

ÁRSSKÝRSLA NEYTENDASTOFU 2015



*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
Neytendasamningar.....	3
Breyting á vopnalögum - skoteldar	4
Textúlmerkingar.....	4
3. Áherslur í starfi 2015	6
Markaðsetning.....	6
Börn og unglingar	9
Verðmerkingar	10
Lykilupplýsingar á netinu	11
Eftirlit með mælitækjum	12
Kvörðunarþjónusta.....	13
Rafræn skilríki	14
Alþjóðlegt samstarf	14
4. Aðstoð og fræðsla	16
Ábendingar og fyrirspurnir	16
Neytendafræðsla	19
Vigtarmannanámskeið	20
Tækifæri í útflutningi	20
5. Rekstur og fjámál	22
Hlutverk Neytendastofu	22
Skipurit.....	23
Mannauður	23
Rekstur	25

FORMÁLI FORSTJÓRA

Á árinu fagnaði Neytendastofa 10 ára afmæli sínu en stofnunin tók til starfa 1. júlí 2005. Innanríkisráðherra Ólöf Nordal heiðraði stofnunina með heimsókn ásamt samstarfsfólki úr ráðuneytinu og var henni færður afmælisborðfáni að gjöf. Á 10 árum hefur ótrúlega margt áunnist. Þekking á lögbundnum réttindum hefur aukist hjá neytendum og fyrirtækjum. Skilvirkt markaðseftirlit og aðhald Neytendastofu að markaðnum sýnir einnig að virðing og eftirfylgni á réttindum neytenda hefur aukist öllum til hagsbóta. Neytendur njóta



Tryggvi Axelsson, forstjóri Neytendastofu

því betri verndar og fyrirtæki sem fylgja lögbundnum skyldum þurfa ekki að sæta ósanngjarnri samkeppni frá aðilum sem sniðganga sett lög eða vanrækja skyldur sínar gagnvart neytendum. Þetta sést glögg af því að fjöldi formlegra ákvarðana sem Neytendastofa hefur tekið hafa vegna brota á viðskiptaháttum og ýmsum öðrum lögum sem Neytendastofa framfylgir hefur aukist ár frá ári á starfsstímanum. Í meirihluta tilvika er þó málum lokið án þess að til slíkra formlegra ákvarðana komi og hefur aukning þeirra mála því verið mun meiri. Mikill og vaxandi þungi í starfsemi Neytendastofu liggur þó ekki í gerð formlegra ákvarðana heldur öðrum mikilvægum störfum sem henni eru falin lögum samkvæmt að framfylgja. Stofnuninni er falið eftirlit með 25 lagabálkum og um 100 reglugerðum sem eru afar fjölbreytilegar að efni til s.s. um upplýsingar sem skylt er að veita neytendum áður en lán er veitt, reglur um gerð fjarsölusamninga, reglur sem gilda um öryggi vöru og löggildingarskyldu mælitækja, svo aðeins fáein atriði séu nefnd. Ýmis starfsemi stofnunarinnar er lítt þekkt t.d. varðveitir stofnunin og viðheldur nauðsynlegum landsmæligrunnum Íslands eins og til dæmis íslenska kílógrammið og fleiri mikilvæga landsgrunna og mælitæki sem stjórnvöld og atvinnulífið þarfnast. Sérhæfing og þekking starfsmanna er mikil og henni er miðlað jafnt til neytenda sem fyrirtækja með ráðgjöf, fræðslu og margs konar aðstoð. Mannauðurinn er því ein mikilvægasta auðlindin og árangur Neytendastofu byggir á hæfileikum, þekkingu og samheldni starfsmanna til að takast á við þau krefjandi verkefni sem falla undir starfssvið stofnunarinnar. Sérstaklega ber að þakka þeirra þátt í velgengni og árangri Neytendastofu á 10 ára starfsferli hennar sem starfsmenn og almenningur geta verið stoltir af. Áhugi og stöðugar umbætur í starfsemi stuðla einnig að velgengni. Neytendastofa vill nýta allar tækninýjungar til að ná árangri og ná til neytenda en heimasíða stofnunarinnar og rafræn þjónusta hefur verið í fremstu röð í opinberum könnunum undanfarin ár. Mikill samdráttur í fjárveitingum til stofnunarinnar hefur orsakað fækkun stöðugilda og vanhöld vegna kaupa á mæligrunnum sem atvinnulífið þarf á að halda og öðrum nauðsynlegum búnaði og er það mikið áhyggjuefni. Neytendastofa og starfsfólk hennar treystir á að nýir starfshættir við gerð fjárlaga muni leiða til aukins skilnings og gagnsæis þannig að framvegis verði unnt að tryggja eðlileg fjárframlög til stofnunarinnar og færa henni aftur þau stöðugildi og fjármuni sem af henni hafa verið tekin á undanförunum árum. Stofnunin hefur auk þess gert tillögur um framþróun á starfsemi og nýjungar sem auka skilvirkni á sviði neytendaverndar sem því miður hafa ekki ennþá fengið hljómgrunn hjá ráðuneyti eða Alþingi. Í löggjöf sem Neytendastofa framfylgir eru leikreglur fyrir aðila á

markaði, þ.e. fyrirtæki og neytendur. Framangreindir aðilar gera miklar kröfur um að málsmeðferð sé hröð og stofnunin grípi skjótt inn þegar lög eru brotin á sviði neytendaverndar. Af þeirri ástæðu hvílir því rík skylda á Alþingi og hlutaðeigandi ráðherrum að tryggja nægilegt fjármagn svo að Neytendastofa geti mætt þeim kröfum sem á stofnunina eru lagðar með lögum.

Í ársskýrslu Neytendastofu eru ítarlegar upplýsingar sem gefa lesendum góða innsýn í þau fjölbreyttu viðfangsefni sem Neytendastofu hefur unnið að á umliðnu ári.

Reykjavík 29. júní 2016



Trygvi Axelsson, forstjóri.

2. NÝ LÖGGJÖF

Ný lög um neytendasamninga hafa tekið gildi. Lögin innleiða tilskipun ESB um réttindi neytenda og fela í sér ýmis nýmæli. Á árinu tóku einnig gildi ný lög um sölu og markaðssetningu skotelda sem auka stórlega neytendavernd. Í þessum kafla verður gefið stutt yfirlit yfir þau áhrif sem þessar reglur hafa fyrir neytendur. Nýjar reglur hafa litla þýðingu nema samtímis sé tryggt fullnægjandi eftirlit með framkvæmd þeirra. Engin ný fjárframlög voru veitt vegna þessara nýju og mikilvægu reglna og hefur Neytendastofa óskað sérstaklega eftir því við fjármálaráðherra og innanríkisráðherra að þau sameiginlega hlutist til um að tryggja stofnuninni fullnægjandi fjárframlög til eftirlits, sem þau leggja til með nýjum lögum frá Alþingi.

Neytendasamningar

Á árinu 2015 var unnið að innleiðingu Evróputilskipunar 2011/83/ESB um réttindi neytenda. Þann 23. mars 2016 var tilskipunin svo innleidd með lögum nr. 16/2016 um neytendasamninga. Við gildistöku laganna féllu úr gildi eldri lög um sama efni nr. 46/2000, um húsgöngu- og fjarsölusamninga.

Í lögnum er kveðið á um upplýsingaskyldu seljanda og réttindi neytenda við kaup á vörum og þjónustu, fyrst og fremst við fjarsölu eða utan fastrar starfsstöðvar en í lögnum er þó einnig að finna ákvæði um upplýsingaskyldu seljanda á sölustað. Lögnum er ætlað að tryggja að neytandi hafi alltaf aðgengi að nauðsynlegum upplýsingum um vöruna, eiginleika hennar og endanlegt verð, sem og réttindum sínum áður en hann gengur frá kaupum.

Lögin leggja skyldu á seljanda til að láta neytanda í té undirritað eintak af samningi eða staðfestingu á honum þegar samningur er gerður utan fastrar starfsstöðvar. Við fjarsölu skal seljandi láta neytanda hafa staðfestingu á samningnum innan hæfilegs frests frá því að gengið var frá samningi og aldrei seinna en á þeim tíma þegar varan er afhent eða byrjað er að veita þjónustu.

Eins og verið hefur frá gildistöku laga nr. 46/2000 eiga neytendur rétt á að falla frá kaupum í 14 daga frá því kaupin fara fram í fjarsölu eða utan fastrar starfsstöðvar.

Þessi réttur er ekki undantekningarlaus en með gildistöku nýju laganna er aukinn áhersla lögð á þá skyldu seljanda að upplýsa neytanda um það áður en kaup fara fram ef einhver af undanþágunum á við.

Á meðal nýmæla í lögnum er að neytandi nýtur réttar til að falla frá samningi í 12 mánuði láti seljandi hjá líða að upplýsa hann um þennan rétt sinn. Þá hefur frestur sem seljandi hefur til að endurgreiða kaupverð við þessar aðstæður verið stytur úr 30 dögum í 14 daga.

Við meðferð frumvarpsins á Alþingi benti Neytendastofa á að stofnunin teldi að inn í frumvarpið skyldi fella ákvæði um ósanngjarna samningsskilmála samkvæmt Evróputilskipun 93/13/EBE. Þannig yrði tryggt allsherjarréttarlegt eftirlit með ósanngjörnum samningsskilmálum, sem í dag er ekkert. Benti stofnunin á að við innleiðingu tilskipunar 93/13/EBE í 36. gr. a.-d. samningalaga nr. 7/1936 hafi sérstaklega verið um það fjallað að Samkeppnisstofnun skyldi sinna allsherjarréttarlegu eftirliti með ákvæðunum en með lagabreytingu árið 2005 hafi það eftirlit með gert óvirkt. Því væri afar nauðsynlegt að komið yrði á eftirliti með ósanngjörnum samningsskilmálum og í ljósi edlis hinnar nýju löggjafar um neytendasamninga færi vel á að innleiða allsherjarréttarlegt eftirlit með ósanngjörnum samningsskilmálum þar með. Í svari innanríkisráðuneytisins til

allsherjar og menntanefndar Alþingis sagði um athugasemd Neytendastofu að hún ætti fremur heima í heildarendurskoðun neytendalöggjafarinnar sem innanríkisráðherra hafi boðað á þingi þann 19. janúar 2016.

Breytingar á vopnalögum - skoteldar

Á árinu tók Neytendastofa við eftirliti með skoteldum þegar lög nr. 77/2015 um breytingu á vopnalögum, nr. 16/1998, með síðari breytingum (skoteldar, EES-reglur, stórfelld brot) tóku gildi.

