

Stutt um



# Réttindi þín sem neytandi

Hagsmunir neytenda á Evrópska efnahagssvæðinu





## Efnisyfirlit

ESB setur réttindi neytenda í öndvegi.....	3
Öryggi vöru.....	5
Ábyrgðaryfirlýsingar – kaup á vöru.....	7
Fjármálaþjónusta og neytendalán.....	8
Vöruverð og gagnsæi .....	9
Ósanngjarnir viðskiptaskilmálar og viðskiptahættir .....	10
Pakkaferðir – sumarleyfi .....	11
Hlutdeild í afnotarétti orlofshúsnaðis (Timeshare) .....	12
Flugferðir .....	13
Öryggi matvæla .....	15
Aðstoð þegar eitthvað fer úrskeiðis .....	16
Ferðast með gæludýr .....	18
Hjálp við að hjálpa sér sjálfur .....	20

Bæklingur þessi er gefinn út af fastanefnd ESB gagnvart Íslandi og Noregi í samvinnu við Neytendastofu ([www.neytendastofa.is](http://www.neytendastofa.is)). Bæklingurinn byggir á útgáfu framkvæmdastjórnar ESB „Your right as a consumer – how the European Union protects your interests“, en er þýddur og staðfærður fyrir EES. Ritstjórn lauk í mars 2009.

Hjá fastanefndinni ([www.esb.is](http://www.esb.is)) er hægt að fá eintök af bæklingnum og nálgast annað upplýsingaefni um ESB.

# ESB setur réttindi neytenda í öndvegi

Evrópska efnahagssvæðið (EES) er opin sameiginlegur markaður 30 ríkja í Evrópu með tæplega 500 milljónir neytenda. Aðild að EES eiga öll 27 aðildarríki Evrópusambandsins (ESB) og 3 aðildarríki Fríverslunarsamtaka Evrópu (EFTA) sem Ísland er aðili að. Samningurinn um EES veitir okkur aðgang að fjölbreyttu vöruúrvali og þjónustu og mikla möguleika á að kaupa vörur á samkeppnishæfu verði. Ávallt verða neytendur á Íslandi þó að huga að opinberum gjöldum og gengisáhættu.

Verið getur að þú hafir ekki ennþá notfært þér til fullnustu þau tækifæri sem þessi sameiginlegi og opin markaður veitir þér.

Það kann að vera að þú treystir ekki ennþá kaupum á vörum eða þjónustu í gegnum netið.

Neytendamál og samræming reglna um viðskiptahætti skipa stóran sess í EES-samningnum, enda snerta þessi mál með beinum hætti lífsgæði almennings og samkeppnishæfni aðildarríkjana. Í gegnum EES-samninginn skuldbinda samningsaðilar sig til að fara

eftir lögum og reglum sem tryggja lágmarksréttindi og öryggi í viðskiptum beggja megin borðsins þegar kaup og sala á vörum og þjónustu fer fram. Að auki veita sum ríki neytendum enn meiri vernd en þá sem lágmarksreglurnar segja til um, enda er traust neytenda á viðskiptaháttum ríkja innan EES mjög mikilvægt. Neytendamál eru þess vegna málaflokkur sem sífellt er verið að endurskoða og endurbæta.

Tilgangurinn með þessum bæklingi er að veita þér fræðslu og meiri upplýsingar um hvað ESB og önnur stjórnvöld á EES-svæðinu gera fyrir þig sem neytanda og hvernig þú getur leitað réttar þíns ef þú lendir í vanda í viðskiptum. Einnig er leitast við að svara algengustu spurningum sem stjórnvöldum berast um réttindi neytenda. Þrátt fyrir að í textanum sé stundum vísað til ESB og ekki alltaf til EES/EFTA-ríkjana Íslands, Noregs og Liechtenstein þá er rétt að taka fram að langoftast gilda sömu eða sambærilegar reglur á öllu EES-svæðinu. Ef þú vilt kynna þér enn frekar réttindi þín skaltu snúa þér til stjórnvalda á sviði neytendamála í þínu landi ([www.neytendastofa.is](http://www.neytendastofa.is)).

## Tíu lykilatriði í neytendavernd:

1. Viðtækur réttur til viðskipta í öðrum ríkjum EES.
2. Rúmur skilaréttur ef vara stenst ekki kröfur.
3. Háir staðlar um öryggi vöru og heilnæmi matvæla.
4. Kynntu þér það sem þú leggur þér til munns.
5. Samningar við neytendur eiga að vera sanngjarnir.
6. Réttur til að falla frá samningi ef neytendur skipta um skoðun.
7. Auðveldur verðsamanburður.
8. Óheimilt er að villa um fyrir neytendum.
9. Viðtæk réttindi í sumarleyfisferðum.
10. Skilvirk meðferð á kvörtunum milli landa.

**Nánari upplýsingar má auk þess finna á heimasíðu Neytendastofu ([www.neytendastofa.is](http://www.neytendastofa.is)) og á [http://ec.europa.eu/consumers/cons\\_info/10principles\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/cons_info/10principles_en.htm)**

## Evrópusambandið leitar stöðugt leiða til að bæta rétt neytenda

ESB leitar stöðugt leiða til að bæta rétt neytenda, ekki einungis með lagasetningu, heldur einnig með því að styðja við bakið á neytendasamtökum og neytendastofum í aðildarríkjunum. ESB stendur einnig fyrir upplýsingaherferðum og kannar sjónarmið og vandamál neytenda.

Fjárlög aðgerðaáætlunar ESB á sviði neytendaverndar hljóða upp á 156,8 milljónir evra fyrir tímabilið 2007 til 2013. Styrkir eru veittir til verkefna sem hafa að markmiði að bæta neytendavernd. ESB hefur einnig að markmiði að taka tillit til neytendamála við stefnumótun á öðrum sviðum, svo sem í samkeppnis- og orkumálum og málefnum innri markaðarins.

### „Neytendur gegna lykilhlutverki í evrópsku efnahagslífi“

„Ég lít á neytendur sem mikilvægan hlekk í innri markaði ESB og sem gerendur sem ekki láta stjórnast af markaðsöflunum. Í dag eru tæplega 500 milljónir neytenda í ESB og rúmlega helmingur af brúttó landsframleiðslu ESB landa verður til við kaup á vöru og þjónustu. Neytendur eru afar mikilvægir bæði fyrir hagvöxt og atvinnusköpun þó svo enn sé ákveðin tregða við að gera innkaup yfir landamæri. Fólki ætti að finnast það vera jafn öruggt þegar það kaupir vörur í öðru ESB landi eins og í heimalandi sínu.“

Meglana Kuneva

*Meglana Kuneva,  
Yfirmaður neytendamála  
í framkvæmdastjórn ESB*



# Öryggi vöru

## „Hvernig veit ég hvort leikföng barnsins míns eru örugg?“

Anna er nýlega orðin móðir og býr í Limerick á Írlandi ásamt eiginmanni sínum og Sean, 18 mánaða gömlum syni þeirra. Eftir því sem Sean stækkar vill Anna vera viss um að þau leikföng sem hún lætur hann hafa séu örugg.

