

# ÁRSSKÝRSLA NEYTENDASTOFU 2017



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



NEYTENDASTOFA

## EFNISYFIRLIT

---

<b>1. Formáli Forstjóra .....</b>	<b>1</b>
<b>2. Ný löggjöf .....</b>	<b>3</b>
Fasteignalán til neytenda .....	3
Reglugerð um skotelda .....	4
<b>3. Áherslur í starfi .....</b>	<b>6</b>
Markaðssetning .....	6
Börn og unglingar .....	9
Verðmerkingar .....	10
Upplýsingar fjarskiptafyrirtækja á netinu .....	11
Eftirlit með mælitækjum .....	11
Kvörðunarþjónusta .....	13
Rafræn skilríki .....	13
Alþjóðlegt samstarf .....	14
<b>4. Aðstoð og fræðsla .....</b>	<b>15</b>
Ábendingar og fyrirspurnir .....	15
Neytendafræðsla .....	19
Vigtarmannanámskeið .....	20
<b>5. Starfsemi og fjármál .....</b>	<b>22</b>
Hlutverk Neytendastofu .....	22
Rekstur .....	24



## FORMÁLI FORSTJÓRA

Á Evrópska efnahagssvæðinu er löggjöf til verndar neytendum ein sú strangasta í heimi. Meginvandinn er hins vegar sá að reynsla undanfarinna ára og áratuga sýnir að eftirlitsstofnanir sem framfylgja lögunum innanlands sem og í samstarfi yfir landamæri hefur skort virk úrræði, nauðsynlegar valdheimildir og starfsmenn.

Framkvæmdastjórn ESB hefur nú lagt fram heildstæðan aðgerðarpakka þar sem markmiðið er að tryggja öflugra eftirlit með lögum um neytendavernd þ.á.m. með reglugerð sem verður að lögfesta í öllum ríkjum á Evrópska efnahagssvæðinu. Heiti þessa aðgerðarpakka er „New Deal for Consumers“ eða „betri staða fyrir neytendur“!

Tilgangur aðgerðanna er að standa vörð um að fyrirtæki og seljendur sem fara að settum reglum og stunda eðlilega og sanngjarna viðskiptahætti og starfa í samræmi við gildandi lagareglur þurfi ekki að sæta því að fyrirtæki sem ganga á svig við reglurnar nái til sín viðskiptum á kostnað neytendaverndar. Til að ná árangri við að stöðva starfsemi fyrirtækja sem stunda óheiðarlega eða sviksamalega starfsemi gagnvart neytendum verður nú öllum þjóðþingum EES ríkjanna gert skylt að styrkja neytendaeftirlits-stofnanir, hvert í sínu þjóðríki. Samhliða er með þessum aðgerðum lagt til að styrkja neytendavernd í viðskiptum almennt.

Til að gefa nokkra mynd af því sem felst í þessum aðgerðarpakka má nefna eftirfarandi: skylt verður að veita neytendum betri upplýsingar um seljanda í rafrænum viðskiptum á netinu, aukin lagalega vernd við kaup á stafrænni þjónustu og tilboðum um „ókeypis“ áskrift á rafrænni þjónustu sem oft er ekki ókeypis í raun. Neytendur fá aukinn rétt til að fara í hópáskráun gegn fyrirtækjum og fá tjón sitt bætt en einnig hver og einn getur sótt rétt sinn beint og krafist bóta þegar fyrirtæki hafa brotið gegn reglum um neytendavernd. Loks má benda á að tryggja skal með lögum að eftirlitsstofnanir s.s. Neytendastofa geti beitt fyrirtæki sektum í slíkum tilvikum sem geta numið allt að 4% af árlegri veltu fyrirtækisins.

Auk þess er að því stefnt að bæta stöðu fyrirtækja og seljanda með því að breyta reglum um rétt neytenda til endurgreiðslu þegar vara er keypt á netinu; auka sveigjanleika fyrirtækja og jafna betur samkeppnisskilyrði milli netverslana og þeirra sem selja vöru með hefðbundum hætti í verslunum með fastri starfsstöð.



Tryggvi Axelsson, forstjóri Neytendastofu

Framangreindar aðgerðir byggja m.a. á því að breyta þarf fimm tilskipunum sem þegar hafa verið innleiddar á Íslandi, þ.e. tilskipun um ósanngjarna samningsskilmála, tilskipun um tilgreiningu verðupplýsinga, tilskipun um ósanngjarna viðskiptahætti, tilskipun um réttindi neytenda í neytendasamningum og tilskipun um lögbann og dómsmál til verndar heildarhagsmunum neytenda.