Framangreind breyting á vopnalögum var nauðsynleg til að tryggja innleiðingu hér á landi á ákvæðum tilskipunar ESB um skotelda. Nýmæli er að settar eru samhæfðar og samræmdar reglur um framleiðslu og sölu flugelda og annarra skotelda til neytenda. Í tilskipuninni, lögum og reglum settum samkvæmt þeim er að finna ákvæði um grunnkröfur sem skoteldar verða að uppfylla til að öryggi neytenda sé tryggt við meðferð á slíkum vörum. Í samevrópskum stöðlum eru svo nánari ákvæði sett sem gilda um framleiðslu skotelda, svo sem efnainnihald, sprengikraft, öryggisfjarlægðir, merkingar o.fl. Það er á ábyrgð framleiðanda, og eftir atvikum innflytjanda, að tryggja að öllum ákvæðum um framleiðslu, leiðbeiningar og merkingar sé fullnægt og skoteldar séu í samræmi við gildandi lög og reglur. Framvegis munu því allir skoteldar sem seldir eru hér á landi því framvegis bera CE merkið því til staðfestingar. Til að tryggja að ekki séu boðnir fram ólöglegir skoteldar hér á landi er mælt fyrir um skyldu til þess að hafa eftirlit með sölu og markaðssetningu skotelda. Í nýjum lögum og reglugerð er það verkefni falið

Neytendastofu sem er einnig nýmæli og nýtt verkefni.

Textílmerkingar

Á vegum Evrópusambandsins hafa verið gefnar út reglugerðir um heiti og merkingu textílvara sem teknar hafa verið upp í íslenskan rétt. Árið 2015 var gefin út ný reglugerð hér á landi, reglugerð nr. 220/2015, þar sem innleiddar voru nýjustu Evrópugerðirnar um heiti og merkingar textílvara.

Tilgangur textílreglna er að tryggja neytendum séu veittar upplýsingar um textílvörur og að merkingar þeirra séu réttar. Þannig taka reglurnar ekki einungis á því hvaða upplýsingar skuli koma fram og á hvaða tungumálum heldur er einnig kveðið á um það hvaða tegundarheiti skuli notuð fyrir textílvörur og í sumum tilvikum hvaða skilyrði textíll þarf að uppfylla til þess að leyfilegt sé að nota viðkomandi textílheiti. Er það gert til þess að tryggja einsleitni og koma í veg fyrir að neytendum séu veittar villandi upplýsingar um það úr hvaða textíl varan er.

Helstu reglurnar um merkingar á textílvörum eru þær að upplýsingar um textílheiti skulu koma fram. Merkingarnar skulu vera á íslensku, ensku eða einhverju Norðurlandamáli, öðru en finnsku.

Neytendur eiga rétt á að fá upplýsingar um textílinn áður en kaup fara fram og því ber t.d. vefverslunum skylda að gera grein fyrir textílmerkingum hvernar vöru á vefsíðum sínum.



21

HÖFÐABORG



3. ÁHERSLUR Í STARFI 2015

Neytendastofa lítur til margra þátta þegar valin er forgangsröð verkefna hvers árs, meðal annars er skoðaður fjöldi ábendinga frá neytendum, ný lagasetning sem þarf að kynna og fleira. Annað árið í röð var sérstök áhersla lögð á markaðseftirlit tengdum barnavörum. Einnig var tekið á eftirliti varðandi til dæmis netverslanir, verðmerkingar, öryggi flugelda og forpakkaðar vörur. Þá koma iðulega upp óvænt atvik sem bregðast þarf skjótt við, eins ef stofnunin fær upplýsingar um mjög hættulega vöru á markaði. Í þessum kafla verður fjallað um ýmis verkefni ársins.

Markaðssetning

Til markaðssetningar teljast m.a. auglýsingar og aðrar 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, skilmálar og ábyrgðaryfirlýsingar séu réttar og ekki villandi. Neytendastofa hefur eftirlit með að vörur eins og leikföng, persónuhlífar, eðalmálmur og allar almennar vörur sem er verið að markaðssetja uppfylli kröfur.

Rafræn viðskipti

Neytendastofa hélt á árinu áfram að skoða upplýsingar sem fram koma á vefsíðum seljenda út frá þeim lögum sem gilda um fjarsölusamninga og rafræn viðskipti. Seljendum er skylt samkvæmt lögum um rafræn viðskipti að gefa ítarlegar upplýsingar um sig s.s. kennitölu, nafn, virðisaukaskattúmer o.fl. Neytendur njóta einnig aukinna réttinda til að falla frá kaupum þegar viðskiptin fara fram í fjarsölu og ber seljendum að veita neytendum upplýsingar um þennan rétt sinn til að hætta við kaupin og fá vöruna endurgreidda.

Sæl, ég keypti vöru á netinu um daginn, varan kom aldrei og þegar ég ætlaði að hafa samband við seljandann fann ég engar upplýsingar um hann á vefsíðunni. Er þetta í lagi?

Reglurnar taka til bæði einstaklinga og fyrirtækja. Þær eiga við hvort sem um er að ræða hefðbundnar vefverslanir eða Facebook síður. Það sem helst skorti í þeim málum sem stofnunin tók til meðferðar á árinu eru nægilegar upplýsingar um seljanda og að skilmálar væru í samræmi við lög.

Auglýsingar um neytendalán

Mál sem varða auglýsingar um neytendalán, tilgreiningu og útreikning árlegrar hlutfallstölu kostnaðar (ÁHK) voru allmörg til meðferðar á árinu. Frá gildistöku laga um neytendalán árið 2013 hefur því verið lögð nokkur áhersla á þennan málaflokk hjá stofnuninni.

Of oft vantar upplýsingar um ÁHK í auglýsingum um neytendalán

Neytendastofa tók að eigin frumkvæði til meðferðar 18 mál sem varða upplýsingar sem koma fram í auglýsingum um neytendalán. Í flestum tilvikum skorti upplýsingar um ÁHK. Við þetta tilefni yfirfor stofnunin einnig útreikninga fyrirtækjanna á ÁHK. Sú yfirferð leiddi í ljós að öll fyrirtækin reiknuðu ÁHK með röngum hætti. Langflestum málum lauk án þess að beita þyrfti valdheimildum enda voru útreikningar leiðréttir og upplýsingagjöf í auglýsingum bætt í kjölfar athugasemda Neytendastofu. Tveimur málum lauk þó með ákvörðun Neytendastofu þar sem Heimkaup og Elko leiðréttu útreikninga sína en gerðu ekki fullnægjandi breytingar á upplýsingum á

heimasíðum sínum, innan loka frests til úrbóta. Fyrirtækin gerðu þá viðeigandi umbætur á vefsíðum sínum innan tiltekins tíma frá birtingu ákvarðananna og því kom ekki til þess að teknar væru dagsektarákvarðanir.

Flugeldar

Í desember fór Neytendastofa í átaksverkefni á flugeldamarkaðnum. Áhersla var lögð á markaðssetningu á vefsíðum og öryggi flugelda. Fjöldi ábendinga höfðu borist stofnuninni um að flugeldar væru seldir með miklum afslætti án þess að hafa verið seldir á tilgreindu fyrra verði. Neytendastofa tók í kjölfar átaksins ákvarðanir gagnvart sjö söluaðilum þar sem villandi markaðssetning á afsláttar- og útsöluverði skotelda var bönnuð.

Neytendastofa ásamt 9 öðrum EES-ríkjum tekur þátt í sameiginlegu eftirlitsverkefni um öryggi skotelda sem hófst um mitt árið 2015. Í desember og byrjun janúar 2016 fóru fulltrúar Neytendastofu á alla sölustaði til markaðseftirlits. Tilgangur eftirlits er að skoða hvort vörur sem á boðstólum eru uppfylli allar kröfur laga og reglugerða sem um skotelda gilda. Fulltrúar stofnunarinnar skoðuðu einnig sölu á netsíðum og hvort að skoteldarnir væru í lagi. Neytendastofa tók alls 750 sýni af handblysum, skotkökum og flugeldum frá flugeldasölum sem seldu CE merкта skotelda og sendi til Spánar til prófunar. Samhliða fór stofnunin yfir hvort merkingar á íslensku væru í lagi en samkvæmt reglum um sölu á skoteldum eru gerðar strangar kröfur til merkinga, s.s. öryggisfjarlægðar skal getið sem og annarra viðeigandi viðvörðunarkerkinga. Áfram verður unnið í þessu verkefni á árinu 2016 og lokaskýrslur um verkefnið í heild verða kynntar árið 2017. ESB og EFTA EES sjóðir fjármagna prófunarkostnað.

Endurskinsmerki

Persónuhlíf til einkanota er skilgreind sem „hvers konar búnaður eða tæki, sem einstaklingar klæðast eða halda á, sér til verndar gegn hættu eða hættum er ógna heilsu og öryggi þeirra“. Endurskinsmerki t.d. vesti, smellubönd, límborðar eða hangandi merki sem uppfylla ekki kröfur um endurskin veita falskt öryggi og getur

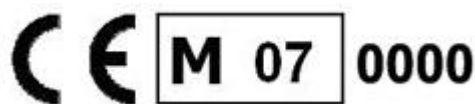
þar af leiðandi skapast lífshætta þar sem einstaklingurinn telur sig vera með endurskinsmerki sem ökumenn ættu að sjá. Á hverju ári berast fjöldi ábendinga vegna endurskinsmerkja. Neytendastofa leggur mikla áherslu á að merki sem eru gefin eða seld séu í lagi. Á árinu komu upp allmörg mál sem þurfti að fara í aðgerðir vegna. Oft er einnig gefið til kynna að varan sé endurskinmerki án þess að hún uppfylli lögbundnar kröfur. Það er mikilvægt að láta seljendur og dreifingaradila vita að það er skylda þeirra að upplýsa og merkja greinilega að slík vara sé ekki öryggisvara og að hún sé ekki til varnar á nokkurn hátt.

Lén og firmaheiti

Formlegar ákvarðanir sem varða lén og firmaheiti voru nokkuð færri á árinu en undanfarin ár. Sem dæmi um ákvarðanir um lén og firmaheiti má nefna að á árinu 2015 var bönnuð notkun á auðkennunum Reykjavík Lights, gogreencars.com, Kexhostel, Aqua spa og heklakef.is.

Vínmál

Mæla skal áfenga drykki á veitingastöðum með mælitækjum sem uppfylla íslensk lög og reglugerðir sem viðurkennd mælitæki til að mæla magn áfengra drykkja við sölu til neytenda. Leyfilegt er að selja sterkt áfengi í 2, 3, 4 og 6 cl. Slíkir sjússamælar eða glös, sem notuð eru við sölu, skulu vera löggiltir eða bera CE merki og M merki til staðfestingar á að mælitæki sé í samræmi við gildandi reglur og mæli rétt. 07 stendur fyrir ártal vottunar og 0000 fyrir númer tilkynnts aðila.



Léttvín úr flösku 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.

