



Atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytið  
Skúlagötu 4  
101 Reykjavík

Reykjavík 4. febrúar 2019

**Umsögn Neytendasamtakanna um frumvarp til laga um úrskurðarnefndir á sviði neytendamála, mál nr. S-21/2019.**

Neytendasamtökin fagna því að til standi að innleiða tilskipun Evrópupingsins og ráðsins 2013/11/ESB (ADR) og reglugerð 524/2013 (ODR). Neytendasamtökin telja að um afar mikilvæga réttarbót fyrir neytendur sé að ræða og því mikilvægt að vandað sé til innleiðingar hennar, og að hugað sé heildstætt að úrlausnarleiðum fyrir neytendur komi til ágreinings milli þeirra og seljenda.

Neytendasamtökin þakka fyrir tækifærið til að gera athugasemdir við frumvarpið á þessu stigi en gera eftirfarandi athugasemdir við efni þess:

**Um 2. gr.: Gildissvið**

Í tilskipuninni eru fasteignakaup ekki undanskilin en þau eru undanskilin gildissviði frumvarpsdraganna. Fasteignakaup eru ein stærsta fjárfestingin sem neytendur ráðast í og því mikilvægt ef upp koma vandamál við slíka fjárfestingu að þeir geti leitað réttar síns með auðveldum hætti. Í 6. gr. laga nr. 40/2002 um fasteignakaup er nánar skilgreint hvað flokkast til neytendakaupa í skilningi laganna. Að mati Neytendasamtakanna væri æskilegt ef neytendur í fasteignaviðskiptum, þ.e. þeir sem kaupa fasteign af verktaka eða fyrirtæki, gæti leitað til úrskurðarnefndar af einhverju tagi.

**Um 3. gr.: Skilgreiningar**

Í athugasemdum við 1. tl. 3. gr. er tekið fram að hugtakið neytandi samkvæmt lögnum skuli túlkað svo rúmt að það nái til hóps neytenda, s.s. húsfélaga. Það telja Neytendasamtökin í sjálfu sér afar jákvætt, en það er hins vegar ekki í samræmi við hefðbundna túlkun hugtaksins

neytanda. Til að víkja frá hefðbundinni orðalagstúlkun er mikilvægt að lagatextinn sjálfur taki af allan vafa. Af þeim sökum telja Neytendasamtökin mikilvægt að orðalagi 1. tl. verði breytt með eftirfarandi hætti og hljóði svo: „Neytandi er einstaklingur, hópur einstaklinga, eða lögaðili sem fram kemur fyrir hóp einstaklinga, sem kaupir vöru eða þjónustu gegn endurgjaldi, enda séu kaupin ekki gerð í atvinnuskyni.“

Í athugasemdum með sama tölulið er jafnframt tekið fram að hugtakið neytandi í skilríngi laganna eigi bæði við um neytanda sem búsettur er hér á landi sem og á EES svæðinu. Þannig geti neytendur á EES svæðinu kvartað til úrskurðaraðila hér á landi vegna viðskipta við seljanda sem hefur staðfestu hér á landi. Hins vegar virðist ekki gert ráð fyrir því að neytendur sem eru búsettir fyrir utan EES svæðið, geti leitað til úrskurðaraðila hér á landi. Rétt er að taka fram að þær úrskurðarnefndir sem Neytendasamtökin hýsa taka við kvörtunum neytenda óháð því hvar þeir eru búsettir. Slíkt fyrirkomulag bæði tryggir aðhald við fyrirtæki og eflir traust erlendra ferðamanna á Íslandi, og er afar mikilvægt, ekki síst í ljósi þess að stór hópur ferðamanna hér á landi kemur frá Asíu og Bandaríkjunum.

