



Atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytið
Skúlagötu 4
101 Reykjavík

Sent á Samráðsgátt

Reykjavík, 4. febrúar 2019

Efni: Umsögn um frumvarp til laga um úrskurðarnefndir á sviði neytendamála.

Samtök atvinnulífsins, Samtök iðnaðarins, Samtök ferðaþjónustunnar og Samtök fjármálafyrirtækja (hér eftir samtökin) hafa tekið til umsagnar nýtt frumvarp til laga um úrskurðarnefndir á sviði neytendamála sem birt var á samráðsgátt stjórnarráðsins þann 18. janúar 2019.

Markmiðið með lagasetningunni er að setja umgjörð um lausn deilumála utan dómstóla vegna neytendaviðskipta og að tryggja neytendum aðgang að skilvirki og faglegri málsmeðferð við lausn ágreinings við seljendur. Með frumvarpinu er verið að innleiða tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2013/11/ESB frá 21. maí 2013 um lausn deilumála neytenda utan dómstóla (ADR-tilskipunin). Frumvarpið felur einnig í sér innleiðingu á reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins nr. 524/2013 um lausn deilumála neytenda með rafrænni málsmeðferð á Netinu (ODR-reglugerðin).

Samtökin hafa eftirfarandi athugasemdir við frumvarpið.

1. Gildissvið frumvarpsins

Í 2. gr. frumvarpsins er að finna afmörkun á gildissviði laganna og segir í athugasemdum við ákvæðið að það feli í sér innleiðingu á 1. mgr. 2. gr. ADR tilskipunarinnar. Ljóst er hinsvegar að ákvæðin eru ekki sambærileg að öllu leyti og því virðist gildissvið frumvarpsins ekki taka að fullu mið af ákvæðum tilskipunarinnar.

Á það er sérstaklega bent í athugasemdum við frumvarpið að sú undanþága sem finna má í e-lið 2. mgr. 2. gr. ADR-tilskipunarinnar, sem undanþiggur samningaviðræður milli neytenda og seljenda frá gildissviði tilskipunarinnar, muni ekki eiga við héraðis enda lagt til að úrskurðaraðilar geti tekið til umfjöllunar hvers kyns einkaréttarlegan ágreining neytenda við fyrirtæki. Af því leiðir samkvæmt greinargerð að kærunefnd og úrskurðaraðilar þurfa að geta fjallað um áhrif samningsgerðar og aukaskyldna við samningsgerð á samningssamband aðila. Samtökin telja hér að frekari skýringar þurfi til að réttlæta það að ganga hér lengra en ákvæði tilskipunarinnar gerir ráð fyrir. Er það að mati ekki Samtakanna ekki skýrt af lestri greinargerðar með frumvarpinu.

Samkvæmt frumvarpinu og umfjöllun í greinargerð er gert ráð fyrir að lögin taka eingöngu til ágreinings vegna samninga sem neytendur gera við seljendur. Ekki virðist vera gert ráð fyrir þeim möguleika að lögaðilar geti vísað ágreining til slíkra úrskurðaraðila. Enginn greinamunur er gerður þar á milli lögbundinna úrskurðaraðila og viðurkenndra úrskurðaraðila.

Lögaðilum hefur um árábil verið heimilt að leita til lögbundinnar úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki og úrskurðarnefndar í váttryggingamálum. Ef það er ætlunin að þrengja heimildir lögbundinna nefnda varðandi það að heimila lögaðilum að vísa málum til þeirra er rétt að fjalla um það í lagatexta eða greinagerð. Að öðrum kosti kann að verða óvissu háð, hvort núverandi samþykktir úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki standist lög.

2. Upplýsingaskylda

Samkvæmt 9. gr. frumvarpsins getur ráðherra krafði tilkynntan úrskurðaraðila um allar upplýsingar og gögn sem nauðsynleg eru til að sinna eftirliti og öðrum skyldum ráðherra við framkvæmd laganna. Samtökin vilja vekja athygli á því að hér er um að ræða mjög opna heimild til ráðherra til að krefja tilkynntan úrskurðaraðila um allar upplýsingar og gögn sem nauðsynlegar eru til að sinna eftirliti og öðrum skyldum ráðherra við framkvæmd laga þessara. Samkvæmt orðanna hljóðan má ætla að ráðherra geti t.a.m. beðið um persónugreinanleg gögn. Hér þarf að vera skýrt hvort ráðherra gegni hlutverki æðra stjórnvalds varðandi efnislega niðurstöðu í einstaka málum.

