

ÁRSSKÝRSLA NEYTENDASTOFU 2018



*Hlutverk Neytendastofu er
að treysta öryggi og réttindi
neytenda í viðskiptum og annast
framkvæmd laga um neytendavernd.*



NEYTENDASTOFA

EFNISYFIRLIT

1. Formáli Forstjóra	1
2. Ný löggjöf	3
Rafrettur og áfyllingar fyrir þær	3
Reglugerð um persónuhlífar	4
Pakkaferðir og samtengd ferðatilhögun	5
3. Áherslur í starfi	6
Markaðssetning	6
Börn og unglingar	9
Verðmerkingar	10
Upplýsingar við sölu á netinu	10
Eftirlit með mælitækjum	11
Kvörðunarþjónusta	12
Rafræn skilríki	13
Alþjóðlegt samstarf	13
4. Aðstoð og fræðsla	15
Ábendingar og fyrirspurnir	15
Neytendafræðsla	18
Vigtarmannanámskeið	19
5. Starfsemi og fjármál	21
Hlutverk Neytendastofu	21
Rekstur	23

FORMÁLI FORSTJÓRA



Tryggvi Axelsson, forstjóri Neytendastofu

Byltingarkenndar breytingar eiga sér nú stað í viðskiptaumhverfi fyrirtækja og neytenda. Tækninýjungar gera vaxandi kröfur um breytingar á lagaumhverfinu og hvernig haga eigi eftirliti á markaði.

Í dag er frekar einfalt fyrir smá-fyrirtæki að stofnsetja netverslanir og hefja sölu á vörum og þjónustu til neytenda. Um leið safna verslanir upplýsingum um viðskiptamenn og kauphegðun þeirra. Netverslunum fylgja margir kostir fyrir neytendur

s.s. meira úrval og val fyrir neytendur. Um leið eykst þó hættu á margvíslegum villandi upplýsingum sem hafa áhrif á kauphegðun neytenda. Nýjar rannsóknir um hegðunarmynstur neytenda er þeir kaupa vörur í netverslun sýna að það eykur hag neytenda og fyrirtækja þegar að skilmálar eru settir fram á skýran og ótvíræðan hátt. Neytendastofa vinnur markvisst að því að færa eftirlit sitt nær netviðskiptum og fylgjast með heimasíðum fyrirtækja.

Nýjar EES-reglur hafa verið samþykktar og verða innleiddar á Íslandi sem munu styrkja verulega neytendavernd í netviðskiptum Íslendinga á Evrópska efnahagssvæðinu og innanlands. Þannig munu seljendur bera mun meiri ábyrgð við sölu á stafrænni þjónustu en hingað til hefur þekkt. Jafnframt munu seljendur á vörum taka ábyrgð á hugbúnaði sem er samsettur inn í vöru og tengist notkun og virkni hennar. Allar netverslanir verða að tryggja neytendum aðgang að úrlausn með rafrænum hætti komi upp ágreiningsmál í viðskiptum þeirra og neytenda. Til að mæta áskorunum sem leiða af aukinni tæknivæðingu viðskiptalífsins er enn mikilvægara en áður að tryggja starfsmönnum þjálfun og aðstoð við breytingastjórnun á eftirlitsaðferðum sem ný tækni gerir kröfur um.

Í því skyni að auka vernd neytenda við kaup á vörum og þjónustu í netviðskiptum þá hafa nú tekið gildi nýjar reglur um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun sem tryggja neytendum betri réttindi en áður þegar þeir kaupa slíka þjónustu í vefverslunum. Þegar viðskipti eru gerð í netverslun verður að tryggja að neytendur fái þær upplýsingar sem eru nauðsynlegar til þess til að ákveða hvort vara eða þjónusta skuli keypt. Neytendur eiga ekki að vera verr settir þegar þeir kaupa vörur eða þjónustu netinu.

Eftirlitsstofnanir á EES svæðinu hafa í sameiginlegum aðgerðum sem Neytendastofa tekur þátt í auk þess skoðað hvort seljendur uppfylli kröfur laga og reglna að þessu leyti. Í kjölfarið hefur stofnunin gert athugasemdir þegar þess er þörf og óskað eftir úrbótum þegar það á við.

Neytendastofa er virkur þátttakandi í samevrópsku samstarfsneti eftirlitsstofnana á sviði almennrar neytendaverndar og vöruöryggismála. Í því er fólgin mikill styrkur fyrir stofnunina sem þannig nýtur faglegrar aðstoðar frá öðrum aðildarríkjum á EES svæðinu sem einnig tryggir meira samræmi við eftirlit og þar með jafnræði fyrirtækja sem starfa í fleiri en einu EES ríki. Með virkri þátttöku hefur Neytendastofa einnig aðgang að sérhæfðum prófunarstofum sem prófa hvort vöruframleiðsla sé í samræmi við gildandi kröfur laga, reglugerða og staðla sem um vöruna gilda þegar stofnunin tekur vörusýni til prófunar. Í því felst mikill ávinningur enda nær engar prófunarstofur hér á landi.

Öll aðildarríki á EES svæðinu standa frammi fyrir þeim miklu áskorunum sem ný tækni er að hafa á viðskipti fyrirtækja á hinum sameiginlega innri markaði í Evrópu.

Neytendur og fyrirtæki hafa nú í 25 ár notið fullrar aðildar að þeim nærri 500 milljón manna markaði sem samningurinn um Evrópska efnahagssvæði veitir aðgang að. Á þeim tíma hafa

viðskipti yfir landamæri EES ríkjanna vaxið jafnt og þétt, vöruúrval og val neytenda við kaup á vörum og þjónustu vaxið ár frá ári. Þetta viðskiptafrelsi og aðgangur að stórum markaði þar sem sameiginlegar grunnreglur tryggja vernd neytenda í íslenskri löggjöf er afar dýrmætt fyrir Íslendinga og tryggir að neytendavernd er mikil hér á landi. Nú er svo komið að allur þorri Íslendinga gengur út frá því að þeir eigi lagalegan rétt til að njóta allra þeirra réttinda sem EES samningurinn felur í sér og heilar kynslóðir þekkja ekki annað réttarumhverfi en það sem EES samningurinn og hið fjórþætta frelsi tryggir jafnt neytendum sem fyrirtækjum.

Ég vil að lokum þakka starfsmönnum fyrir framlag þeirra á árinu og hvernig þeim hefur tekist að mæta þeim síbreytilegu kröfum og nýjum áskorunum sem neytendaeftirlitið hefur þurft að mæta að undanförmu í sínum störfum.

Reykjavík 18. Júlí 2019



Tryggvi Axelsson, forstjóri.

2. NÝ LÖGGJÖF

Ný lög um rafrettur og áfyllingar fyrir þær tóku gildi á árinu. Einnig tók gildi ný reglugerð varðandi persónuhlífar til einkanota sem á að auka öryggi og heilbrigði notenda persónuhlífa. Á árinu var samþykkt lagafrumvarp til innleiðingar á tilskipun um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun. Gildissvið hinna nýju laga er mun víðtækara en eldri laga þannig að fleiri ferðir en áður teljast pakkaferðir eða samtengd ferðatilhögun. Í þessum kafla er gefið stutt yfirlit yfir þau áhrif sem þessar reglur hafa fyrir neytendur.

Rafrettur og áfyllingar fyrir þær

Ný lög um rafrettur og áfyllingar fyrir þær veita heimildir innflutnings, sölu og markaðssetningar og notkunar rafrettna og áfyllingar fyrir þær. Lögin eru sett til innleiðingar tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins 2014/40/ESB. Markmið laganna er að tryggja gæði og öryggi þeirra og tryggja með tiltækum ráðstöfunum að börn geti ekki keypt rafrettur.

Um 4,8% Íslendinga, 18 ára og eldri, nota rafrettur daglega, samkvæmt niðurstöðum könnunar sem birt var í skýrslu Norræna velferðarráðsins. Íslendingar eiga því met í samanburði við Norðurlöndin þegar kemur að daglegri neyslu rafrettna.

Nú þurfa allir sem setja á markað rafrettur og áfyllingar fyrir þær sem innihalda nikótín að **tilkynna** Neytendastofu sex mánuðum áður en markaðssetning er fyrirhuguð. Leggja skal fram nýja tilkynningu fyrir hverja umtalsverða breytingu á vörum. Óheimilt er að flytja inn eða selja vöru sem ekki hefur verið tilkynnt í samræmi við lögin.

Tilkynningar eru sendar inn í excel skjali, með upplýsingum um EC-ID kenninúmer vörunnar. **EC-ID** er númer vörunnar sem er skráð í sameiginlega aðgangsgátt ESB um tóbaksvörur, rafrettur og áfyllingar fyrir þær.

Neytendastofa birtir **skráningarlista** á heimasíðu sinni yfir rafrettur og áfyllingar sem heimilt er að markaðssetja hér á landi.

Allar rafrettur og áfyllingar sem eru fluttar inn, seldar eða framleiddar verða að vera

öruggar. Rafrettur og áfyllingar fyrir þær skulu vera barnheldar og að í þeim sé búnaður sem tryggir að þær leki ekki.

Ekki má hafa á umbúðum rafrettna eða áfyllinga texta eða myndmál sem **höfðað** getur sérstaklega **til barna eða ungmenna**, m.a. með myndskreytingum eða slagorðum, og þannig hvatt til notkunar rafrettna. Einnig verður að skrá á umbúðir vörunnar **viðvaranir** um áhrif vörunnar á heilsu og leiðbeiningar um notkun og geymslu.

Í lögunum er kveðið á um að rafrettur og áfyllingar megi innihalda að hámarki 20 mg/ml af nikótínvökva auk þess sem kveðið er á um að áfyllingar sem markaðssettar eru megi ekki innihalda tiltekin aukaefni, s.s. vítamín eða önnur efni sem vekja þá hugmynd að varan hafi í för með sér heilsufarslegan ávinning sem og koffín, tárín eða önnur aukaefni og örvandi efni sem eru tengd orku og lífsþrótti.

Neytendastofu er einnig falið að hafa eftirlit með sölustöðum rafrettna. Hvorki má selja né **afhenda börnum** rafrettur og áfyllingar. Þá mega aðeins þeir sem hafa náð 18 ára aldri selja rafrettur. Rafrettnum og áfyllingum skal komið þannig fyrir að þær séu **ekki sýnilegar** viðskiptavinum, að sérverslunum með rafrettur undanskildum þar sem heimilt er að hafa vöruna sýnilega þegar inn í verslun er komið.

Óheimilt er að markaðssetja vöru sem uppfyllir ekki skilyrði laganna. Framleiðandi, innflytjandi eða dreifingaraðili verður að grípa til **nauðsynlegra aðgerða** gagnvart þeim vörum sem eru ólöglegar á markaði.

Aðgerðirnar felast t.a.m. í því að bæta úr ágalla ef unnt er eða innkalla vöru sem ekki uppfyllir kröfur. Neytendastofa getur einnig gripið til aðgerða í samræmi við lög nr. 134/1995 um öryggi vöru og opinbera markaðsgæslu og tekið ákvörðun um að banna sölu vöru eða innkalla hana hafi seljandi ekki gert það að eigin frumkvæði.

