

14060089	BP
16.09.2014	

Forsætisráðuneytið
Stjórnarráðhúsi, Lækjartorgi
150 Reykjavík



NEYTENDASTOFA

Reykjavík, 12.09.2014
Tilv. 2014/0624 - 0.0.01
ÞÁÁ

Efni: Svar Neytendastofu við fyrirspurn vinnuhóps forsætisráðuneytisins

Vísað er til bréfs vinnuhóps forsætisráðuneytisins, dags. 20. ágúst 2014, þar sem óskað er eftir álitum Neytendastofu á því að hve miklu leyti unnið sé eftir viðmiðum OECD um meðferð mála hjá eftirlitsstofnunum og hvort þau geti hentað sem leiðbeiningar. Einnig er óskað eftir ábendingum um hvernig bæta megi eftirlitsstarfsemi hjá stofnuninni.

Neytendastofa starfar skv. lögum um Neytendastofu nr. 62/2005. Hlutverk stofnunarinnar er að treysta öryggi og réttindi neytenda í viðskiptum og annast stofnunin eftirlit með framkvæmd laga um neytendavernd. Stofnunin gegnir lykilhlutverki og ber ábyrgð á heildarskipulagningu á sviði markaðseftirlits og opinberrar markaðsgæslu með öryggi vöru og tryggir að hættulegar vörur séu teknar af markaði. Auk ábyrgðar á almennu öryggi vöru fellur undir eftirlit Neytendastofu vöruflokkar sem falla undir sérlög, s.s. leikföng, persónuhlífar til einkanota, eðalmálmur (skartgripir) o.m.fl. Neytendastofa varðveitir mæligrunna Íslands sem nauðsynlegir eru vegna neytendaverndar sem mælt er fyrir um í lögum um þjónustu við atvinnulífið. Stofnunin starfa að eftirliti og framkvæmd laga á sviði mælifræði. Réttar mælingar og eftirlit með mælitækjum eru grundvallaratriði í neytendavernd og lögskiptum á sviði samninga við neytendur þar sem viðskipti við þá eru gerð upp á grundvelli mælinga með löggiltum mælitækjum. Samhliða eftirliti og framkvæmd laga starfar Neytendastofa að margvíslegum stjórnsýsluverkefnum á starfssviðum sínum, má þar nefna samningu reglugerða og reglna, aðstoð og leiðbeiningar til neytenda og fyrirtækja um réttindi þeirra og skyldur í viðskiptum. Erindi til stofnunarinnar og fyrirspurnir frá almenningi skipta mörg þúsundum ár hvert en í mörgum tilvikum verða slík erindi að formlegum stjórnsýslumálum sem geta leitt til valdbeitingar í samræmi við valdheimildir stofnunarinnar, s.s. banns, fyrirmæla, sekta, innköllun vöru af markaði, o.fl.

Neytendastofa heyrir undir innanríkisráðuneytið. Innanríkisráðherra skipar forstjóra stofnunarinnar til fimm ára í senn sem ber ábyrgð á rekstri stofnunarinnar. Lögum samkvæmt er engin starfandi stjórn hjá stofnuninni. Neytendastofa tekur bindandi stjórnvaldsákvæðanir en hægt er að kæra ákvæðanir hennar til áfrýjunarnefndar neytendamála. Ákvæðanir Neytendastofu verða aðeins bornar undir dómstóla þegar öll úrræði stjórnsýslunnar hafa verið fullreynd.

Eftirlit Neytendastofu er mjög víðtækt og tekur til hvers konar atvinnustarfsemi óháð því á hvaða markaði er starfað. Flest þeirra laga sem stofnunin hefur eftirlit með eru sett á

grundvelli löggjafar frá Evrópusambandinu. Stofnunin starfar náið með systurstofnunum sínum bæði á Norðurlöndunum og í öðrum Evrópulöndum.

Neytendastofa fær framlag frá ríkissjóði en sértekjur eru 55,7 m.kr. Árið 2015 færast sértekjur stofnunnar að fjárhæð allt að 20 m.kr. vegna flutnings verkefna á sviði markaðseftirlits með raftækjum fyrir neytendur sem frá og með 1. september s.l. færðist frá Neytendastofu til Mannvirkjastofnunar.

