

Atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytið
Skúlagötu 4
101 Reykjavík

Reykjavík 17. október 2019

Efni: Umsögn Neytendasamtakanna og Evrópsku neytendaaðstoðarinnar (ECC) á Íslandi um drög að frumvörpum til laga vegna samvinnu stjórnvalda á Evrópska efnahagssvæðinu um neytendavernd.

Með frumvörpunum er gert ráð fyrir því að innleiða reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) nr. 2017/2394. Með innleiðingu á reglugerðinni má gera ráð fyrir því að vald- og eftirlitsheimildir eftirlitsstofnana hér á Íslandi muni aukast gífurlega. Neytendasamtökin fagna því að eftirlitsstjórnvöldum sé veitt ríkari heimildir á því sviði og telja að hagur og réttarstaða neytenda hér á landi muni batna til muna.

Eins og fram kemur með frumvörpunum þá er um að ræða innleiðingu á Evrópureglugerð og því ekki hægt nema með takmörkuðum hætti að hafa áhrif á ákvæði hennar. Reglugerðir kveður þó á um lágmarksskyldur og réttindi, og því hægt að ganga lengra en ákvæði hennar kveður á um ef þörf þykir.

Neytendasamtökin vilja árétta að í 34. og 35. gr. inngangsorða reglugerðarinnar er tekið fram neytendasamtök spili mikilvægt hlutverk í að upplýsa neytendur um réttindi þeirra, leiðbeina þeim og verja hagsmuni neytenda, m.a. með því að annast milligöngu í deilumálum. Þá er sérstaklega tekið fram í 35. gr. inngangsorðanna að gera skuli neytendasamtökum kleift að tilkynna hlutaðeigandi yfirvöldum um möguleg brot fyrirtækja á reglugerðinni og deila með yfirvöldum upplýsingum svo hægt sé að rannsaka mál, ásamt því að neytendasamtök fái tækifæri til að segja sínar skoðanir á rannsóknnum eða brotum. Í því samhengi telja Neytendasamtökin m.a. eðlilegt að í 1. mgr. 21. gr. c (4. gr. frumvarps til laga um breytingu á ýmsum lögum vegna samvinnu stjórnvalda á Evrópska efnahagssvæðinu um neytendavernd o.fl.) sé einnig kveðið á um skyldu Neytendastofu að ráðgast við Neytendasamtökin áður en leiðbeinandi reglur um góða viðskipahætti eru settar. Með því er tryggt að sjónarmið neytenda heyrist við setningu slíkra reglna með sama möguleika og sjónarmið fyrirtækja. Má í því samhengi einnig vísa til 5. tl. 19. gr. reglugerðarinnar.

Tilkynningaraðili (e. alert body)

Í 36. gr. inngangsorða reglugerðarinnar og í 27. gr. er kveðið á um tilnefningu á tilkynningaraðila (e. external alert body) þar sem sérstaklega er viðurkennd sú sérfræðipækking og reynslu sem ECC-Netið býr að.

Í 36. gr. inngangsorðanna segir eftirfarandi:

*In order to ensure the correct implementation of this Regulation, Member States should confer on designated bodies, **European Consumer Centres**, consumer organisations and associations, and, where appropriate, trader associations, that have the necessary expertise, the power to issue external alerts to the competent authorities of the relevant Member States and the Commission of suspected infringements covered by this Regulation and to provide the necessary information available to them. Member States might have appropriate reasons for not conferring on such entities the power to undertake those actions. In this context, where a Member State decides not to allow one of those entities to issue external alerts, it should provide an explanation justifying its reasons for doing so.*

Jafnframt er kveðið á um í 27. gr. reglugerðarinnar:

*Each Member State shall, unless to do so would not be justified, confer on designated bodies, **European Consumer Centres**, consumer organisations and associations, and, where appropriate, trader associations, that have the necessary expertise, the power to issue an alert to the competent authorities of the relevant Member States and the Commission of suspected infringements covered by this Regulation and to provide information available to them set out in Article 26(3) ('external alert'). Each Member State shall without delay notify the Commission of the list of those entities and of any changes to it.*

ECC-Netið samanstendur af 30 stöðvum sem staðsettar eru í öllum löndum Evrópusambandsins, á Íslandi og í Noregi. Stöðvarnar vinna náið saman til að leysa úr kvörtunum frá neytendum, en hver og ein stöð er fjármögnuð af Framkvæmdastjórn Evrópusambandsins og stjórnvöldum í hverju landi. Með því að veita öfluga og góða þjónustu þá er ECC-Netið staðráðið í að efla neytendur í Evrópu með því að gera þeim kleift að nýta sér innri markað ESB til fulls.

Meginhlutverk ECC-Netsins er að efla traust neytenda á milliríkjaviðskiptum innan Evrópu með því að veita neytendum endurgjaldslausu og faglega ráðgjöf og upplýsingar um neytendarétt, ásamt því að bjóða upp á aðstoð komi til deilna við fyrirtæki í öðrum löndum í Evrópu. ECC-Netið hefur verið viðurkennt sem sérfræðingar á Evrópustigi sem veitir upplýsingar og aðstoð vegna deilna í milliríkjaviðskiptum. Sérstaklega var vísað til ECC-Netsins í ADR-tilskipuninni og ODR-reglugerðinni, en nær allar ECC-stöðvarnar hafa verið tilnefndar sem tengilliður fyrir upplýsingagjöf og aðstoð til neytenda vegna milliríkjaviðskipta.

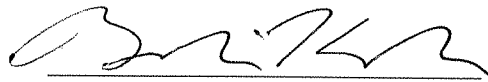
Eitt af meginhlutverkum ECC-Netsins er að fylgjast með innri markaðnum og koma á leiðis annmörkum til hlutaðeigandi eftirlitsstjórnvalda. Þannig hefur ECC-Netið tilkynnt til eftirlitsstjórnvalda ýmis fyrirtæki sem hafa gerst brotleg við lög um viðskiptahætti, og fyrirtæki sem hafa endurtekið brotið gegn almennri neytendalöggjöf. Þannig hefur ECC-Netið, í samstarfi við CPC-Netið (samstarfsnet eftirlitsstjórnvalda) búið til „ECC-CPC monitor“. Þetta tól, sem var samþykkt af Evrópusambandinu, hefur gert ECC-Netinu kleift að tilkynna hratt brot fyrirtækja til viðeigandi eftirlitsstjórnvalda. Með ECC-CPC tólinu eru safnaðar saman

upplýsingar um fyrirtæki og brot með stöðluðum hætti í sameiginlegan gagnagrunn. Frá árinu 2018 hefur verið safnað saman upplýsingum um 82 fyrirtæki frá 8 mismunandi sviðum (flugfyrirtæki, bílaleigur, starfræn þjónusta o.s.frv.). Þessi vinna er í samræmi við markmið reglugerðar 2017/2394, og stefnt er að því að tólið verði að fullu virkt sem external alert mechanism frá byrjun árs 2020. Þær upplýsingar sem núþegar hafa safnast saman ganga lengra en kveðið er á um í 3. mgr. 26. gr. reglugerðarinnar.

Að því sögðu þá lýsir ECC á Íslandi ósk sinni á að verða veitt hlutverk tilkynningaraðila hér á landi.

Virðingarfyllst,

f.h. Neytendasamtakanna

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Breki Karlsson', written over a horizontal line.

Breki Karlsson, formaður