Neytendastofa kannaði notkun vínmála á veitingastöðum og kaffihúsum í og við miðbæ Reykjavíkur, í Hveragerði og á Selfossi í þeim tilgangi að athuga hvort farið væri eftir reglum um löggilt vínmál. Skoðaðir voru um 40 staðir. Allt of



algengt er að notuð séu ólögleg veltivín mála (sjússamælar) og ómerkt glös til að mæla léttvín úr flösku og bjór af krana.

Áfram verður fylgst með notkun vínmála. Væntanleg er endurskoðuð reglugerð um vínmál og þá mun Neytendastofa gera fræðsluefni um vínmál og gefa út á vefnum og dreifa víðar.

Forpakkaðar vörur

Algengara verður að vörur séu forpakkaðar en ekki vigtaðar að kaupanda viðstöddum. Neytendastofa hefur því lagt áherslu á eftirlit með forpökkuðum vörum í stað þess að fylgjast nær eingöngu með mælitækjunum við framleiðslu, búðarkassa eða kjötbord verslana.

Á síðastliðnum árum hefur reglulega verið farið í verslanir og framleiðslufyrirtæki til að kanna þyngd forpakkaðra vara. Á árinu var þyngd 62 mismunandi forpakkaðra vara könnuð. Í langflestum tilfellum var farið í verslanir og vörurnar vigtaðar, en í nokkrum tilvikum var farið beint til framleiðanda.

Niðurstaðan varð sú að af 62 vörutegundum féllu 12. Þær féllu ýmist á því að meðalþyngd þeirra reyndist neðan við leyfilegt gildi eða of margar pakkingar mældust undir leyfilegu fráviki.

Vörurnar eru oft valdar eftir ábendingu frá neytendum og einnig er um að ræða handahófskennt úrtak bæði meðal innlendra framleiðslu og innfluttrar. Eins var fylgt eftir vörum sem áður höfðu verið prófaðar og voru þá á mörkum þess að falla. Sem dæmi um forpakkaðar vörur sem voru vigtaðar eru: kjötvörur, smjör, ostar, skyr, álegg, grænmeti, ávextir, sælgæti, heilsuvörur, fiskur, rækjur og púðursykur.

Gerðar voru athugasemdir við vörur frá eftirtöldum aðilum: Móðir Jörð, Himnesk hollusta, Garðagróður, Kjarnafæði, Katla, Sölufélag garðyrkjumanna, Ostahúsið, Mjólkursamsalan og Betri vörur.

Eftir að athugasemdir höfðu verið sendar á framleiðendur og seljendur var farið í eftirlit á þessum sömu vörum og var í öllum tilvikum búið að bregðast við og þyngd þeirra í samræmi við upplýsingar á umbúðum.

Vörur unnar úr eðalmálum

Farið var í eftirlit með vörum unnum úr gulli, silfri, palladíum og plátinum í nóvember. Skoðaðar voru vörur sem seldar eru í verslunarkjörnum. Vörurnar eiga að vera merktar með hreinleika- og nafnastimpli. Hreinleikastimpillinn segir til um þann hreinleika sem seljendur lofa við sölu á vörunni. Nafnastimpill segir til

*Hreinleikastimpill 585
segir þér að 58,5% af vörunni
er úr gulli, það fer eftir því
hvernig gullið er á litin hvaða
málmi er blandað við t.d.
rósagull þá er notað kopar til
að fá rauða litinn*

um hver sé framleiðandi eða innflytjandi vörunnar en hann ber ábyrgð á vörunni og að hún samræmist kröfum. Könnunin leiddi í ljós að 33% af skartgripunum sem skoðaðar voru uppfylla ekki kröfur.

Á árinu bárust 7 umsóknir um nafnastimpla og voru samþykktir alls 12 nýir nafnastimplar.

Börn og unglingar

Barnarúm

Fjöldi slysa verður á hverju ári þar sem ung börn slasast vegna barnarúma. Yfir 17.000 slys á börnum 0-4 ára voru skráð í Evrópu á tveggja ára tímabili en þau eru eflaust fleiri þar sem mörg ríki skrá ekki slysatíðni. Í Bandaríkjunum verða flest banaslys á börnum vegna rimlarúma. Flest slysin verða þar sem börn festast eða vegna þess að þau kyrkjast. Vegna þess var farið í sameiginlegt átak í Evrópu þar sem lögð var áhersla á að athuga öryggi barnarimlarúma og barnaferðarúma. Mikill fjöldi rúma var skoðaður og af þeim valin 50 rúm sem voru send til prófunar. Niðurstöðurnar voru ekki góðar og í kjölfar voru innkölluð rúm bæði hérlendis sem og í Evrópu. Rúmlega helmingur rúmanna var talin stórhættulegur börnum. Aðeins innan við 10% rúmanna voru í lagi.

Barnarúm eru einn af fáum stöðum þar sem umsjónarmenn barna eiga að geta skilið þau eftir án eftirlits í einhvern tíma. Því er eðlilegt að það séu gerðar miklar kröfur varðandi öryggi rúma og að framleiðendur virði þær kröfur og fari eftir þeim.

Leikföng

Í sameiginlegu átaki í Evrópu voru skoðuð yfir 5.000 hlaupahjól og úr þeim valin um 700 hjól sem skoðuð voru nánar. Af þeim hlaupahjólum sem send voru til prófunar kom í ljós að 94% af féllu í prófun. Algengast var að það væri of mikið bil á milli hreyfanlegra hluta á hjólinu eða að göt væru of stór sem gætu valdið hættu á að notendur klemmdu sig. Næstalgengast var að hætta væri á að stöngin með stýrinu myndi brotna eða svigna. Prófuð voru hjól sem eru sérstaklega ætluð fyrir börn undir þriggja ára aldri, með 3 eða 4 hjólum sem eiga að vera stöðugri en hjólin fyrir eldri börn. Flest þessara hjóla féllu á stöðugleikaprófinu. Fjögur hjól stóðust allar kröfur þar af var eitt hlaupahjól sem var sent frá Íslandi.

*Foreldrar eiga að geta treyst
því að barnarúm sem þau
kaupa séu örugg.
Því miður leiddi könnun sem
gerð var af eftirlitsstofnum í
Evrópu annað í ljós.*

Almennar vörur

Undir ákvæði laga nr. 134/1995 falla allar almennar vörur ef ekki eru til sérlæg eða sérreglur um viðkomandi vöruflokk. Dæmi um vörur sem falla undir þennan vöruflokk eru barnavörur, bifreiðar, kerti, pönnur, húsgögn, fatnaður, og kveikjarar o.m.fl. Fjöldi ábendinga barst vegna vara sem falla undir þennan flokk.

Neytendastofa fór sérstaklega í átak að skoða barnafatnað en það höfðu borist þó nokkrar ábendingar vegna fatnaðar. Skoðað var hvort bönd og reimar væru of löng. Í kjölfarið var sett sölubann á barnakjóra með of löngum böndum og þeir innkallaðir.

Vörur sem falla undir almennar neytendavöru eru ekki CE-merktar og því oftast erfitt að meta hvort að varan sé í lagi. Bönd og reimar í barnafatnaði er sem betur fer auðvelt að mæla. Fyrir börn 0-7 ára er til dæmis alveg bannað skv. staðli að hafa bönd og reimar í hettum og háls máli vegna kyrkingarhættu.



Það er auðvelt fyrir neytendur að mæla bönd í barnaflíkum og senda okkur ábendingu.

Vefsíður sem selja barnafatnað

Neytendastofa ákvað að gera könnun á 15 íslenskum vefsíðum sem selja barnafatnað á netinu. Aðeins ein vefsíða var í lagi. Það vantaði upplýsingar um söluaðilann á 12 vefsíðum, aðallega var um að ræða að það vantaði nafn og kennitölu fyrirtækisins. Einnig vantaði upplýsingar um textíl merkingar á barnafatnaðnum hjá 11 vefsíðum.

Neytendur eiga að geta séð alveg eins og þegar varan er keypt í verslun úr hverju flíkin er, til dæmis hvort varan sé úr 100% bómull eða bómullarblöndu, eða hvort hún sé úr polyester. Góð regla er að allar þær merkingar og leiðbeiningar sem fylgja vörunni séu einnig aðgengilegar á netinu.

Það á einnig að vera alveg ljóst hver seljandi er og þess vegna á að koma fram nafn fyrirtækis, heimilisfang þar sem fyrirtækið hefur staðfestu, kennitala, netfang, vsk.númer og sú opinbera skrá sem fyrirtækið er skráð hjá, svo sem firmaskrá.

Verðmerkingar

Eftirlit með verðmerkingum er eitt af hlutverkum Neytendastofu samkvæmt VII. kafla laga nr. 57/2005, um eftirlit

með viðskiptaháttum og markaðssetningu, og er stofnuninni ætlað að stuðla að því að efla verðskyn neytenda þannig að þeir taki upplýst val við kaup á vörum og geti gert nauðsynlegan samanburð á milli verslana.

Neytendastofu er heimilt samkvæmt lögnum að gefa fyrirtækjum fyrirmæli eða setja reglur til að auðvelda neytendum að meta verð og gæði. Fyrirmælin geta falist í skyldu til að tilgreina verð, viðskiptakjör, gæði og aðra eiginleika og hvernig vara skal mæld, vegin og flokkuð. Neytendastofa hefur á grundvelli laganna samið og gefið út ítarlegar reglur um verðmerkingar á vörum og þjónustu.

Fulltrúar Neytendastofu gera athuganir með reglubundnum hætti á verðmerkingum hjá verslunum og þjónustuaðilum til að kanna hvort farið sé eftir gildandi reglum um verðmerkingar. Fulltrúar hafa farið í sérverslanir s.s ritfangaverslanir, bakarí, golfverslanir og byggingavöruverslanir. Auk þess var farið til aðila sem selja þjónustu, svo sem á gæludýrasnyrtistofur.

Í heildina voru farnar 470 skoðanir í 347 fyrirtæki sem fulltrúar Neytendastofu heimsóttu árið 2015. Á árinu voru einnig lagðar á sektir vegna verðmerkinga samtals að fjárhæð 8,2 m.kr. Neytendastofa hefur beitt þeim úrræðum sem stofnunin hefur yfir að ráða, einkum sektum, séu fyrirtæki ekki með full-

**MATSEÐILL MEÐ VERÐSKRÁ Á
AÐ VERA VIÐ INNGÖNGUDYR**

*Þinn réttur er að geta ákveðið
áður en þú sest inn á
veitingastað hvort þetta sé
eitthvað fyrir þig.*

nægjandi verðmerkingar. Fyrst er þó fyrirtækjunum ávallt gefið tækifæri til að bæta úr verðmerkingum áður en gripið er til þess ráðs að sekta. Neytendastofa telur beitingu viðurlaga í tilefni af brotum á þessu sviði ekki einungis hafa áhrif á þann seljanda sem sektarákvörðun beinist að heldur hafa slíkar ákvarðanir mikilvægt forvarnargildi í þá átt að seljendur brjóti síður á rétti neytenda ef vitneskja er um það að á markaðnum sé virkt eftirlit.