Allar þær sektir sem stofnunin leggur á og innheimtar eru renna í ríkissjóð og koma því ekki inn í rekstur hennar.

Neytendastofa getur tekið upp mál að eigin frumkvæði auk þess sem hún tekur mál til meðferðar eftir ábendingum frá neytendum og aðilum á markaði. Stofnunin móttækur einnig ábendingar og tilkynningar frá systurstofnunum í Evrópu. Neytendastofa er tengiliður Íslands við Rapex tilkynningakerfi EES-svæðisins. Rapex er tilkynningarkerfi þar sem fram koma ábendingar til allra ríkja á Evrópska efnahagssvæðinu varðandi hættulegar vörur sem eru á neytendamarkaði (aðrar en matvæli, lækningavörur og lyf). Stofnunin kannar því allar tilkynningar, sem berast í Rapex, og grípur til aðgerða ef tilkynnt vara er til sölu hér á landi eða framsendir mál til viðeigandi eftirlitsaðila á Íslandi þegar þess gerist þörf. Neytendastofa ber endanlega ábyrgð á að sendar séu tilkynningar um hættulegar vörur í tilkynningakerfið vegna hættulegrar neytendavöru sem finnst hér á landi. Á síðasta ári bárust 2.364 tilkynningar um hættulegar vörur frá Rapex-kerfinu. Þá tekur Neytendastofa þátt í ýmsum samstarfsverkefnum eftirlitsstjórnvalda á EES-svæðinu og átaksverkefnum sem eru skipulögð í samstarfi EES-rikkanna.

Sem ríkisstofnun starfar Neytendastofa með hliðsjón af stjórnsýslulögum nr. 37/1993. Við úrvinnslu einstakra mála er því höfð hliðsjón af lögmatís- og rannsóknarreglu auk jafnræðis- og meðalhófsreglu. Í vissum tilvikum getur reynt talsvert á tvær síðarnefndu meginreglurnar þar sem hluti af þeim lagaákvæðum sem Neytendastofu er falið eftirlit með falla í flokk s.n. „vísireglna“ en það á t.d. við um mat á því hvað teljast vera óréttmætir viðskiptahættir. Slíkar reglur taka einnig mið af þróun í viðskiptalífi og dómaframkvæmd. Margvísleg álitamál koma einnig upp í tengslum við öryggi vöru s.s. þegar stofnunin vinnur að áhættumatsgreiningum samkvæmt ákvæðum í Evrópurétti þar sem verklag við mat á hættueiginleikum vöru, þ.e. hvort fyrir hendi sé „alvarleg“ hætta sem krefst innköllunar á vöru getur einnig verið vandasöm og þá reynir mjög á sértæka þekkingu og reynslu starfsmanna stofnunarinnar við það mat. Þegar til álita kemur hvort brotið sé gegn matskenndum ákvæðum er því að miklu leyti litið til eldri fordæma stofnunarinnar, dómstóla sem og túlkunar Evrópudómstólsins, þar sem það á við, og við ákvörðun refsíúrræða er meðalhófs ávallt gætt.

Verður nú vikið að einstökum atriðum úr samantekt úr skýrslu OECD og tilgreint hvernig Neytendastofa starfar með tilliti til þeirra.

1. Skýrt regluverk eftirlitsaðila

Verkefni Neytendastofu eru skýr og fer ekki á milli mála hvert eftirlitið er. Stofnunin framfylgir alls um 22 lagabálkum og um 90 reglugerðum, auk ýmskonar reglna sem gilda og hafa verið settar á grundvelli laga sem stofnunin framfylgir. Öll framangreind löggjöf er innleiðing á Evrópurétti þannig að auk íslenskra lagafyrirmæla er hlutverk og tilgangur eftirlitsins því vel skilgreindur í tilskipunum ESB en slík lagafyrirmæli fara í gegnum ítarlega umræðu jafnt hjá ráðherraráði sem og Evrópuþinginu. Þá eru eftirlitsheimildir, úrræði við