Reglugerð um persónuhlífar

Á árinu var gefin út reglugerð um persónuhlífar sem byggir á reglugerð 2016/425/ESB um samræmingu laga aðildarríkjanna um persónuhlífar. Lögð er áhersla á að bæta heilsu- og öryggiskröfur og tryggja hágæða persónuhlífar.

Persónuhlíf er hvers konar búnaður eða tæki sem einstaklingar klæðast eða halda á sér til verndar gegn hættu eða hættum er ógna heilsu eða öryggi þeirra.

Markaðseftirlit með persónuhlífum er tvískipt á Íslandi. Neytendastofa er með eftirlit með persónuhlífum fyrir neytendur sem ætlaðar eru til einkanota eins og í tólmstundum eða íþróttum s.s. sólgleraugu, reiðhjálmar og garðhanskar. Vinnueftirlitið er með eftirlit með persónuhlífum sem ætlaðar eru til notkunar á vinnustöðum.

Reglugerð Evrópusambandsins tilheyrir svo nefndri „*Nýaðferða (e. New Approach)*“ sem tekur til hönnunar, framleiðslu og markaðssetningu persónuhlífa. Í þeirri aðferð felst að Reglugerðin skilgreinir grunnkröfur sem gerðar eru til persónuhlífa

varðandi heilsu og öryggi. Framleiðendur eða fulltrúar þeirra innan EES þurfa að uppfylla tæknilegar kröfur reglugerðar. Til þess geta þeir fylgt samræmdum Evrópustöðlum sem skilgreina nánar tæknilegar kröfur um hvað þarf til að uppfylla grunnkröfurnar um heilsu og öryggi. Markmiðið er að samræmismatsaðferðir séu eins á evrópska efnahagssvæðinu. Skilgreindar eru aðferðir við mat á samræmi þar sem persónuhlífar, sem eiga að veita vörn gegn alvarlegri hættu, geta þurft að vera skoðaðar af prófunarstofum og vottaðar af tilkynntum samræmismatsaðilum. Sem dæmi um búnað sem þarf að skoða eru vörur sem nota á við fjallaklifur. Það er jafnframt nýtt að núna þarf nýja ESB-samræmisýfirlýsingu og gerðaprófunarvottorð sem uppfyllir reglugerðina og hún er gefin út með tímamörkum þar sem hámarks gildistími hennar er fimm ár. Notkunarleiðbeiningar eiga að vera á íslensku.

Ein af megin breytingunum varðandi persónuhlífar er að fleiri aðilar en áður eiga að tryggja að persónuhlífar á markaðnum séu í lagi. En **allir þeir aðilar sem koma að framleiðslu, innflutningi, heildsölu eða sölu á persónuhlífum eiga að vera ábyrgir fyrir að þær vörur sem þeir bjóða uppfylli kröfurnar í reglugerðinni.** Í raun eiga þessir aðilar að hafa sömu ábyrgð og framleiðandi persónuhlífa.



Pakkaferðir og samtengd ferðatilhögun

Á árinu lauk vinnuhópur á vegum atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytisins við lagafrumvarp til innleiðingar á tilskipun um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun. Sérfræðingur hjá Neytendastofu átti sæti í vinnuhópnum.

Frá árinu 1994 hafa verið í gildi hér á landi lög sem kveða á um réttindi ferðamanna í pakkaferðum. Með nýju lögunum eru réttindi þeirra aukin og fleiri ferðir felldar undir lögin.

Helsta breytingin felst því í því að gildissvið laganna er útvíkkað þannig að fleiri ferðir en áður teljast pakkaferðir. Því til viðbótar er kynnt til sögunnar samtengd ferðatilhögun. Stigsmunur er á réttindum ferðamanna eftir því hvort ferð telst pakkaferð eða samtengd ferðatilhögun en í báðum tilvikum njóta ferðamenn þó betri réttinda en verið hefur.

Betri réttindi í pakkaferðum felast helst í skýrari upplýsingagjöf, m.a. með stöðluðum upplýsingum um tryggingarvernd; skýrari ábyrgðarreglum; sterkari afpöntunarrétti; og aukinni kröfu til aðstoðar við ferðamenn á meðan á ferð stendur. Þá eru réttindi ferðamanna til endurgreiðslu vegna gjaldþrots eða ógjaldfærni seljanda bætt þar sem nú er kveðið á um rétt til fullrar endurgreiðslu á því sem ferðamaður hefur lagt út.

Helstu kostir nýju laganna fyrir seljendur eru skýrari reglur sem auðvelda viðskipti yfir landamæri; minnkuð reglubyrði og viðurkenning á tryggingum yfir landamæri.

Með samtengdri ferðatilhögun er átt við ferð, sem er ekki pakkaferð, en seljandi hefur milligöngu um: a) að ferðamaður velur a.m.k. tvær mismundandi tegundir ferðatengdrar þjónustu við einstaka heimsókn á sölustað (þ.m.t. vefsíðu) eða b) með markvissum hætti, aflar a.m.k. einnar tegundar ferðatengdrar þjónustu til viðbótar frá öðrum seljanda og ferðamaður gengur frá síðari bókuninni innan 24 klst. frá staðfestingu þeirrar fyrri.

Um sölu samtengdrar ferðatilhögunar gilda almennt lög um neytendasamninga en lög um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun bæta við upplýsingaskyldu seljanda að því er tryggingar varða. Ef seljandi samtengdrar ferðatilhögunar veitir ferðamanni ekki upplýsingar um tryggingar skv. síðarnefndu lögunum leiðir það til þess að ferðin verður pakkaferð sem færir ferðamanninum aukin réttindi.

Lögin taka gildi 1. janúar 2019.



3. ÁHERSLUR Í STARFI

Neytendastofa lítur til margra þátta þegar valin er forgangsröð verkefna hvers árs, meðal annars er skoðaður fjöldi ábendinga frá neytendum, áhættumat og ný lagasetning sem þarf að kynna o.fl. Sérstök áhersla var lögð á markaðseftirlit tengdum barnavörum. Eftirlit með skoteldum var hert. Íðulega koma upp óvænt atvik sem bregðast þarf skjótt við, t.d. ef stofnunin fær upplýsingar um mjög hættulega vöru á markaði. Í þessum kafla er að finna dæmi um ýmis verkefni ársins.

Markaðssetning

Til markaðssetningar teljast meðal annars auglýsingar og sambærilegar kynningar sem miða að því að selja og kynna vöru eða þjónustu fyrir neytendum. Við markaðssetningu skiptir máli að þær upplýsingar sem eru veittar svo sem varðandi þyngd vöru, leiðbeiningar, skilmála og ábyrgðar-yfirlýsingar séu réttar og ekki villandi. Neytendastofa hefur einnig eftirlit með að vörur eins og leikföng, persónuhlífar til einkanota, eðalmálmur og allar almennar vörur sem er verið að markaðssetja uppfylli kröfur. Hér að neðan eru fáein dæmi um aðgerðir Neytendastofu á árinu.

Samanburðarauglýsingar

Á árinu tók Neytendastofa tvær ákvarðanir þar sem fyrirtæki voru talin vera að kasta rýrð á vöru keppinauta. Annars vegar var um að ræða auglýsingar Ásbjörns Ólafssonar um **Felix tómatsósu**. Málið hófst með kvörtun Innnes sem taldi auglýsingarnar brjóta gegn lögum með röngum og villandi upplýsingum um Hunt's tómatsósu sem félagið sé umboðs- og dreifingaraðili fyrir.

Í auglýsingunum var sett saman máltíð og útlistað hvað fór í hverja máltíð. Í lokin var sett tómatsósa út á máltíðina og lesið yfir orðið „*sykurleðja*“. Síðan stöðvaðist myndskreiðið og var spólað til baka. Þá var sýnd mynd af Felix tómatsósu og lesið yfir orðin „*Nei, tómatsósa á að vera troðfull af tómötum, eins og Felix. Tomato, tomato.*“ Neytendastofa féllst ekki á þær skýringar Ásbjörns Ólafssonar að orðið „*sykurleðja*“ í auglýsingunni þjónaði aðeins þeim tilgangi að hvetja fólk almennt til umhugsunar um

sykurinnihald í mat. Neytendastofa taldi að með auglýsingunum væri gefið í skyn að aðrar tómatsósur á markaði væru „*sykurleðja*“ á meðan Felix sé „*troðfull af tómötum*“. Að mati Neytendastofu var um gildishlaðna neikvæða fullyrðingu að ræða sem kastaði rýrð á vöru keppinautar. Neytendastofa taldi því að auglýsingarnar væru villandi og beindi þeim fyrirmælum til Ásbjarnar Ólafssonar að fjarlægja auglýsingarnar af samfélagsmiðlum ásamt því að banna umrædda viðskiptahætti.

Hins vegar var um að ræða villandi auglýsingar **Sölufélags garðyrkjumanna**. Áttu þær það sameiginlegt að viðskiptavinur gengur um verslun, tekur upp grænmeti eða ávöxt sem á stendur „Imported“ (ísl. innflutt), leggur upp að eyranu og þá heyrir ákveðin hljóð, t.d. að sturtað sé niður úr klósetti, hljóð í þungavinnuvélum og vélagný svo dæmi sé tekið. Þegar sá hinn sami taki hins vegar upp vörur Sölufélags garðyrkjumanna heyrir hins vegar falleg tónlist eða brosandandi veifandi bóndi og lesinn upp eftirfarandi texti.: „*Grænmeti sem ber merkið okkar er ræktað með hreinu íslensku vatni. Hvaða vatn fer í gegnum grænmetið þitt? Íslenskt grænmeti, þú veist hvaðan það kemur.*“

Neytendastofa taldi augljóst að skírskotað væri til innflutts grænmetis og ávaxta og að gefið væri í skyn að aðstæður við ræktun, hreinlætis og gæða þess væri ábótavant. Taldi Neytendastofa auglýsingarnar fælu í sér villandi samanburð, væru neikvæðar og lítilsvirðandi í garð keppinauta á markaði og með þeim væri kastað rýrð á vörur Innnes. Var Sölufélaginu bannað að viðhafa

ofangreinda viðskiptahætti og fyrirmæli gefin um að fjarlægja auglýsingarnar þaðan sem þeim hafði verið komið á framfæri.

Duldar auglýsingar á samfélagsmiðlum

Fyrirtæki nota samfélagsmiðla í auknum mæli til markaðssetningar. Á síðustu árum hefur Neytendastofa lagt áherslu á vitundarvakningu meðal svonefndra „áhrifavalda“ á samfélagsmiðlum um að duldar auglýsingar séu bannaðar og er það í samræmi við áherslur norrænna neytendayfirvalda. Meginreglan er sú að ef endurgjald fyrirtækis kemur fyrir umfjöllun einstaklings um vöru og þjónustu á samfélagsmiðli þá þarf að merkja það skýrt sem auglýsingu með einum eða öðrum hætti.