#### Um 4. gr.: Upplýsingar um úrskurðaraðila

Í 3. mgr. 4. gr. er kveðið á um að umsjónaraðili evrópsku [sic] neytendaaðstoðarinnar (ECC) á Íslandi skuli gera neytendum aðgengilega skrá yfir tilkynnta úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla á Evrópska efnahagssvæðinu. Neytendasamtökin gera athugasemd við að kveðið sé á um að þessi skylda hvíli á umsjónaraðila en ekki ECC stöðinni sjálfri sem hefur eigin heimasíðu og er í raun sjálfstætt starfandi verkefni sem hýst er hjá Neytendasamtökunum. Samtökin leggja því til að málsgreininni verði breytt og hljómi svo: „Ráðherra, tilkynntir úrskurðaraðilar og Evrópska neytendaaðstoðin á Íslandi skulu gera neytendum aðgengilega skrá yfir tilkynnta úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla á Evrópska efnahagssvæðinu.“

#### Um 11. gr.: Málsmeðferð

Í 2. mgr. 11. gr. er kveðið á um að ekki sé heimilt að höfða mál um sakarefni ágreinings sem er til meðferðar hjá viðurkenndum úrskurðaraðila eða kærunefnd vöru- og þjónustukaupa. Rétt er að benda á að iðulega er aðstaðan sú í deilumálum að ágreiningur er um verð, e.t.v. einhverjar aukagreiðslur, eða það að verð hefur hækkað langt umfram áætlanir. Í slíku tilfellum er ekkert sem aftrar seljanda í því að grípa til innheimtuaðgerða, með tilheyrandi kostnaði. Neytendur sjá þá oft þann kost vænstan að greiða umþrætta reikninga í þeirri von að fá endurgreitt síðar, en reynslan hefur sýnt að fyrirvarar við slíkar greiðslur hafa iðulega lítið gildi. Að mati Neytendasamtakanna væri æskilegt að settar væru skorður við innheimtuaðgerðum seljenda á meðan ágreiningur er til meðferðar. Þannig væri eðlilegt ef neytandi óskar eftir að fá úrlausn þriðja aðila að ekki bætist við innheimtukostnaður á meðan beðið er eftir niðurstöðu.

Um V. kafla  
Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Um 13. gr.: Skipan nefndarinnar

Í 1. mgr. kemur fram að ráðherra skipar í nefndina eftir tilnefningu „samtaka neytenda“. Neytendasamtökin eru stærstu og elstu neytendasamtök landsins og eiga fulltrúa í öllum úrskurðarnefndum varðandi neytendamál hér á landi. Neytendasamtökin hafa einnig komið að stofnun ýmissa úrskurðarnefnda, ásamt því að hýsa slíkar nefndir, og búa þannig yfir mikilvægri og sérhæfðri þekkingu í þessum málaflokki. Í núgildandi reglugerð nr. 766/2006 um kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa er jafnframt gert ráð fyrir því að einn nefndarmanna sé skipaður af ráðherra eftir tilnefningu Neytendasamtakanna. Neytendasamtökin telja því eðlilegt að ákvæðinu verði breytt á þann veg að í stað „samtaka neytenda“ verði sett inn „Neytendasamtakanna“.

Um 4. mgr. 13. gr.: Hýsing nefndarinnar:

Í 4. mgr. er lagt til að Neytendastofa visti kærunefnd vöru- og þjónustukaupa, en hún hýsir í dag kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa. Rétt er þó að árétta að það er nær einvörðungu að nafninu til og ekki er hægt að segja að Neytendastofa sjái „nefndinni fyrir fundaraðstöðu“ enda hefur núverandi kærunefnd, sem einnig er hýst hjá stofnuninni ekki fundað þar síðan á árinu 2011.

Um rafræna Neytendastofu:

Í greinargerð með frumvarpinu kemur fram að uppfæra þurfi núverandi gagnavistunarkerfi og gert er ráð fyrir ákveðnum kostnaði í tengslum við þá uppfærslu. Rétt er að benda á ýmis atriði sem þarf að lagfæra ef ætlunin er að vista nefndina áfram hjá Neytendastofu og styðjast við það kerfi sem nú er notað en núverandi kerfi hefur reynst nefndarmönnum mjög örðugt í notkun og er afar hægvirkt. Þá kemur fram í frummati á áhrifum frumvarpsins að núverandi kerfi sé það úrelt að það hafi valdið réttarspjöllum í meðferð mála. Slíkt er vitaskuld algerlega óviðunandi.