brotum og viðurlagaákvæði sem stofnunin getur beitt í tilefni af brotum almennt alveg skýr. Eftirlitsverkefni stofnunarinnar eru margvísleg en eiga vel saman og ekki er um að ræða að verkefni hennar séu í andstöðu við hvort annað eða að hagsmunir þeirra fari ekki saman. Sammerkt allri löggjöf sem fellur undir eftirlit Neytendastofu er að með lögum er verið að vernda neytendur í viðskiptum við seljendur vöru eða þjónustu og jafna stöðu þeirra gagnvart fyrirtækjum sem eru hinn sterki aðili í samningum og nota oftast en ekki staðlaða samningsskilmála sem neytendur geta aðeins í takmörkuðum mæli samið um. Neytendastofa leiðbeinir neytendum sem og fyrirtækjum varðandi skyldur og réttindi neytenda og þau lög og reglur sem gilda um t.d. vöruöryggi, framleiðslureglur Evrópuréttarins, CE-merkingar, sem og gildandi reglur um markaðssetningu og aðra kynningu á vörum og þjónustu, o.s.frv.

Neytendastofa hefur samstarf við önnur eftirlitsstjórnvöld og ber hún ábyrgð á heildarskipulagningu og samræmingu á markaðseftirliti með vörum. Þannig hefur stofnunin árlega frá árinu 2009 haldið samræmingarfundi með öðrum stjórnvöldum og sett saman markaðseftirlitsáætlun Íslands og sent til framkvæmastjórnar ESB eins og mælt er fyrir um í reglugerð EB sem innleidd hefur verið með reglugerð nr. 566/2013, um markaðseftirlit, faggildingu, o.fl. Í vissum tilvikum getur komið upp vafi hvort ákveðin vörutegund falli undir eftirlit Neytendastofu eða annar sérstjórnvalds, t.d. leysibendlar fyrir almenning og rafsígarettur og eru slík mál þekkt á öllu EES-svæðinu. Í framangreindum dæmum var það niðurstaðan að Geislavarnir ríkisins fara með markaðseftirlit með leysibendlum en Lyfjastofnun með rafsígarettum ef þær innihalda nikótín, annars Neytendastofa.

Fátítt er að upp komi skörun á milli eftirlits Neytendastofu og annarra eftirlitsstjórnvalda. Í slíkum tilvikum er leyst úr því hvernig eftirliti skuli háttað á milli stofnana þannig að enginn vafi sé um það hvaða stofnun skuli taka mál til meðferðar. Ástæða þess er m.a. að í sérlögum er í einhverjum tilvikum sérhæfðum eftirlitsstofnunum falið eftirlit með ákveðnum mörkuðum eða tilteknum vörum eða viðskiptaháttum innan hins sérgreinda markaðar. Í vissum tilvikum mætti bæta úr því með betri lagasetningu. Til nánari skýringar má hér nefna að Lyfjastofnun hefur ákveðnar skyldur og eftirlit varðandi auglýsingar á lyfjum og Umhverfisstofnun varðandi auglýsingar sem varða efni og merkingar vöruumbúða en Neytendastofa fer með heildareftirlit með auglýsingum og kynningum á umbúðum almennt. Fjármálaeftirlitinu er falið visst eftirlit með háttsemi fjármálaefyrirtækja gagnvart neytendum án þess að það sé nægilega afmarkað en Neytendastofa fer með eftirlit með samningum í viðskiptum við neytendum, s.s. neytendalánnum sem og öllum öðrum viðskiptaháttum, heilbrigði þeirra og markaðssetningu. Einfalt er að skýra valdmörk stofnana með vandaðri lagasetningu og hefur stofnunin bent á þetta við meðferð frumvarpa á Alþingi án þess að tekið hafi verið tillit til slíkra sjónarmiða og ákvæði verið lagfærð. Neytendastofa hefur gott samstarf við önnur stjórnvöld og reynir eins og unnt er að lagfæra í framkvæmd atriði sem kunna, í sumum tilvikum, að vera óskýr og tryggja að mál séu ekki til umfjöllunar hjá fleiri en einu stjórnvaldi á sama tíma enda veldur slíkt óhagræði og óhagkvæmni innan stjórnsýslunnar. Í því sambandi má benda á reglur Fjármálaeftirlitsins nr. 670/2013, um eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti fjármálaefyrirtækja þar sem kveðið er á um skyldu FME til að framsenda erindi til Neytendastofu ef um er að ræða erindi sem falla undir valdsvið Neytendastofu. Neytendastofa telur hins vegar eðlilegt og í samræmi við ákvæði laga nr. 57/2005 að stofnunin fari með allt eftirlit varðandi viðskiptahætti gagnvart neytendum svo sem lögin mæla fyrir um og FME sé ekki með sérlögum falið að ákveða einhliða hvaða mál skuli framsend til Neytendastofu, sbr. ákvæði í framangreindum reglum nr. 670/2013.