„Í kringum jólin birtast alltaf hryllingssögur um hættuleg leikföng sem til eru á markaði sem geta leitt börn til dauða eða skaðað þau alvarlega. Hvernig get ég sem foreldri vitað hvort leikfang sem ég kaupí handa barninu mínu sé ekki skaðlegt?“

Anna er búsett í EES ríki og ætti því ekki að þurfa að hafa áhyggjur af öryggi vara. Reglur EES um öryggi vara kveða á um að það sé á ábyrgð framleiðenda og dreifingaraðila að setja einungis öruggar vörur á markað. Finnist gallaðar vörur á markaðnum er gripið hratt til aðgerða til að vernda neytendur. Leikföng, snyrtivörur og raftæki verða að uppfylla strangar kröfur sem gerðar eru til öryggis þeirra.

Eftirlitsstjórnvöld í sérhverju ríki EES bera ábyrgð á eftirliti með því að vörur uppfylli þær öryggiskröfur sem gilda um framleiðslu þeirra. Ef vörur uppfylla ekki skilyrði laga og reglna um öryggi geta stjórnvöld tekið þær af markaði, krafist afturköllunar á þeim úr verslunum, gefið út varúðartilkynningar eða gripið til annarra aðgerða sem nauðsynlegar eru til að tryggja öryggi neytenda.

## Viðvörðun um hættulegar vörur

Ef hættuleg vara finnst í einu landi innan EES er upplýsingum um hana samstundis komið á framfæri við önnur aðildarríki í gegnum RAPEX-viðvörðunarkerfið. Þetta kerfi auðveldar mjög samstarf milli stjórnvalda í sérhverju EES ríki svo unnt er að finna og taka fljótt af markaði allar hættulegar vörur. Sambærilegt kerfi er til fyrir matvæli, svonefnt RASFF-kerfi.

*Reglur ESB/EES um öryggi leikfanga eru sérlega strangar.*



## Alþjóðlegt samstarf

Framkvæmdastjórn ESB er einnig í nánú samstarfi við ríki sem ekki eru aðilar að sambandinu í því skyni að aðstoða þau við að uppfylla reglur og staðla sem gilda um vörur sem þau vilja flytja inn til ESB. Gott dæmi er samstarfssamningur ESB og Kína frá 2006 sem hefur að markmiði að tryggja neytendum öruggari vörur, einkum leikföng. Slíkt samstarf er öllum til gagns því þannig fá neytendur aðgang að mun fjölbreyttara vöruúrvali og ríki utan ESB fá greiðari aðgang að stærsta sameiginlega markaðssvæði í heimi. EFTA löndin fjögur, þar með talið Ísland, geta gert samninga beint við lönd utan EES.

## Bann við markaðssetningu á hættulegum vörum

Ákveðnar vörutegundir eða efni sem geta verið hættuleg fyrir öryggi og heilsu fólks eru alfarið bannaðar á evrópskum markaði. Notkun mýkingarefna fyrir plast,

sem nefnast „þalöt“ og geta verið banvæn ef ung börn gleypa þau, hefur verið bönnuð við framleiðslu leikfanga allt frá 1990. Árið 2006 bannaði framkvæmdastjórn ESB markaðssetningu á einnota kveikjurum sem ekki eru útbúnir barnalæsingum.

## Örugg efnanotkun

Á árinu 2006 tóku nýjar reglur (svonefnt REACH-samkomulag) gildi innan EES um framleiðslu, markaðssetningu, innflutning og notkun á efnasamböndum. Nýju reglurnar gera kröfu um að 30.000 efni og efnasambönd sem eru í notkun í dag verði skoðuð með tilliti til öryggis. Reglurnar kveða á um að fyrirtæki leggi fram sannanir fyrir því að þau efnasambönd sem notuð eru, séu hvorki skaðleg fólki né umhverfinu.

REACH = Registration, Evaluation, Authorisation and Restriction of Chemical Substances.

Nánari upplýsingar um öryggi vara:

[http://ec.europa.eu/consumers/cons\\_safe/prod\\_safe/gpsd/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/cons_safe/prod_safe/gpsd/index_en.htm)

Nánari upplýsingar um Reach og efnanotkun:

[http://ec.europa.eu/enterprise/reach/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/enterprise/reach/index_en.htm)

# Ábyrgðaryfirlýsingar – kaup á vöru

## „Hve lengi gilda ábyrgðaryfirlýsingar við kaup á neytendavörum?“

Víktor átti eitt sinn heima í Þýskalandi þar sem algengt er að framleiðendur gefi út ábyrgðaryfirlýsingar til allt að 5 ára. Í mars 2005 keypti hann nýja þvottavél í heimabæ sínum, Eger í Ungverjalandi, en hún fór að leka í apríl 2006.

„Ég kvartaði við umboðsmann framleiðanda vélarinnar í Ungverjalandi en hann vildi ekkert fyrir mig gera. Hann sagði að í Ungverjalandi væri aðeins eins árs kvörtunarfrestur, en ekki fimm ára. Hvað get ég gert?“

Í þessu dæmi eru réttindi Víktors sem neytandi á EES ekki virt af hinum ungerska umboðsmanni framleiðanda þvottavélarinnar. Tveggja ára kvörtunarfrestur á við allar neytendavörur sem seldar eru í ríkjum EES (tilskipun 1999/44/ESB). Í sumum ríkjanna er jafnvel veittur lengri frestur og sumir framleiðendur kjósa að gefa út yfirlýsingar um lengri ábyrgðartíma.

Þegar þú kaupir nýja vöru á hún að líta út og virka eins og hún var auglýst. En veistu hver réttur þinn er ef nýja kaffivélin lekur eða þér er afhent græn hurð í stað þeirrar bláu sem þú pantaðir? Flest öll viðskipti og sala á vörum í Evrópu fara fram án þess að ástæða sé til að leggja fram kvörtun. Ef þú hefur hins vegar ástæðu til að kvarta skaltu kynna þér rétt þinn. Dæmi:

- Ef varan sem þú keyptir lítur ekki eins út eða virkar ekki eins og hún var auglýst, eða hún er ekki í lagi, áttu rétt á að fá nýja vöru. Ef ný vara fæst ekki afhent án aukakostnaðar innan sanngjarns biðtíma áttu rétt á endurgreiðslu.
- Ef þú kaupir vöru sem reynist vera gölluð verður framleiðandi að greiða þér skaðabætur fyrir hvers kyns líkamstjón eða tjón sem verður á eignum þínum.
- Þegar þú kaupir vöru eða þjónustu í pósthverslun, símasölu, með símbréfi eða í gegnum netið hefur þú sömu réttindi og sama frest til að bera fram kvörtun eins og ef þú hefðir keypt vöruna í verslun.