Verðmerkingar og landsbyggðin

Landsbyggðin var einnig heimsótt af eftirlitsfulltrúum á árinu. Farið var til Hellu, Árborgar og Vestmannaeyja þar sem verðmerkingar hjá öllum verslunum og þjónustuaðilum voru skoðaðar. Þessar heimsóknir voru 120 talsins.

Verðmerkingar á veitingastöðum

Á árinu 2015 kannaði Neytendastofa veitingastaði og kaffihús í og við miðbæ Reykjavíkur í þeim tilgangi að athuga hvort farið væri eftir reglum um verðmerkingar.

Veitingastöðum ber ávallt að hafa matseðil með verðskrá við inngöngudyr og skal samhliða upplýsingum um verð drykkja birta upplýsingar um magn þeirra. Þá ber veitingastöðum að tilgreina í matseðli allar þær veitingar sem seldar eru á staðnum annars er litið á að varan sé óverðmerkt.

Skoðaðir voru 39 veitinga- og kaffistaðir og eftir fyrri heimsókn gerði Neytendastofa athugasemdir við ástand verðmerkinga á meirihluta þeirra. Flestir veitingastaðirnir, eða 33 þeirra, höfðu matseðil við inngang en hjá 25 veitingastöðum skorti magnupplýsingar drykkja í verðskrá.

Í seinni heimsókn Neytendastofu á þá staði sem gerðar höfðu verið athugasemdir við verðmerkingar kom í ljós að meirihluti veitingastaða hafði lagfært verðmerkingar sínar en þó kom til þess að Neytendastofa sektaði níu veitingastaði þar sem verðmerkingum var enn verulega ábótavant.

Verð við markaðssetningu á netinu

Á árinu 2015 reyndi m.a. á framsetningu verðs á vefsíðum seljenda. Seljendum ber að gefa neytendum upp endanlegt verð í íslenskum krónum samkvæmt verðmerkingarreglum Neytendastofu.

Lykilupplýsingar á netinu

Á síðasta ári tók Neytendastofa þátt í samræmdri athugun sem sneri að því að



skoða hvernig tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins nr. 2011/83, um réttindi neytenda, sem tók í gildi í júní 2014, hefur verið framfylgt af seljendum vöru og þjónustu á netinu. Var lögð sérstök áhersla á að skoða hvort seljendur færu að ákvæðum hennar sem snúa að því að veita neytendum ákveðnar lykilupplýsingar áður en þeir ganga að fjarsölusamningi og hvort þeir upplýstu neytendur um rétt þeirra til að falla frá fjarsölusamningi innan 14 daga án þess að tilgreina ástæður og fá endurgreitt. Neytendastofa skoðaði vefsíður netverslana sem bjóða húsgögn og annan húsbúnað til sölu í gegnum netverslun.

Skoðun Neytendastofu var óvenju viðamikil að þessu sinni og náði til 30 vefsíðna. Í ljós kom að meirihluti þeirra vefsíðna sem skoðaðar voru veittu ekki fullnægjandi upplýsingar til neytenda. Fjórar vefsíður veittu fullnægjandi upplýsingar til neytenda og þá var ein vefsíða lögð niður á meðan skoðuninni stóð.

Helstu annmarkar sem fundust á vefsíðunum voru einkum skortur á upplýsingum um rétt neytenda til að falla frá fjarsölusamningi innan 14 daga án þess að tilgreina ástæðu og fá endurgreitt en á 23 vefsíður vantaði fullnægjandi upplýsingar þennan rétt neytenda. Þá skorti á 17 vefsíður fullnægjandi upplýsingar um þjónustuveitanda. Á 10 vefsíður vantaði greinargóðar upplýsingar um það hvernig og hvenær afhending vöru færi fram. Þá gaf 1 vefsíða upplýsingar um verð á vöru án virðisaukaskatts en samkvæmt reglum um verðmerkingar ber að merkja vöru með endanlegu verði, þar með talið virðisaukaskatti og öðrum opinberum gjöldum.

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.

Í 528 verslunum voru löggiltar
1.840 vogir.

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. Á vogum sem vigta upp að 100 kg og notaðar eru til beinnar sölu til almennings skulu allar nauðsynlegar upplýsingar um vigtunina vera sjáanlegar neytandanum.

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. Á þessum vogum skal vera á áberandi stað límmiði sem segir til um stöðu lög-gildingar vogarinnar. Það er hagur neytenda að skoða það hvort viðkomandi vog sem verið er að nota í viðskiptum við hann sé með gilda löggildingu. Á árinu voru löggiltar 1.840 vogir þar af 528 í verslunum.

Neytendastofa hvetur neytendur til að koma með ábendingar ef þeir sjá að löggilding er útrunninn.

Bílavogir

Bílavogir skal löggilda árlega. Flestar bílavogir sem eru héraðslendis eru notaðar sem hafnarvogir og yfir þær fer allur sá afli sem vigtaður er í land. Því eru þetta mikil verðmæti sem fara um þessar vogir og mikilvægt að þær vigti rétt. Við skoðun á vogunum er ástand þeirra reynt og það staðfest að þær starfi 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 var löggilt 81 bílavog víðsvegar um landið.

Vogir skráðar í gagnagrunn

Neytendastofa heldur utan um gagnagrunn þar sem í eru m.a. skráðar vogir sem á að löggilda og þá hvenær. Við reglubundna yfirferð á gagnagrunninum, sem tekur við skýrslunum frá aðilunum sem löggilda í umboði Neytendastofu, kemur fram ef vogir eru með útrunna löggildingu. Stofnunin hefur þá samband við ábyrgðarmenn þeirra voga og fer fram á að vogirnar verði löggiltar og þeir bregðast nánast undantekningarlaust skjótt við tilmælum Neytendastofu.

Varmaorkumælar

Notkun varmaorkumæla hefur farið vaxandi hér á landi á síðustu árum. Mælarnir eru helst notaðir þar sem hitastig er lágt, lítið rennsli eða í fjarvarmaveitum með hringrás. Við notkun á varmaorkumæli er verið að mæla hitastig á vatni inn til notanda og eins hitastig á vatni út frá notanda svo og það rúmmál vatns sem fer í gegnum kerfi notandans. Þannig er því greitt fyrir afhenta orku. Mælarnir eru meðal annars notaðir á dreifiveitusvæði Norðurorku, RARIK og hjá Orkubúi Vestfjarða.

Neytendastofa fylgist vel með hvernig mælarnir endast við íslenskar aðstæður og hvort að það þurfi að breyta gildistíma á löggildingartíma mælanna.

Yfirlit yfir mælastofna dreifiveitna

Neytendastofa safnar árlega upplýsingum frá dreifiveitum sem selja rafmagn og vatn til notanda. Leitað er upplýsinga um mælastofninn svo sem aldursdreifingu, fjölda, bilanir, útskipti og prófanir. Markmiðið er að byggja upp góðan upplýsingagrunn sem gerir stofnuninni kleift að sinna enn betur eftirlitshlutverki sínu.

Eldsneytisdælur, tankbifreiðar og mjólk.

Neytendastofa hefur eftirlit með mælikerfum fyrir vökva aðra en vatn. Í þeim flokki mælitækja eru eldsneytisdælur, dælubúnaður tankbifreiðar 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 löggildingartímann. Þar kemur fram í hversu langan tíma löggilding dælnnar gildir.

Endurlöggilding mæla hjá dreifiveitum

Dreifiveitur geta haldið áfram að nota mælitæki séu þau endurlöggilt eins og reglur Neytendastofu mæla fyrir um.

Endurlöggilding raforkumæla fer fram með úrtaksprófunum. Það þýðir að mynduð eru söfn sambærilegra mæla og ákveðin fjöldi úr því safni sendur í prófun. Niðurstöður þeirra prófunar segir til um hvort allt safnið falli eða fái endurlöggildingu. Á þessu ári féllu engin söfn og því voru mælarnir endurlöggiltir.

Mælar fyrir heitt vatn eru að stærstum hluta prófaðir með úrtaksprófunum en einnig sem stakir mælar. Mikill fjöldi heitavatnsmæla, sem teknir eru í prófun standast ekki fráviksmörk og þarf því að skipta þeim út. Ástæða þess að þeir falla í svo miklu magni er talin vera útfelling steinefna úr vatninu eða hitaáhrif og fá þeir því ekki endurlöggildingu.

Eitt safn varmaorkumæla var prófað á árinu og féll það. Öllum mælum sem tilheyrðu því safni var því skipt út.

Kvörðunarþjónusta

Kvörðunarþjónusta Neytendastofu býður upp á margvíslega þjónustu tengda kvörðun mælitækja. Með kvörðun er átt við samanburð mælitækis við annað kvarðað og nákvæmara mælitæki eða mæligrunn, sem hefur þekktu eiginleika. Kvörðunarþjónustan er faggilt á vissum sviðum af bresku faggildingarstofunni UKAS. Árleg úttekt UKAS fór fram í apríl og kom stofnunin afar vel út og fékk einungis nokkrar smávægilegar athugasemdir.

Mælingar í atvinnulífinu

Kröfur atvinnulífsins um rekjanlegar mælingar aukast sífellt og þar með þörfin fyrir kvörðun mælitækja. Algengt er að fyrirtæki þurfi að fá mælitæki kvörðuð þegar þau innleiða gæðakerfi, en einnig gera kaupendur og/eða birgjar sífellt meiri kröfur til vöru og þjónustu sem þeir kaupa af fyrirtækjum þar sem mælitæki koma við sögu. Þessar auknu kröfur birtast m.a.

Í því að af 66 aðilum sem keyptu kvörðunarþjónustu af Neytendastofu árið 2015 voru 11 nýir aðilar. Árið 2014 bættust sömuleiðis við 11 nýir aðilar og er það í takt við þróun síðustu ára þar sem stöðugt bætast við nýir viðskiptavinir. Mest áberandi í hópi nýrra viðskiptavina eru nýsköpunarfyrirtæki, sprotafyrirtæki, fyrirtæki sem eru að hefja e-merkingu forpakkninga eða CE merkingu á vörum eða fyrirtæki sem eru að innleiða gæðakerfi eins og fyrir sagði.

Kostir þess að bjóða upp á víðtæka kvörðunarþjónustu hérlendis eru fjölmargir. 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. Mikilvægt er að viðskiptamenn geti 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 auk þess búnað þess aðila (Frumherja) sem annast þjónustu löggildingu mælitækja s.s. fyrir verslanir og olúfélög, hafnarvogir o.fl.

Kvarðanir

Á árinu 2015 voru kvörðuð, prófuð og löggilt 629 tæki og gefin út 326 vottorð miðað við 839 tæki og 280 vottorð árið 2014. Af þessum tækjum voru 262 lóð en næst algengast er kvörðun hitamæla. Gefin voru út 138 vottorð fyrir 308 tæki með UKAS-faggildingu.