2. Koma í veg fyrir hagsmunaaðrekstra og skapa traust

Neytendastofa hefur eftirlit með öllum aðilum sem stunda viðskipti við neytendur, þ.e. jafnt einkafyrirtækjum sem og opinberum aðilum starfi þau á neytendamarkaði. Neytendastofa er alfarið sjálfstæð í störfum sínum. Gætt er fyllsta hlutleysis við allar bindandi stjórnvaldsákvörðanir sem starfsmenn leggja fyrir forstjóra til endanlegrar staðfestingar og ákvörðunar. Ákvörðunum má áfrýja til áfrýjunarnefndar og svo dómstóla að því loknu. Líta verður svo á að sjálfstæði stofnunarinnar sé tryggt með venjubundinni túlkun og framkvæmd laga þrátt fyrir að ráðherra skipi formlega forstjóra stofnunarinnar. Auk þess verður almennt að líta í því sambandi til laga um réttindi og skyldur opinberra starfsmanna. Neytendastofa starfar með ráðuneytinu og veitir ráðgjöf við undirbúning og gerð lagafrumvarpa, annast gerð efnisúrdratta vegna innfellingar EB gerða í EES-samninginn. Þá kemur hún með tillögur að því með hvaða hætti EB gerðir skuli innleiddar hér á landi. Stofnunin leggur fram álit til ráðherra og ráðuneytis um margvísleg vandamál á markaði, auk umsagna til Alþingis og með því móti vill stofnunin hafa áhrif á stefnumótun og faglega vinnu við setningu reglna á starfssviðum sínum. Ráðherra kemur því ekki að daglegri starfsemi stofnunarinnar með öðrum hætti.

Neytendastofu er veitt heimild til að setja nánari reglur um einstök ákvæði þeirra laga sem henni er falið eftirlit með. Þegar slíkar reglur sem hafa áhrif á markaðinn eru settar, eða þeim breytt, hafa hagsmunaaðilar fengið að gera athugasemdir við drög að þeim sem tekið hefur verið tillit til sé þess kostur. Í sumum tilvikum hafa regludrög verið birt með almennum hætti á heimasíðu stofnunarinnar þar sem almenningi gefst jafnframt kostur á að koma að athugasemdum. Sem dæmi má nefna reglur um verðmerkingar og einingarverð við sölu á vöru nr. 536/2011 og reglur um e-merkið á forpakkningum. Í vissum tilvikum hefur stofnunin einnig haldið kynningarfundum um tiltekin mál og fyrirhugaðar reglur.

Ákvæði stjórnsýslulaga eru í hávegum höfð við meðferð einstakra mála þar sem aðilum málsins er gefinn kostur á að tjá sig um málið áður en ákvörðun er tekin og eru ákvarðanir Neytendastofu ávallt rökstuddar og birtar á heimasíðu stofnunarinnar. Auk þessa hefur Neytendastofa afhent afrit af gögnum og ákvörðunum til þeirra sem þess óska í samræmi við ákvæði upplýsingalaga. Þá geta aðilar kært ákvarðanir Neytendastofu til áfrýjunarnefndar neytendamála svo sem getið var um hér að framan auk þess sem dómstólaleiðin er fær hafi leiðir stjórnsýslunnar verið tæmdar.