### Nánar upplýsingar:

[http://ec.europa.eu/consumers/cons\\_int/safe\\_shop/guarantees/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/cons_int/safe_shop/guarantees/index_en.htm)

*Það er 2ja ára ábyrgð á neytendavörum innan ESB/EES.*

## SALES AGREEMENT

This agreement entered between Peace Data Ltd and Highsky Inc. is for the purpose of selling Peace Data Ltd's web site [www.peacedata.net](http://www.peacedata.net).

Peace Data Ltd hereby gives Highsky Inc. the non-exclusive right to use the web site for a period of six months.

In the event the [www.peacedata.net](http://www.peacedata.net) web site is sold to a buyer, Highsky Inc. shall be entitled to a commission of 20% of the first \$1,000,000 and 10% of the remainder. Thus, for example, the commission on a sale of a web site for \$2,000,000 is \$400,000. The commission is due and payable immediately upon receipt of the purchase of the site. Peace Data Ltd shall not be liable for any loss or damage from the buyer at the same time.

# Fjármálaþjónusta og neytendalán

**„Nýlega keypti ég mér líftryggingu í gegnum netið. Nú hef ég skipt um skoðun. Get ég hætt við?“**

Þegar Birgir, sem býr í Lúxemborg, vafraði á netinu sá hann auglýsingu þar sem boðin var til sölu mjög ódýr líftrygging. Hann ákvað að kaupa sér líftryggingu til 20 ára. Þegar hann síðar skoðaði aðra trygginga-möguleika taldi hann sig hafa borgað of mikið og geta náð betri samningi.

**„Það er ekkert að því sem ég keypti, en ég var of fljótur að taka ákvörðun. Nú hef ég skipt um skoðun. Get ég dregið kaupin tilbaka?“**



*Þú hefur 30 daga til að hætta við kaup á vöru sem keypt er á netinu eða í gegnum síma.*

Þetta dæmi um viðskipti Birgis fellur undir löggjöf ESB um fjarsölu á fjármálaþjónustu. Hún veitir honum allt að 30 daga frest til þess að hætta við. Á þessu tímabili getur hann tilkynnt líftryggingafélaginu að hann óski eftir því að ganga út úr samningnum og fá endurgreitt, hafi hann þegar greitt inn á trygginguna. Skylt var að segja honum frá þessum rétti áður en hann undirritaði samninginn og það ætti jafnframt að koma fram í þeim skjölum sem hann hefur fengið afhent.

Í dag fá neytendur fleiri tilboð en nokkru sinni fyrr – hvort sem þau koma með pósti, með símasölu eða í gegnum netið. Ýmsar fjarsöluaðferðir virðast ódýrari fyrir neytendur. Hins vegar er erfiðara fyrir neytendur að spyrja spurninga og ræða við sölumanninn sjálfan í þeim tilgangi að vera alveg vissir og ánægðir með

þá vöru eða þjónustu sem þeir hyggjast kaupa. Með evrópskri löggjöf um fjarsölu á fjármálaþjónustu er markmiðið að vernda þig á eftirfarandi hátt:

- Löggjöfin bannar uppáþrengjandi (markaðsfræðslu) viðskiptahætti þar sem reynt er að þvinga neytendur til að kaupa þjónustu sem þeir hafa ekki óskað eftir.
- Löggjöfin setur takmörk við öðrum viðskiptaháttum, svo sem óumbeðnum tölvupósti og símhringingum (svonefnd „coldcalling“ og „spamming“).
- Löggjöfin leggur þær skyldur á öll fjármálaþjónustufyrirtæki að láta neytendur fá allar nauðsynlegar upplýsingar, svo sem nafn seljanda og hvernig unnt er að ná sambandi við hann, verð og greiðsluskilmála, samningsbundin réttindi og skyldur, og helstu eiginleika þeirrar þjónustu sem boðin er.
- Löggjöfin veitir neytendum rétt til að falla frá samningi allt frá 14 dögum eftir að samningur er gerður og upp í 30 daga ef um er að ræða líftryggingar.

## Neytendalán

Það getur verið gagnlegt fyrir neytendur að fá peninga að láni (neytendalán) til þess að kaupa hluti eins og bifreiðar, sumarleyfisferðir, húsgögn eða fatnað. En of mikil lántaka getur falið í sér áhættu fyrir neytendur. Þú hefur sem neytandi ákveðin lágmarksréttindi þegar þú tekur lán á Evrópska efnahagssvæðinu. Löggjöfin í EES leggur ákveðnar skyldur á lánveitendur sem ná bæði til samningsskilmálanna (t.d. rétt til uppgreiðslu lána) og þeirra upplýsinga sem þú átt skilyrðislausan rétt á frá lánveitanda.

### Nánari upplýsingar:

[http://ec.europa.eu/consumers/cons\\_int/fin\\_serv/dist\\_mark/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/cons_int/fin_serv/dist_mark/index_en.htm)

# Vöruverð og gagnsæi

## „Hvernig geri ég verðsamanburð innan Evrópusambandsins?“

Sara býr í Hollandi og ætlar að kaupa nýja fjölskyldubifreið. Hún hefur heyrt að hún geti hugsanlega fengið þá bifreiðartegund sem hún hefur áhuga á, ódýrari í öðru ríki ESB. Hins vegar veltir hún fyrir sér hvernig hún geti fundið hvar megi gera bestu kaupin og hvort hún eigi rétt á þjónustu frá framleiðanda bifreiðarinnar eftir kaupin.

„Ég hef áhuga á að nýta mér verðmismun sem er innan ESB en veit ekki hvar ég get fengið traustar og áreiðanlegar upplýsingar.“

## ESB aðstoðar bifreiðakaupendur við að gera verðsamanburð

Með tilkomu hins sameiginlega innri markaðar er nú auðveldara en nokkru sinni fyrr að gera góð bílakaup. Árið 2002 voru settar reglur í EES sem banna framleiðendum að veita einkaumboð til sölu á bifreiðum. Í kjölfar þess hefur samkeppni á milli seljenda nýrra bifreiða aukist, til hagsbóta fyrir íbúa EES.

