

Úrskurðaraðili skal taka við málum rafrænt. Viðurkenndum úrskurðaraðila er skylt að taka við við rafrænum erindum og málum frá rafræna ODR vettvanginum.

Úrskurðaraðila er skylt að birta niðurstöður í málum opinberlega á aðgengilegan hátt og leggja fram ársskýrslur um starfsemi sína.

Um 9. gr. frumvarpsins:

Neytendastofa telur mikilvægt að sem flestir nú starfandi úrskurðaraðilar, en einnig þeir sem þarf að koma á fót eftir samþykkt frumvarpsins leiti eftir viðurkenningu í samræmi við ákvæði frumvarpsins og reglur EES réttarins sem hér er verið að innleiða. Ljóst er þó að eðli viðskipta á tilteknum sviðum kann að vera frekar takmarkað við innlend viðskipti eða aðrar ástæður verða til þess að ekki allir úrskurðaraðilar leggi inn umsókn til að verða viðurkenndir úrskurðaraðilar (og þar með tilkynntir). Af þeirri ástæðu telur Neytendastofa að í 9. gr. frumvarpsins eigi að fella brott orðin „tilkynntur“ þannig að ákvæðið sem slíkt taki til allra starfandi úrskurðaraðila.

1.-4. mgr. 9. gr. frumvarpsins

Orðið „tilkynntur“ falli brott.

Um 10. gr. frumvarpsins:

EFTA EES- ríkin í samvinnu við EFTA skrifstofuna hafa í samræmi við ákvæði EES samningsins farið yfir og skipt hlutverkum ESB reglna milli fastanefndar EFTA og Eftirlitsstofnunar EFTA (ESA). Varðandi skrá um viðurkennda aðila þá er niðurstaðan sú að hana skuli tilkynna til „fastanefndar EFTA ríkjanna“ (e. Standing Committee of the EFTA States). Nauðsynlegt er því að breyta ákvæði 1. mgr. með hliðsjón af því. Jafnframt telur Neytendastofa að lögbundnir úrskurðaraðilar geti og eigi eftir atvikum að sækja um viðurkenningu í samræmi við ákvæði frumvarpsins. Meginmunur á starfsemi þeirra er að þeir starfa á grundvelli lagaskyldu en aðrir aðilar á grundvelli samkomulags og samþykktar sem ekki eru lögbundnar. Það er því ekki að mati Neytendastofu nein ástæða að gera sérstakan greinarmun á framangreindum aðilum vegna þessara forsendna fyrir starfsemi þeirra, - meginatriði er að aðilar sækji um og uppfylli ákvæði sem EB reglur sem og ákvæði þessara frumvarps.

Af framangreindum ástæðum leggur því Neytendastofa til að 1. mgr 10 gr orðist svo:

1 mgr. 10. gr:

Ráðherra heldur skrá yfir viðurkennda úrskurðaraðila sem uppfylla kröfur sem settar eru í tilskipun 2013/11/ESB, lögum þessum og reglum settum samkvæmt þeim. Skráin og uppfærslur hennar skulu jafnóðum tilkynntar til fastanefndar EFTA ríkjanna.

Um 11. gr. frumvarpsins:

Mikilvægt markmið ADR tilskipunarinnar er skjótvirk málsmeðferð deilumála í ágreiningsmálum við neytendur og jafnframt ódýr leið til að tryggja neytendum sanngjarna lausn í deilumálum við seljendur. Eitt mikilvægasta ákvæði í tilskipun ESB er því ákvæði 8. gr. tilskipunarinnar um skilvirkni. Í e-lið 8 gr. kemur skýrt fram að niðurstaða í viðurkenndri málsmeðferð utan dómstóla verði að liggja fyrir innan „90 almanaksdaga frá þeim degi þegar að úrskurðaraðilinn í deilumálum utan dómstóla fær í hendur öll gögn málsins“. Aðeins í vissum og flóknum deilumálum er unnt að framlengja framangreindan frest.

