyndarmál
20.4.2012	Skráning og notkun lénsins orka.is
23.4.2012	Ó. Johnson & Kaaber tekur rafhlöðu tannbursta af markaði
26.4.2012	Innköllun hjá IKEA

8.5.2012	Álit neytendastofnana á Norðurlöndum um markaðssetningu á samskipamiðlum
10.5.2012	Ársskýrsla Rapex 2011
11.5.2012	Blátt hjarta - viðvörðun til neytanda
16.5.2012	Blátt áfram varar við bláu hjarta
18.5.2012	Framsetning á verðlækkun N1
18.5.2012	Tal sektað um 7,5 milljónir
24.5.2012	24 nýútskrifaðir vigtarmenn
29.5.2012	Auglýsing Símans á ADSL þjónustu ekki villandi
29.5.2012	Notkun Þyrluþjónustunnar á léninu nordurflug.com villandi
30.5.2012	ÁTVR ber að taka af markaði ólöglegar sígarettur
5.6.2012	Aðvörðun frá Tiger vegna leikfangs
5.6.2012	Skorkort neytendamála sýnir vantraust neytenda
7.6.2012	Mikilvægar framfarir í öryggi sígarettukveikjara innan EES
13.6.2012	Hummel varar við böndum í háls máli
22.6.2012	Ákvörðun Neytendastofu staðfest
22.6.2012	Ákvarðanir Neytendastofu felldar úr gildi
22.6.2012	BL innkallar Nissan Navara og Pathfinder
26.6.2012	Verðmerkingar hjá sjúkrahjálfum
29.6.2012	Lénin bill.is og ibill.is
2.7.2012	Fullyrðing Jafnréttishús um túlkun þjónustu ósanngjörn
3.7.2012	Neytendastofa sektar Max raftæki
4.7.2012	Auðkennið GNÓTT
4.7.2012	Neytendastofa sektar BT
5.7.2012	Verðvernd BYKO og fullyrðingar um lægsta verðið
5.7.2012	Allsherjar verðlækkun BYKO ekki villandi
6.7.2012	Firmanöfnin Raflausnir rafverktakar og Íslenskar raflausnir
9.7.2012	Auglýsingar Nova
11.7.2012	Brimborg innkallar Volvo
16.7.2012	Ársskýrsla Neytendastofu 2011
18.7.2012	Verðmerkingar í ísbúðum
19.7.2012	Grillburstar úr vír varasamir
20.7.2012	Kínverskur ráðherra heimsækir Neytendastofu
23.7.2012	Drög að reglugerð um mælifræðilegt eftirlit með gjaldmælum leigubifreiða
23.7.2012	Könnun á þyngd forpakkaðar vöru hjá Kötlu matvælaíðju ehf
25.7.2012	Royale Mini sléttujárn – innköllun
26.7.2012	Bann við markaðssetningu á vöru sem inniheldur DMF (dímetýlfumerat)
31.7.2012	Vín máli
3.8.2012	Varmaorkumælar – drög að reglugerð
8.8.2012	Kvarðanir
16.8.2012	Bernhard innkallar Honda
17.8.2012	Innflutningur á 15, 25 og 40 W glærum glóperum bannaður frá 1. september 2012
22.8.2012	Verðmerkingar kvikmyndahúsa
5.9.2012	Fullyrðingin „Nr. 1 í innheimtu slysbóta“ bönnuð
6.9.2012	Fullyrðing TM bönnuð
12.9.2012	Nú eiga allar vörur að vera verðmerktar
18.9.2012	Toyota á Íslandi innkallar bifreiðar

19.9.2012	Bláar og bleikar vatnsflöskur innkallaðar í verslunum H&M
20.9.2012	Lénin gularsidur.is og gularsíður.is
21.9.2012	Löggilding gjaldmæla í leigubifreiðum
25.9.2012	Skýrsla ESB um mælifræðitilskipunina - stöðumat
28.9.2012	Neytendastofa sektar Hagkaup
1.10.2012	Húsasmiðjan sektuð fyrir fullyrðingu í auglýsingum
9.10.2012	Endurskinsmerki
10.10.2012	30 þátttakendur á vigtarmannanámskeiði
11.10.2012	BL innkallar BMW
19.10.2012	Nýtt alþjóðlegt vefsetur um sölubönn og afturköllun á vörum
24.10.2012	Toyota á Íslandi innkallar bifreiðar
24.10.2012	Leikföng skulu vera CE merkt og örugg til notkunar
26.10.2012	Ákvörðun um viðskiptahætti Gildis við lánveitingu
26.10.2012	Norðurflugi heimilt að nota vörumerkið HELICOPTER SERVICE IN ICELAND
26.10.2012	Hekla innkallar Volkswagen
29.10.2012	N1 sektað fyrir markaðssetningu á N1 lykli
3.11.2012	Vörumerki Reykjavík Backpackers og Icewear
5.11.2012	Toyota á Íslandi innkallar Avensis
6.11.2012	Átak í jólaljósaseríum
6.11.2012	Ákvörðun varðandi umbúðir
12.11.2012	Ákvörðun Neytendastofu staðfest að hluta
12.11.2012	Þyngdarkönnun á ostum
12.11.2012	Áfrýjunarnefnd neytendamála staðfestir ákvörðun Neytendastofu
13.11.2012	Ákvörðun Neytendastofu staðfest að hluta
15.11.2012	Toyota innkalla bifreiðar
15.11.2012	Auglýsingar Olís um „Opinn skóg“.
20.11.2012	Neytendastofa bannar auglýsingu ÓB
23.11.2012	Athugun Neytendastofu á vefsíðum fjármálafyrirtækja
23.11.2012	Löggiltur mælikvarði á Þingvallarkirkju
28.11.2012	Átaki í öryggi kveikjara lokið
30.11.2012	Notum aldrei inniljós úti
4.12.2012	Leikföng: 12 góð ráð fyrir Jólin
6.12.2012	Auglýsingar Norðursiglingar
6.12.2012	Óviðeigandi ummæli um keppinaut bönnuð
7.12.2012	Skoðun Neytendastofu á vefsíðum sem selja rafrænar vörur
7.12.2012	Auglýsingar Gentle Giants og merking á miðasölu
12.12.2012	Brimborg innkallar Ford
12.12.2012	Skartgripir og eðalsteinar
14.12.2012	Köfnunarhætta - ung börn og smáir hlutir
17.12.2012	Brimborg innkallar Ford
18.12.2012	Vélaþjónustunni Hálstak.is heimilt að nota lénið halstak.is
18.12.2012	Toyota innkallar Prius
19.12.2012	Fullyrðing og slagorð Prentvara bönnuð
20.12.2012	Ákvörðun Neytendastofu staðfest
27.12.2012	Heitið Parketslíparinn og lénið parketslíparinn.is
27.12.2012	Úrskurður áfrýjunarnefndar Neytendamála
28.12.2012	Verðvernd Bauhaus