3. Ákvörðunarferli og stjórn sjálfstæðra eftirlitsaðila

Forstjóri er sjálfstæður í sínum störfum og ber ábyrgð á eftirlitinu, sbr. einnig umfjöllun um það efni undir lið 2 hér að framan. Verkaskipting er því almennt skýr annars vegar milli ráðherra og ráðuneytisins og hins vegar forstjóra og annarra stjórnenda hjá Neytendastofu. Í vissum tilvikum getur þó komið upp skörun á ábyrgð við gerð lagafrumvarpa þar sem að ráðuneytið treystir mjög á fagþekkingu og sérhæfingu Neytendastofu á sviði löggjafar sem hún hefur eftirlit með. Þetta á ugglaust við um margar eftirlitsstofnanir sem starfa í stjórnsýslunni án þess að upp hafi komið nein sérstök vandamál í því sambandi. Hagsmunaaðilar hafa ekki almennt komið að starfsemi Neytendastofa með öðrum hætti en að ofan greinir þ.e.a.s. með umsagnir sínar og ábendingar þegar unnið er að nýjum eða endurnýjuðum reglum. Ekki er um stjórn að ræða hjá stofnuninni þannig að ekki er um það að ræða að hagsmunaraðilar séu í stjórninni. Á grundvelli 35. gr. laga nr. 91/2006, um mælingar, mæligrunna og vigtarmenn, skipar ráðherra þó ráðgefandi fagråd fyrir atvinnulíf og Neytendastofu. Megintilgangur þess er að „veita stjórnvöldum og atvinnulífi ráðgjöf um

þróun og aðgerðir til að tryggja að hagnýtt sé alþjóðlegt og innlent samstarf sem miðar að því að greiða fyrir trausti og gagnkvæmum viðurkenningum í milliríkjavíðskiptum á sviði mælinga og mælifræði. Fagráð veitir umsagnir um drög að stjórnvaldsfyrirmælum þegar það á við, þ.m.t. um gjaldskrár Neytendastofu.“ Fagráð fær þannig kynningu á reglulegum fundum hjá Neytendastofu um stöðu mæligrunna og þróun mála hjá kvörðunarþjónustu stofnunarinnar sem veitir lykilþjónustu fyrir íslenskt atvinnulíf, rannsóknarstofur og mælifræðilegt eftirlit sem skylt er að stunda hér á landi lögum samkvæmt. Aukin tengsl og skilningur aðila í atvinnulífi á starfsemi sem varðar landsmæligrunna og hagnýtingu þeirra skiptir miklu máli til þess að unnt sé að auka og bæta samkeppnishæfni íslenskra fyrirtækja, ekki síst sprotafyrirtækja.

4. Ábyrgð og gagnsæi

Eins og áður sagði birtir Neytendastofa ákvarðanir sínar á heimasíðu sinni auk þess sem ráðuneytið er upplýst sérstaklega um ákvarðanir hennar í veigameiri málum, þegar við á.

Upplýsingar um kæruleiðir eru á heimasíðu stofnunarinnar auk þess sem aðilum máls er ávallt leiðbeint um kæruleiðir við ákvarðanatöku. Hægt er að kæra ákvarðanir Neytendastofu til áfrýjunarnefndar neytendamála og tekur stofnunin tillit til fordæma hennar við málsmeðferð. Öllum ákvörðunum Neytendastofu fylgir rökstuðningur.