Í norskum lögum um innleiðingu er sett inn ákvæði í lögina sem tryggir innleiðingu að þessu

leyti, sbr. 16. gr. norsku laganna. Neytendastofa telur mikilvægt að framangreindur tímafrestur verði einnig lögfestur hér á landi og leggur því til að inn í greinina verði bætt ákvæði um þetta atriði. Jafnframt er vandséð af hverju að í frumvarpstextanum sé sérstaklega tilgreind kærunefnd vöru- og þjónustukaupa í þessari sérstöku lagagrein sem ætlað er að gilda almennt um málsmeðferð úrskurðaraðila. Að mati Neytendastofu má ætla að ráðuneytið sjálft sem ber ábyrgð á nefndinni muni að eigin frumkvæði aðlaga málsmeðferðarreglur hennar að ákvæðum frumvarpsins og gildandi EES réttarreglum sem verið er að innleiða með frumvarpinu. Jafnframt er í frumvarpsdrögunum að finna sérstakan kafla um nefndina sem slíka. Tilvísun til hennar í þessu almenna málsmeðferðarákvæði er því óþörf.

Tillaga Neytendastofu er að því að ákvæði 11. gr. orðist svo:

1. mgr. 11 gr:

Viðurkenndir úrskurðaraðilar skulu taka til meðferðar kvartanir neytenda og ágreiningsmál samkvæmt lögum þessum vegna seljenda sem hafa staðfestu á Íslandi. Niðurstaða málsmeðferðar skal gerð opinber aðilum málsins innan 90 daga frá þeim degi sem úrskurðaraðili fær í hendur öll gögn málsins. Í undantekningartilvikum ef mál eru sérstaklega flókin má með rökstuðningi úrskurðaraðila víkja frá þeim fresti .

2. mgr. 11. gr:

Orðin „eða kærunefnd vöru – og þjónustukaupa“ falli brott.

Um 12. gr. frumvarpsins

Neytendastofa vill benda á að í a. lið 1. mgr. 12. gr. frumvarpsins er veitt heimild til að vísa málum frá ef neytandi hefur ekki reynt að leysa málið beint með gagnaðila. Í athugasemdum við greinina segir: „Ákvæðið felur í sér að neytandi verður að hafa fyrst samband við seljanda í þessu skyni og er sönnunarbyrðin um það á neytanda. Neytandi þarf því að geta sýnt fram á að hann hafi reynt að hafa samband við seljanda og að seljandi hafi ekki orðið við kröfum hans.“ Að mati Neytendastofu gæti þessi sönnunarbyrði í ákveðnum tilvikum falið í sér óhæfilega takmörkun á rétti neytanda til að fá lausn deilumáls utan dómstóls. Aðstæður gætu verið með þeim hætti að það reynist ómögulegt fyrir neytanda að axla þessa sönnunarbyrði. Neytendastofa telur að taka mætti sérstaklega fram í athugasemdum við greinina að frávísun samkvæmt þessu væri háð mati úrskurðaraðila.

Ennfremur bendir stofnunin á að í f. lið 1. mgr. 12. gr. virðist vanta texta í lok ákvæðisins.

Um 13. gr. frumvarpsins:

1. mgr. 13. gr:

Neytendastofa hefur hér framar í þessari umsögn bent á mikilvægi þess að skýrt sé í frumvarpinu hvort eigi að fá tilnefningu frá Samtökum atvinnulífsins eða hvort í nefndinni verði við meðferð máls að hafa fulltrúa frá hlutaðeigandi seljanda vöru eða þjónustu sem er aðili að ágreiningi fyrir nefndinni eða samtökum sem gæta að hagsmunum hans. Vandinn er sá að ekki allir seljendur vöru eða þjónustu eiga aðild að Samtökum atvinnulífsins þó svo að ugglaust eigi fjölmargir aðilar þar aðild en samt getur komið upp ágreiningur við aðila sem ekki á aðild þeim samtökum. Með hliðsjón af þessu þá þarf að mati Neytendastofu hér sem fyrr að setja inn heimild fyrir Samtök atvinnulífs til að geta krafist slíkan „utangarðsaðila“ um

greiðslu fyrir málsmeðferð í máli hjá nefndinni. Neytendastofa hefur ekki beina tillögu að orðalagi hér en er reiðubúin til að skoða það atriði nánar ef eftir því verður leitað.