3. Upplýsingar um rafræna vettvanginn.

Í 5. gr. frumvarpsins er að finna ákvæði um skyldu seljenda og netmarkaða sem gera sölu- eða þjónustusamninga á Netinu til þess að hafa rafrænan tengil við rafræna vettvanginn ásamt tölvupóstfangi sínu á vefsetrum sínum. Seljendum sem gera sölu- eða þjónustusamninga sína á netinu ber jafnframt að upplýsa neytendur á vefsetrum sínum um að unnt sé að nota rafræna vettvanginn til þess að leysa úr deilumálum sínum. Auk þess skulu þeir sjá til þess að tölvupóstar þeirra innihaldi rafrænan tengil við rafræna vettvanginn.

Með þessu ákvæði er lögð skylda á seljendur að uppfæra heimasíður sínar og tölvupósta. Því er um að ræða íþyngjandi skyldur sem lagðar verða á seljendur og hafa munu í för með sér fjárútlát og fyrirhöfn. Samtökin telja mikilvægt að fyrirtæki fái tilhlýðilegan frest til að gera viðeigandi breytingar til að koma til móts við kröfur frumvarpsins, þá sér í lagi með tilliti til hagsmuna lítilla fyrirtækja í huga. Þess ber að geta að ekki hefur verið lagt nokkurt mat á áhrif umræddra kvaða á atvinnulífið, þó svo nokkuð ítarleg greining hefur verið gerð á áhrifum frumvarpsins á ríkissjóð.

Þess ber að geta að sambærilegt ákvæði er að finna í ODR reglugerðinni sem fyrirhugað er að innleiða með tilvísunaraðferð með frumvarpinu, sbr. 14. gr. ODR reglugerðarinnar. Af samlestri ákvæðisins í frumvarpinu og ákvæðis ODR reglugerðarinnar er ljóst ákvæðin eru ekki fyllilega sambærileg. Það getur því komið upp óvissa í framkvæmd ef innleidd eru tvö ólík ákvæði um sama atriðið og því telja Samtökin rétt að annaðhvort verði látið nægja að innleiða umrætt ákvæði með tilvísunaraðferð eða sérstaklega sé tekin afstaða til þess í frumvarpinu að ákvæði 5. gr. frumvarpsins gangi framur ákvæði ODR reglugerðarinnar.

4. Málskotsgjald og kostnaður

Í 15. gr. frumvarpsins er gert ráð fyrir að neytandi sem óskar úrskurði kærunefndar vöru- og þjónustukaupa greiði málskotsgjald en svo er talið upp í þremur liðum í 2. mgr. ákvæðisins í hvaða tilvikum neytandi fær gjaldið endurgreitt. Í 3. mgr. 15. gr. er síðan kveðið á um að seljandi þurfi að greiða gjald vegna kostnaðar nefndarinnar af meðferð málsins, falli málið að hluta eða öllu leyti neytanda í vil. Í athugasemdum kemur fram að gjaldið feli í sér hvata fyrir seljendur til þess að reyna að leysa deilur við neytendur án aðkomu stjórnvalda. Samtökin benda þó á að



samkvæmt frummatsskjali á áhrifum frumvarpsins er ráðgert að málskotsgjaldið sé fast gjald, kr. 7.500.

Samtökin vilja benda á að hér er nokkuð misræmi í orðalagi 3. mgr. 15. gr. og lögskýringargagna. Samkvæmt orðskýringu gerir lagaákvæðið ráð fyrir að heimilt sé að innheimta gjald af hendi seljanda vegna kostnaðar nefndarinnar af meðferð málsins. Ákvæðið gefur tilefni til að ætla að heimilt sé að innheimta af hendi seljanda allan kostnað nefndarinnar vegna málsins en vart má teljast líklegt að kostnaður nefndarinnar af meðferð mála sé að fjárhæð kr. 7.500 í öllum tilvikum. Samtökin telja því mikilvægt að texti ákvæðisins endurspegli vilja löggjafans að þessu leyti enda virðist hugsunin vera sú að neytandi standi að fullu straum af málskotsgjaldi einungis í þeim tilvikum þegar neytandi tapar máli að öllu leyti en í öðrum tilvikum ýmist fellur gjaldið niður eða seljanda ber að standa straum af gjaldinu.

5. Aðfararhæfi úrskurða.

Í 5. mgr. 16. gr. frumvarpsins segir að úrskurðir kærunefndar vöru- og þjónustukaupa séu aðfararhæfir. Úrskurðir nefndarinnar eru, skv. 2. mgr. 16. gr., fullnaðarúrskurðir sem verður ekki skotið til annarra stjórnvalda. Með því að gera úrskurði nefndarinnar aðfararhæfa er valin mun meira íþyngjandi leið en ADR tilskipunin gerir ráð fyrir en þrátt fyrir yfirlýst markmið tilskipunarinnar og lagafrumvarpsins um að stuðla að skilvirkari neytendavernd er óþarfi að ganga svo langt sem ætlunin er hér með því að gera úrskurðina aðfararhæfa.