Neytendur geta komið athugasemdum til stofnunarinnar með auðveldum hætti. Neytendastofa tekur við ábendingum í gegnum síma, í tölvupósti og í gegnum rafrænt ábendingarkerfi þar sem hægt er að senda inn ábendingar, bæði undir nafni og nafnlaust kjósi menn svo. Þannig hafa neytendur greiðan aðgang að þjónustu Neytendastofu allan sólarhringinn. Ábendingakerfið er undir mínum síðum á heimasíðu stofnunarinnar. Hægt er að koma með ábendingar vegna allra málflokka sem heyra undir Neytendastofu. Auk þessa er hægt að koma með ábendingar eða kvartanir vegna þjónustu Neytendastofu. Með innskráningu á þjónustugátt Neytendastofu fá aðilar aðgang að gagnvirkum samskiptum við starfsmann og þar með að heildstæðu yfirliti um stöðu sinna erinda hjá Neytendastofu. Þá er Neytendastofa einnig með opna skrifstofu frá kl. 9:00-16:00 alla virka daga auk símaþjónustu. Neytendastofa hefur umsjón með kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa og hefur sett upp fullkomna rafræna málsmeðferð fyrir neytendur, söluaðila og nefndarmenn sem vinna að úrlausn mála sem koma til umfjöllunar í nefndinni.

Í samræmi við ákvæði laga um Neytendastofu gefur stofnunin árlega út ársskýrslu þar sem farið er yfir helstu verkefni og áhersluþætti hvers árs. Ársskýrslan er send ráðherra, þingmönnum, ráðuneytum, öðrum eftirlitsaðilum, háskólum svo og til ýmissa hagsmunasamtaka. Auk þess eru allar ársskýrslur frá stofnun Neytendastofu aðgengilegar á heimasíðu stofnunarinnar.

5. Tengsl við eftirlitsskylda aðila

Innanríkisráðherra skipar formann í *fagráð Neytendastofu og atvinnulífsins* sem er skipað á grundvelli laga nr. 91/2006, um mælingar, mæligrunna og vigtarmenn. Aðrir fulltrúar eru tilnefndir af hagsmunaaðilum þ.e. Samtökum iðnaðarins, Samtökum verslunar og þjónustu, Samorku, Neytendasamtökunum og einn fulltrúi sameiginlega af Landssambandi íslenskra útvegsmanna og Samtökum fiskvinnslustöðva. Hlutverk fagráðsins er að sinna ráðgjöf fyrir atvinnulífið og stjórnvöld um þróun og aðgerðir til að tryggja að hagnýtt sé alþjóðlegt og innlent samstarf sem miðar að því að greiða fyrir trausti og gagnkvæmum viðurkenningum í milliríkjavíðskiptum á sviði mælinga og mælifræði.

Prófnefnd vigtarmanna er skipuð af ráðherra en hlutverk hennar er að hafa umsjón með prófi til löggildingar vigtarmanna, en það eru námskeið sem Neytendastofa heldur í samstarfi með Fiskistofu. Þegar upp koma atvik vegna eftirlits þar sem til dæmis sama vandamál er á fleiri en einum stað er aðilum á markaði kynntar þær reglur sem gilda.

6. Fjármögnun

Neytendastofa fær framlag frá ríkissjóði en sértekjur eru 55,7 m.kr. Árið 2015 lækka sértekjur stofnunnar sem nemur tæplega 20 m.kr. vegna flutnings verkefna til Mannvirkjastofnunar og raffangagjalds sem er markaður tekjustofn þessara verkefna á svið markaðseftirlits með raftækjum sem eru á neytendamarkaði. Sektir sem stofnunin leggur á í tilefni af brotum á lögum sem hún framfylgir renna í ríkissjóð og koma því ekki inn í rekstur hennar. Neytendastofa er því algerlega hlutlaus við ákvarðanatöku.