#kostuðumfjöllun

Árið 2018 tók Neytendastofa sex slíkar ákvarðanir en tvær þeirra beindust ekki að fyrirtækjum heldur að áhrifavöldunum sjálfum. Er það í fyrsta skipti sem stofnunin bannar áhrifavöldum að nota duldar auglýsingar á samfélagsmiðlum til markaðssetningar. Um var að ræða fyrirtækin Origo og auglýsingastofuna Sahara sem höfðu notast við stöðufærslur bloggara til að markaðssetja vöru Origo. Neytendastofa fylgdist vel með markaðnum og bærust fjöldamargar ábendingar vegna dulinna auglýsinga. Í lok árs sendi stofnunin bréf til áhrifavalda með leiðbeiningum um auðþekkjanlegar auglýsingar auk þess að funda með ýmsum áhrifavöldum og fyrirtækjum sem vinna sem milliliðir milli einstaklinga og fyrirtækja. Þá komu starfsmenn Neytendastofu nokkrum sinnum í útvarps- og blaðaviðtöl á árinu vegna þessarar þróunar í markaðssetningu.

Vínmal

Mæla skal sterkt áfengi til sölu í löggiltum vínmalum í 2, 3, 4 og 6 cl skömmtum. Slíkir sjússamælar skulu vera löggiltir eða bera CE merki og M mælifræðimerki til staðfestingar á að mælitæki sé í samræmi við gildandi reglur og mæli rétt.

Númerið 07 stendur fyrir ártal vottunar og 0000 fyrir númer (kennitölu) tilkynnts aðila sem vottar vöruna (vínmalíð eða glasið), sjá mynd. Léttvín úr flösku sem selt er pr. glas og áfengan bjór af krana skal einnig selja í merktum glösum með CE merki og M merki sem staðfesta rúmmál sem gefið er upp á glasinu með málstrikum eða nota viðurkennd samanburðarmál. Auk þess er ávallt heimilt að selja öl og vín í forpökkuðum umbúðum þar sem magn er tilgreint með skýrum hætti.

Neytendastofa tók til skoðunar nokkra veitingastaði á höfuðborgarsvæðinu vegna ábendinga um að notkun vínmála væri ábótavant. Söluaðilar vínveitinga höfðu samband og óskuðu eftir leiðbeiningum og eins hvar hægt væri að nálgast réttan búnað.

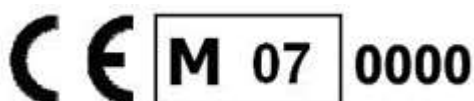
Áfram verður fylgst með notkun vínmála og tryggt sé rétt magn við sölu.

Forpakkaðar vörur

Á árinu fór Neytendastofa í verðslanir og framleiðslufyrirtæki og kannaði þyngd á 19 forpökkuðum vörum. Að þessu sinni var valið að skoða vörur sem stofnuninni hafði borist ábendingar um vegna gruns um misræmis á raunverulegrar þyngd vörunnar og þyngdarkerkingum. Niðurstaðan var sú að af þessum 19 voru 10 ekki í lagi og féllu ýmist á því að meðalþyngd þeirra reyndist neðan við leyfilegt gildi eða of margar pakkningar mældust undir leyfilegu fráviki. Í framhaldinu var haft samband við pökkunaraðila og úrbóta krafist.

Viðkomandi vörur eru á lista Neytendastofu þegar áfram er farið af stað til að kanna þyngd forpakkaðra vara.

Vörunar eru oft valdar eftir ábendingu frá neytendum og einnig er um að ræða handa-hófskennt úrtak bæði meðal innlendrar framleiðslu og innfluttrar. Sem dæmi um forpakkaðar vörur sem voru vigtaðar eru: Páskaegg, brauðostar, smurostar, skyr, egg,





álegg, reykur og grafinn lax og silungur og humar. Niðurstöður voru í nokkrum tilvikum var varan vigtuð og verðsett þannig að pakkingin var hluti af heildarþyngdinni og seld því á sama kílóverði og varan. Má þar nefna vöru eins og reykta silung og grafinn lax í sneiðum.

e-Merkingar

Neytendastofa annast eftirlit með e-merktum forpakkingum. Hérlendis eru þrjú fyrirtæki með virkt leyfi til að e-merkja vörur en það eru Idunn Seafoods ehf., Mjólkursamsalan ehf. og Icelandic Water Holdings hf. Hjá þessum fyrirtækjum er verið að pakka vörum á erlenda markaði þar sem kaupendur vörunar fara fram á að varan sé e-merkt. Um er að ræða eftirfarandi vörur: niðursoðin reyk þorsklifur, skyr og íslenskt vatn. Við e-merkingu á vöru skapast ákveðið leyfi fyrir frjálsa för vörunnar á EES-svæðinu auk þess sem neytandinn á að geta treyst því að þyngd vörunnar sé í samræmi við þyngdarmerkingar á umbúðum.

Almennar vörur

Undir ákvæði laga nr. 134/1995 falla allar almennar vörur ef ekki eru til sérlög eða sérreglur um viðkomandi vörflokk. Dæmi um vörur eru fatnaður, bifreiðar, kerti, pönnur, barnavörur, húsgögn, kveikjarar o.m.fl. Það koma margar ábendingar út af vörum sem falla undir almenna neytendavörur aðallega vegna bifreiða og barna-

bílstóla. Neytendastofa hefur einnig haft frumkvæði í að skoða vörur sem falla undir þennan flokk svo sem barnavörur sem sérstaklega er fjallað nánar um í skýrslunni. Vörur sem eingöngu falla undir almennar neytendavöru eru ekki CE-merktar.

Klifurbúnaður

Neytendastofa fer með eftirlit með persónuhlífum fyrir neytendur til einkanota. Persónuhlífar eru hvers kyns búnaður, sem einstaklingar klæðast eða halda á, sér til verndar gegn hættu eða hættum er ógna heilsu þeirra eða öryggi. Á árinu var skoðaður fjallaklifurbúnaður. Skoðuð voru reipi, hjálmur, karabínur, klifurbelti og s.n. „EAS“ sem einnig er nefnt „Via ferrata“. Í verkefninu voru 185 vörutegundir sendar til prófunar. Niðurstöðurnar komu á óvart þar sem kom í ljós að eitthvað var af vörum sem voru beinlínis hættulegar fyrir neytendur. Í aðstæðum þar sem öryggisbúnaður getur skipt sköpum fyrir öryggi neytenda þá er ljóst að þörf er á hertari löggjöf. Á Íslandi er ekki sérstök skráning á slysum við fjallaklifur og í flestum löndum er ekki skráð hvað veldur slysinu. Niðurstöðurnar sýna að rík nauðsyn er á að skrá slysgöngu og orsök þeirra. Við prófun kom til dæmis í ljós að sjö tegundir af 17 EAS stóðust ekki prófanir. Vörur sem keyptar voru í netverslunum frá Asíu reyndust allar falla á öryggiskröfum og því hættulegar í notkun. Nánari niðurstöður verða birtar árið 2019 en enn er verið að vinna í nokkrum málum.



Skoteldar

Neytendastofa gerði könnun á skoteldum á höfuðborgarsvæðinu í árslok. Í samstarfi með lögreglunni á höfuðborgarsvæðinu og slökkviliðinu var farið í vettvangsferð og skoðaðir sölustaðir. Skoðað var hvort að merkingar væru í lagi og hvort skoteldar væru CE-merktir. Ein tegund skotelda reyndist ekki uppfylla settar kröfur og tekin var ákvörðun um tímabundið sölubann á skoteldinum þar til viðeigandi lagfæringar hefðu verið gerðar.

Neytendastofa og Umhverfisstofnun hófu samstarf vegna mikillar mengunar áramótin 2017-2018 á höfuðborgarsvæðinu um efna- greiningar á skoteldum, fyrir arseni og blýi. Umhverfisstofnun tók sýni af 20 skoteldum og sendi til prófunar.

Neytendastofu sem lagði sölubann á kúlublys í fjölskyldupakka sem innihélt of mikið blý, eða 1500 sinnum hærra styrk en önnur sýni sem prófuð voru.

Börn og unglingar

Átak í öryggi barnarúma og burðarpoka

Neytendastofa hefur síðustu árin skoðað barnavörur. Í sameiginlegu átaki Evrópuríkja var einblínt á prófanir á barnaburðarpokum vegna tveggja dauðaslysa sem urðu vegna köfnunar við notkun á slíkum vörum. Markmið prófananna var að prófa eintök frá öllum framleiðendum burðarpoka á

markaði í Evrópu hvort sem um var að ræða burðarpoka, magapoka eða burðarsjöl. Sendir voru til prófunar 107 barnaburðarpokar auk 23 barnarúma. Í ljós kom að í tveimur tilfellum var um sömu vöru að ræða sem var aftur á móti merkt sitthvorum framleiðandanum. Einnig var búið að merkja sömu vöruna á sitthvorn hátt, eina sem magapoka sem prófaður var samkvæmt staðlinum sem skráður var á vöruna en hina vöruna sem burðarsjal. Enn er verið að vinna í niðurstöðum en þegar hafa verið innkallaðar nokkrar tegundir í Evrópu og verið birtar inn á Safety Gate vefsíðunni. Aðalástæðan fyrir innköllun er að festingarnar halda ekki og uppfylla því ekki öryggiskröfur.

Við skoðunina kom einnig í ljós að mismunandi upplýsingar eru á milli ríkja varðandi notkun á vörum. Flest ríki vara við notkun á pokum eða sjöllum þegar börnin eru veik og það eigi ekki að nota vöruna fyrir nýfædd börn. Hefur þessi umræða ekki náð til Íslands þar sem oft eru foreldrar hvattir til að nota burðarsjöl fyrir nýfædd börn eða þegar þau börn eru veik. Þau lönd sem mæla gegn því telja að súrefnisflæðið sé ekki nægilegt fyrir svona ung veik börn eða nýfædd börn þar sem þau liggja ekki bein heldur í kuðung inn í sjalínu.

Búast má við lokaniðurstöðum átaksins árið 2019.

Rafmagnsleikföng

Neytendastofa hefur undanfarin ár lagt mikla áherslu á öryggi barna við leik og hefur á árinu tekið þátt í verkefni um öryggi rafmagnsleikfanga. Með sameiginlegu átaki Evrópuríkja voru 255 rafmagnsleikföng send til prófunar. 238 voru prófuð samkvæmt leikfangastaðli og uppfylltu 59 af þeim ekki grunnkröfur, eða 25%.

Af 17 leikföngum sem tekin voru af íslenskum markaði og prófuð samkvæmt leikfangastaðli, féllu fimm þeirra, eða 29%. Flest leikfanganna féllu vegna þess að merkingar voru ekki fullnægjandi og var innflutningsaðilum gert að láta framleiðendur vita af því, sem í framhaldi ber að gera viðeigandi lagfæringar.