Um notkun kennitalna í kerfinu:

Eitt helsta markmið þessa regluverks er að auðvelda viðskipti yfir landamæri innan ESS-svæðisins. Því er afar mikilvægt að erlendir neytendur, jafnt og innlendir, eigi þess kost að vísa málum til nefndarinnar. Með hliðsjón af því hafa Neytendasamtökin ítrekað bent erlendum neytendum á að leita til kærunefndarinnar en það er einfaldlega ekki mögulegt þar sem krafist er íslenskrar kennitölu í kerfinu.

Aðgengi:

Þá tekur nefndin aðeins við rafrænum kvörtunum og gögnum, og því geta neytendur ekki komið á staðinn eða sent gögn með bréfpósti. Þá er sérstaklega gert ráð fyrir því að neytendur geti lagt mál fyrir úrskurðarnefndina án þess að þurfa að gera það með rafrænum hætti enda segir í 8. gr. tilskipunarinnar að úrlausnaraðilar utan dómstóla skuli vera „easily accessible online and offline...“.

Það er því grundvallaratriði að aðgengi neytenda að úrskurðarnefndum sé gott og að þeim, sem einhverra hluta vegna vilja ekki eða geta ekki, sent mál með rafrænum hætti sé ekki gert erfitt fyrir að leita réttar síns, jafnvel þó það feli í sér örlítið meiri vinnu fyrir hýsingaraðila.

Að mati samtakanna er mikilvægt að umgjörð og starfsemi nefndarinnar sé þannig að örugg og sanngjörn málsmeðferð sé tryggð. Neytendasamtökin telja því afar brýnt að gerð sé úttekt á hýsingu nefndarinnar og því kerfi sem nú er notað, og virðist eiga að uppfæra með tilheyrandi kostnaði. Hafa samtökin áður beint slíkum tilmælum til ráðuneytisins enda hefur kerfið ekki virkað sem skyldi. Rétt væri að skoða reynslu nefndarmanna, núverandi og fyrrverandi, af notkun kerfisins, og jafnframt bera það saman við önnur gagnahýsingarkerfi sem t.a.m. nefndir sem vistaðar eru hjá Fjármálaeftirlitinu hafa aðgang að áður en lengra er haldið.

#### Nefndarmenn og valdsvið nefndarinnar:

Miðað við tillögur frumvarpsins er gert ráð fyrir að kærunefndin verði einhvers konar „altæk nefnd“ sem er ætlað að fjalla um afar víðfeðma og ósamleita flokka viðskipta, og það þrátt fyrir að ekki gildi nein sérstök lög um mýmargar tegundir þjónustu, s.s. um gallahugtak eða vanefndaúrræði en ekki verður séð að til standi að víkka út gildissvið þjónustukaupalaga í tengslum við innleiðinguna svo fella megir fleiri tegundir viðskipta undir þá lagaumgjörð.

Þannig má hugsa sér að nefndin muni fjalla um s.s. þjónustu lífeyrissjóða (þegar ekki er um lánveitingar að ræða) barnagæslu (m.a. dagforeldra og leikskóla), váttryggingar (þegar ekki er um að ræða ágreining um bótaskyldu), flugferðir, rútuferðir, siglingar, bílaleigu, viðskipti við ferðaskrifstofur, þjónustu hótela og veitingahúsa, áskriftir að sjónvarpsstöðum og netmyndbandaleigum, ýmiss konar snyrtingu, hárgreiðslu og förðun, þjónustu líkamsræktarstöðva, leigu á öryggiskerfi, ýmiss konar heimilishjálp og þrif, þjónustu leigumiðlara, útfararstjóra, endurskoðenda, húðflúrara, leigubílsstjóra, ökukennara, nuddara, fjarskiptaþjónustu á við áskrift að síma og interneti, pósthjónustu, innheimtufyrirtæki, þjónustu einkaskóla og námskeið ýmiss konar, bæði frístundanámskeið og eins námskeið sem leiða til einhvers konar atvinnuréttinda svo fátt eitt sé nefnt. Sumsé alla samninga um þjónustu sem gerðir eru í atvinnuskyni við neytendur en væntanlega verða slíkir samningar seint tæmandi taldir.