4. mgr. 13. gr.:

Í ljósi þeirrar skyldu sem áður er getið um að úrskurðaraðilar eigi að tryggja neytendum og seljendum rafræna málsmeðferð þá leggur stofnunin til eftirfarandi orðalag á 4. mgr. 13 gr:

Kærunefndin skal vistuð hjá Neytendastofu sem sér nefndinni fyrir fundaraðstöðu, sér um vörslu gagna og tryggir jafnframt rafræna málsmeðferð hjá nefndinni.

Ný 8. mgr. verði bætt við:

Í norskum lögum um sama efni er að finna ákvæði sem að mati Neytendastofu er til þess fallið að auka skilvirkni og kostnað við meðferð mála hjá kærunefndinni, sbr. 22. gr. norsku laganna. Þar er kveðið á um að kærunefnd er heimilt að fela starfsmanni nefndarinnar að ljúka málum af hálfu nefndarinnar þegar um er að ræða mál þar sem er fyrirbyggjandi skýrt fordæmi eða niðurstaða í máli styðst að öðru leyti við skýrar grunnreglur sem nefndin er sammála um. Neytendastofa telur að slíkt ákvæði væri til bóta og til þess fallið að auka skilvirkni og minnka kostnað vegna málsmeðferðar hjá kærunefndinni.

Viðbótarákvæðið gæti t.d. orðast svo:

Nefndinni er heimilt að fela starfsmanni afgreiðslu erinda þar sem fyrir liggur skýrt fordæmi að niðurstöðu af hálfu kærunefndarinnar.

Um 15. gr. frumvarpsins:

Í þessari grein er að finna tillögur um málskotsgjald. Í 8. gr. ADR tilskipunar ESB segir í c-lið að „... „málsmeðferð til lausnar deilumálum utan dómstóla sé ókeypis eða hún sé aðgengileg neytendum gegn greiðslu þóknunar að nafninu til“...

Það er mikilvægt að mati Neytendastofu að gerð sé krafa um málskotsgjald fyrir nefndinni og að tekið sé fram að það gjald skuli renna til stofunarinnar en ekki í ríkissjóð. Ástæða þess er að Neytendastofa ber kostnað af hýsingu gagna og ber allan kostnað sem hlýst af rafrænni málsmeðferð hjá nefndinni, annast skrifstofuhald o.fl. Ljóst er því vegna þeirrar takmörkunar sem ESB reglur setja varðandi málskotsgjald að neytendur verða aldrei krafðir um fullt kostnaðaverð vegna þjónustunnar. Hér verður því ráðuneytið að tryggja að sértekjur, að svo miklu leyti sem heimilt er að innheimta þær, skili sér beint til Neytendastofu. Auk þess þarf ráðuneytið að tryggja aukin fjárframlög að svo miklu leyti sem þessi nýja löggjöf mun auka umsvif og stjórnsýslu hjá Neytendastofu. Þessi atriði er eðlilegt að ráðuneytið skoði og geti ítarlega um í athugasemdum við frumvarp þetta og gerð áhrifamats þannig að gert sé ráð fyrir auknum útgjöldum þegar í upphafi.

Um leið skal á það bent að mikilvægt er að samhliða ákvörðun um málskotsgjald verði einnig hugað að fjárhæðarmörkum í einstökum málum, sbr. 12. gr. frumvarpsins.

Af framansögðu leiðir að Neytendastofa telur nauðsynlegt að ákvæði 4. mgr 15. gr. orðist svo:

Ráðherra setur með reglugerð nánari ákvæði um fjárhæð og greiðslu gjalds sem seljandi skal greiða, fjárhæð og greiðslu málskotsgjalds. Málskotsgjald skal renna til Neytendastofu.

Um 18. gr. frumvarpsins:

Birting ODR – reglugerðar í lagasafni Íslands

Í 18. gr. frumvarpsins er að finna ákvæði þar sem tekið er fram að reglugerð Ráðsins nr.