Upptaka evrunnar árið 2002 hefur einnig gert neytendum auðveldara að bera saman verð og kaupa vörur í mismunandi löndum.

Á hverju ári gefur framkvæmdastjórn ESB út skýrslu með verðsamanburði á bifreiðum innan sambandsins. Auk þess eru fjölmargar samanburðarreiknivélur á netinu þar sem neytendur geta leitað hagsæðra tilboða á nýjum bifreiðum, varahlutum og þjónustu. Þú getur spurt neytendastofnanir í þínu landi hvort þær geti mælt með tilteknum vefslóðum eða vefsetrum. Á vefsvæði tollstjórans í Reykjavík ([www.tollur.is](http://www.tollur.is)) eru upplýsingar um gjöld sem greiða þarf þegar bifreiðar eru fluttar inn til landsins. Virðisaukaskattur (VSK) er innifalinn í verðupplýsingum innan ESB.

Þegar þú kaupir vöru í ESB-ríki eru öll gjöld innifalinn í verðinu en það þýðir að þú þarft ekki að greiða aftur VSK eða bæta við innflutningsgjöldum þegar þú ferðast á milli landa innan ESB, ólíkt því þegar þú tekur með þér vörur í ríkjum sem eru utan þess. Þetta gildir innan ESB þegar keypt er í gegnum netið, pósthjónustu eða í símasölu.



*Þökk sé ESB hefur verðsamanburður á bílum í Evrópu aldrei verið auðveldari.*

EES-samningurinn felur á hinn bóginn ekki í sér tolla- bandalag. Sá sem flytur vörur inn til Íslands þarf því að greiða af þeim aðflutningsgjöld (tolla, vörugjöld, virðisaukaskatt og ýmis önnur gjöld) nema annað sé tekið fram í tollskrá eða lögum. Nánari upplýsingar um þessi gjöld má finna á [www.tollur.is](http://www.tollur.is). Hins vegar geta Íslendingar átt rétt á endurgreiðslu virðisaukaskatts af vörum þegar þeir ferðast til Íslands frá ríkjum EES. Sjá nánar á [http://ec.europa.eu/taxation\\_customs/common/travellers/leave\\_eu/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/taxation_customs/common/travellers/leave_eu/index_en.htm)

## Einingarverð

EES-reglur gera þær kröfur til seljenda að þeir sýni fullt verð, þ.m.t. virðisaukaskatt, þegar þeir selja vörur til neytenda. Vörur sem seldar eru í lausasölu, á borð við ávexti og grænmeti eða eldsneyti, verða að tilgreina mælieiningarverð (t.d. verð á kíló eða lítra). Þetta auðveldar neytendum að gera raunhæfan verðsamanburð á milli seljenda.

### Nánari upplýsingar:

[http://ec.europa.eu/comm/competition/sectors/motor\\_vehicles/prices/report.html](http://ec.europa.eu/comm/competition/sectors/motor_vehicles/prices/report.html)

# Ósanngjarnir viðskiptaskilmálar og viðskiptahættir

## „Hvaða úrræði hefur EES til að stöðva ósanngjarna og ólöglega viðskiptahætti?“

Irena, sem býr í Opole í Póllandi, skráði sig á vefsíðu sem hún taldi selja á löglegan hátt aðgang að happdrætti. Þar var henni boðinn aðgangur að áskrift að nethappdrætti þar sem sagt var að dregið yrði úr vinningum sem skiptu mörgum milljónum evra. Irena gerðist áskrifandi í 20 vikur og sendi inn allar nauðsynlegar upplýsingar um kreditkort sitt í góðri trú um að einungis yrði skuldfærð greiðsla í 20 vikur eða fjárhæð sem svarar til 30 evra.

„Þegar ég fékk næsta greiðslufirlit frá kortafyrirtækinu fékk ég algjört áfall því fyrirtækið hafði skuldfært á mig meira en 200 evrur. Þegar ég hringdi þangað var mér sagt að það væri ákvæði í smáa letrinu um að samningurinn væri til fimm ára og auk þess bættist við mjög hátt umsýslugjald. Nú neita þeir að endurgreiða mér. Hvað er verið að gera til þess að stöðva slíka viðskiptahætti?“



ESB/EES-löggjöf bannar ágengar söluaðferðir.

Viðskiptahættir af þessu tagi hafa verið bannaðir samkvæmt EES-löggjöf frá því í desember 2007. Þessi löggjöf bannar einnig ósanngjarna viðskiptahætti eins og til að mynda:

### ■ Villandi auglýsingar

Seljandi sem gefur út yfirlýsingu um áhrif vöru verður að geta sannað slíka yfirlýsingu óháð því hvar á EES hann hefur sína starfsstöð. Til dæmis er óheimilt í auglýsingum að halda því fram að tiltekin vara lækni sjúkdóm ef hún gerir það ekki.

### ■ Ágengni í viðskiptum

Frú Françoise Rouveure hafði samband við pípulagningamann og óskaði þess að hann gerði við bilaðan hitaofn. Upphaflega var henni sagt að viðgerðin myndi kosta 80 evrur. Þegar hún fékk reikninginn hljóðaði hann upp á 451 evru. Þegar hún neitaði að greiða þá fjárhæð sem var umfram upphaflegu verðáætlunina ákvað pípulagningamaðurinn að aftengja heitavatnsflæðið til hennar. Í þessu tilviki misnotaði pípulagningamaðurinn aðstöðu sína og slíkt er ólöglegt samkvæmt EES-löggjöf.

### ■ Ágengar söluaðferðir í húsgöngusölu

Það er ólöglegt samkvæmt löggjöf EES að sölu-menn noti ágengar söluaðferðir til að selja vöru eða þjónustu til neytanda á heimili eða vinnustað hans, t.d. með því að hafa að engu ítrekaðar óskir um að neytandi hafi ekki áhuga á kaupum.

# Pakkaferðir – sumarleyfi

## „Hver eru réttindi mín ef ágreiningur kemur upp um pakkaferð?“

Anita og Karl höfðu bókað einnar viku pakkaferð á fimm stjörnu hóteli á Paphos-ströndinni á Kýpur í gegnum ferðaskrifstofu í Finnlandi. Þegar þau komu á staðinn uppgötvaðu þau að fyrirtækið hafði flutt þau á þriggja stjörnu hóteli í nokkurra kílómetra fjarlægð frá Paphos.