Fagráð atvinnulífsins veitir umsagnir um gjaldskrár á sviði mælifræði. Allar gjaldskrár Neytendastofu eru háðar samþykki innanríkisráðherra. Vottunaraðilar sem gefa út fullgild vottorð vegna rafrænna undirskrifa greiða eftirlitsgjald sem er fastsett í 1 milljón króna á ári og hefur sú upphæð ekki breyst frá því árið 2001 þegar lögin voru samþykkt á Alþingi. Á síðast liðnum 5 árum hefur eftirlitskostnaður vegna laganna hins vegar aukist verulega og nemur um 8-10 milljónum króna þannig að framangreint gjald stendur engan veginn undir kostnaði stofnunarinnar vegna eftirlitsins. Til að geta sinnt skyldum sínum hefur stofnunin því neyðst til að nota framlag úr ríkissjóði og aðrar sértekjur til að standa undir verkefnum vegna tilkomu fullgildra rafrænna skilríkja hér á landi. Frumvarpsdrög sem stofnunin hefur sent til atvinnuvega-og nýsköpunarráðuneytis með tillögum um hækkun eftirlitsgjaldsins hafa ekki náð fram að ganga. Mikilvægt er að mati Neytendastofu að gætt sé að því að jafnræði sé í álagningu eftirlitsgjalda þannig að þegar slíkir skattar eru ákveðnir með lögum sé tryggt jafnræði milli atvinnugreina. Þannig bera fjármálaframtækni að öllu leyti kostnað af starfsemi Fjármálaeftirlitsins svo dæmi sé tekið en aðrar atvinnugreinar greiða ýmist ekkert eða aðeins lítilsháttar gjöld eins og á við í þessu tilviki. Einnig er greitt eftirlitsgjald vegna eðalmálma. Í því felst að einstaklingar eða lögaðilar sem flytja inn, framleiða og/eða selja vöru unna úr eðalmálmum greiða eftirlitsgjald en gjaldið hefur ekki hækkað síðan árið 2002, en alls er þessi gjaldstofn um 0,8 m.kr.

Á síðustu árum hafa bæst við hjá Neytendastofu mörg viðamikil verkefni án þess að fjármagn hafi fylgt. Má sem dæmi nefna eftirlit með lögum um neytendalán, eftirlit skv. efnalögum, verkefni talsmanns neytenda, auknar skyldur við markaðseftirlit með vörum á grundvelli Evrópuréttar, o.fl. Það er því alveg ljóst að fjármagn til stofnunarinnar er ekki nægjanleg til að sinna eftirlitinu eins og best verður á kosið og með sama hætti og gert er í öðrum Evrópulöndum. Augljóst er að með því að fela stofnuninni sífellt ný verkefni án þess að augin fjárframlög og starfskraftar fylgi þá er virkt eftirlit með lögum sem Alþingi samþykkir á sviði neytendaverndar útpynnt. Samtímis verða brot gegn lögum á sviði neytendaverndar, s.s. villandi viðskiptahættir og brot gegn fjárhagslegum hagsmunum neytenda, sífellt algengari og flóknari aðferðum er beitt, t.d. við sölu á vörum og þjónustu á Netinu. Neytendur þurfa jafnframt sífellt meiri aðstoð svo og fyrirtæki sem stunda viðskipti við neytendur sem leita eftir upplýsingum um réttarreglur sem gilda í viðskiptum hér á landi og á EES-svæðinu þegar þau selja vörur og þjónustu til EES-ríkja. Önnur EES-ríki eru því að byggja upp og auka verulega neytendavernd, t.d. verður á árinu 2015 starfsfólki sænsku neytendastofunnar fjölgað um allt að 40 manns og verða þá alls um 140 starfsmenn sem starfa þar. Auk þess vinna sérstakir fulltrúar að aðstoð og upplýsingagjöf til neytenda á sveitarstjórnarstigi í Svíþjóð

þannig að í reynd eru þar í landi nokkur hundruð stöðugildi sem vinna að neytendamálum og aðstoð við neytendur.

7. Frammistöðumat

Neytendastofa er líklega eina eftirlitsstofnunin sem hefur hlotið faggildingu frá erlendri faggildingarstofu vegna verkefna sem hún ber ábyrgð á. Árlega koma sérfræðingar frá United Kingdom Accreditation Sverige (UKAS) og gera frammistöðumat á ákveðnum þáttum í þjónustu Neytendastofu. Úttektin snýst um það hvort þjónustan standist kröfur ISO 17025:2005. Á tveggja ára fresti er gerð könnun úr úrtaki um það hvernig viðskiptavinum líkaði þjónusta Neytendastofu.