Neytendastofa lagði eitt sölubann á leikfangahljóðnema þar sem leikfangið stóðst ekki styrkleikakröfur og brotnaði við álagspróf, svo að hnapparahlöður urðu aðgengilegar. Hnapparahlöður geta reynst börnum lífshættulegar. Þær eru litlar og eru glansandi og því freistandi fyrir börn að stinga þeim upp í munn. Hættan er sérstaklega rík þegar um er að ræða ung börn því erfitt getur reynst að greina veikindin þegar þau koma upp. Þegar þær eru komnar í meltingarveginn geta efni úr rafhlöðunum valdið lífshættulegum skaða á líffærum.

Einnig voru íhlutir leikfanganna prófaðir í samræmi við Rohs tilskipunina um hættuleg efni í rafföngum, einkum fyrir blýi og kadmíum. Prófanirnar voru framkvæmdar á 119 leikföngum, en 73 þeirra reyndust innihalda bönnuð efni, eða 61%. Við prófanirnar kom í ljós að 10 rafmagnsleikföng af 17 leikföngum sem prófuð voru og fundust á íslenskum markaði, eða 59% reyndust innihalda bönnuð efni.

Skoðun á ungbarnavogum

Á árinu tók Neytendastofa þátt í sameiginlegu verkefni stjórnvalda sem hafa eftirlit með vogum (WELMEC) þar sem kannað var ástand voga í heilbrigðisgeiranum. Var ákveðið að afmarka úttektina við vogir sem notaðar eru við ungbarna- eftirlit. Neytendastofa heimsótti fjórar heilsugæslustöðvar á höfuðborgarsvæðinu og Landspítalann háskólasjúkrahús. Vogir sem notaðar eru á þessu mikilvæga sviði eru

ekki löggiltar og eins kom það í ljós að ekki er heldur verið að kvarða vogirnar reglulega. Verið er að vinna úr gögnum og verður fróðlegt að sjá stöðu þessara mál hjá okkur og eins í þeim löndum Evrópu sem tóku þátt í þessu verkefni.

Verðmerkingar

Eitt af hlutverkum Neytendastofu er að stuðla að því að efla verðskyn neytenda þannig að þeir geti tekið upplýstar ákvarðanir við kaup á vörum og þjónustu og geti gert nauðsynlegan samburð á milli verslana sem stuðlar að virkri samkeppni.

Fulltrúar Neytendastofu gera athuganir með reglubundnum hætti á verðmerkingum hjá verslunum og þjónustuaðilum bæði í verslunum og vefsíðum til að kanna hvort farið sé eftir gildandi reglum um verðmerkingar. Samkvæmt verðmerkingareglum hvílir skylda á seljendum til að merkja söluverur bæði með endanlegu söluverði og einingarverði, hvar sem þær eru til sýnis, þar á meðal á vefsíðum. Á árinu voru til dæmis verðmerkingar á vefsíðum tannlæknastofa landsins kannaðar. Könnun Neytendastofu leiddi í ljós að engin tannlæknastofa uppfyllti öll þau skilyrði sem lög og reglur gera til upplýsingagjafar um þjónustuna. Stofnunin upplýsti tannlæknastofurnar í framhaldi um þær skyldur sem á þeim hvíla og fór fram á úrbætur.

Upplýsingar við sölu á netinu

Á árinu tók Neytendastofa þátt í samræmdri athugun evrópskra neytendayfirvalda (e. Consumer Protection Cooperation) á alls 560 vefsíðum sem bjóða til sölu margvíslegar vörur, þjónustu og stafrænt efni, allt frá fatnaði, skóm til tölva og hugbúnaðar, á internetinu. Skoðunin leiddi í ljós að fjöldi neytenda stendur frammi fyrir því að upplýsingar séu óskýrar hvað varðar verð og afslætti þegar verslað er á netinu. Þegar þær athugasemdir sem eftirlitsstofnanirnar gerðu hafa verið staðfestar af hinum 26 stofnunum verður vefsíðum gert að lagafæra það sem er ábótavant. Að öðrum kosti munu stofnanirnar beita valdheimildum sínum gagnvart viðkomandi aðilum.

Eftirlit með mælitækjum

Þekktasta form eftirlits með mælitækjum í notkun eru reglubundnar löggildingar. Það er þó heimilt að nota innra eftirlit í stað löggildingar fyrir raforkumæla og vatns-mæla en samþykki fyrir því þarf að fá hjá Neytendastofu og fylgja reglum hennar um innra eftirlit.

Vogir í verslunum

Þegar neytendur greiða fyrir vöru eftir vigt eiga þeir að geta treyst því að mælingar séu réttar og að mælitækin sem notuð eru séu með gilda löggildingu. Á tveggja ára fresti eru vogir í verslunum löggiltar og er þá tækið prófað og stillt ef þess er þörf. Það er ekki bara hagur neytandans að vogin sé löggilt heldur ekki síður seljandans því vogir geta við notkun farið að sína skekkjur í báðar áttir.

Það er krafa að á vogum sem eru með hámarks vigtargetu upp að 100 kg og notaðar eru til beinnar sölu til almennings skal neytandinn á auðveldan máta sjá nauðsynlegar upplýsingar um vigtunina. Kaupandinn á að sjá greinilega niðurstöður vigtunar og þá greinilega verð á þeirri vöru sem keypt er. Það þýðir að við kassavogir í búðum og eins við afgreiðslu úr fisk- og kjötbörðum, þar sem vigtað er og verðmiði prentaður skal kaupandi sjá greinilega á skjá þann sem sýnir niðurstöður vigtunar og endanlegt verð vörunnar. Neytendastofa telur að oft sé þessum kröfum ekki nægilega fylgt eftir og vill stofnunin leggja áherslu á að

úr því verði bætt hjá þeim sem ekki gæta að því.

Á þessum vogum skal auk þess vera á áberandi stað límmiði sem segir til hvenær löggilding viðkomandi vogar rennur út og þá hvenær á að endurlöggilda vogina. Það er hagur neytenda að skoða hvort viðkomandi vog sem verið er að nota í viðskiptum við hann sé með gilda löggildingu. Á árinu voru löggiltar 895 vogir þar af 182 í verslunum. Veruleg endurnýjun er að verða á vogar-búnaði í verslunum og er víða verið að setja upp sjálfsafgreiðslukassa. Í þeim búnaði er að sjálfsögðu vog sem neytandinn notar þá sjálfur til að vigta vöruna og eins er svokölluð tékkvog á fráleggsborðinu sem staðfestir vöruna. Hér er mikilvægt að neytandinn eins og ávallt sé meðvitaður um kílóverð þeirra vöru sem hann er að kaupa.

Bílavogir

Flestar bílavogir héraðs eru notaðar sem hafnarvogir og yfir þær fer mest allur sá afli sem vigtaður er í land. Mikil verðmæti fara því um þessar vogir og mikilvægt að þær vigti rétt. Þessar vogir eru löggiltar árlega. Við skoðun á vogunum eru þær prófaðar og sannreynt að þær vigti rétt með því að löggilda þær. Því til staðfestu er settur límmiði á áberandi stað sem gefur til kynna að viðkomandi vog hafi verið löggilt og eins hversu lengi sú löggilding gildir. Í ár voru 75 bílavogir löggiltar víðsvegar um landið.



Sannprófun voga

Nýjar vogir sem teknar eru til fyrstu notkunar á Íslandi eru í flestum tilfellum tilbúnaar til notkunar. Merking því til staðfestingar, CE merkið, M mælifræðimerki og númer úttektaraðila á að vera sýnileg eftirlitsaðilum og samræmisýfirlýsing frá framleiðanda um að vogin sé rétt stillt á að fylgja. Þær vogir sem setja þarf saman á notkunarstað þarf þó að prófa (sannreyna) eftir samsetningu áður en notkun hefst og skal gert af faggiltum aðila sem hefur leyfi til úttektar og prófunar. Enn er sú staða uppi að enginn aðili héraendis er með gilda faggildingum til að sannprófa vogir.

Töluverður fjöldi mála kom upp á árinu þar sem sannprófa þurfti samtals 58 vogir og var veitt leyfi frá ráðuneyti til að Neytendastofa prófaði þessar vogir til bráðabirgða svo notkun væri leyfileg, en með því skilyrði að faggiltur aðili kláraði prófunina áður en bráðabirgðaleyfi rynnir út. Eins voru nokkur slík mál leyst með faggiltum aðila erlendis frá. Stofnunin mun skoða nánar hvort hún afli sér slíkrar faggildingar enda kostnaðarsamt fyrir innlend fyrirtæki að fá úttektaraðila frá útlöndum til að sannreyna vogir sem teknar eru í notkun hér á landi. Framleiðendur voga verða einnig að hafa tryggan aðgang að slíkri þjónustu sem tryggir samkeppnishæfni þeirra við framleiðslu voga.

Eldsneytisdælur, tankbifreiðar og mjólk

Stofnunin hefur eftirlit með mælikerfum fyrir vökva aðra en vatn. Í þeim flokki mælitækja eru eldsneytisdælur, dælubúnaður tankbifreiða sem flytja eldsneyti og mjólk. Þessi mælikerfi á að löggilda annað hvert ár. Neytendur eiga á auðveldan máta að geta fylgst með hver staða löggildingar er á eldsneytisdælum sem notaðar eru til sölu eldsneytis. Þegar eldsneytisdæla er löggilt er límdur á hverja dælu löggildingarmiði sem segir til um löggildingartímamann. Þar kemur fram í hversu langan tíma löggilding dælunnar gildir.

Rafmagnsmælar

Á landinu eru í árslok skráðir 193.897 raforkumælar í notkun. Endurlöggilding raforkumælar fer fram með úrtaksprófunum safna. Ef að úrtakið fellur í

prófunni þá er öllu safninu skipt út en ef að það stenst frávíkisviðmið þá fær allt safnið framlengingu um 4 ár fyrir aflræna mæla en 8 ár fyrir rafeindamæla.

Heitavatnsmælar

Á landinu eru í árslok skráðir 77.236 vatnsmælar og 6.799 varmaorkumælar í notkun. Mælar fyrir heitt vatn eru að stærstum hluta prófaðir með úrtaksprófunum en einnig sem stakir mælar. Ekki er lengur starfræktur prófunarbekkur fyrir vatnsmæla héraendis og veldur það töluverðum vandræðum fyrir veiturnar þar sem að senda mælasöfnin í prófun erlendis er ekki raunhæfur kostur. Neytendastofa hefur í ár gert samning við Force Technology um kaup á prófunarbekk fyrir vatns- og varmaorkumæla og bekkurinn verður kominn í gagnið um mitt ár 2019.

Kvörðunarþjónusta

Frá árinu 2005 hefur kvörðunarþjónustan verið faggilt á vissum sviðum af bresku faggildingarstofunni UKAS. Auk þess er boðið upp á ófaggiltar, en rekjanlegar kvarðanir. Með kvörðun er átt við samanburð mælitækis við annað kvarðað og nákvæmara mælitæki eða mæligrunn sem hefur þekkta eiginleika.