Hér virðist jafnframt sem hugmyndin sé að sömu þrír nefndarmennirnir gefi álit í ágreiningsmálum, hvort sem ágreiningurinn snýr að raforkukaupum, bifreiðakaupum, hárgreiðslu, barnagæslu, einkaskólum, þjónustu endurskoðenda og iðnaðarmanna, samningum við líkamsræktarstöðvar eða internetáskrift. Verður hreinlega að teljast hæpið að tilnefningaraðilum takist að finna einn einstakling sem býr yfir nægri sérþekkingu á öllum þessum sviðum neytendaviðskipta að hann sé þess bær að veita álit sitt á þeim svo vel sé, en rétt er að árétta að það er sérstaklega mikilvægt, eigi álit nefndarinnar að vera að meginstefnu bindandi fyrir seljendur eins og hér er lagt til, að vel sé vandað til áitanna og þau byggð á sterkum faglegum grunni.

Þannig virðist sem ætlunin sé að þessir þrír nefndarmenn, sinni að meginstefnu til öllum sömu verkefnum og þrettán sérsvið Almánna reklamtionsnámnden. Á Norðurlöndunum er það almennt svo að þrír nefndarmenn taka sæti í hverju máli, en það er fráleitt svo að það séu alltaf þrír sömu nefndarmennirnir, heldur er byggt á því að þeir aðilar sem hafa til þess mesta

sérþekkingu hverju sinni, taki þátt í úrskurði. Þannig starfa nefndirnar alla jafna í mörgum deildum, sem hver um sig hefur sérþekkingu á ákveðnu sviði. Erfitt er að ætla þremur nefndarmönnum að búa yfir sömu sérþekkingu og sérhæfðar deildir kærunefnda á Norðurlöndunum.

Þar sem ekki liggur neitt fyrir um að til standi að veita fjármagni til nefndarinnar þannig að hún geti keypt utanaðkomandi sérfræðiráðgjöf í einstökum málum, og ekki er gert ráð fyrir að nefndarmenn þiggi laun fyrir nefndarsetuna, verður að telja að þessi nefnd verði seint sambærileg við það sem tíðkast í nágrannalöndunum, og að erfitt geti reynst að viðhalda æskilegum faglegum gæðum í öllum málum.

#### Um aðrar kærú- og úrskurðarnefndir:

Hér má nefna t.a.m. Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki og Úrskurðarnefnd í váttryggingarmálum, sem voru settar á stofn með samkomulagi, en báðar þessar nefndir hafa gefið mjög góða raun og hafa nú verið lögfestar. Eins getur verið um að ræða nefndir sem settar eru á stofn með lögum, s.s. kærunefnd húsamála, eftirlitsnefnd fasteignasala og Úrskurðarnefnd lögmanna. Hér má einnig nefna Úrskurðarnefnd í ferðamálum, sem sett er á stofn með samkomulagi Neytendasamtakanna og Samtaka ferðaþjónustunnar (SAF). Í öllum ofangreindum nefndum er gríðarleg sérþekking til staðar, og með hliðsjón af framansögðu um vænt verksvið kærunefndarinnar sætir nokkurri furðu að ráðuneytið hafi ekki skoðað það sérstaklega að útvíkka valdsvið þessara nefnda til að lágmarka skörun við umrædda kærunefnd.

Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki hefur þannig verið falið með lögum um neytendalán nr. 33/2013, mun viðtækara hlutverk en upphaflegar samþykktir gerðu ráð fyrir, og nær valdsvið hennar því nú til mun fleiri aðila en eru aðilar að Samtökum fjármálafyrirtækja (SFF) en upphaflega úrskurðaði nefndin aðeins um ágreining er varðaði félaga í SFF. Ekkert virðist því til fyrirstöðu að hafa þann háttinn á, sbr. 7. tölulið 5. gr. tilskipunarinnar, og því mætti enn skoða að víkka út verksvið nefndarinnar þegar kemur að fjármálamarkaði, t.a.m. þegar kemur að ágreiningi um lífeyri, þjónustu innheimtufyrirtækja o.fl. Verður að telja slíka lagasetningu eðlilegan farveg þegar litið er til sérþekkingar nefndarinnar og þess að hún er þegar lögbundin.