Neytendastofa hefur innleitt ISO gæðakerfi á öll starfssvið stofnunarinnar og hefur markað þá stefnu að hún sé vottunarhæf á öllum starfssviðum stofnunarinnar. Hjá Neytendastofu er því til gæðahandbók þar sem verklagsreglur og vinnulýsingar eru skráðar fyrir alla helstu lykilferla í starfsemi stofnunarinnar. Í þeirri aðferðafræði gæðastjórnunar (e. quality management) er krafa um stöðugar umbætur, mælingar á ferlum og frammistöðumat. Á hverju ári er hluti starfseminnar tekin út.

Hér á undan hefur einnig komið fram að viðvarandi verkefni Neytendastofu er að vera ráðherra og ráðuneytum til ráðgjafar um gerð lagafrumvarpa svo og reglugerða sem varða starfssvið hennar. Í því felst einnig að ef stofnunin telur að löggjöf sé ábótavant eða endurskoðunar sé þörf á lögum og reglum settum samkvæmt þeim þá sendir hún slík erindi til ráðherra og ráðuneytisins eins og skýrt kemur fram í málaskrá stofnunarinnar. Jafnframt eru samskonar ábendingar einnig færðar fram í umsögnum til Alþingis og einnig vakin athygli á slíkum málum á annan hátt þegar það á við.


Lokaorð

Mikilvægt er að öryggi neytenda sé ekki skert með því að dreifa eftirliti á of margar eftirlitsstofnanir. Þar sem Neytendastofa gegnir lykilhlutverki með markaðseftirliti á vörum og annast almennt eftirlit með viðskiptaháttum þá hafa myndast góð tengsl við viðskiptalífíð, bæði við verslanir, innflytjendur og dreifingaraðila. Það að dreifa markaðseftirliti á margar stofnanir felur í sér óhagræði, bæði fyrir viðskiptalífíð og neytendur, aukinn kostnað á stjórnsýsluna og hugsanlegan tvíverknað eða a.m.k. er sérfræðiþekking stofnunarinnar ekki hagnýtt og starfskröftum dreift að óþörfum. Réttaröryggi fyrirtækja og neytenda verður minna því að líkur á því að samkynja mál fái mismunandi meðferð og úrlausn út frá grundvallarreglum neytendaréttarins. Mikilvægt verkefni er því framundan við að þetta og efla neytendavernd hér á landi með því að færa ýmis smá verkefni er varða neytendavernd sem liggja dreift hjá ýmsum stjórnvöldum í stjórnkerfinu til Neytendastofu. Aðeins þannig næst heildstætt skipulag og öflug neytendavernd. Á undanförunum árum hefur stofnunin bent á fjölmörg slík atriði sem mikilvægt er að komi til framkvæmda. Hér má nefna t.d. umsjón kærunefnda sem starfa að úrlausn deilumála utan dómstóla, upplýsingagjöf og aðstoð sem veitt er í gegnum evrópsku neytendaaðstoðina á grundvelli fjárframlaga sem byggja á framlögum Íslands til sameiginlegra sjóða á grundvelli EES-samningsins. Auk þess verkefni sem varða réttindi neytenda á sviði fjarskiptaþjónustu og réttindi flugfarþega sem ferðast með áætlunarflugi. Framangreind dæmi sýna glögg hvernig lög og ákvarðanir stjórnvalda, t.d. einstakra ráðuneyta, hafa orðið til þess að dreifa verkefnum innan stjórnsýslunnar án þess að þar hafi verið hugað að heildarmynd og skipulagi neytendamála. Í mörgum tilvikum hefur ekkert verið kannað eða tekið mið af því að neytendastofnunum í öðrum nágrannaríkjum hafi verið falin umsjón slíkra verkefna frekar en að þeim sé dreift af handahófi til ýmissa

mismunandi aðila.

Neytendastofa telur því mikilvægt að vinnuhópur forsætisráðuneytisins hugi vel að framangreindum atriðum og er stofnunin jafnframt reiðubúin til að veita allar nánari upplýsingar eða aðstoð á síðari stigum verði óskað eftir því.

Virðingarfyllst
f.h. Neytendastofu



Tryggvi Axelsson
Forstjóri