Mælingar í atvinnulífinu

Atvinnulífið gerir sífellt auknar kröfur um rekjanlegar mælingar og þar með eykst þörfin fyrir kvörðun mælitækja. Árið 2018 voru 70 aðilar sem keyptu kvörðunarþjónustu. Nýsköpunarfyrirtæki, sprotafyrirtæki, fyrirtæki sem eru að skoða E-merkingu forpakkninga eða CE merkingu eru meðal þeirra fyrirtækja sem nýta sér kvörðunarþjónustuna og má búast við því að hlutur slíkra fyrirtækja fari vaxandi í framtíðinni.

Mikið hagræði felst í að bjóða upp á víðtæka kvörðunarþjónustu hér á landi. Mörg mælitæki er vissulega hægt að senda úr landi til kvörðunar en það tekur oft langan tíma, jafnvel margar vikur og viðkvæm tæki geta skemmst í flutningi eins og dæmi eru um. Árlega er fjöldi voga kvarðaður víðs vegar um landið af starfsmönnum kvörðunarþjónustunnar. Oft er um að ræða mjög nákvæmar rannsóknarstofuvogir sem

þola ekki flutning og verður að kvarða á staðnum. Mikilvægi innlendarar kvörðunarþjónustu í slíkum tilfellum er augljóst, enda margar þessara voga kvarðaðar árlega. Viðskiptavinir telja auk þess mikilvægt að geta fengið ráðgjöf um kvörðun tækja og hvar hægt sé að fá kvörðun erlendis fyrir þau tæki sem ekki eru kvörðuð hérlendis. Neytendastofa veitir slíka ráðgjöf þegar eftir henni er óskað. Neytendastofa kvarðar einnig búnað Frumherja, sem er eini aðilinn sem löggildir mælitæki í umboði stjórnvalda; s.s. fyrir verslanir, olúfélög, matvælaframleiðendur o.fl. auk hafnarvoga en það tryggir að rekjanleiki sé fyrir hendi þegar Frumherji veitir framangreindum aðilum þjónustu og löggildir mælitækin.

Kvarðanir

Árið 2018 var metár hjá kvörðunarþjónustunni en aldrei hafa fleiri tæki verið kvörðuð á einu ári. Samtals voru kvörðuð, prófuð og löggilt 1158 tæki og gefin út 349 vottorð samanborið við 888 tæki og 330 vottorð árið 2017. Líkt og undanfarin ár var mest kvarðað af lóðum, en næst þeim komu hitamælar. Gefin voru út 176 vottorð fyrir 874 tæki með UKAS-faggildingu. Auk faggiltra kvarðana eru í boði ófaggiltar, rekjanlegar kvarðanir fyrir smámæla, mæliker, herslumæla, rennimál, rafviðnám, rafmagnsmæla, þrýstimæla og kraftnema. Um er að ræða þjónustu sem er veitt fyrirtækjum sem að öðrum kosti þyrftu að sækja hana út fyrir landsteinana. Þar að auki kvarðar stofnunin fjölmarga mæligrunna landsins sem sparar flutningskostnað og önnur útgjöld við að senda þá til útlanda.

Útvíkkun kvörðunarþjónustu

Í ljósi þess hagræðis sem að framan er nefnt telur Neytendastofa brýnt að stofnunin veiti aðilum í atvinnulífi og öðrum stjórnvöldum meiri þjónustu en nú er gert. Þar má til dæmis nefna löggildingu á gjaldmælum leigubifreiða, hraðamælitækjum lögreglu og aðila sem nota hraðamyndavélar, sannprófun voga, prófun vatnsmæla og kvörðun rakamæla vegna myglufaraldurs svo nokkur dæmi séu nefnd. Stofnunin hefur unnið að athugun útvíkkunar þjónustu og er mikilvægt að ráðherra og ráðuneyti styðji við það og afli fjárveitinga vegna stofnkostnaðar. Á móti koma tekjur og mikið hagræði sem felst

í að hafa slíka þjónustu hér á landi. Áfram verður unnið markvisst að því að greina þarfir atvinnulífs og stjórnvalda varðandi frekari þjónustu við kvarðanir mælitækja.

Rafræn skilríki

Í samræmi við ESB reglur endurútgefur Neytendastofa tvisvar á ári „áreiðanlegan lista“ (e. Trusted List). Listinn inniheldur lágmarksupplýsingar um vottunaraðila sem gefur út fullgild vottorð. Markmiðið með áreiðanlegum lista er að unnt sé að staðfesta með fljótverkum og áreiðanlegum hætti fullgildar rafrænar undirskriftir af hálfu útgefanda. Endurútgáfa hans er forsenda þess að fullgildar rafrænar undirskriftir frá Íslandi séu viðurkenndar og samþykktar á EES-svæðinu.

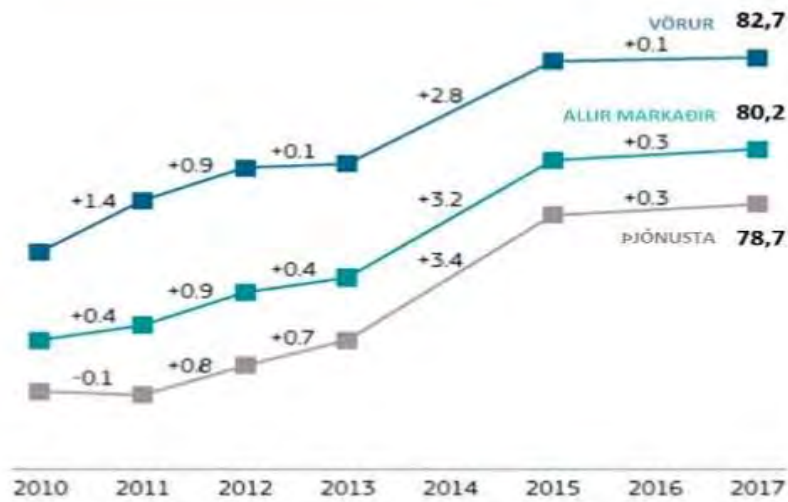
Afar mikilvægt er fyrir íslenskt viðskiptalíf og stjórnvöld að rafrænar undirskriftir frá Íslandi njóti trausts á EES-svæðinu en með þessu hafa undirskriftir með rafrænum skilríkjum í viðskiptum og í samskiptum við stjórnvöld á EES-svæðinu fullt lagagildi með sama hætti og undirritun með eigin hendi.

Alþjóðlegt samstarf

Prosafe eru samstök eftirlitsstjórnvalda sem fara með markaðseftirlit í Evrópu. Stofnunin er aðili að samstarfinu. ESB og EFTA greiða kostnað vegna verkefnanna skv. EES-samningi. Á árinu voru þrjú verkefni í gangi sem mun ljúka árið 2019. Um er að ræða öryggi leikfanga, burðarpoka, barnarúm og á persónuhlífum til einkanota.

Safety Gate – er tilkynningakerfi eftirlitsstjórnvalda á EES-svæðinu þar sem fram koma ábendingar til allra ríkja varðandi allar hættulegar vörur aðrar en lækningavörur, lyf og matvæli. Hlutverk þess er að miðla upplýsingum um hættulegar vörur eins fljótt og auðið er. Með hjálp Rapex má koma í veg fyrir og takmarka að neytendur eða fagaðilar fái afhentar vörur sem hafa í för með sér alvarlega hættu fyrir heilbrigði þeirra og öryggi. Á árinu bárust um 6.153 tilkynningar um innkallaðar vörur. Þar af voru 28% vegna leikfanga, 20% vegna bifreiða, 12% föt og annar tiskuvarningur. Mikilvægt er að íslensk fyrirtæki og SVP

MARKAÐSRANNSÓKNAVÍSITALA, 2010 - 2017



Source: GfK — Market Monitoring Survey 2017

fyrgist reglubundið með tilkynningum og tryggi að ekki séu fluttar inn vörur sem hafa verið innkallaðar og þau að eigin frumkvæði taki af markaði vörur sem innkallaðar eru ef þær finnast hér á landi.

Skorkort neytendamála veitir upplýsingar um það hvernig innri markaður virkar fyrir evrópska neytendur. Framkvæmd við þessa könnun er hjá framkvæmdastjórn ESB, sem einnig greiðir kostnað við gerð hennar.

Neytendamarkaðirnir eru metnir út frá þremur lykilþáttum: þekkingu og trausti; samræmi við reglur og eftirlit; kvartanir og úrlausn þeirra. Þar er einnig farið yfir framfarir á innri markaði EES út frá sjónarhóli neytenda.

Helstu niðurstöður skorkortsins árið 2018 eru þær að að afstaða neytenda gagnvart hinum innri markaði heldur áfram hinni jákvæðu þróun frá árinu 2010, og viðheldur þannig þeim mikilvægu framförum sem komu fram á árinu 2016. Þrátt fyrir framangreint sýnir skýrslan þó glöggt að aðeins 53% neytenda telja sig geta treyst því að fyrirtæki á þjónustumarkaði fari eftir settum lögum á sviði neytendaverndar.

Þegar litið er á niðurstöður skorkortsins fyrir Ísland má einna helst nefna að heildarskor MPI fyrir Ísland hefur aukist og hækkað um 0,7 stig frá árinu 2015, sem rekja má til 1 stigs hækkunar í heildarskori fyrir þjónustumarkað. Vörumarkaður hefur haldist stöðugur frá árinu 2015.

Þeir vörumarkaðir sem hækka hvað mest í MPI skori eru markaðir með upplýsingatæknivörur, raftæki og gleraugu og linsur. Þeir þrír markaðir með vöru sem neytendur gerðu mestar athugasemdir við eru fatnaður og skór, notaðir bílar og kjöt og kjötvörur. Þess má geta að markaður með fatnað og skó skorar 9,3 stigum undir Evrópu-meðaltalinu sem er versta frammistaða allra markaða hér á landi.

Þeir þrír þjónustumarkaðir sem hafa lægsta MPI skorið eru húsnæðislán, fasteignaþjónusta og fjarfestingarþjónusta, lífeyrir og verðbréf.

4. AÐSTOÐ OG FRÆÐSLA

Mikið af starfi Neytendastofu er reglubundið ár eftir ár og unnið samhlíða öðrum verkefnum eða málum sem sæta stjórnsýslumeðferð. Aðstoð og ráðgjöf til neytenda eru dæmi um viðvarandi og reglubundið starf stofnunarinnar. Ábendingar frá neytendum skipta miklu máli fyrir starf okkar hjá Neytendastofu. Í kaflanum eru rakin nokkur mál sem sýna hversu mikilvægar ábendingar geta verið frá neytendum. Fræðsla á vegum stofnunarinnar og námskeið sem haldin eru fyrir vigtarmenn eru viðvarandi verkefni Neytendastofu.

Ábendingar og fyrirspurnir

Neytendastofu berast daglega fjöldi fyrirspurna og ábendinga símleiðis, með tölvupósti og í gegnum Mínar síður. Ýmist er um að ræða fyrirspurnir um lög og rétt eða tilkynningar um ætluð brot gegn lögum og reglum.