Þá mætti fara sömu leið hvað varðar t.a.m. Úrskurðarnefnd í váttryggingamálum, en hún er nú lögbundin, þrátt fyrir að starfa í samræmi við samþykktir stofnaðila, rétt eins og Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki. Úrskurðarnefnd í váttryggingamálum fær um 400 mál til meðferðar á ári. Hins vegar tekur nefndin t.a.m. ekki á ágreiningi um bótafjárhæðir eða ágreiningi um iðgjaldagreiðslur og má þá ætla að slíkur ágreiningur muni heyra undir kærunefndina, enda er hann ekki undanskilinn gildissviði tilskipunarinnar. Slík tilhögun virðist þó valda óþarfa flækjustigi fyrir neytendur og nefndirnar sjálfar. Telja Neytendasamtökin því rétt að líta til þess að víkka út valdsvið nefndarinnar með lögum, enda eins og áður segir, fordæmi fyrir því.

Hvað varðar Úrskurðarnefnd í ferðamálum, er það svo að samkvæmt samþykktum um nefndina nær valdsvið hennar nú aðeins til þess að fjalla um ágreining sem upp kemur milli neytenda og

seljenda sem eru aðilar að Samtökum ferðaþjónustunnar. Hins vegar er, rétt eins og hjá áðurnefndum úrskurðarnefndum, mikil sérfræðipækking til staðar hjá nefndinni, auk þess sem seljendur fara að úrskurðum hennar.

Hvað varðar aðrar nefndir sem úrskurða um ágreining ber þess að geta að kærunefnd húsamála hefur reynst vel í framkvæmd og úrskurðir hennar eru bindandi. Nefndin tekur meðal annars fyrir ágreining á sviði húsaleigulaga en er bundin af ágreiningi er varðar gerð og/eða framkvæmd húsaleigusamninga. Þannig virðist nefndin ekki geta gefið álit sitt í málum er varðar viðskipti aðila leigusambands og leigumiðlara. Slíkur ágreiningur þyrfti að fara til kærunefndarinnar á þeim forsendum að um þjónustu sé að ræða. Það yrði þó til mikilla bóta ef kærunefnd húsamála gæti tekið á slíkum ágreiningi, enda sérfræðipækking á slíkum málefnum til staðar hjá nefndinni og þjónustan svo sérhæfð að slík sérfræðipækking á leigurétti e.t.v. nauðsynleg til þess að geta tekið rökstudda ákvörðun í málinu. Það sama gildir einnig um Eftirlitsnefnd fasteignasala og Úrskurðarnefnd lögmannna. Skoða ætti starfshætti þessara nefnda sérstaklega þannig að þær samrýmist áskilnaði tilskipunarinnar, fremur en að fela almennri kærunefnd að veita álit á svo sérhæfðum ágreiningi. Auk þess má ætla að það leiði til mikils flækjustigs fyrir neytendur, og jafnvel nefndirnar sjálfar, taki ein nefnd á ákveðnum þáttum viðskipta tiltekinna fyrirtækja, en að aðrir þættir viðskiptanna heyri undir almenna kærunefnd. Í slíkum tilvikum er jafnframt líklegt að eitt og sama deilumálið geti átt undir fleiri en eina nefnd.

Hefði því að mati Neytendasamtakanna átt að taka valdsvið þeirra nefnda sem þegar eru starfandi, eru sérhæfðar, og hafa gefið góða raun, til endurskoðunar í tengslum við innleiðingu tilskipunarinnar. Slík vinna mundi vissulega kalla á nokkuð samstarf milli ráðuneyta þar sem misjafnt er undir hvaða ráðuneyti tiltekin viðskipti falla, og breytingar á fleiri lögum, en telja má, þegar um svo mikilvægt hagsmunamál neytenda er að ræða, að tíma í þá vinnu hefði verið vel varið.