Seljanda er gefinn 30 daga frestur til þess að bregðast við úrskurði nefndarinnar eða lýsa því yfir með sannanlegum hætti að hann muni ekki una úrskurðinum. Slík tilkynning hefur þau áhrif að úrskurðurinn verður ekki aðfararhæfur.

Samtökin vekja sérstaka athygli á óskýrleika ákvæðisins. Hvergi er í lögunum kveðið á um í hvers kyns mál kærunefndarinnar verða aðfararhæf. Þvert á móti gerir frumvarpið ráð fyrir því að nefndin muni úrskurða í öllum tegundum mála sem komi upp á milli seljanda og neytanda og eru ekki á forræði annarra úrskurðaraðila. Óhjákvæmilegt er að upp komi mál er varða smáa hagsmuni en jafnframt mál er varða mjög mikla hagsmuni. Sem dæmi má nefna mál er varðar gallaða vöru og nefndin úrskurðar um að neytandi skuli fá nýja vöru. Er neytandanum þar með heimilt að fara í innsetningu á hinni nýju vöru til þess að fá réttindum sínum fullnægt, án tillits til þess hversu miklir hagsmunirnir eru? Um getur verið að ræða úrskurð um endurgreiðslu eða hæfilegt endurgjald. Af orðum frumvarpsins má ráða að hægt sé að fara í aðför til þess að fullnægja úrskurðum nefndarinnar óháð því hversu miklir hagsmunir eru í húfi svo lengi sem þeir eru þess eðlis að nefndin sé hæf til að úrskurða um þá. Það þarf að vera alveg skýrt af lagaákvæðunum sjálfum hvaða hagsmunir það eru sem nefndin úrskurðar um og geta orðið aðfararhæfir. Ákvæðið er þar af leiðandi óskýrt og leggja Samtökin til að ákvæði um aðfararhæfi úrskurða nefndarinnar verði felld út úr frumvarpinu. Jafnframt leggja samtökin til að skýrt verði nánar hverjir eru hámarks- og lágmarkshagsmunir sem nefndin getur úrskurðað um.

6. Eftirlit.

Líkt og áður segir er gert ráð fyrir því að seljandi geti, innan 30 daga frá uppkvaðningu úrskurðar, tilkynnt að hann muni ekki una úrskurði kærunefndar vöru- og þjónustukaupa. Getur seljandi með því komið í veg fyrir að úrskurður verði aðfararhæfur. Í 2. mgr. 17. gr. er lagt til að ráðherra geti með reglugerð heimilað kærunefndinni að skrásetja nöfn seljenda sem tilkynnt hafa að þeir uni ekki úrskurðum nefndarinnar og að nefndinni sé heimilt að gera skrána aðgengilega almenningi. Að baki þessari leið er hugsunin sú að tryggja fylgni við úrskurði



nefndarinnar. Þess ber að geta að í lagatexta er ekki kveðið á um með hvaða hætti sé unnt að fá fyrirtæki afskráð af umræddum lista, þó svo að nokkur umfjöllun um það sé í athugasemdum við 17. gr., né hver málsmeðferðin er í aðdraganda þess að fyrirtæki eru skráð á umræddan lista.

Samtökin gera athugasemdir við þessa fyrirhuguðu reglugerðarheimild. Kjósi ráðherra að heimila nefndinni með reglugerð að útbúa slíkan lista getur það haft alvarlegar afleiðingar fyrir seljendur. Hættan er sú að neytendur muni líta á listann sem eins konar lista yfir fyrirtæki sem fara ekki að lögum og afleiðingin gæti orðið sú að þeir kjósi að eiga ekki viðskipti við þau. Staðreyndin er hins vegar sú að eðli máls samkvæmt er oft ágreiningur um lögfræðilega niðurstöðu kæruneftnda og því mikilvægt að aðilum sé tryggður réttur til þess að bera mál sitt undir dómstóla. Eiga þeir ekki að þurfa að sæta því að nöfn þeirra birtist á lista stjórnvalds sem eins konar refsing fyrir það að fara ekki að úrskurðum nefndar, sem þeir eru ósammála.

Í ADR tilskipuninni er ekki að finna sams konar ákvæði og því engin skylda á stjórnvöldum að fara þessa leið. Samtökin leggja því til að þetta ákvæði verði fellt út úr frumvarpinu eða hið minnsta skýrt nánar hver sé undanfari slíkrar skráningar og tryggður andmælaréttur þeirra fyrirtækja sem fyrirhugað er að skrá á listann.

Virðingarfyllst,

Heiðrún Björk Gísladóttir
f.h. SA

Björg Ásta Þórðardóttir
f.h. SI

Vigdís Halldórsdóttir
f.h. SFF

Jóhannes Þór Skúlason
f.h. SAF