Kvörðunarþjónustan vinnur samkvæmt skilgreindum kröfum í gæðastjórnunarkerfi stofnunarinnar og samkvæmt kröfum UKAS sem meðal annars koma fram í ÍST EN 17025 staðlinum. Kvörðunarþjónustan er faggilt á vissum sviðum þ.e. við að kvarða lóð, vogir og hitamæla.

Auk faggiltra kvarðana eru í boði ófaggiltar, rekjanlegar kvarðanir fyrir rafmagnsmæla, mæliker, rafviðnám, smámæla, herslumæla, þrýstimæla, rennimál og kraftnema. Um er að ræða þjónustu sem er veitt fyrirtækjum sem að öðrum kosti þyrftu að sækja hana til annarra landa. Þar að auki kvarðar prófunarstofan mæligrunna landsins sem sparar flutningskostnað við að senda þá til útlanda.

Rafræn skilríki

Neytendastofa endurútgaf „áreiðanlegan lista“ en það er forsenda þess að rafrænar undirskriftir frá Íslandi séu viðurkenndar og samþykktar á EES-svæðinu. Undirskriftir með rafrænum skilríkjum í viðskiptum og í samskiptum við stjórnvöld á EES-svæðinu hafa fullt lagagildi með sama hætti og undirritun með eigin hendi. Í samræmi við EB reglur þarf Neytendastofa sem fer með eftirlitið með rafrænum undirskriftum, að stofna, viðhalda og gefa út áreiðanlega lista um vottunaraðila fyrir fullgildar rafrænar undirskriftir á öruggu vefsvæði og eru viðurkenndir og njóta trausts. Áreiðanlegur listi nefnist á ensku „Trusted List“. Áreiðanlegur listi inniheldur lágmarksupplýsingar um vottunaraðila sem gefa út fullgild vottorð til almennings og eru undir eftirliti Neytendastofu. Markmiðið með áreiðanlegum lista er að unnt sé að staðfesta með fljótverkum og áreiðanlegum hætti fullgildar rafrænar undirskriftir af hálfu útgefanda sem fellur undir eftirlit Neytendastofu. Með þessu er tryggt að lágmarksupplýsingar liggja alltaf fyrir um eftirlitsskylda vottunaraðila sem gefa út fullgild vottorð og að undirskriftin sé gerð með öruggum undirskriftarbúnaði. Afar mikilvægt er fyrir íslenskt viðskiptalíf og stjórnvöld að rafræn skilríki gefin út á Íslandi njóti trausts á EES-svæðinu.

Alþjóðlegt samstarf

Prosafe eru samstök eftirlitsstjórnvalda sem fara með markaðseftirlit í Evrópu. Neytendastofa er aðili að samstarfinu og er forstjóri Neytendastofu í stjórn samtakanna. ESB og EFTA greiða kostnað vegna verkefnanna skv. EES-samningi. Á árinu 2015 hófust þrjú verkefni sem Neytendastofa tekur þátt í. Þau snéru að öryggi leikfanga, öryggishliðum fyrir börn og flugeldum. Verkefnin eru enn í gangi og mun þeim ljúka í byrjun árs 2017.

Rapex er tilkynningakerfi eftirlitsstjórnvalda á EES-svæðinu þar sem fram koma ábendingar til allra ríkja varðandi allar hættulegar vörur aðrar en matvæli, lækningavörur og lyf. 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 fá afhentar vörur sem hafa í för með sér alvarlega áhættu fyrir heilbrigði þeirra og öryggi. Á árinu 2015 bárust Neytendastofu alls 2.123 ábendingar um innkallaðar vörur í RAPEX.

CPC -netið er samstarf systurstjórnvalda á EES-svæðinu sem komið var á fót með reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (EB) nr. 2006/20004 um samvinnu um neytendavernd. Reglugerðin fékk laga-gildi með lögum nr. 56/2007, um samvinnu stjórnvalda á EES-svæðinu um neytendavernd. Í tengslum við CPC samstarfið eru unnin ýmis verkefni þar sem talin er vera þörf á að grípa til samræmdra aðgerða í allri Evrópu vegna ólögmetra viðskiptahátta.

GEGMC er samstarfsnefnd um innleiðingu tilskipunar ESB um veðlán nr. 2014/17. Þar sem fyrir liggur að Neytendastofu mun verða falið eftirlit með mörgum atriðum í lögum innleiða tilskipunina hefur stofnunin sent fulltrúa á fundina þegar til umræðu eru atriði sem snúa að eftirliti hennar.

WELMEC eru samtök 28 landa um lögmælifræði í Evrópu. Skilgreint markmið WELMEC er að vinna að samræmdri löggjöf innan evrópskrar lögmælifræði og sambærilegt verklag sé viðhaft við notkun hennar og framkvæmd.

EURAMET eru samtök 37 landsmælifræðistofnana í Evrópu. Neytendastofa hefur tengiliði í vinnuhópum um hita, massa, gæðamál og uppbyggingu og þjálfun. Megintilgangur samtakanna er mælifræðirannsóknir landsmælifræðistofnana aðildarríkjanna með þátttöku ýmissa fyrirtækja og stofnana með styrk frá ESB. Rannsóknarverkefni snúast m.a. um endurskilgreiningu SI-eininganna og þróun og stöðlun ýmissa mælitækja, þar má nefna endurskilgreiningu kílógrammsins, o.fl.

Skorkort neytendamála veitir upplýsingar um það hvernig hinn innri markaður virkar fyrir evrópska neytendur þegar litið er til vals neytenda á vöru og þjónustu, verðs og verndar á réttindum neytenda.

Í könnun kom fram að 61% neytenda treystir frekar því að versla á heimasíðum í heimalandi sínu. Einnig kom fram að



vantraust, landfræðilegar hindranir og mismunun í verði eru enn helstu hindranirnar fyrir rafræn viðskipti yfir landamæri.

Þegar litið er sérstaklega á niðurstöður Skorkortsins fyrir Ísland má sjá að íslenskir neytendur eru yfir meðaltali í þekkingu á réttindum sínum og trausti neytenda gagnvart seljendum. Seljendur á Íslandi eru einnig yfir Evrópumeðaltali þegar litið er til þekkingar þeirra á kærunefndum og vilja til að fara með deilumál til slíkra nefnda. Þrátt fyrir það er hærra hlutfall seljenda sem þekkir ekki slíkar úrlausnarleiðir. Í þessu samhengi þarf einnig að líta til þess að samkvæmt niðurstöðum Skorkortsins er á Íslandi næstlægsta hlutfall yfir neytendur sem kvarta yfir óréttmætum viðskiptaháttum og neytendur á Íslandi eru ólíklegir, borið saman við neytendur í öðrum ríkjum, til að tilkynna um vandamál með vöru.

4. AÐSTOÐ OG FRÆÐSLA

Mikið af starfi Neytendastofu er reglubundið ár eftir ár og unnið samhliða 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 eru frá neytendum. Jafnframt verður farið yfir fræðslu á vegum stofnunarinnar og námskeið sem haldin eru fyrir vigtarmenn.

Ábendingar og fyrirspurnir

Mikilvægt og viðvarandi viðfangsefni Neytendastofu er aðstoð og upplýsingagjöf við neytendur sem og fyrirtæki. Daglega berast fjöldi ábendinga og fyrirspurna símléiðis, með tölvupósti og í gegnum Mínar síður. Ýmist er um að ræða fyrirspurnir um lög og rétt eða tilkynningar um brot gegn lögum og reglum.

Mínar síður

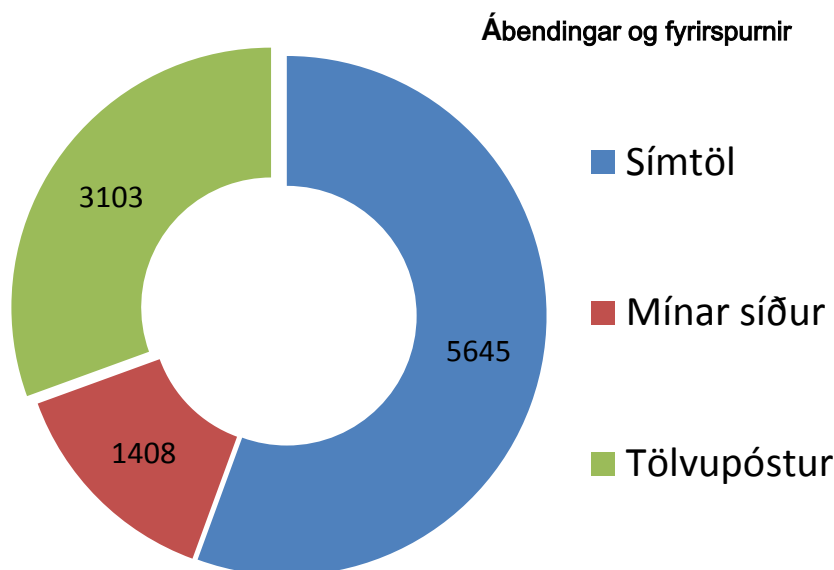
Neytendastofa byrjaði fyrir 8 árum að bjóða upp á gagnvirkt kerfi þar sem neytendur gátur sent inn ábendingar og fylgst með gangi mála. Á þessum árum hefur orðið stanslaus aukning á ábendingum. Árið 2015 bárust 1.408 ábendingar inn í kerfið. Algengast var að neytendur bentu á verðmerkingar, villandi auglýsingar, útsölur og hættulegar vörur eða að neytendur könnuðu rétt sinn vegna gallaðrar vöru. Árið 2015 var mikil aukning á ábendingum

varðandi leikföng, flugelda og viðskipti á Netinu.

Fjöldi símtala og tölvupósta

Á síðasta ári bárust 5.645 símtöl varðandi ýmis málefni. Fyrirspurnir snúa margar að rétti neytenda til að fá úrbætur þegar vara hefur reynst gölluð eða þjónusta ófullnægjandi. Einnig er ljóst af erindum neytenda að innheimtuaðferðum er oft áfátt, reikningar torskildir og neytendur almennt í vafa um réttarstöðu sína. Margar kvartanir snúa að ófullnægjandi verðmerkingum og verðupplýsingum.

Viðtalsþjónusta er veitt fyrir hádegi alla virka daga ársins þar sem sérfræðingar stofnunarinnar skipta með sér verkum og veita aðstoð og upplýsingar eftir þörfum. Þessi miðlæga og almenna upplýsinga- og leiðbeiningaþjónusta fyrir neytendur um leiðir til að leita réttar síns hefur því vaxið á undanförunum árum.