Þá er það jafnframt mat Neytendasamtakanna að koma ætti á fót fleiri „sérnefndum“, t.a.m. með þríhliða samkomulagi viðkomandi ráðuneytis, samtakanna og samtaka seljenda, sér í lagi þegar kemur að sérhæfðari viðskiptum, eins og orkukaupum og kaupum á fjarskiptaþjónustu. Enn og aftur er rétt að benda á að slíkar nefndir hafa gefið góða raun, eru skilvirkar og hafa í för með sér takmarkaðan kostnað fyrir ríkissjóð. Þá er rétt að benda á að í t.a.m. í Danmörku starfa sérhæfðar nefndir af þessu tagi samhliða öðrum nefndum. Að mati Neytendasamtakanna væri því rétt að ráðuneytið, í samstarfi við viðkomandi fagráðuneyti hverju sinni, beitti sér frekar fyrir því að styrkja starfsgrundvöll slíkra nefnda, t.a.m. með lagasetningu og undra samtökin sig nokkuð á að það hafi ekki verið gert í tengslum við frumvarpssmíðina.

#### Um 16. gr.: Bindandi úrskurðir:

Neytendasamtökin fagna því að úrskurðir nefndarinnar skuli vera bindandi og aðfararhæfir. Samtökin telja að þetta sé gríðarleg réttarbót fyrir neytendur hér á landi, en dræm fylgni seljanda við álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa hefur hingað til verið óviðunandi og í ósamræmi við fylgni við úrskurði annarra nefnda. Samkvæmt frumvarpinu virðist gert ráð fyrir því að úrskurðir séu ekki bindandi fyrir fyrirtæki ef þau senda tilkynningu innan þrjátíu daga þess efnis að þau uni ekki úrskurðinum. Sérstaklega er tekið fram í greinargerðinni að ekki þurfi

að rökstyðja slíka tilkynningu með neinum hætti svo framarlega sem tilkynning berst innan tímafrestsins. Að mati samtakanna er óviðunandi að fyrirtæki þurfi aðeins að tilkynna, án nokkurs rökstuðnings, um að þau uni ekki úrskurðinum til þess að hann verði ekki bindandi. Mikil hætta er á að með þessum hætti skerðist sú neytendavernd sem lögin eiga að tryggja til muna. Samtökin benda á að nú er kærunefnd húsamála bindandi gagnvart málsaðilum og aðfararhæf. Samkvæmt 85. gr. húsaleigulaga eru málsaðilum heimilt að bera úrskurði nefndarinnar undir dómstóla innan átta vikna frá því að úrskurður var kveðinn upp og frestast þá réttaráhrif þeirra uns dómur fellur. Jafnframt kemur fram í lögnum að úrskurðir nefndarinnar séu aðfararhæfir án undangengis dóms. Rétt væri að líta til framangreindrar nefndar og skoða árangur hennar í þeim málum sem hún hefur tekið til úrlausnar.

#### Um 17. gr.: Eftirlit:

Í 2. mgr. er tekið fram að ráðherra geti með reglugerð ákveðið að nefndin skuli almennt birta skrá yfir aðila sem tilkynnt hafa að þeir uni ekki úrskurði nefndarinnar. Neytendasamtökin telja afar brýnt að það verði birt skrá yfir þá aðila sem una ekki úrskurði nefndarinnar. Slík birting myndi hafa ákveðinn hvata í för með sér við fyrirtæki að verða við úrskurðum nefndarinnar.

#### Um 18. gr.: Rafræn málsmeðferð yfir landamæri:

Neytendasamtökin gera alvarlegar athugasemdir við 4. mgr. ákvæðisins þar sem kveðið er á um að Neytendastofa verði tengiliður rafræna vettvangsins (ODR).