Mínar síður

Árið 2018 bárust 692 ábendingar inn í kerfið. Algengast var að neytendur bentu á duldar auglýsingar, skilmála lána, hættulegar vörur og útsölur eða að neytendur könnuðu rétt sinn vegna gallaðrar vöru. Einnig er töluvert um ábendingar þar sem neytendur telja að mælitæki séu ekki að virka rétt.

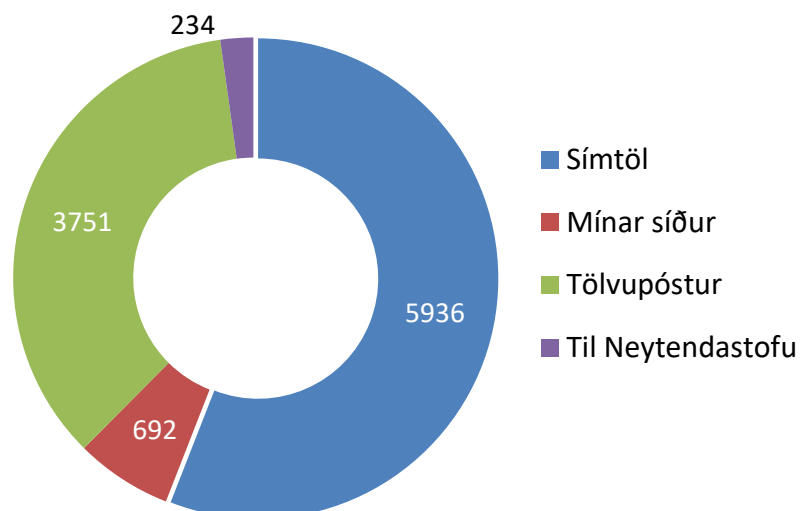
Fjöldi símtala og tölvupósta

Á árinu bárust alls 10.610 erindi þar af um 5900 símtöl og um 3700 tölvupóstar sem er svipaður fjöldi og í fyrra. Fyrirspurnir snúa oft að rétti neytenda til að fá úrbætur þegar

vara hefur reynst gölluð eða þjónusta ófullnægjandi. Einnig er ljóst á erindum að margir velta fyrir sér vaxtabreytinga-ákvæðum og lögmæti skilmála í láns-samningum. Mikill fjöldi kvartana berst einnig um skilmála ýmissa fyrirtækja, ekki síst vegna áskriftarþjónustu svo sem hjá fjarskiptafyrirtækjum og líkamsræktarstöðvum. Neytendur fylgjast með útsölum seljenda og tilkynna stofnuninni um villandi upplýsingar um verðlækkningar. Líkt og fyrri ár snúa margar kvartanir að verðupplýsingum og ófullnægjandi verðmerkingum. Einnig er verið að tilkynna hættulegar vörur þá sérstaklega vörur sem tengjast börnum og fyrirspurnir varðandi sannprófanir voga.

Viðtalsþjónusta er veitt fyrir hádegi alla virka daga ársins þar sem sérfræðingar stofnunarinnar skipta með sér verkum og veita aðstoð og upplýsingar eftir þörfum.

Neytendastofu bárust rúmlega 3751 tölvupóstar með ábendingum og fyrirspurnum,



Mynd 1. Skipting ábendinga og fyrirspurna

sem er fjölgun frá árinu 2017. Mikill fjöldi ábendinga var vegna gruns um hættulegar vörur en einnig var mikið spurt um CE merkingar. Mun algengara að hringt sé inn til stofnunarinnar vegna réttinda neytenda í viðskiptum, svo sem ef keypt er gölluð vara eða hvernig eigi að bregðast við óréttmætum viðskiptaháttum.

Þá leituðu 182 neytendur aðstoðar beint til Neytendastofu á opnunartíma, sem er mikil fjölgun frá fyrra ári á viðtölum.

Hér á eftir eru dæmi um ábendingar sem unnið var að:

**Ábendingin
þín
getur
haft mikil áhrif á
neytendamál**

Upplýsingagjöf vegna neytendalána

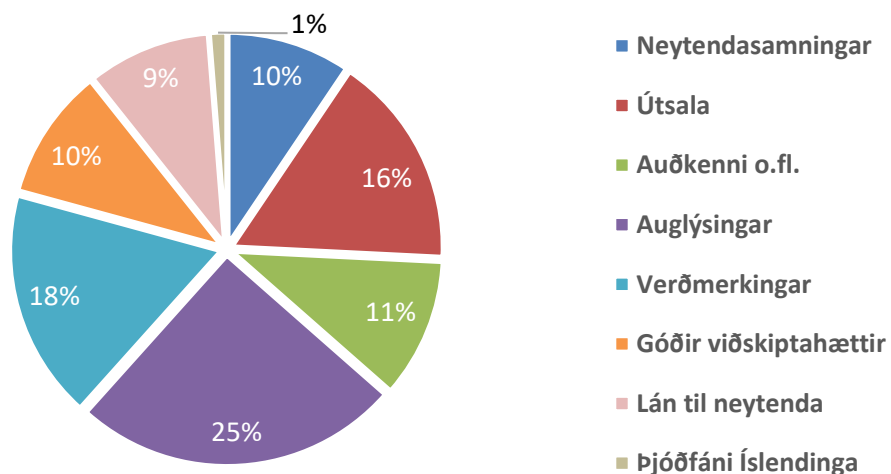
Í febrúar 2018 fór Neytendastofa fram á afrit af stöðluðu eyðublaði og lánssamningi, sem ber að veita samkvæmt lögum um neytendalán frá Pei, Aur og Greitt. Tilgangur gagnaöflunarinnar var að athuga hvort neytendum væru veittar allar þær upplýsingar sem áskildar eru í lögum. Stöðluðu upplýsingarnar ber að veita til þess að neytandi geti borið saman ólík tilboð og tekið upplýsta ákvörðun um það hvort hann vilji gera lánssamning áður en hann er bundinn af lánssamningi.

Skoðun Neytendastofu leiddi í ljós að ekkert af fyrirtækjunum þremur afhenti fullnægjandi upplýsingar. Öll fyrirtækin tóku vel í ábendingar Neytendastofu og bættu úr upplýsingagjöfinni.

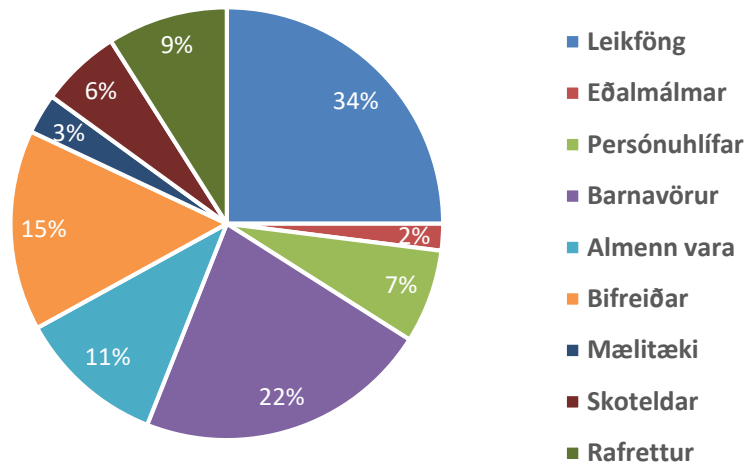
Ábendingar um merkingar og þyngd

Frá neytendum berast til Neytendastofu töluvert af ábendingum um merkingar og þyngd á forpökkuðum vörum. Algengast er að kvartað er undan því að vara reynist léttari en merkingar utan á umbúðum gefa til kynna. Neytendastofa reynir ávallt að fylgja eftir slíkum ábendingum með því að fara á staðinn og framkvæma úrtaksvigtun. Ef að ósamræmi kemur í ljós er haft samband við framleiðanda og óskað eftir úrbótum og því síðan fylgt eftir með endurtekinni úrtaksvigtun.

Ábyrgð á vigt vöru er hjá framleiðendum en þeim ber að tryggja að varan sé vigtuð á löggiltri vog og raunverulegt magn sé í samræmi við merkingar á umbúðum. Umbúðir á ekki að vigta með sem þyngd vöru og gildir það hvort sem um forpakkaða vöru er að ræða eða vöru vigtaða á staðnum í kjötborði eða í fiskverslun.



Mynd 2. Skipting mála um réttindi neytenda milli efnisflokka



Mynd 3. Skipting mála milli vöruflokka

Leikföng án CE-merkinga

Óvenju margar ábendingar bárust út af leikföngum sem voru ekki CE-merkt. Með því að CE merkja vöruna staðfestir framleiðandinn að hann hafi uppfyllt allar viðeigandi lagakröfur, svo sem um öryggi, heilsu og umhverfi. Merkið er forsenda þess að markaðssetja má leikfang. Því kom það á óvart hve mikið var um leikföng á markaðnum sem ekki var hægt að sýna fram á að væru í lagi, sem dæmi má nefna bolta sem símfyrirtæki gaf, kriticalpakka sem seldir voru í stórmarkaði, bílar sem seldir voru í stórmörkuðum, róla og fjöldi annarra leikfanga. Voru þessar vörur teknar af markaðnum, bæði var um að ræða innkallanir og sölubönn. Neytendastofa vill ítreka að öll leikföng, sem markaðssett eru hér á landi, eiga að vera CE merkt og með aldursmerkingum, ef við á.

Heilsufullyrðingar

Nokkuð bar á því á árinu að stofnuninni bærust ábendingar vegna fullyrðinga fyrirtækja um það hvernig vörur þeirra virka þ.m.t. hvaða áhrif það hefur á heilsuna að nota vörur frá þeim. Allar fullyrðingar sem koma fram í auglýsingum eða með öðrum hætti þurfa fyrirtæki að geta sannað. Geti fyrirtæki ekki sannað fullyrðingar sínar eru þær villandi gagnvart neytendum og geta verið ósanngjarnar gagnvart keppinautum. Neytendastofa hafði afskipti af nokkrum fyrirtækjum vegna auglýsinga þeirra og tók formlegar ákvarðanir vegna fullyrðinga um orkudrykkinn Ripped, flugnaspreyið Effitan, kremið Rosalique og fæðubótaefnið Brizo.

Squishies kreistileikföng

Á árinu voru prófanir gerðar í Danmörku á mismunandi Squishies, kom þá í ljós að vörurnar innihéldu skaðleg efni sem gátu valdið ófrjósemi og krabbameini. Í kjölfar frétt aflutnings um skaðsemi leikfangsins bárust Neytendastofu fjöldi athugasemda. Squishies eru einföld að gerð og hönnun. Enga sérstaka hæfni þarf að hafa til að leika sér að þeim, þar sem þau eru mjúk og auðvelt er að kreista þau. Í þeim tilvikum sem leikföngin líta út eins og bangsar, afkvæmi dýra eða aðrar ungbarnavörur t.d. mjólkurpeli er ekki hægt að líta svo á að þau séu aðeins ætluð börnum eldri en þriggja ára. Því verða þau að uppfylla kröfur leikfangastaðalsins ÍST EN 71 fyrir börn undir þriggja ára. Eftir ábendingar stöðvaði Neytendastofa sölu á ákveðnum tegundum.