524/2013, um lausn deilumála með rafrænni málsmeðferð á Netinu (ODR reglugerðin), skuli fá lagagildi hér á landi, eins og samningsskyldur Íslands samkvæmt EES- samningi kveða á um. Jafnframt er þar vísað til birtingar á framangreindri reglugerð í EES-viðbæti við Stjórnartíðindi Evrópusambandsins.

Neytendastofa vill benda á að við samþykkt norskra laga um sama efni var framangreind reglugerð Ráðsins (ODR reglugerðin) innleidd í norska löggjöf sem viðauki við sambærilegt lagafrumvarp um innleiðingu á ADR tilskipuninni. Stofnunin telur æskilegt að ráðuneytið skoði þann möguleika við innleiðingu á ODR reglugerð Ráðsins. Verði það ekki gert þá telur stofnunin nauðsynlegt að tekið sé fram í 18. gr. frumvarpsins að ráðherra sé skylt að birta framangreinda ESB reglugerð og framkvæmdagerðir hennar með reglugerð sem ráðherra setur. Um er að ræða mikilvæg ákvæði sem jafnt neytendum sem aðilum í atvinnulífi ber að fara eftir sem og Neytendastofu, sem tekur að sér ákveðnar skyldur samkvæmt framangreindum reglum. Brýnt er því að framangreindir textar, sem samkvæmt framansögðu hafa lagagildi hér á landi, séu aðgengilegir í lagasafni Íslands með sama hætti og önnur löggjöf sem Alþingi samþykkir og setur hér á landi.

Það er því ógagnsætt og ekki í takt við þarfir atvinnulífs eða almennings að þurfa að leita uppi slíka löggjöf í EES viðbætinum þegar slíkir aðilar þurfa aðgang að slíkum lagatextum.

III. Ábyrgð og aukið hlutverk Neytendstofu sem ODR tengiliðar, o.fl.

Í ákvæðinu er Neytendastofa jafnframt tilnefnd sem tengiliður hins rafræna vettvangs. Í ODR-reglugerðinni eru ítarleg ákvæði um skyldur og starfsemi tengiliðs hins rafræna vettvangs sem ESB hefur komið á fót. Í því sambandi skal hér vísað til ákvæðis 7. gr. í ODR reglugerðinni, 9 gr. um afgreiðslu og sendingu kvörtunar, 12. gr. um vinnslu persónuupplýsinga, 13. gr. um gagnaleynd og gagnaöryggi sem og 14 gr. um upplýsingar til neytenda, sjá og nánar texta ODR reglugerðarinnar í heild sinni.

Í framangreindum ákvæðum eru skyldur og verkefni tengiliðarins nánar skýrð og lögfest. Af ákvæðunum sést að þar er um að ræða margvíslegar og ítarlegar skyldur sem munu fela í sér mikla vinnu fyrir sérfræðinga sem og kostnað fyrir Neytendastofu vegna aðstoðar við neytendur og aðila í atvinnulífi, gerð skýrslna um starfsemina sem sendar skulu framkvæmdastjórn ESB, meðferð og ábyrgð á vinnslu persónuupplýsinga sem ábyrgðaraðili skv. persónuverndarlöggjöf ESB. Rík þagnarskylda hvílir einnig á tengiliðum og því væntanlega eðlilegt að taka það fram í ákvæðinu að starfsmenn Neytendastofu eru bundnir þagnarskyldu varðandi starfsemi og hlutverk hennar sem tengiliðar í samræmi við gildandi lög, eftir því sem við getur átt.

Með samþykkt frumvarpsins fær ODR reglugerð Ráðsins nr. 524/2013 sem fyrr segir lagagildi hér á landi og þar með allar framangreindar lagaskyldur settar til Neytendastofu. Af þeirri ástæðu telur Neytendastofa því mikilvægt að reglugerðin verði birt sem fylgiskjal laganna þegar frumvarp þetta verður samþykkt. Auk þess verður ráðuneytið að vanda gerð áhrifamats og meta kostnað vegna innleiðingarinnar með raunhæfum hætti eins og reyndar gert er ráð fyrir í lögum um opinber fjármál, sbr. einnig athugasemdir hér að framan um 15. gr. frumvarpsins.