„Þetta hóteli var ekkert í líkingu við það sem við áttum von á og við urðum að taka strætisvagn til þess að komast á ströndina á hverjum degi. Finnska ferðaskrifstofan sagði okkur að það hóteli sem við höfðum upphaflega pantað væri lokað vegna endurbóta og ekki hefði verið neitt pláss á samþæflegum hótelum þar sem þetta var á aðal sumarleyfistímabilinu. Við kvörtuðum auðvitað, en þeir neituðu að endurgreiða okkur og sögðu að í svona tilfellum hefðu þeir engin úrræði. Hver er réttur okkar?“

Eins og allir íbúar á EES-svæðinu nýtur þú réttinda sem eiga að tryggja vellíðan þína og öryggi þegar þú ferðast, hvort heldur er innan EES eða utan þess. Evrópsk löggjöf verndar neytendur sem kaupa samsettar ferðir frá fyrirtækjum sem starfa á EES-svæðinu. Slíkar pakkaferðir fela yfirleitt í sér bæði hótulgistingu og fargjöld en einnig eru máltíðir og útsýnisferðir oft innifaldar í verði.

Evrópsk löggjöf segir að seljanda ferðar beri skylda til að veita nákvæmar upplýsingar um þá ferð sem hann selur, þar með talið flutning, hótulgistingu, máltíðir, ferðatilhögun og nauðsynlegar upplýsingar um váttryggingaþörf.

Ef ferðin er ekki í samræmi við það sem hefur verið lofað í kynningarbæklingi ber skipuleggjanda ferðarinnar að bjóða þér bætur.

Skipuleggjanda ferðarinnar ber að leggja fram tryggingar fyrir því að þú komist aftur heim ef til þess komi að fyrirtæki hans verði gjaldþrota. Auk þess áttu rétt á að hætta við ferðina ef fyrirtækið gerir grundvallarþrengingar á ferðinni, t.d. á dagsetningu eða verði.

### Nánari upplýsingar:

[http://ec.europa.eu/consumers/cons\\_int/safe\\_shop/pack\\_trav/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/cons_int/safe_shop/pack_trav/index_en.htm)



Ef upplýsingar í ferðabæklingi standast ekki ber ferðaskrifstofu að bjóða þér bætur.

# Hlutdeild í afnotarétti orlofshúsnæðis (e. Timeshare)

## „Hvaða reglur gilda á EES-svæðinu um hlutdeild í afnotarétti orlofshúsnæðis?“

Ingi og eiginkona hans voru í fyrsta sumarleyfi sínu á Spáni þegar þeim var réttur skafmiði úti á götu þar sem fram kom að þau hefðu unnið ókeypis sumarleyfisdvöl. Þau voru auðvitað mjög ánægð með þetta.

„En skyndilega var okkur ýtt inn í leigubíl sem fór með okkur á hótél langt fyrir utan borgina. Þar máttum við sitja undir þriggja klukkustunda söluáróðri. Ég varð óþreyjufull og vildi komast burt. Að lokum var okkur sagt að undirrita ýmis skjöl og greiða 1.000 evrur. Hvað áttum við að gera við þessar aðstæður?“

Aðstæður þar sem beitt er miklum söluþrýstingi eru ekki óalgengar. Þegar þannig háttar er rétt að hafa eftirfarandi í huga:

Ef þú ákveður að undirrita samning um hlutdeild í orlofshúsnæði áttu rétt skv. lögum að hætta við innan tíu daga frá undirritun. Þann tíma geturðu fallið frá samningnum án þess að greiða nein gjöld. Fyrirtækinu er því óheimilt að krefja þig um nokkra greiðslu á þessu tímabili þannig að aldrei á að greiða neitt á staðnum. Greiðir þú einhverja fjárhæð strax við undirritun getur reynt erfitt að fá endurgreitt ef þú ákveður að falla frá samningnum.

### Hlutdeild í orlofshúsnæði

Þegar þú kaupir hlutdeild í orlofshúsnæði, kaupirðu rétt til þess að nota gististaðinn í ákveðinn tíma á hverju ári. Yfirleitt er um að ræða einbýlishús, sumarhús eða orlofsíbúðir. Hámarkstími slíkra samninga er þrjú ár og lágmarksdvalarréttur er ein vika á ári samkvæmt reglum sem gilda um slíka samninga.

### Athugaðu hvort þú færð upplýsingar um lágmarksréttindi þín

Óháð kringumstæðum og fyrirkomulagi, þá er mikilvægt að þú athugir vel hvort réttur þinn sé tryggður í samningum. Þetta á til dæmis við um rétt til að falla frá samningi a.m.k. innan 10 daga, að fullnægjandi sölu lýsing sé fyrir hendi og að samningur sé á móðurmáli þínu. Ef þetta er ekki fyrir hendi skaltu ekki taka tilboðinu.

### Hvað þarf að varast?

Þegar þú kaupir hlutdeild í orlofshúsnæði þá er mikilvægt að þú fái eins góðar upplýsingar og unnt er áður en þú undirritar samninginn, þar á meðal nákvæmar upplýsingar um eftirfarandi:

- Allan kostnað, þ.m.t. gjöld eins og lögfræðikostnað, hitun, rafmagn og vatn, önnur föst gjöld vegna viðhalds og umsjónar á eigninni.
- Tímalengd samnings.
- Ástand dvalarstaðarins. Ef húsnæðið er enn í byggingu er nauðsynlegt að ganga úr skugga um að skipulagsleyfi sé til staðar, hversu langt byggingin er komin og hve mikil vinna er eftir við að fullgera hana.
- Tegund hlutdeildar sem þú ert að kaupa. Muntu öðlast eignarrétt í húsnæðinu og hlutdeild í lóðinni? Getur þú selt aftur hlutdeild þína eða framselt réttindi þín?
- Skilmálar samningsins verða að liggja fyrir.
- Hver ber ábyrgð á daglegum rekstri dvalarstaðarins og viðhaldi eignarinnar.
- Hvort fyrir hendi er húseigendafélag eða samtök réttthafa og hvaða völd slíkt félag hefur.

### Nánari upplýsingar:

[http://ec.europa.eu/consumers/cons\\_int/safe\\_shop/timeshare/protection\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/cons_int/safe_shop/timeshare/protection_en.htm)

# Flugferðir

## „Hverjar eru skyldur flugfélaga gagnvart farþegum sínum?“

Hildur hugðist fljúga frá Toulouse í Frakklandi til Krakár í Póllandi klukkan 14.00. Þegar hún kom á flugvöllinn fékk hún þær upplýsingar að fluginu hefði verið seinkað um 11 klukkustundir. Flugfélagið sagði henni að vélin hefði bilað og neitaði að greiða henni bætur.