Slím með of mikið magn af bórat

Neytendastofu bárust ábendingar um að leikfangaslím sem var til sölu hér á landi. Við nánari skoðun kom í ljós að leikfangaslím frá GOOBANDS GOOGOO, stóðst ekki prófanir sem gilda um efnainnihald og hafði þegar verið tilkynnt í Safety Gate tilkynningakerfið um hættulegar vörur í Evrópu. Slímið innihélt efnið bórat sem er að finna í fjölmörgum matvörum og hreinlætisvörum. Bórat er skaðlegt ef það er í of miklu magni og getur þá valdið ertingu í maga, lifur og nýrum. Slímið hefur verið í sölu í nokkra mánuði í verslunum A4 og í verslunum Iceland, Fjarðarkaupum, Íslandspósti og Krónunni. Auk þess innkallaði verslun

Iceland slím frá Toi-Toys sem reyndist einnig innihalda of mikið magn af bóratí. Efnið getur borist inn í líkama barns við handfjötuln í gegnum húð. Þekktar eiturverkanir eru m.a. húðerting með útbrotum, jafnvel mikill roði og blöðrur, skjálfti, flog, höfuðverkur, meltingartruflanir, þunglyndi og örlyndi.

Villandi auglýsingar

Neytendastofa fær margar ábendingar varðandi auglýsingar sem neytendur telja að séu ekki réttar eða villandi. Allar fullyrðingar og aðrar upplýsingar sem fram koma í auglýsingum þarf að vera hægt að sanna. Einnig er bannað að nota orð eins og „frítt“ og „ ókeypis“ ef eitthvað endurgjald þarf að koma fyrir t.d. kaup á annarri vöru. Í sumum tilvikum geta jafnvel réttar upplýsingar verið villandi því framsetningin er villandi og nánari upplýsingar skortir.

Á árinu tók stofnunin meðal annars á fullyrðingum um besta og lægsta verðið og fullyrðingu um hvernig fótboltadróni virkaði. Auk villandi upplýsinga um að fyrirtæki væri umboðsaðili vörumerkja, ásamt mörgu fleiru.

Fyrri verð á vefsíðum

Sumarið 2018 tók Neytendastofa þrjár ákvarðanir vegna villandi upplýsinga um verðhagræði á vefsíðunum gamatilbod.is, netdill.is og nykaup.is. Málin hófust í kjölfar þess að stofnunin fékk margar ábendingar um að vörurnar sem kynntar voru á vefsíðunum með tilgreindum afslætti hafi í raun aldrei verið til sölu á fyrri verði.

Samkvæmt lögum er bannað að veita rangar upplýsingar um verðhagræði og það má aðeins auglýsa útsölu ef um raunverulega verðlækkun er að ræða. Í reglum er gerð sú krafa að seljandi geti sannað að vara hafi verið seld á tilgreindu fyrri verði.

Neytendastofa komst að þeirri niðurstöðu í þessum þremur málum að ekki hafi verið sýnt fram á að um raunverulega verðlækkun hafi verið að ræða og var fyrirtækjunum sem stóðu á bak við vefsíðurnar bannað að villa fyrir neytendum með þessum hætti.

Auglýsingar Toyota - 50% rafdrifinn

Neytendastofa bærust margar ábendingar um fullyrðingu Toyota í auglýsingum sínum um að Hybrid bifreiðar væru 50% rafdrifnar.

Toyota lagði fram rannsóknir um eldsneytisnýtingu Hybrid bifreiða Toyota. Í rannsóknunum er mælt að hve miklu leyti bifreiðarnar nota aðeins rafmagn. Niðurstöðunum er skipt þannig niður að sýnt er annars vegar hlutfall af keyrðum kílómetrum og hins vegar hlutfall af tíma sem reynsluaksturinn tók. Fullyrðing Toyota byggir á því að rannsóknirnar sýna að rúmlega 50% af þeim tíma sem bifreiðarnar eru í akstri nota þær eingöngu rafmagn.

Neytendastofa taldi hægt að skilja fullyrðingu Toyota með tvennum hætti. Annars vegar að átt væri við aksturstíma og hins vegar akstursvegalengd. Útilokað væri fyrir neytendur að átta sig á því, út frá fullyrðingunni einni og sér, að hún eigi eingöngu við aksturstíma. Því væri villandi að birta fullyrðinguna án þeirrar skýringar að vísað væri til aksturstíma í blönduðum akstri.

Neytendafræðsla

Neytendastofa leggur áherslu á að miðla upplýsingum til neytenda um réttindi sín í viðskiptum. Samhliða stuðlar stofnunin að því að aðilar í viðskiptalífnum og fagmenn þekki og virði reglur á sviði neytenda-verndar.



OECD – Öryggi vöru í vefverslunum

Á árinu tók Neytendastofa þátt í átaksverkefni með 26 eftirlitsstofnunum í fimm heimsálfum á vegum OECD um öryggi vöru sem seldar eru í vefverslunum. Markmið verkefnisins var að ná til hvoru tveggja seljenda og neytenda, með vitundarvakningu um vöruöryggi í netverslunum. Nýleg Könnun á vegum OECD



bendir til að 68% af vörum sem hafa verið verið innkallaðar eða sett á sölubönn eru enn seldar á vefverslunum. Auk þess kom í ljós að 55% af vörum voru ekki framleiddar í samræmi við evrópska staðla. Gallaðar og óöruggar vörur geta valdið neytendum fjárhagslegu- og líkamlegu tjóni eða jafnvel dauða. Neytendastofa telur mikilvægt gera sitt í að tryggja að neytendur kaupi öruggar vörur á netinu. Í því skyni lét Neytendastofa búa til fræðslumyndband og útskýringarmyndir fyrir neytendur þar sem veittar eru upplýsingar hvar megi nálgast upplýsingar um vörur sem hafa verið innkallaðar.

Fræðsla í skólum

Brýnt er að efla fjármálalæsi og efla almennt kennslu í grunnskólum og framhaldsskólum um lagaleg réttindi neytenda.

Neytendastofa hefur hvatt til þess að neytendafræðslu verði komið á með kerfisbundum hætti inn í skólastarf grunnskóla. Sérfræðingur Neytendastofu hefur verið með fyrirlestra í lagadeild HR og fyrir nemendur í lagadeild HÍ.

Leiðbeiningar til fyrirtækja

Auk fyrirspurna frá neytendum berast Neytendastofu fyrirspurnir frá fyrirtækjum bæði um réttindi neytenda og hvernig þau eigi að standa að markaðssetningu eða öðru til að tryggja sé að þau starfi að öllu leyti í samræmi við gildandi lög og reglur. Í tengslum við þetta svarar stofnunin símtölum og tölvupóstum en auk þess hefur

stofnunin gjarnan fundað með fyrirtækjum um einstök málefni, einnig fulltrúum samtaka fyrirtækja, kynnt og útskýrt gildandi reglur eða staðla, o.fl.

Neytendastofa hélt kynningarfundir fyrir alla umboðsaðila bifreiða á Íslandi þar sem kynnt var samræmt ferli innkallana og áréttað var Safety gate tilkynningarkerfi EES um hættulegar vörur.

Haldið var námskeið á vegum Neytendastofu um RAPEX kerfið/ Safety gate, þar sem kynnt var virkni kerfisins. Einnig hvernig hægt er að fá vikulega sendan tölvupóst með sérsniðnum upplýsingum um tilkynntar hættulegar vörur í Evrópu t.d. vikulegan lista yfir leikföng sem tekin hafa verið af markaði, eða lista sem sölubönn eða ef vara er innkölluð frá neytendum þá vikuna.

Einnig hélt sérfræðingur Neytendastofu tölu á fundi sem haldinn var á vegum Samtaka ferðaþjónustunnar. Á fundinum var fjallað um nýja löggjöf um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun sem tóku gildi 1. janúar 2019.

Vigtarmannanámskeið

Í lögum nr. 91/2006, um mælingar, mæligrunna og vigtarmenn, og viðkomandi reglugerðum er að finna ítarleg ákvæði um réttindi og skyldur vigtarmanna. Á grundvelli þeirra ákvæða heldur Neytendastofa í samvinnu við Fiskistofu námskeið til löggildingar vigtarmanna.

Boðið er upp á námskeiðin reglulega eða þrisvar á ári. Almenn vigtarmannanámskeið voru haldin í Reykjavík í janúar, júní og október. Alls sátu 78 nemendur námskeiðið þar af 49 með aðstoð fjarfundabúnaðar á Reyðarfirði, Höfn, Ísafirði, Hólmavík, Vestmannaeyjum og í Þórshöfn.

Neytendastofa hefur á árinu uppfært fjarfundarbúnað sinn svo betur megi þjónusta þá sem annars þyrftu að sækja námskeiðin um langan veg. Hægt er með nýjum búnaði að tengja fleiri staði við námskeiðið en áður var mögulegt.

Þrjú endurmenntunarnámskeiðið voru haldin á árinu. Löggilding vigtarmanna gildir í 10 ár og brýnt fyrir vigtarmenn að endurnýja löggildinguna til að viðhalda réttindum sínum. Á námskeiðinu er m.a. farið yfir þær breytingar sem hafa orðið á reglum á þessu sviði. Námskeiðin sátu 50 vigtarmenn að þessu sinni. Endurmenntunarnámskeiðin eru dagsnámskeið. Upplýsingar um skráningu og dagsetningar námskeiða má finna á neytendastofa.is.

Á árinu var 26 einstaklingum veitt bráðabirgðalöggilding sem vigtarmenn.

Neytendastofa getur veitt einstaklingi bráðabirgðalöggildingu til starfa að löggilttri vigtun að fenginni umsögn hlutaðeigandi stjórnvalds sem er Fiskistofa. Skilyrðin fyrir því eru að óframkvæmanlegt sé að fá löggiltan vigtarmann til starfa og brýna nauðsyn beri til að vigtun fari fram. Það skilyrði er sett að leyfishafi sæki fyrsta námskeið eftir að undanþága er veitt.

Á heimasíðu Neytendastofu er hægt að sjá skrá yfir alla löggilta vigtarmenn og gildistíma réttinda þeirra. Um áramótin voru skráðir tæplega eitt þúsund einstaklingar með vigtarmannaréttindi í gildi.

Tæknilegar tilkynningar

Neytendastofa sendir fyrir hönd ráðuneyta og Alþingis tilkynningar um drög að tæknilegum reglum til eftirlitsstofnunar EFTA. Tilgangur tilkynninganna er að koma í veg fyrir að tæknilegar viðskiptahindranir myndist í milliríkjavíðskiptum vegna ólíkra krafna eða viðmiðana í landsreglum einstakra ríkja. Tæknilegar tilkynningar eru settar inn í gagnagrunn Evrópusambandsins (TRIS) þar sem viðeigandi stjórnvöld og hagaðilar geta gert athugasemdir við fyrirhugaða reglusetningu. Neytendastofa veitti einnig ráðuneytum og öðrum aðilum almenna ráðgjöf vegna tæknilegra tilkynninga.