Neytendasamtökin hafa áður rökstutt það sérstaklega að réttast væri að fela ECC, sérstaklega eða í samvinnu við Neytendasamtökin, hlutverk þessa tengiliðs hér á landi. Ráðuneytið er nýlega búið að endurnýja þjónustusamning við Neytendasamtökin vegna ODR og Neytendasamtökin hafa annast þýðingar á ODR-vettvanginum. Þá hafa fulltrúar samtakanna og ECC sótt fundi erlendis sem fulltrúar Íslands hjá ODR hópnum. Ráðuneytið hefur verið fyllilega upplýst um að Neytendasamtökin hafi þannig verið reiðubúin að taka við verkefninu og hefur skilningur samtakanna, sem byggður er á samræðum og samstarfi við ráðuneytið, verið sá að verkefnið færi til ECC, enda fer það vel saman við starfsemina, sem samtökin hafa hýst frá árinu 2005. Við þetta er að bæta að í nær öllum tilvikum innan ESB og í Noregi hefur ECC stöðinni í viðkomandi landi verið falið hlutverk rafræns tengiliðs. Það skýtur því skökku við, miðað við fyrri samskipti við ráðuneytið og það hversu langt á veg verkefnið er komið, að nú sé hugmyndin að færa það til Neytendastofu. Rétt er að taka fram að í fyrri frumvarpsdrögum, sem Neytendasamtökin fengu til yfirlstrar, var gert ráð fyrir því að ECC myndi taka að sér að vera tengiliður hér á landi.

Þá er í 7. gr. reglugerðarinnar gert ráð fyrir að aðildarríkin tilnefni ákveðinn aðila sem tengilið rafræna vettvangsins, en í dæmaskyni er sérstaklega talið upp að það verkefni megi t.a.m. fela neytendasamtökum eða miðstöðvum í Evrópuneti neytendamiðstöðva (ECC-Netinu). Gert er ráð fyrir að umræddur tengiliður greiði fyrir samskiptum málsaðila, aðstoði við að leggja fram kvörtun, upplýsi málsaðila um málsmeðferðarreglur viðeigandi úrskurðaraðila, og veiti upplýsingar um réttindi neytenda og rafræna vettvanginn, o.s.frv. Jafnframt er gert ráð fyrir að þeir aðilar sem tilnefndir eru sem tengiliðir hafi með sér sérstakt samstarfsnet sem fundi a.m.k.

tvisvar á ári. Þegar um það er að ræða að deiluaðilar hafa búsetu í sama aðildarríki EES er tengiliðunum þó ekki skylt að aðstoða með þessum hætti og því má telja að megintilgangurinn með þessari aðstoð sé að aðstoða neytendur sem lenda í deilum vegna netviðskipta yfir landamæri og greiða þannig fyrir verslun á innri markaðnum. Það hlutverk sem hér er lýst er í raun nákvæmlega það sem ECC gerir í dag og hefur gert frá upphafi. ECC á Íslandi er hluti af ECC-netinu sem starfrækt er í öllum aðildarríkjum Evrópusambandsins auk Íslands og Noregs. Tilgangur netsins er að veita neytendum sem kaupa vöru eða þjónustu af seljanda í öðru Evrópuríki, upplýsingar, leiðbeiningar og aðstoð komi upp ágreiningur vegna viðskiptanna. Þá tekur ECC Ísland að sér milligöngu í deilumálum seljanda og neytenda, en milligangan fer þá fram með aðstoð systurstöðvar ECC Íslands í heimalandi seljanda. Ef ágreiningur leysist ekki með milligöngu aðstoð þá upplýsir ECC og aðstoðar neytendur við að leggja mál fyrir úrskurðarnefndir.