Neytendastofa hefur frá stofnsetningu sinni árið 2005 tekið yfir 500 formlegar ávarðanir varðandi brot á viðskiptaháttum fyrirtækja gagnvart neytendum og keppinautum á markaði. Árlega eru hins vegar að jafnaði um 100 mál leyst óformlega með einfaldari og einhliða ákvörðunum stofnunarinnar. Árlega eru skráð til meðferðar yfir 5000 mál af ýmsu tagi, jafnt mál um brot á lögum svo og margs konar önnur mál sem stofnunin vinnur að, s.s. umsagnir til Alþingis, ráðuneyta og annarra stjórnvalda. Framangreind atriði sýna vel hversu rík þörf er fyrir öflugra starfsemi og eftirlit á sviði neytendaverndar. Á undanförunum árum hefur stofnunin ekki náð að sinna mörgum brýnum verkefnum vegna manneklu eða skorts á fjármagni. Starfsemi við skoðun á öryggi vöru á markaði verður að auka sem og eftirlit með skilmálum í samningum um fasteignaveðlán til neytenda, og svo mætti áfram telja. Á þessu ári fékkst áþreifanleg sönnun þess hvernig að eftirlit skilar árangri fyrir neytendur. Árið 2014 tók Neytendastofa formlega ákvörðun um að skilmálar Íslandsbanka í tilteknum neytendalánnum væru ekki í samræmi við gildandi lög. Árið 2017 var þessi ákvörðun staðfest af Hæstarétti Íslands. Vorið 2018 hefur Íslandsbanki við ársuppgjör lagt til hliðar 800 milljónir sem bankinn áætla að sé heildarverðmæti endurgreiðslu til neytenda vegna þess ólöglega skilmála sem var í skuldabréfunum sem um ræðir.

Fjöldmörg dæmi mætti nefna um beinan hag neytenda að öflugra starfi á sviði neytendaeftirlits, jafnt fjárhagslega sem og aukið öryggi þeirra vegna reglubundins eftirlits með viðskiptum á markaði. Í þessari ársskýrslu er að finna gott yfirlit yfir starfsemi Neytendstofu á undangengu ári. Ánægjulegt er að nú eftir allmörg erfið ár frá efnahagshruni er jafnvægi náð í rekstri stofnunarinnar. Slík niðurstaða veitir því góða viðspyrnu og er vonandi hvatning til stjórnvalda til að styrkja enn betur starfsemi Neytendstofu til framtíðar. Um leið vil ég þakka starfsmönnum fyrir ötult og árangursríkt starf á öllum málefnaviðum Neytendstofu.

Reykjavík 22. maí 2018



Tryggvi Axelsson, forstjóri.

## 2. NÝ LÖGGJÖF

Ný lög um fasteignalán tóku gildi á árinu. Einnig tók gildi ný reglugerð varðandi skotelda. Í þessum kafla er gefið stutt yfirlit yfir þau áhrif sem þessar reglur hafa fyrir neytendur. Hafa verður þó í huga að 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.

### Fasteignalán til neytenda

Það var ekkert aprílgabb að hinn 1. apríl 2017 tóku gildi ný lög um fasteignalán til neytenda, nr. 118/2016. Lögin eru sett til innleiðingar tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins nr. 2014/17 og var frumvarpið unnið af starfshópi í fjármála- og efnahagsráðuneytinu þar sem sat m.a. sérfræðingur frá Neytendastofu. Lögin eru nýmæli og fela í sér ný og viðtæk verkefni á sviði neytendaverndar. Það eru því mikil vonbrigði að Alþingi og ráðuneyti hafa ekki veitt neina fjárveitingu til eftirlits með hinum nýju lögum. Fasteignalán, skilmálar þeirra og framkvæmd slíkra lánveitinga skipta hagsmuni neytenda verulegu máli eins og kom skýrt í ljós við efnahagshrunið og dómsmál sem fylgdu í kjölfarið vegna ólöglegra skilmála í fasteignalánum. Það er því mat Neytendastofu að full ástæða sé að veita fjármagni til eftirlits með þessu nýja verkefni stofnunarinnar.

Eftirliti með lögnum er skipt milli Neytendastofu og Fjármálaeftirlitsins. Eftirlit Fjármálaeftirlitsins er fjármagnað af iðgjöldum frá fjármála fyrirtækjum en ekki Neytendastofa sem ríkissjóður á að fjármagna.

Neytendastofu er falið almennt eftirlit með lögnum og því sem snýr að mestu leyti að samskiptum lánveitenda við neytendur án sérstaks fjárframlags til þeirra verkefna. Fjármálaeftirlitinu er hins vegar falið eftirlit með þeim ákvæðum sem varða innri starfsemi lánveitenda, s.s. þekking starfsmanna og starfsskilyrði.