Neytendastofa sendi eina tilkynningu til eftirlitsstofnunar EFTA á árinu 2018 um tillögur að breytingu á reglugerð um leikföng. Tilkynningin kom frá atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytinu. Stofnunin tók á sama tíma við 713 tilkynningum um slíkar reglur frá öðrum ríkjum og sendi áfram á viðkomandi stofnanir og ráðuneyti.

Fréttir

Neytendastofa hefur markvisst unnið að því að miðla upplýsingum á skilvirkan hátt til neytenda. Bæði með betra aðgengi og auknum upplýsingum um starfsemina. Við teljum þetta átak hafa tekist vel þar sem stöðug aukning er á umfjöllun um efni frá okkur í fjölmiðlum og neytendur þar af leiðandi upplýstari um réttindi sín. Það sem kom skemmtilega á óvart er að gerð var könnun á kynjaskiptingu viðmælanda í fréttum. Kom í ljós að hjá Neytendastofu reyndist hlutfall kynja sem fjölmiðlar tóku viðtal við alveg hnífjafnt. Á árinu og fram á næsta ár verður unnið að því að bæta aðgengi fatlaðra á vefsíðu Neytendastofu, svo auðveldara sé fyrir alla neytendur að nálgast fréttir og aðrar upplýsingar.

5. STARFSEMI OG FJÁRMÁL

Starfsemi Neytendastofu byggir á fjölbreyttum hópi fólks sem hefur hæfni og getu til þess að vinna vandasöm verk. Markmið með starfi Neytendastofu eru að réttindi neytenda séu þekkt og virt, mælingar séu réttar, mælitæki á Íslandi séu löggilt og vörur á markaði hættulausar fyrir líf og heilsu neytenda og umhverfi. Á árinu var lögð áhersla á innri vöxt og að styrkja innri stoðir til uppbyggingar fyrir framtíðina, neytendum til hagsbóta svo og aðilum í atvinnulífinu.

Hlutverk Neytendastofu

Hlutverk Neytendastofu er að treysta öryggi og réttindi neytenda í viðskiptum og annast eftirlit og framkvæmd laga um neytendavernd. Neytendastofa sinnir verkefnum á sviði neytendamála, vöruöryggismála, mælifræði og opinberrar markaðsgæslu. Það er m.a. gert með því að veita fyrirtækjum og aðilum í atvinnulífinu aðstoð og fræðslu um gildandi reglur um markaðssetningu á vörum og þjónustu til neytenda. Neytendastofa fræðir neytendur um réttindi þeirra og skyldur í viðskiptum. Neytendastofa hefur einnig eftirlit með því að mælingar í viðskiptum séu réttar. Jafnframt að mælitæki séu löggilt þegar lög og reglugerðir gera kröfu um reglubundið eftirlit með mælitækjum sem staðfest er með löggildingu tækja. Við leggjum mikla áherslu á gildin okkar sem eru skilvirkni og traust.

Á verk- og valdsviði stofnunarinnar eru 26 lög og um 70 reglugerðir sem heyra undir

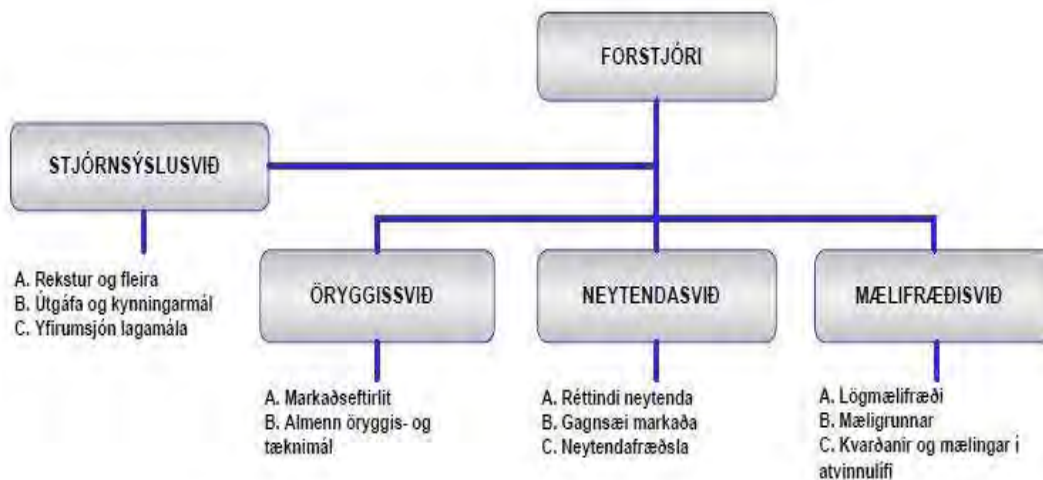
eftirlit hennar. Góð þekking á reglum um öryggi og réttindi neytenda er undirstaða þess að hámarks árangri verði náð í viðskiptum fyrirtækja og fagmanna við neytendur.

Miðlun upplýsinga til neytenda og atvinnulífs eru mikilvægt leiðarljós Neytendastofu.

Mannauður

Neytendastofa leggur áherslu á að hjá stofnuninni starfi hæft starfsfólk sem býr yfir faglegri þekkingu þar sem hlutverk stofnunnarinnar er mikið og víðtækt og álag því mikið á hvern starfsmann. Árangur Neytendastofu byggir á þeim auði sem býr í starfsfólkinu. Metnaður starfsmanna, kraftur þess og hollusta er lykillinn að þeim góða árangri sem starfsemin hefur skilað þjóðfélaginu.

Alls voru ársverk 14,25 hjá Neytendastofu árið 2018.



Jafnrétti og jafnlaunastefna

Jafnréttismál og jafnlaunastefna hafa ætíð verið í fyrirrúmi hjá Neytendastofu. Frá því að stofnunin tók til starfa hefur verið stefnt að því að hafa kynjahlutfall starfsmanna sem jafnast og tækifæri í starfi þau sömu. Það hefur gengið eftir og kynjahlutfall ætíð verið svo gott sem jafnt. Stofnunin greiðir starfsmönnum óháð kyni jöfn laun og sömu kjör fyrir sömu eða jafnverðmæt störf að teknu tilliti til menntunar og annarra persónubundinna þátta í samræmi við gildandi stofnanasamninga.

Neytendastofa hefur ákveðið að taka næsta skref og innleiða jafnlaunastaðal. Er það gert til að styrkja enn frekar innri stoðir með því að gera sýnilegt að málsmeðferð og ákvörðun í launamálum byggist á málefnalegum sjónarmiðum og feli ekki í sér kynbundinn launamun. Með innleiðingu jafnlaunastaðals fæst formleg staðfesting frá óháðum þriðja aðila á að Neytendastofa sé með virka jafnréttis- og launastefnu.

Nýr prófunarbekkur fyrir vatnsmæla

Á árinu var ákveðið að efla tækjakost Neytendastofu og styrkja innri stoðir með kaupum á nýjum prófunarbekki fyrir vatnsmæla. Stofnunin hefur leitað leiða til að leysa það vandamál sem upp kom hérlendis vegna þess að engin prófunarbekkur fyrir vatnsmæla var hér starfræktur. Til að endurlöggilda sölumæla fyrir heitt og kalt vatn þarf að prófa þá í þar til gerðum prófunarbekki, hvort sem það eru stakir mælar eða



úrtaksmælar fyrir stærri söfn. Eins ef að upp kemur grunur um að mælar mæli rangt þá þarf að vera til leið til að skera úr um það. Víða hefur verið leitað fanga en á árinu kom tilboð frá FORCE Technology Danmark um kaup Neytendastofu á notuðum bekk frá þeim. Um er ræða prófunarbekki sem hægt er að nota til að prófa sölumæla fyrir heitt og kalt vatn og eins til að prófa varmaorkumæla. Neytendastofa mun nú hefja prófanir á vatnsmælum aftur hérlendis eins og lög gera ráð fyrir.

Gæðakerfi

Gæðakerfi Neytendastofu miðar að því að uppfylla kröfur ISO 9001. Stofnunin hefur hlotið faggildingu frá United Kingdom Accreditation Service (UKAS) með vottun kvörðunarþjónustu gagnvart ÍST EN ISO 17025, um almennar kröfur varðandi hæfni prófunar- og kvörðunarstofa. Í úttekktum UKAS á umliðnum árum hefur framúrskarandi nákvæmni og gæði í faggiltri starfsemi ítrekað verið staðfest.



Prófunarbekkur fyrir vatnsmæla

Rekstur

Rekstrarkostnaður árið 2018 nam 236,3 m.kr. og heildartekjur samtals 241,7 m.kr. Þar af var framlag ríkissjóðs 197,7 m.kr. og aðrar sértekjur 43,9 m.kr.

Starfsmannakostnaður var 155,4 m.kr. en starfsmannakostnaður hækkaði á milli ára um 11,1 m.kr. sem gerir 7,74% hækkun. Hækkunina má hluta til rekja til almennra kjarasamningsbundinna launahækkana og að nýir stofnanasamningar voru undirritaðir fyrir árslok 2017 sem leiddu til launahækkana á árinu 2018.

Afkoma ársins var jákvæð um 5,4 m.kr. Rekstrarkostnaður var 77,5 m.kr. og hækkar um 1,6% en er nokkurn veginn á pari við árið á undan þrátt fyrir almennar verðhækkningar.

Neytendastofa tekur á leigu nýtt húsnæði á árinu 2019 af Rekstrarfélagi Borgartúni 21 undir vatnsprófunarbekk sem mun sinna ákveðnu kvörðunarhlutverki til framtíðar. Kostnaðarhlutdeild vegna húsfélags í Borgartúni 21 hækkaði um 1,1 m.kr. sem skýrist aðallega af framkvæmdum húsfélagsins í Borgartúni 21 en félagið tók á leigu nýtt húsnæði þar sem áður var bónstöð til húsa. Rekstrarfélagið mun framleigja það húsnæði meðal annars til Neytendastofu en einnig nýta það sem hjólageymslu fyrir starfsmenn stofnana í Borgartúni 21 og hjá Hagstofu. Húsgjöld voru hækkuð tímabundið til að mæta tilfallandi kostnaði á árinu vegna þeirra framkvæmda.

Neytendastofa lítur fram á bjartari tíma og telur að unnt verði að hefja markvissa uppbyggingu á flestum starfssviðum stofnunarinnar enda verkefnið næg. Alltaf má gera betur og vaxandi þörf er á því að sérhæfður tækjakostur fyrir kvörðunarþjónustu og landsmæligrunnar sem eru komnir verulega til ára sinna verði endurnýjaðir. Það er brýnt að stjórnvöld leggi fram fjármuni til endurnýjunar á þeim búnaði. Þessi eignakaup munu styrkja atvinnuuppbyggingu í landinu og nýsköpun, en jafnt atvinnulífið sem og önnur stjórnvöld treysta mjög á sérhæfða þjónustu stofnunarinnar á sviði kvörðunar fyrir mælitæki.