Mynd 1. Skipting ábendinga og fyrirspurna

Ef við getum aðstoðað og málefnið tilheyrir okkur þá erum við tilbúin að hlusta á þig

Á árinu bárust 3.103 tölvupóstar með ábendingum og fyrirspurnum, sem er 30% aukning frá árinu 2014. Mikill fjöldi ábendinga var vegna gruns um hættulegar vörur en einnig var mikið um fyrirspurnir um hvernig merkingar eigi að vera á vörum og hvernig fyrirtæki eigi að vera viss um að varan sé í lagi áður en hún fer á markað. Ábendingar og fyrirspurnir berast einnig um að neytendur telja að ákveðin mælitæki séu ekki að mæla rétt.

Vegna fyrirspurna um réttindi neytenda í viðskiptum, s.s. ef keypt er gölluð vara eða hvernig eigi að bregðast óréttmætum viðskiptaháttum, er mun algengara að hringt sé inn til stofnunarinnar. Fyrirspurnir og ábendingar um hættulegar vörur og rangar mælingar berast oftast með tölvupósti eða rafrænt í gegnum Mínar síður.

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

Ábending varðandi vínmál

Neytendastofu bárust fjöldi ábendinga varðandi vínmál. Flestar ábendingarnar voru vegna þess að neytendur versluðu eitt léttvínsglas og að ekki væri sama magni hellt í öll glösin. Sumir fengu meira en aðrir. En það var ekki aðeins léttvínsglas sem kvartað var yfir því þó nokkuð var um að bent væri á að sjússamælar væru ekki í lagi. Þjórglös virðast vera í betra lagi en engar ábendingar bárust varðandi þau.

Í kjölfar þessara ábendinga verður eitt af átaksverkefnum Neytendastofu á næsta ári að skoða vínmál á veitingastöðum.

Ábendingar um merkingar og þyngd

Fyrir jól varð skyndileg aukning á ábendingum varðandi forpakkaðan grafinn og reyktan lax. Í kjölfar þeirra var farið að skoða lax og silung frá Betri vörum. Skoðaður var niðursneiddur reyktur lax og niðursneiddur grafinn lax. Þau sýnishorn sem skoðuð voru höfðu það öll sammerkt

að umbúðirnar voru með uppgefna nettóþyngd vörunnar. Þetta þýddi að af uppgefni þyngd vörunnar voru umbúðir um 20% af því sem neytandinn var að greiða fyrir. Ábyrgð á vigt vöru er hjá framleiðendum en þeim ber að tryggja að varan sé vegin á löggilttri vog og raunverulegt magn sé í samræmi við merkingar á umbúðum. Samkvæmt reglum um þyngd á forpökkuðum vörum mega pökkunaraðilar hafa innihald þyngra en uppgefið er þannig að neytendur njóti góðs af en þeir mega ekki hlunnfara neytendur. Á næsta ári mun stofnunin athuga hvernig staðan er á þessum vörutegundum í verslunum, þar sem um er að ræða mjög dýra vöru og röng vigtun skekkir verðverulega.

Auglýsingar DV

Neytendastofu bárust ábendingar frá neytendum um að tilboð DV ehf. á iPad spjaldtölvu væri villandi þar sem það væri auglýst með fullyrðingunum „frítt“ og „í kaupbæti“ en þrátt fyrir það þurfti að greiða áskriftargjald. Neytendastofa bannaði DV birtingu fullyrðinganna í auglýsingum dagblaðsins á áskriftarleið að blaðinu með iPad spjaldtölvu. Neytendastofa taldi að kostnaður vegna iPad spjaldtölvunnar væri innifalinn í verði áskriftarinnar og því væri hún hvorki frí né í kaupbæti. Notkun á orðum á borð við „ókeypis“, „frítt“ eða „án endurgjalds“ er óheimil ef neytendur þurfa í raun að greiða fyrir vöruna sem er auglýst. Var DV ehf. jafnframt gert að greiða stjórnvaldssekt að fjárhæð 300.000 kr. vegna viðskiptaháttanna. DV ehf. áfrýjaði ákvörðun Neytendastofu til áfrýjunarnefndar neytendamála sem staðfesti brotið og bannið en felldi stjórnvaldssektina alfarið úr gildi í stað þess t.d. að lækka hana.

Notkun á orðum á borð við „ókeypis“, „frítt“ eða „án endurgjalds“ er óheimil ef neytendur þurfa að greiða eitthvað til þess að fá vöruna sem er auglýst.



Neyðarkallinn

Neytendastofu bárust ábendingar út af lyklakippu sem Slysavarnafélagið Landsbjörg (SL) var að selja. Lyklakippan var með eftirlíkingu af björgunar-sveitarmanni með dekk og drifskaft í höndunum. Við skoðun á vörunni kom í ljós að drifskaftrið losnaði auðveldlega úr hendi neyðarkallsins, auk þess sem varan komst í kokhólk. Varan skapar slyshættu fyrir börn á aldrinum 0-3 ára en engar varúðarmerkingar voru á vörunni. Neytendastofa ákvað að vara þyrfti við vörunni, auk þess sem í samráði við SL mun neyðarkallinn héðan í frá vera framleiddur á öruggari hátt en áður og uppfylla allar lagalegar kröfur.

Verðbreytingar áskriftarþjónustu

Neytendastofu bárust töluverðar kvartanir og ábendingar vegna verðbreytinga á áskriftarþjónustu 365 miðla. Árið 2009 tók Neytendastofa ákvörðun gagnvart félaginu þar sem fram kom að það teldust óréttmætir viðskiptahættir að gera verðbreytingar á áskriftarþjónustu án þess að tilkynna neytendum um breytinguna fyrirfram og gefa þeim kost á að segja þjónustunni upp vilji þeir ekki sætta sig við breytinguna. Í kjölfar ákvörðunarinnar var tilkynningunum í tengslum við verðbreytingar breytt og afskiptum Neytendastofu af málinu þar með lokið.

Þegar stofnuninni tóku að berast nýjar kvartanir frá neytendum tók stofnunin málið upp aftur. Fór stofnunin fram á upplýsingar um það hvernig staðið væri að umræddum tilkynningum. Í ljós kom að tilkynningar um breytingar á áskriftarþjónustunni væru fyrst og fremst birtar á vefsíðu 365 miðla og í einhverjum mæli sem frétt í Fréttablaðinu. Neytendastofa taldi þessa háttsemi ekki

fullnægjandi eða til þess fallna að ná til þeirra neytenda sem eiga í samnings-sambandi við 365 miðla. Við meðferð málsins breyttu 365 miðlar háttsemi sinni og tóku upp það verklag að birta tilkynningar á reikningi neytenda þegar breytingar væru væntanlegar. Slíka tilkynningu taldi Neytendastofa samræmast góðum viðskiptaháttum. Þrátt fyrir hið breytta verklag taldi stofnunin nauðsynlegt í ljósi þess að 365 miðlar brutu gegn fyrri ákvörðun Neytendastofu, að leggja stjórnvaldssekt á félagið. Var 365 miðlum því gert að greiða 750.000 kr. í sekt.

Kjöll með of löngum böndum

Það bárust athugasemdir út af barnafatnaði sem seldur var í netverslun frá Jokumsen. Kjólarnir voru innkallaðir og bönnuð sala á þeim. Böndin voru of löng og því stafaði af þeim hengingarhætta. Í kjölfarið var farið í átak að skoða netverslanir sem selja barnafatnað.

Eldsneytisdætur

Neytendastofa fékk á árinu ábendingar frá neytendum um að eldsneytisdætur væru með útrunna löggildingu og eins að löggildingarmiða vantaði á dætur. Í öllum tilvikum brugðust aðilar skjótt við og úrbætur framkvæmdar. Eins bárust ábendingar frá neytendum um að minna magn eldsneytis væri afgreitt miðað við það sem greitt var fyrir. Neytendastofa athugaði dæturnar og reyndust þær í lagi. Stofnunin hvetur neytendur að senda áfram inn ábendingar telji þeir ástæðu vera til þess.

Villandi auglýsingar

Á fyrirtækjum hvílir skylda til að geta sannað allar fullyrðingar sem fram koma í auglýsingum þeirra. Auk þess verða fyrirtæki að gæta að framsetningu auglýsinga sinna þar sem réttar og sannar upplýsingar geta talist villandi vegna þess hvernig þær eru settar fram.

Takist fyrirtæki ekki að sanna fullyrðingar sem fram koma í auglýsingum er hætt við að auglýsingin teljist villandi enda séu neytendum veittar rangar upplýsingar. Á árinu tók Neytendastofa m.a. á markaðssetningu dagblaðaáskriftar, sólarvarnar, laseraugnaðgerða, sjónvarpsþjónustu, internetþjónustu, eldsneytisverðs o.fl.

Neytendafræðsla

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

Facebook

Einn stærsti samfélagsmiðillinn á Íslandi er Facebook. Neytendastofa notar mikið þennan miðil til að koma upplýsingum á framfæri. Viðtökurnar hafa verið góðar en á síðasta ári margfaldaðist innlitið. Stofnuninni berast nú ábendingar og athugasemdir á hverjum degi um allt mögulegt í gegnum miðilinn. Starfsmenn Neytendastofu eru ánægðir með þessar viðtökur og munu halda áfram að benda á það sem er í brennidepli hverju sinni. Með tilkomu Facebook síðunnar varð greinileg breyting á dreifingu fræðsluefnis frá Neytendastofu. Samkvæmt könnun sem gerð var hjá Neytendastofu fyrir 2 árum eru sífellt fleiri sem fá vitneskju um réttindi sín í gegnum þennan samfélagsmiðil.

Fræðsla í skólum

Neytendastofa hefur hvatt til þess að neytendafræðsla verði komið á með kerfisbundum hætti inn í skólastarf grunnskóla. Stofnunin hefur bent á bókina Europa Diary sem hægt er að nota sem stuðningsefni til málakennslu, en bókin er á öllum tungumálum sem töluð í ESB ríkjunum og fræðir um leið nemendur um neytendarétt. Bókin er aðgengileg á Netinu. Þetta efni er tilvalið ókeypis viðbótar kennsluefni í tungumálum og um leið fá nemendur fræðslu um réttindi neytenda.

Í lögum nr. 62/2005 um Neytendastofu segir: „Neytendastofa skal stuðla að fræðslu til almennings um neytendamál og önnur verkefni sem stofnuninni verða falin með lögum eða reglugerðum“. Ljóst er því að Alþingi telur afar mikilvægt að stofnunin vinni að aukinni fræðslu til almennings, ekki síst ungra neytenda. Brýnt er að efla fjármálalæsi og efla almennt kennslu í grunnskólum og framhaldsskólum um lagaleg réttindi neytenda.