Í 1. mgr. 4. gr. frumvarpsins er kveðið á um auknar kröfur til upplýsingaskyldu seljanda um úrræði utan dómstóla sem neytendur geta leitað til þegar deila kemur upp milli fyrirtækisins og neytanda. Í 3. mgr. 17. gr. frumvarpsins er gert ráð fyrir að Neytendastofa hafi eftirlit með

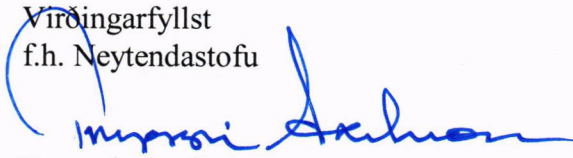
Því hvort fyrirtæki fullnægi upplýsingaskyldu skv. 4. og 5. gr. Ljóst er að ákvæðið mun ná til mikils fjölda fyrirtækja á íslenskum markaði og krefst aðlögunar þeirra að nýjum reglum. Í því felst mikil vinna í upphafi fyrir stofnunina til að tryggja eftirfylgni við ákvæði frumvarpsins eftir samþykkt þess á Alþingi. Þá má benda á að kærunefnd vöru- og þjónustukaupa er ætlað það hlutverk skv. frumvarpinu að taka öll ágreiningsmál til meðferðar sem falla undir gildissvið laganna og heyra ekki undir eða eru til meðferðar hjá öðrum lögbundnum eða viðurkenndum úrskurðaraðila. Í ljósi þess má ætla að málafjöldi muni aukast og mun kostnaður vegna utanumhalds Neytendastofu aukast samhliða því. Að mati Neytendastofu þyrfti að efla eftirlit með upplýsingaskyldu seljanda verði frumvarpið að lögum. Neytendastofa áætlaði því að fyrst um sinn kalli verkefnin á aukna fjárveitingu um 100% af stöðugildi sérfræðings í eitt ár. Jafnframt má gera ráð fyrir að til frambúðar verði umfang þessa verkefnis 50% af stöðugildi sérfræðings auk annars umsýslukostnaðar sem fylgir verkefninu, s.s. hýsing tölvugagna, almenn stjórnsýsla, samskipti við framkvæmdastjórn ESB, o.fl. Jafnframt getur framangreindur kostnaður orðið meiri í framtíðinni og því ekki unnt að reikna með að hægt sé að meta endanlegt umfang og kostnað við innleiðinguna fyrir en að fenginni nokkurri reynslu eftir gildistöku laganna.

Innleiðing á skyldu stjórnvalda til að setja upp úrskurðaraðila vegna deilumála neytenda og fjarskiptafyrirtækja

Neytendastofa hefur einnig við skoðun á fyrirbyggjandi frumvarpsdrögum tekið eftir að væntanlega hafa ákvæði 34. gr. tilskipunar 2002/22/ESB sbr. tilskipun 2009/136, þar sem kveðið er á um skyldu íslenskra stjórnvalda til að lögbinda úrskurðaraðila vegna deilumála neytenda og fjarskiptafyrirtækja, ekki verið innleidd hér á landi. Reynsla Neytendastofu er að mikill fjöldi erinda hafa borist stofnuninni og kvartanir frá neytendum vegna ágreiningsmála við slík fyrirtæki og því afar brýnt að framangreind ákvæði verði innleidd hér á landi og neytendum þannig tryggður aðgangur að úrskurðaraðila á því mikilvæga sviði viðskipta. Neytendasstofa mun senda sérstakt erindi um þetta atriði til samgönguráðherra með beiðni um lögfestingu á slíku úrræði fyrir neytendur reynist það rétt að skylt sé samkvæmt reglum Evrópuréttarins að stofnsetja með lögum slíkt úrræði.

Neytendastofa hefur að svo stöddu ekki fleiri athugasemdir fram að færa en stofnunin er reiðbúin að veita frekari upplýsingar eða aðstoð óski ráðuneytið eftir því.

Virðingarfyllst
f.h. Neytendastofu



Tryggvi Axelsson
Forstjóri