„Ég beið allan daginn á flugvellinum, keypti mat og drykk. Átti ekki flugfélagið að minnsta kosti að bjóða upp á máltíðir?“

Þegar við ferðumst með flugvélum, bæði í viðskipta- og orlofsferðum, þá eru okkur í gegnum EES-samninginn tryggð ákveðin réttindi í tengslum við seinkun á flugi, yfirbókanir og ef farangur skemmist, týnist eða honum seinkar.

Þessi réttindi eiga við öll áætlunarflug innan EES, innanlands sem utan, svo og leiguflug þar sem brottför eða koma er til flugvallar sem staðsettur er á EES. Vegna flugs sem kemur frá löndum utan EES gilda þessi réttindi aðeins ef um er að ræða flugfélag skráð innan EES.

## Langar tafir

Ef þú innritar þig á réttum tíma í flug og veruleg seinkun verður ber flugfélaginu skylda til að bjóða þér upp á mat og drykk, hóteltöngu ef með þarf, og möguleikann á að hringja til að láta vita um ferðir þínar. Flugfélaginu ber einnig skylda til að afhenda þér skriflega yfirlýsingu um réttindi þín sem flugfarþegi.

Verði seinkun meiri en fimm klukkustundir ber flugfélaginu að endurgreiða þér flugmiðann, en því aðeins að þú ákveðir að hætta við ferðina. Engar fjárhagslegar bætur koma fyrir seinkun.



Reglur ESB/EES tryggja þér ákveðin réttindi við seinkun á flugi, yfirbókanir og skemmdir eða tafir á farangri.

## Yfirbókanir

Ef flugfélagið hefur bókað of marga farþega í flugið ber því skylda til að auglýsa eftir sjálfboðaliðum sem vilja láta eftir sæti sín. Aðeins að því tilskyldu getur flugfélag neitað farþegum að ganga um borð. Því ber einnig skylda til að bjóða þér greiðslu skaðabóta. Auk þess áttu rétt á að fá mat og aðra hressingu, hótulgistingu ef þess þarf og möguleikann á að hringja og láta vita af þér. Einnig áttu rétt á að fá skriflega yfirlýsingu um réttindi þín sem flugfarþegi.

## Flug fellt niður

Ef flug þitt er fellt niður af ástæðum sem varða flugfélagið ber því annað hvort að endurgreiða þér miðann eða útvega þér annað flug til ákvörðunarstaðar. Í vissum tilvikum, t.d. ef flugið er fellt niður (þó ekki vegna ófyrirsjáanlegra eða óviðráðanlegra atvika (force majeure)), þá ber flugfélaginu skylda til að greiða þér bætur. Auk þess áttu rétt á að fá mat og aðra hressingu, hótulgistingu ef þess þarf og möguleikann að hringja og láta vita af þér. Einnig áttu rétt á að fá skriflega yfirlýsingu um réttindi þín sem flugfarþegi.

## Týndur farangur

Þú getur krafist bóta ef farangur skemmist eða glatast í flugi með flugfélagi sem skráð er innan EES óháð því hvar í heiminum flugið var.

## Lausn deilumála

Til þess að komast hjá löngum og kostnaðarsömum málaferlum er ríkjum EES skylt að koma á fót sjálfstæðum nefndum er taka til meðferðar kvartanir frá flugfarþegum. Til þess að fá nafn og heimilisfang hlutaðeigandi stjórnvalds sem getur veitt aðstoð eða ráðgjöf (t.d. vegna tapaðs farangurs, slysa eða pakkaferða) geturðu hringt í Europe Direct í gjaldfrjálst númer, 00800 67 89 10 11, eða sent tölvupóst gegnum vefsíðuna [europadirect.europa.eu](http://europadirect.europa.eu).

### Nánari upplýsingar:

[http://ec.europa.eu/transport/air\\_portal/passenger\\_rights/information\\_en.htm](http://ec.europa.eu/transport/air_portal/passenger_rights/information_en.htm)

# Öryggi matvæla

## „Getum við verið viss um að öruggt sé að neyta allra matvæla?“

Alica og Jan búa í Slóvakíu. Undanfarin ár hafa þau tekið eftir því að framboð á matvælum alls staðar að frá Evrópu, og jafnvel öðrum löndum, hefur aukist í versluninni þeirra.

„Við munum eftir því, upp úr 1990, þegar upp komu hættuleg tilvik eins og kúariða og eitruð ólífuoía. Nú eru fréttir af fuglaflensu. Þegar svo margar nýjar vörur bætast á markaðinn, hvornig getum við treyst gæðum þeirra matvæla sem seld eru í verslun okkar?“



Reglur ESB/EES um matvælaöryggi auka gæði og öryggi matvara í Evrópu.

Innan ESB gilda reglur og staðlar sem eiga að tryggja að allur matur sem við neytum sé í hæsta gæðaflokki, hvort heldur hann er frá löndum innan ESB eða utan. Þó að engin löggjöf geti tryggt neytendum alveg áhættulausa framleiðslu er ljóst að kröfur ESB og EES ríkja til matvælaöryggis eru með þeim ströngustu í heiminum. Undanfarin ár hefur ESB yfirfarið allar reglur sem gilda um öryggi matvæla í því skyni að koma í veg fyrir að atvik eins og þau sem komu upp um eða eftir 1990 endurtaki sig. Frá „hafi og haga til maga“ er aðferð sem á að tryggja rekjanleika allra framleiðsluvara, strangar hreinlætisreglur og að fullnægjandi upplýsingar séu veittar neytendum.

Hvornig er framkvæmdin á „Frá hafi og haga að maga“?

- Dýraheilbrigði er algert forgangsmál innan ESB, en það stuðlar að því að koma í veg fyrir sjúkdóma í dýrum, s.s. svinapest og gin- og klaufaveiki.
- Velferð dýra og aðgerðir í því sambandi tryggja góðan aðbúnað dýra.
- Strangar reglur gilda um fóður.
- Allir framleiðendur fóðurs og matvæla verða að tryggja að allt hráefni til matvælaframleiðslu sé unnt að rekja í gegnum fæðukeðjuna.
- Í gildi eru sérstakar reglur um aukaefni í matvælum, t.d. litarefni og sætuefni, um steinefni og vítamín sem bæta má í matvæli og um notkun varnarefna.

- Innan ESB gilda strangar reglur um hreinlæti við matvælaframleiðslu sem eiga að koma í veg fyrir smit með t.d. salmonellu eða listeríu.
- Evrópska matvælaöryggisstofnunin (EFSA) metur áhættu sem tengist nýjum hráefnum.
- ESB er stærsti innflytjandi matvæla frá þróunarlöndunum.
- Bændur og matvælaframleiðendur sem flytja vörur til ESB verða að fylgja sömu grunnreglum um öryggi og gilda innan sambandsins.