#### Um aðstoð við neytendur:

Í 14. gr. tilskipunarinnar er fjallað um aðstoð við neytendur og upplýsingamiðlun til almennings. Þar er m.a. gert ráð fyrir því að neytendur sem verslað hafa við seljendur í öðrum löndum innan EES-svæðisins, fái aðstoð við að leita til úrskurðaraðila, og er gert ráð fyrir að aðildarríkin feli þetta verkefni neytendasamtökum, miðstöðvum í Evrópuneti neytendamiðstöðva eða öðrum aðila. Eins og áður hefur komið fram hýsa Neytendasamtökin ECC á Íslandi og er núgildandi tilnefning samtakanna sem hýsingaraðila í gildi út árið 2021. ECC-netið hefur það hlutverk að aðstoða neytendur sem lenda í vandræðum vegna kaupa á vöru eða þjónustu yfir landamæri og er netið starfrækt í öllum aðildarríkjum ESB auk Íslands og Noregs. Þannig er ECC á Íslandi núþegar að veita neytendum upplýsingar og aðstoð við að leita til úrskurðarnefnda hér á landi. Í ljósi þessa hlutverks ECC-netsins telja samtökin eðlilegast að ECC á Íslandi yrði falið þetta hlutverk, annað hvort sérstaklega eða í samvinnu við Neytendasamtökin, enda er ECC beinlínis ætlað að aðstoða neytendur sem eiga viðskipti yfir landamæri og því liggur beinast við að ECC sjái einnig um að aðstoða neytendur sem vilja fræðast um og fá aðgang að úrskurðaraðilum sem starfa í öðrum aðildarríkjum.

#### Um heimildir til setningar reglugerða:

Í frumvarpinu er lagt til að ráðherra setji reglugerðir varðandi nánari útfærslur á lögnum. Með þeirri tilhögun er ekki tekin afstaða í lagafrumvarpinu um innleiðingu á ýmsum ákvæðum tilskipunarinnar, t.a.m. varðandi kröfur til úrskurðarnefnda. Þannig er margt óljóst og óheppilegt er hversu mörgu eigi að skipa með reglugerð. Ef ákveðið verður að kveða nánar á um innleiðingu tilskipunarinnar í reglugerðum óska Neytendasamtökin eftir því að hafa aðkomu að þeirri vinnu til að tryggja að sjónarmiðum neytenda sé haldið til haga. Neytendasamtökin hafa átt aðild að, og komið að stofnun, fjölmargra úrskurðarnefnda og telja sig búa yfir umfangsmikilli reynslu og þekkingu þegar kemur að þessum málaflokki. Neytendasamtökin hýsa jafnframt nokkrar úrskurðarnefndir og hafa því einnig reynslu í móttöku, upplýsingagjöf og úrvinnslu kvartanna til slíkra nefnda. Neytendasamtökin lýsa sig fúslega reiðubúin til hvers kyns samstarfs við ráðuneytið í tenglum við innleiðingu hér á landi.

Um samráð:

Í 5. kafla almennra athugasemda með frumvarpinu kemur fram að frumvarpsdrögin hafi verið kynnt fyrir ýmsum aðilum, þ.á.m. Neytendasamtökunum. Samtökin vilja benda á að þeim voru send eldri frumvarpsdrög til yfirlestrar og áttu samtökin í samskiptum við ráðuneytið í tengslum samningu þeirra. Það frumvarp sem hér er kynnt er það breytt frá fyrri drögum að í raun er um nýtt frumvarp að ræða sem samtökin hafa ekki fengið kynningu á fyrr en nú. Neytendasamtökin geta því ekki fallist á að samráð hafi verið haft við samtökin um þessa útgáfu frumvarpsins.

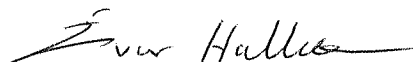
Að öllu framansögðu er það því afstaða Neytendasamtakanna að enn sé að mörgu að huga og að undirbúa þurfi innleiðingu á tilskipun 2013/11/ESB um lausn deilumála neytenda utan dómstóla og reglugerð nr. 524/2013 um lausn deilumála með rafrænni málsmeðferð á Netinu, mun betur svo vel eigi að vera. Eins og fram hefur komið er um gríðarlega mikilvægt hagsmunamál neytenda að ræða og því að mati samtakanna rétt að leggja frekari vinnu í frumvarpsgerðina.

Neytendasamtökin sjá sér því ekki fært, samkvæmt framansögðu, að styðja við framgang þessa frumvarps að óbreyttu, en lýsa sig tilbúin til hvers kyns samstarfs við ráðuneytið.

Virðingarfyllst,  
f.h. Neytendasamtakanna og Evrópsku neytendaáðstoðarinnar



Breki Karlsson,  
Formaður Neytendasamtakanna



Ívar Halldórsson,  
Stjórnandi ECC á Íslandi