Fjármálalæsisvika

Í mars tók Neytendastofa þátt í Alþjóðlegri fjármálalæsisviku (e. Global Money Week)

*Europa Diary er
ókeypis námsefni á 27
tungumálum um réttindi
neytenda*

Góðan daginn

Hyvää huomenta

Jó reggelt

Dzień dobry

Bonjour

God morgen

добро утро

sem haldin var á Íslandi í annað sinn. Stofnun um fjármálalæsi fór fyrir hópi stofnana og fyrirtækja sem stóðu fyrir ýmsum viðburðum og blaðagreinum í fjölmiðlum um fjármálalæsi. Þetta var í annað sinn sem vikan er haldin hátíðleg hér á landi en alls taka yfir 100 lönd þátt í öllum heimsálfum. Þann 11. mars var svo haldin örfyrirlestraröð um fjármálalæsi í Háskólanum í Reykjavík. Daði Ólafsson sérfræðingur hjá Neytendastofu hélt erindi á ráðstefnunni um gagnsæi markaðarins og mikilvægi neytendaverndar.

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 tryggj 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.

Í júní gaf Neytendastofa út leiðbeiningar til bloggara, blaða og tímarita um auðþekktanlegar auglýsingar. Kostuð umfjöllun hefur færst í vöxt á liðnum árum og ábendingum til Neytendastofu um duldar auglýsingar hefur fjölgað. Duldar auglýsingar eru bannaðar hér á landi og á EES svæðinu og neytendur eiga rétt á því að vita hvenær verið er að reyna að selja þeim

vöru eða þjónustu. Markmið Neytendastofu með leiðbeiningum er að auðvelda bloggurum og fyrirtækjum að halda sig réttu megin við lögin. Á árinu tók Neytendastofa jafnframt þátt í norrænu samstarfi vegna dulinna auglýsinga. Breið samstaða er meðal norrænna neytendafirvalda þar sem umfjöllun sem þessi hefur aukist mikið á öllum Norðurlöndunum.

Fréttir

Eitt af því mikilvægasta sem Neytendastofa getur gert er að auka aðgengi að upplýsingum um starfsemi stofnunarinnar og hvað hún er að starfa við. Markvisst hefur því verið unnið að því að birta meira af því sem Neytendastofa er að gera. Hefur þetta átak okkar tekist vel þar sem stöðug aukning er á umfjöllun um efni frá okkur í fjölmiðlum.

Könnun sem Félagsvísindastofninn gerði sýndi að það hefði stuðlað að því að fleiri þekktu nú til Neytendastofu en áður og að neytendur vissu meira en áður hvaða þjónustu stofnunin er að bjóða neytendum.

Vigtarmannanámskeið

Í lögum nr. 91/2006, um mælingar, mæligrunna og vigtarmenn, og viðkomandi reglugerðum er að finna ítarleg ákvæði um réttindi og skyldur vigtarmanna.

Vigtarmannanámskeið voru haldin þrisvar á árinu í Reykjavík, þ.e. í janúar, júní og október og fóru fram með svipuðum hætti og áður. Vegna góðrar reynslu var áfram boðið upp á að tengja fræðslusetur viðsvegar á landsbyggðinni við námskeiðið með fjarfundarbúnaði. Alls sátu 68 nemendur námskeiðið þar af 24 nemendur með aðstoð fjarfundarbúnaðar í ár, það er á Hvammstanga, Djúpavogi, Hólmavík, Húsavík og Vestmannaeyjum.

Námskeiðið skiptist í tvo hluta: takmörkuð réttindi sem gildir fyrir flest alla vigtun og svo almenn réttindi þar sem réttindi til að vigta sjávarafra bætist við. Auk starfsmanna Neytendastofu komu kennarar frá Fiskistofu og Löggildingu ehf. að námskeiðunum. Réttindanámskeið til löggildingar nýrra vigtarmanna stendur yfir í þrjá daga en námskeið til endurnýjunar réttinda er einn dagur.

Endurmenntunarnámskeið vigtarmanna var ekki haldið í ár. Vegna lengingar á gildis-

tíma löggildingarinnar úr 5 árum í 10 árið 2006 þá var eftirspurnin eftir framlengingu löggildingar tímabundið ekki til staðar. Næsta endurmenntunarnámskeið verður því haldið haustið 2016 þegar aftur er kominn upp þörf fyrir endurnýjun á löggildingu vigtarmanna og árlega eftir það.

Verulega hefur dregið úr útgáfu skírteina fyrir bráðabirgðalöggildingu vigtarmanna. Á árinu 2015 voru þó 18 einstaklingum veitt slík bráðabirgðalöggilding. Neytendastofu er heimilt að veita 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 starfans og brýna nauðsyn beri til að vigtun fari fram lögum samkvæmt. Það skilyrði er sett að leyfishafi sækji 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 um eitt þúsund einstaklingar með vigtarmannaréttindi í gildi.

Tækifæri í útflutningi

Framleiðendur forpakkaðrar vöru geta sótt um heimild til merkja vöruna með e-merki sem staðsett er eftir þyngdarkerkingu. Um merkið gilda samræmdar ESB reglur sem innleiddar hafa verið hér á landi. Sú merking er vottun á að pökkun vörunnar er framkvæmd í samræmi við vottað kerfi og neytandi á að geta treyst því að magn vörunnar sé rétt. Innlendir pökkunaraðili sem hyggst e-merkja framleiðsluvöru sína þarf að sækja um heimild hjá Neytendastofu til þess. Allar nánari upplýsingar um merkið er að finna á heimasíðu stofnunarinnar neytendastofa.is. Stofnunin leiðbeinir auk þess fyrirtækjum um það hvernig þau eiga að standa að því að fá heimild til að e-merkja. Þegar pökkunaraðili er búin að sækja um heimild þá framkvæmir stofnunin úttekt á pökkunarferlinu. Í þeirri úttekt er pökkunarkerfið sem notað er tekið út ásamt úttektar og eftirlitskerfi sem framleiðandi notar. Þetta á að tryggja að magn vöru sé ávallt innan marka og í samræmi við þær merkingar sem framleiðandi setur á umbúðir vörunnar.

Heimild til að e-merkja vöru þarf að endurnýja árlega og er það gert eftir endurtekna úttekt Neytendastofu á

pökkunarferlinu. Á árinu endurnýjuðu tvö fyrirtæki heimildina Icelandic water holdings hf. og Ægir sjávarfang ehf. Með e-merkið á vörunni eiga neytendur og vörubirgjar að geta treyst því að þyngd vörunnar í samræmi við merкта þyngd á pakkningu.

Mikilvægt er að aðilar sem hyggja á útflutning einkum á EES-markað afli sér þessarar vottunar fyrir réttu magni í forpakkaðri vöru vegna þess að margir birgjar og stórverslanir taka einfaldlega ekki við forpökkuðum vörum til sölu nema því aðeins að slík vottun liggja fyrir og pakkningar séu rétt merktar. Merking með e-merki felur því í sér aukin tækifæri til útflutnings hjá íslenskum fyrirtækjum sem vilja markaðssetja og selja vörur sínar í öðrum EES ríkjum.

Neytendastofa hefur staðið að markaðseftirliti með forpökkuðum vörum þar á meðal e-merktum forpakkningum, og í reglugerð nr. 437/2009 er nánari útfærsla á leyfilegum frávikum og eftirlitsaðferðum. Fylgst er með því hvort uppgefin þyngd á pakkningu sé í samræmi við raunþyngd vörunar. Oftar en ekki byggir eftirlitið á ábendingum frá neytendum.

Eins er fylgst með því hvort verið sé að nota e-merkið án þess að fram hafi farið úttekt á pökkunarferli viðkomandi framleiðanda. Hafi fyrirtæki ekki aflað sér heimildar og fengið úttekt þá er gripið til aðgerða gagnvart slíkum merkingum sem gerðar eru án heimildar stofnunarinnar.



5. STARFSEMI OG FJÁRMÁL

Starfsemi Neytendastofu byggir á fjölbreyttum hópi fólks sem hefur hæfni, ráðdeild og getu til þess að vinna vandasöm verk. Neytendastofa vinnur eftir skýrri stefnu og vottuðu gæðakerfi sem ætlað er að tryggja gæði í öllum þáttum starfseminnar. 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. Niðurskurður í fjárveitingum undanfarin ár er óásættanlegur og bitnar alvarlega á neytendum svo og aðilum í atvinnulífinu sem treysta á tæki og ráðgjöf stofnunarinnar

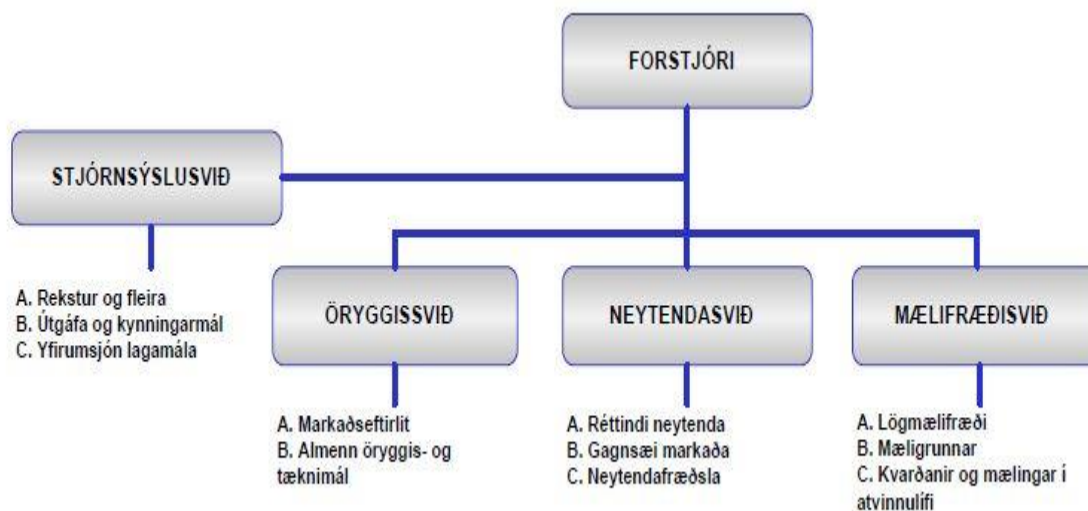
Hlutverk Neytendastofu

Hlutverk Neytendastofu er að tryggja öryggi og réttindi neytenda í viðskiptum. Neytendastofa annast framkvæmd laga um neytendavernd. Jafnframt veitir hún fyrirtækjum og aðilum í atvinnulífinu aðstoð og fræðslu um gildandi reglur um markaðssetningu á vörum og þjónustu til neytenda. Stofnuninni er skylt því að veita jafnt neytendum sem og fyrirtækjum upplýsingar um skyldur þeirra og réttindi samkvæmt gildandi lögum. Neytendastofa hefur líka heimild til að beita viðurlögum ef lög um markaðssetningu eru brotin, s.s. sektum og sölubanni og getur auk þess gert kröfu um að ólöglegri vöru sé eytt og henni fargað á viðeigandi hátt. Góð þekking og virðing á reglum um öryggi og réttindi neytenda er undirstaða þess að hámarks árangri verði náð í viðskiptum fyrirtækja og

fagmanna við neytendur. Ánægja viðskiptavina og góð neytendavernd er allra hagar. Á verk- og valdsviði stofnunarinnar eru 25 lög og um 100 reglugerðir sem eru undir eftirliti hennar.

