



4. febrúar 2019

Efni: Umsögn Hagsmunasamtaka heimilanna um mál nr. S-21/2019 í samráðsgátt stjórnvalda

Frumvarp til laga um úrskurðarnefndir á sviði neytendamála

Hagsmunasamtök heimilanna eru í meginatriðum fylgjandi því frumvarpi sem hér um ræðir og telja það vera til þess fallið að auka neytendavernd hér á landi og skilvirkni réttarræða. Eftirfarandi eru þó nokkrar athugasemdir sem samtökin hafa við einstök efnisatriði frumvarpsins.

Rafrænn vettvangur

Hagsmunasamtök heimilanna draga stórlega í efa að umrætt hugtak hafi nokkra þýðingu í hugum íslenskra neytenda. Í frumvarpinu kemur hvergi vefslóð á umræddan vettvang og leit á netinu skilar aðeins niðurstöðum úr þingskjölum og reglugerðum ýmisskonar sem fyrir almennum neytendum eru líkt og framandi tungumál. Samtökin hvetja eindregið til þess að umræddu fyrirbæri verði gerð mun skýrari skil í greinargerð með frumvarpinu og að það verði jafnframt kynnt opinberlega þannig að neytendur geti auðveldlega fundið þennan umrædda vettvang.

Viðurkenning úrskurðaraðila

Í 6. gr. frumvarpsins er gert ráð fyrir að ráðherra setji reglugerð um þær kröfur sem eigi að gera til úrskurðaraðila sem sækjast eftir viðurkenningu, þar á meðal um samþykktir þeirra. Samtökin telja að ákvæðið sé ekki nógu afgerandi um hvaða önnur lagaskilyrði skuli gilda um slíka úrskurðaraðila. Svo dæmi sé tekið hefur að mati Umboðsmanns Alþingis ríkt óvissu um stöðu tiltekinna úrskurðarnefnda um hvort þær teljist vera "stjórnvöld" eða einkaréttarlegir aðilar og þar með hvort starfsemi þeirra falli undir stjórnsýslulög eða ekki. Réttaróvissa í þeim efnum grefur undan neytendavernd í stað þess að efla hana og er því með öllu óviðunandi. Samtökin mælast því til þess að kveðið verði á um að viðurkenndum aðilum sé skylt að fylgja stjórnsýslulögum sem og upplýsingalögum.

Frávísunarástæður og sönnunarstaða

Varðandi það skilyrði að neytandi verði að hafa reynt að leysa málið beint með gagnaðila, verður að hafa hugfast að sönnun um það getur reynst almennum borgara erfið. Til að mynda ef samskipti eru munnleg eða gagnaðili hreinlega svarar ekki erindi neytanda eða neitar að svara því skriflega, eins og eru því miður fjölmörg dæmi um hér á landi. Af þessum sökum er lagt til að sönnunarbyrði um þetta verði snúið við þannig að neytandi fái að njóta vafans af skiljanlegum sönnunarskorti, enda komi það ekki í veg fyrir að gagnaðili geti tekið kvörtun neytanda til greina og leitað sátta um leið hann verður áskynja um að kvörtun sé til meðferðar hjá viðurkenndum úrskurðaraðila.

Málskotsgjald og fjárhæðarmörk

Frumvarpið gerir ráð fyrir því að málskotsgjald kærunefndar vöru- og þjónustukaupa verði 7.500 kr. samkvæmt reglugerð sem ráðherra muni setja. Þó til séu rök með og á móti eru samtökin almennt þeirrar afstöðu að úrlausn mála eigi helst að vera neytendum að kostnaðarlausu en að öðrum kosti sé gjaldtöku stillt mjög í hóf. Sem dæmi má nefna að málskotsgjald úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki er aðeins 5.000 kr. og sum kvörtunarefni geta neytendur borið undir eftirlitsaðila án þess að þurfa að greiða sérstakt gjald fyrir.

Vegna þess aðstöðumunar sem almennir neytendur búa við eru samtökin einnig þeirrar afstöðu að forðast skuli fjárhæðarmörk á kvörtunarefni neytenda eða a.m.k. stilla þeim mjög í hóf. Til dæmis má færa gild rök fyrir því að setja lágmark sem nemur sömu fjárhæð og málskotsgjald en allt sem færi verulega fram úr því væri óþarflega íþyngjandi. Í öðru tilviki gætu verið þúsundir neytenda sem hefðu keypt “sömu gölluðu peysuna” á tiltölulega lágu verði en samanlagt sé tjónið engu að síður verulegt. Er því mælt til þess að tekið verði sérstaklega tillit til slíkra heildarhagsmuna.

Skipan í úrskurðarnefndir

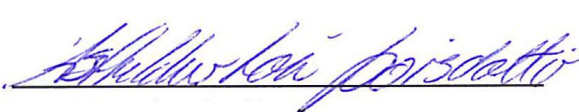
Samkvæmt 13. gr. frumvarpsins á ráðherra að skipta í kærunefnd vöru- og þjónustukaupa, þrjá aðila, þar af einn eftir tilnefningu “samtaka neytenda” og annan eftir tilnefningu “samtaka atvinnulífs”, án þess að nánar sé tilgreint hvaða samtök geti fallið þar undir eða hvernig ákveða skuli það. Rétt er að vekja athygli á því að hér á landi starfa ekki ein heldur fjölmörg samtök neytenda á hinum ýmsu sviðum. Sem dæmi má nefna Hagsmunasamtök heimilanna, Samtök leigjenda, Neytendasamtökin, Félag íslenskra bifreiðaeigenda, Samtök lífrænna neytenda o.s.frv. Samtökin telja að þetta verði að gera skýrara í frumvarpinu í endanlegri mynd þ.e. hvaða samtök sé átt við eða hvernig þau skuli vera ákvörðuð, með hliðsjón af sérhæfingu þeirra og m.t.t. jafnræðis og meðalhófs.

Hagsmunasamtök heimilanna leggja sérstaka áherslu á neytendavernd á fjármálamarkaði, sem fellur m.a. undir verksvið úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki. Samtökin telja að ástæða sé til að endurskoða fyrirkomulag og skipan þeirrar nefndar sérstaklega með tilliti til þeirra sjónarmiða sem hér hafa verið rakin. Þar á meðal verði að skoða hvort réttara sé að hýsa hana hjá Neytendastofu en Fjármálaeftirlitinu, hvernig sé skipað í nefndina og hvernig best sé að samræma hana við stefnu stjórnvalda og EES-reglur um rafræna málsmeðferð.

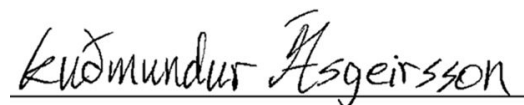
Að lokum vonast samtökin sérstaklega til þess að allir úrskurðaraðilar á sviði neytendamála leggi enn meiri áherslu en verið hefur á þau grundvallarviðmið að láta neytendur alltaf njóta skynsamlegs vafa og láta sérreglur sem settar eru neytendum til hagsbóta ávallt ganga öðru fram.

- o -

Virðingarfyllt,
f.h. Hagsmunasamtaka heimilanna,



Ásthildur Lóa Þórsdóttir, formadur@heimilin.is



Guðmundur Ásgeirsson, erindreki@heimilin.is