## Lestu miðann

Ef þú vilt vita nákvæmlega hvað þú leggur þér til munns þá skipta innihaldslýsingar á matvælum miklu máli. Samkvæmt reglum ESB verður innihaldslýsing á matvælum að veita eftirfarandi upplýsingar:

- Nafn, samsetningu og innihald vörunnar og framleiðanda, hvornig hún skuli geymd og matreidd.
- Geymsluþol eða síðasta neysludag.
- Taka verður skýrt fram ef varan inniheldur erfðabreytt matvæli.
- Geta verður um efni sem margir neytendur hafa ofnæmi fyrir (t.d. hnetur), jafnvel þó að um lítið magn sé að ræða.
- Aðrar sérreglur gilda um ákveðin efni sem notuð eru í matvöruframleiðslu. Til að mynda verður alltaf að tilgreina á skýran hátt ef matur inniheldur kíínin eða koffín.

## Nánari upplýsingar:

[http://ec.europa.eu/food/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/food/index_en.htm)

# Aðstoð ef eitthvað fer úrskeiðis

## „Hver getur aðstoðað mig ef upp kemur vandamál í viðskiptum við fyrirtæki í öðru landi?“

Neytandi í Frakklandi pantaði stafræna myndavél frá þýskri netverslun. Hann greiddi 300 evrur fyrirfram og fékk þær upplýsingar að verslunin í Þýskalandi hefði sett vélin í póst. Hins vegar kom myndavélin aldrei fram. Hann reyndi ítrekað að ná sambandi við verslunina en án árangurs og því leitaði hann til Evrópsku upplýsingamiðstöðvarinnar fyrir neytendur (ECC). Hún hafði samband við þýsku neytenda-aðstoðina sem gat snúid sér beint til verslunarinnar. Þar sem verslunin gat ekki sannað að hún hefði sett myndavélin í póst varð hún að senda franska viðskiptavininum nýja myndavél.

## Úrlausn ágreiningsmála

Ef þú lendir í ágreiningi við verslun er óþarfi að örvænta. Ýmsar leiðir standa þér opnar til að leita eftir ráðgjöf eða aðstoð.

### Skref 1: Leitaðu þér ráðgjafar

Ýmsir aðilar geta veitt þér ráðgjöf:

1. Neytendastofa ([www.neytendastofa.is](http://www.neytendastofa.is)) og neytendasamtök í þínu landi.

Á þessari vefslóð er að finna nöfn allra neytendasamtaka á EES-svæðinu:

[http://ec.europa.eu/consumers/empowerment/cons\\_networks\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/empowerment/cons_networks_en.htm)



Ef upp kemur ágreiningur standa þér ýmsir leiðir opnar til úrlausna.

## 2. Evrópsku upplýsingamiðstöðvarnar fyrir neytendur (EEC).

Þetta er samstarfsnet ráðgjafa- og upplýsingamiðstöðva sem veita neytendum aðstoð ef ágreiningur kemur upp í viðskiptum á milli landa. Til samstarfsins var stofnað í janúar 2005 af framkvæmdastjórn ESB í samstarfi við stjórnvöld í hverju landi fyrir sig. Miðstöðvarnar veita upplýsingar og gefa ráð um lausn ágreiningsmála á viðskiptum neytenda yfir landamæri og hafa milligöngu um lausn þeirra.

Nánari upplýsingar: [http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/index_en.htm)

## 3. FIN-NET: Samstarfsnet um lausn deilumála við fjármálafyrirtæki.

Árið 2001 setti framkvæmdastjórn ESB á stofn evrópskt samstarfsnet um lausn deilumála við fjármálafyrirtæki vegna viðskipta neytenda sem fram fara yfir landamæri ríkja EES. Samstarfsnetið heitir FIN-NET og er markmið þess að greiða fyrir lausn deilumála þegar ágreiningur kemur upp milli neytanda og fjármálafyrirtækis (banka, váttryggingafélags o.s.frv.) sem eru í sitt hvoru landinu. Þetta gefur neytendum kost á að leysa ágreiningsmál á ódýran og skjótvirkan hátt þannig að ekki þurfi fara með málið fyrir dómstóla.

Nánari upplýsingar: [http://ec.europa.eu/internal\\_market/finservices-retail/finnet/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/finnet/index_en.htm)

## 4. Solvit: Lausn vandamála á innri markaðnum.

Solvit er rafræn þjónusta á netinu þar sem ríki EES vinna sameiginlega að því að leysa úr vandamálum sem koma upp ef leikreglur á innri markaðnum eru

ekki eru virtar. Í þessu kerfi er til dæmis tekið á vandamálum er tengjast viðurkenningu starfsréttinda frá öðrum löndum EES og vandamálum er varða bifreiðaskráningar, dvalarleyfi eða markaðsaðgangi vara.

Nánari upplýsingar: <http://www.utanrikisraduneyti.is/samningar/ees/EESUndir/nr/606>

## Skref 2: Leitaðu réttar þins

Leitaðu eftir samkomulagi við seljenda vöru eða þjónustu ef vandamál koma upp vegna viðskipta. Beri það ekki árangur og þú vilt leita réttar þins koma almennt tvær leiðir til greina:

### 1. Leita til úrskurðar- eða sáttanefndar.

Úrskurðar- og sáttanefndir hafa verið settar á fót til að leysa ágreiningsmál við seljendur vöru eða þjónustu. Helsti kostur við slíkar nefndir er að þær eru ódýr (og stundum ókeypis) leið til að ná fram rétti sínum og unnt er að leysa mál án þess að fara með þau fyrir dómstóla með tilheyrandi kostnaði og umstangi. Evrópskar upplýsingamiðstöðvar fyrir neytendur (EEC) geta veitt upplýsingar um hvaða nefndir starfa í samræmi við viðurkenndar grunnreglur ESB um málsmeðferð og starfshætti. Í flestum nefndum starfar einn eða fleiri óháðir aðilar að því að finna lausn og koma á sáttum milli kaupanda og seljanda.

Nánari upplýsingar: [http://ec.europa.eu/consumers/redress/out\\_of\\_court/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/redress/out_of_court/index_en.htm)

### 2. Fara í dómsmál.

# Ferðast með gæludýr

## „Get ég tekið hundinn minn með mér til útlanda?“

Anna er íslensk en hyggst flytja til Madrid þar sem hún ætlar að starfa sem kennari. Hún er nýbúin að kaupa tvo hvolpa og veit ekki hvort hún má taka þá með sér.