Neytendastofa fræðir neytendur um öryggismál, réttindi þeirra og skyldur í viðskiptum. Neytendastofa hefur einnig eftirlit með því að mælingar í viðskiptum séu réttar og að mælitæki séu löggilt þegar lög og reglugerðir gera kröfu um reglubundið eftirlit með mælitækjum sem staðfest er með löggildingu tækja.

Virðing fyrir öryggi og réttindum neytenda byggð á þekkingu og miðlun upplýsinga til neytenda og atvinnulífs eru því eðlilega mikilvæg leiðarljós Neytendastofu. Við öll verkefni og viðfangsefni leggjum við áherslu á gildin okkar sem eru skilvirkni og traust.



Skipurit

Starfsemi stofnunarinnar er skipt í þrjú svið og eitt stoðsvið. Mælifræðisviði hefur meðal annars eftirlit með því að mælitæki sé löggilt og veitir þjónustu við kvörðun mælitækja. Neytendaréttarsvið vinnur að eftirliti og framfylgd á lögbundnum réttindum neytenda og að neytendur hafi sem mestar upplýsingar og yfirsýn yfir markaðinn. Helstu verkefni sviðsins er að vinna gegn óréttmætum viðskiptaháttum og tryggja að ekkert sé aðhafst sem er óhæfilegt gagnvart neytendum. Öryggissvið vinnur að markaðseftirliti með öryggi vöru og rafrænum undirskriftum o.fl. Helstu verkefni sviðsins eru að taka við tilkynningum og ábendingum um hættulegar vörur, veita fræðslu og leiðbeiningar um CE merkingar á vörum. Önnur verkefni sviðsins eru m.a. eðalmálmar og tilkynningar um tæknilegar hindranir og fleira. Stjórnsýslusvið starfar sem stoðsvið þvert á önnur svið stofnunarinnar.

Niðurskurður og breytingar hafa leitt til þess að forstjóri hefur haft umsjón með starfsemi Öryggis- og Stjórnsýslusviða. Í ljósi breytinga á starfsemi Neytendastofu og niðurskurðar undanfarin ár er eðlilegt að skipuritið og innra skipulag starfseminnar verði endurskoðað með það í huga að efla enn frekar skilvirkni og árangur stofnunarinnar á fagsviðum sínum.

Mannauður

Alls voru ársverk 14,28 hjá Neytendastofu árið 2015. Á árinu voru ráðnir tveir starfsmenn, þar af annar í tímabundið starf til afleysinga í fæðingarorlofi og hinn tók við hlutastarfi í móttöku er eldri starfsmaður lét af störfum. Einn lét af störfum vegna sparnaðar í rekstri.

Á árinu var samþykkt ný starfsþróunarstefna og starfsþróunaráætlun. Markmiðið er að efla alla fræðslu, nám og þjálfun. Starfsmenn sem hafa áhuga og vilja til markvissrar starfsþróunar fá þar með aukin tækifæri til að sækja um styrki í stéttarfélögin. Neytendastofa hvetur starfsmenn til að viðhalda og efla faglega þekkingu sína og hæfni með það að markmiði að sérþekking þeirra, fagmennska og starfsánægja aukist.

Starfsmannastefna okkar byggir á jákvæðu viðmóti, samheldni og áherslu á að starfsmenn sýni hvor öðrum gagnkvæma



Rúmlega helmingur starfsmanna er rétthentur, en aftur á móti er jöfn skipting á augnlit starfsmanna brún, græn og blá

virðingu. Neytendastofa leggur áherslu á að starf hjá stofnuninni fari saman við heilsusamlegt fjölskyldu- og einkalíf og njóta starfsmenn sveigjanleika til að mæta kröfum að þessu leyti. Neytendastofa leggur áherslu á að starfsfólk sé áhugasamt, sýni frumkvæði, hafi opin og heiðarleg samskipti og taki virkan þátt í framþróun stofnunarinnar. Allt eru þetta mikilvægar forsendur fyrir góðum starfsanda og ánægju á vinnustað.

Jafnrétti á vinnustað

Neytendastofa er með jafnréttisáætlun til að tryggja að fyllsta jafnréttis kynjanna sé gætt. Markmiðið er að nýta hæfni, þekkingu og reynslu starfsmanna til fulls og beita aðferðum kynjasambættingar í starfsemi stofnunarinnar, sbr. lög um jafna stöðu og jafnan rétt kvenna og karla.

Frá því að stofnunin tók til starfa fyrir 10 árum hefur verið stefnt að því að kynjahlutfall starfsmanna sé sem jafnast og tækifæri í starfi þau sömu. Það hefur gengið eftir og kynjahlutfall er svo gott sem jafnt.

Gæðakerfi

Stofnunin vinnur stöðugt að því að bæta rekstur stofnunarinnar og á ári hverju er unnið að fjölmörgum umbótaverkefnum. Til að auka skilvirkni og ná fram markmiðum sínum byggir stofnunin starfsemi sína á aðferðarfræði gæðastjórnunar. Gæðakerfið er notað til að tryggja að unnið sé faglega og á samræmdan hátt að þeim verkefnum sem stofnunin ber ábyrgð á. Það tryggir einnig að

ferlar og sérþekking er varðveitt og skráð í rafrænni gæðahandbók sem miðlægt er aðgengileg öllum starfsmönnum á sameiginlegu vinnusvæði. Gæðakerfið miðar að því að uppfylla kröfur ISO 9001. Neytendastofa hefur hlotið faggildingu bresku faggildingarstofunnar United Kingdom Accreditation Service (UKAS) með vottun kvörðunarþjónustu gagnvart alþjóðlega staðlinum ÍST EN ISO 17025, um almennar kröfur varðandi hæfni prófunar- og kvörðunarstofa. Í úttektum UKAS á umliðnum árum hefur framúrskarandi nákvæmni og gæði í faggiltri starfsemi ítrekað verið staðfest.

Hjá Neytendastofu er einnig unnið í samræmi við umhverfis- og upplýsingaröryggisstjórnarkerfi, ISO 14001 og ISO 27001. Stefnur stofnunarinnar er hægt að sjá á heimasíðunni.

*Neytendastofa var stofnuð
1. júlí árið 2005 og er því
10 ára*

*Meðalstarfsaldur
6,7 ár*

*Yngsti starfsmaður er 28 ára
og sá elsti er 67 ára.*

*Blár er enn uppáhaldslitur
50% starfsmanna*

*Helstu áhugamál starfsmanna
eru golf, blak, fjallgöngur og
að þrjóna*



Rekstur

Árið 2015 námu heildargjöld Neytendastofu samtals 207,1 m.kr. og heildartekjur 204,6 m.kr. sjá sundurliðun í töflu 2 og töflu 3. Framlag ríkissjóðs nam 168,6 m.kr. og aðrar tekjur 35,9 m.kr. Alþingi hafði með lögum nr. 39/2014 ákvarðað að allt markaðseftirlit með rafföngum yrði flutt til Mannvirkjastofnunar frá og með 1. september 2014. Framkvæmdin hafði í för með sér að markaðar tekjur lækkuðu frá fyrra ári úr 13,9 m.kr. í 2,8 m.kr. árið 2015. Hagræðing með uppsögn og niðurskurður var óumflýjanlegur þar sem þessar tekjur stóðu straum af öðrum kostnaði stofnunarinnar vegna markaðseftirlits með vörum sem ekki var fluttur frá henni. Þar sem þetta er lögboðið eftirlit er slíkur niðurskurður alvarlegur. Launakostnaður hækkar ekki milli ára þrátt fyrir háar kjarasamningsbundnar launahækkanir á árinu sem nema 9,4%. Launagjöld voru

því óbreytt alls 132 m.kr. árið 2015 en rekstrargjöld Neytendastofu voru 207,1 m.kr. og því nánast óbreytt frá fyrra ári þrátt fyrir launa-og verðlagshækkanir. Eigið fé í upphafi árs var neikvætt um 2,8 m.kr. Tap var á starfsemi ársins að fjárhæð 2,5 m.kr. vegna tilflutnings markaðra tekna raffangaeftirlits frá Neytendastofu og skorts á fjárframlagi frá innanríkisráðuneyti til að standa straum af markaðseftirlitinu sem áður var greitt af framangreindum tekjum. Eigið fé í árslok var neikvætt um 5,3 m.kr. Í fjárlögum ársins 2016 eykst vandinn enda nánast engin hækkun til að mæta launa-og verðlagshækkunum yfirstandandi árs. Innanríkisráðherra og fjármálaráðherra hafa verið send bréf þar sem ítrekað er að bæta verði fjárhagsumgjörð stofnunarinnar og bæta við stöðugildum vegna nýrra verkefna, sem Alþingi hefur fært stofnunni með lögum.

	2015	2014	Fjárheimild
Rekstrarreikningur			
Tekjur samtals.....	35.998.905	48.100.032	32.300.000
Gjöld samtals.....	207.074.125	206.177.134	200.900.000
Framlag úr ríkissjóði.....	168.600.000	154.000.000	160.000.000
Tap/hagnaður ársins.....	-2.475.220	1.922.898	
Efnahagsreikningur			
Eignir samtals.....	13.851.681	20.258.907	
Skuldir samtals.....	19.118.135	23.050.141	
Höfuðstóll í árslok.....	-5.266.454	-2.791.234	

Tafla 1. Sundurliðun gjalda

Gjöld	2015	2014	2013
Laun og launatengd gjöld	131.731.442	132.013.516	122.631.299
Ferðir, akstur, fundir, námskeið	10.938.497	10.866.394	11.552.940
Rekstrarvörur	3.072.437	3.006.361	3.713.866
Aðkeypt þjónusta, póstur, sími	20.961.098	19.229.253	18.335.506
Húsnæði og ræsting	38.631.005	36.981.905	36.233.203
Brennsluefni og olíur	18.595	31.663	20.429
Eignakaup, vextir tilfærslur	1.721.051	4.048.042	3.114.413
Samtals gjöld	207.074.125	206.177.134	195.601.656

Tafla 2. Sundurliðun tekna

Tekjur	2015	2014	2013
Markaðar tekjur	2.742.179	13.964.796	20.170.967
Sértekjur	23.703.371	25.032.760	26.585.920
Aðrar rekstrartekjur	9.553.355	9.102.476	8.903.158
Framlag ríkissjóðs	168.600.000	160.000.000	154.000.000
Samtals tekjur	204.598.905	208.100.032	209.660.045
Tap/Rekstrarhagnaður	-2.475.220	1.922.898	14.058.389