„Mig langar að taka hvolpana mína með mér þegar ég fer til Spánar. Mega gæludýr ferðast innan ESB? Hvað þarf ég að gera til að mega taka hvolpana með mér?“

## Vegabréf fyrir gæludýr

Það er auðvelt að taka gæludýr með sér þegar ferðast er á milli aðildarríkja ESB. Í gildi er samræmd löggjöf um ketti, hunda og marðardýr. Þú þarft því einungis að athuga hvort gæludýrið þitt hafi:

- gilda bólusetningu gegn hundaæði;
- rafræna auðkenningu eða læsilegt húðflúr;
- vegabréf fyrir gæludýr sem dýralæknir gefur út.

Til þess að komast til Írlands, Möltu, Svíþjóðar og Bretlands þarf til viðbótar að láta framkvæma próf á því hvort bólusetning gegn hundaæði sé virk. Einnig gæti þurft sérstaka meðhöndlun vegna blóðmaurs og bandorms.

Þú getur líka notað gæludýravegabréfið ef þú ferðast til eða frá ýmsum nágrannaríkjum ESB þar sem ástand varðandi hundaæði er sambærilegt og innan sambandsins. Þessi ríki eru Andorra, Liechtenstein, Mónakó, Noregur, San Marínó, Sviss og Vatíkanið.

Mælt er með því að þú ræðir við dýralækninn þinn um það land sem þú vilt ferðast til áður en lagt er af stað. Fyrir öll önnur dýr en ketti, hunda og marðardýr gilda sérstök lög í hverju ríki fyrir sig.

## Gæludýr tekin með í flugvél.

Ef þú vilt taka gæludýrið þitt með í flugvél þarftu að hafa samband við flugfélagið áður en þú bókar og kaupir farmiðann. Hjá flugfélögum eru í gildi mismunandi skilmálar þegar ferðast er með gæludýr, en almennt er farið fram á að:

- þú tryggir að dýrið sé í öruggu ferðabúri;
- dýrið hafi allar nauðsynlegar bólusetningar, vottorð og innflutningsleyfi frá því landi sem förlinni er heitið til;

- að gengið sé úr skugga um að dýrinu líði vel og það hafi nægilegt rými í ferðabúrinu og mat og vatn fyrir ferðina.

## Kostnaður

Kostnaður þegar ferðast er með dýr getur verið mismunandi milli landa og einnig eftir því með hvaða samgöngutækjum er ferðast. Greiða þarf dýralækni gjald fyrir útgáfu vegabréfs fyrir gæludýrið og aðra tengda þjónustu.

„Get ég tekið hundinn minn með mér til Íslands?“  
Sækja þarf um innflutningsleyfi til Matvælastofnunar, sjá nánar um innflutningsskilyrði á [www.mast.is](http://www.mast.is)

Þegar gæludýr (hundar og kettir) koma til Íslands þurfa þau að fara í einangrun í 28 daga. Lágmarksaldur á dýri frá landi þar sem hundaæði er ekki til staðar eru 5 mánuðir en 7 mánuðir frá landi þar sem hundaæði er til staðar séu þau bólusett gegn hundaæði við þriggja mánaða aldur. Þanta þarf pláss fyrir gæludýrið í einangrunarstöð. Dýrin koma í einangrunarstöðvar á Íslandi einu sinni í mánuði þ.e.a.s. einn hópur í hverjum mánuði. Komudagar eru ákveðnir fyrirfram. Ekki er hægt að senda dýr til landsins aðra daga. Almenna reglan er sú að tekið er á móti dýrum á þriggja daga tímabili. Dýrin eru sótt á Keflavíkurlugvöll, sem er eini samþykkti móttökustaður á Íslandi fyrir innflutt gæludýr. Eftir það lokar einangrunarstöðin og tekur ekki á móti dýrum aftur fyrr en viðkomandi hópur hefur verið útskrifaður. Hafa þarf í huga að bóka þarf pláss í einangrun með göðum fyrirvara.

## Nánari upplýsingar:

[http://ec.europa.eu/food/animal/liveanimals/pets/qanda\\_en.htm](http://ec.europa.eu/food/animal/liveanimals/pets/qanda_en.htm)

# Hjálp við að hjálpa sér sjálfur

## „Hvernig gætir ESB réttinda minna sem neytandi?“

Ellen býr í Þýskalandi og Frank sonur hennar ætlar í eitt ár í nám til Frakklands. Ellen vill að sonurinn njóti fjárhagslegs öryggis á meðan náminu stendur og hefur í hyggju að láta honum í té kreditkort.

„Ég vil gjarnan að hann hafi tækifæri til að taka út fé ef þess reynist þörf, en ég veit að sumt ungt fólk er undir miklum þrýstingi að fylgja nýjustu tiskustraumum. Hvernig get ég kennt syni mínum að verða ábyrgur neytandi?“

## Ábyrgir ungir neytendur

Neytendabæklingur ESB er gefin út í formi skóladagbókar fyrir ungt fólk á aldrinum 15-18 ára. Rúmlega einni milljón eintaka er dreift til um 9.000 skóla á EES-svæðinu á ári hverju. Skóladagbókinni er ætlað að hjálpa ungu fólki að þekkja betur réttindi sín sem neytendur og gera því kleift að taka yfirvegaðar ákvarðanir við kaup á vöru og þjónustu. Dagbókin er gefin út á 20 tungumálum og er löguð að aðstæðum í hverju ESB-landi fyrir sig. Neytendastofa hefur milligöngu um að útvega eintak af dagbókinni til skóla á Íslandi þeim að kostnaðarlausu.

Nánari upplýsingar:

[http://ec.europa.eu/consumers/empowerment/cons\\_education\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/empowerment/cons_education_en.htm)

<http://www.neytendastofa.is>

## Námskeið fyrir neytendasamtök og neytendastofur

Framkvæmdastjórn ESB skipuleggur námskeið fyrir starfsfólk neytendasamtaka og neytendastofa í aðildarríkjum ESB og öðrum Evrópulöndum.

Nánari upplýsingar er að finna á:

[www.trace-beuc.org](http://www.trace-beuc.org)

## Upplýsingar á netinu

Árið 2006 setti framkvæmdastjórn ESB á fót vefsetrið DOLCETA (Development of Online Consumer Education Tools for Adults) þar sem neytendur geta nálgast upplýsingar um nánast allt sem viðkemur neytendamálum.

Á DOLCETA finnurðu einnig ýtarlegri upplýsingar um öll þau atriði sem fjallað er um í þessum bæklingi: [www.dolceta.eu](http://www.dolceta.eu)





Fastanefnd framkvæmdastjórnar ESB  
gagnvart Íslandi og Noregi  
Pósthólf 1643 Vika  
0119 Osló

[www.esb.is](http://www.esb.is)  
[www.esb.is/ung](http://www.esb.is/ung)