Með gildistöku laganna eru lánssamningar sem tryggðir eru með veði í fasteign eða eru



ætlaðir til að veita eða viðhalda eignarrétti á fasteign, felldir utan laga um neytendalán og undir sérlög um fasteignalán. Neytendur njóta enn svipaðra réttinda eftir lagabreytinguna en skyldur og skilyrði lánveitenda eru að nokkru leyti aukin. Með lögum um fasteignalán til neytenda er **upplýsingaskylda** vegna samninganna sér-sniðnari að þessari tegund lánssamninga þannig að tryggt sé að neytendur fái viðeigandi upplýsingar fyrir og við samningsgerð. Þannig er í lögnum ítarlegar reglur um þær upplýsingar sem lánveitandi skal veita í auglýsingum um fasteignalán, og almennum upplýsingum um lánaframboð sem hann skal hafa aðgengilegar og afhenda á stöðluðu eyðublaði sem afhenda skal neytenda áður en neytandi verður bundinn af tilboði um lánssamning. Áfram hvílir einnig skylda á lánveitanda að veita neytendum almennar upplýsingar um þróun verðlags, vaxta og gengis erlendra

gjaldmiðla sem Neytendastofa tekur saman og birtir á heimasíðu sinni.

Gerðar eru auknar upplýsingakröfur vegna árlegrar hlutfallstölu kostnaðar þar sem nú er kveðið á um það að í þeim tilvikum þar sem lánsamningur ber t.d. breytilega vexti skuli veita tvær hlutfallstölur, aðra reiknaða miðað við vaxtastöðu þegar upplýsingarnar eru veittar og hina út frá mögulegum vaxtahækkunum.

Upplýsingaskylda á samningstíma vegna breytinga á vöxtum þ.e. tilkynningu skal senda með 30 daga fyrirvara áður en vextir eru hækkaðir.

Skylt er að **meta lánshæfi og framkvæma greiðslumat** og eru gerðar sömu kröfur til fasteignalána og neytendalána. Í lögnum og reglugerð sem sett er með stoð í þeim er kveðið á um lágmarkskröfur við framkvæmd greiðslumats og því geta einstaka lánveitendur gert strangari kröfur til neytenda þegar framkvæmt er greiðslumat. Reglunum er ætlað að stuðla að ábyrgri lánastarfsemi og koma í veg fyrir skuldsetningu sem fyrirséð er að neytandi ráði ekki við. Þessu tengt er Fjármálaeftirlitinu einnig veitt heimild til að segja reglur um **hámarks veðsetningarhlutfall** eigna.

Sérstaklega er fjallað um **lánaráðgjöf** í lögnum, hverjum sé heimilt að veita slíka ráðgjöf, hvaða upplýsinga skuli veita í tengslum við ráðgjöfina og hvernig skuli staðið að henni. Þá er kveðið á um það að tryggja skuli þekkingu og hæfni starfsmanna lánveitenda.

Neytendur hafa rétt til að **falla frá samningi** innan 14 daga frá því að samningur var gerður auk þess sem viðhaldið er rétti til **greiðslu fyrir gjalddaga**. Lánveitandi hefur rétt til töku sérstakrar þóknunar, uppgreiðslugjalds, vegna greiðslu fyrir gjalddaga eins og í lögum um neytendalán. Samkvæmt lögum um neytendalán má uppgreiðsluþóknun að hámarki nema 1% af endurgreiðslunni. Í lögum um fasteignalán til neytenda eru sett fram önnur viðmið við ákvörðun uppgreiðsluþóknunar. Samkvæmt þeim má þóknunin að hámarki vera 0,2% af fjárhæð endurgreiðslu fyrir hvert ár sem eftir er af fastvaxtatímabili samningsins. Þóknunin má þó aldrei vera hærrí en 4%.

Nýmæli eru í lögnum sem kveða á um **aðgerðir lánveitanda fyrir og eftir nauðungasölu** þar sem neytendum er nú veittur lögbundinn réttur til endurfjármögnunar eða skilmálabreytingar til þess að reyna að forðast nauðungarsölu. Þá skal lánveitandi einnig bjóða neytanda samkomulag um greiðslu eftirstöðva láns í kjölfar nauðungasölu.

Að lokum er vert að nefna að í lögnum eru settar reglur um **rekstrarform og skráningu lánveitenda** sem og **skráningu lánamiðlara**.

### Reglugerð um skotelda

Ný reglugerð um skotelda, sem innleiðir Evrópureglur, tók gildi á árinu og var Neytendastofu falið eftirlit með reglugerðinni í samstarfi við lögreglu. Þetta er nýtt og umfangsmikið verkefni sem byggir á ákvæðum vopnalaga. Í þessu tilviki hefur Neytendastofa ekki fengið nein ný fjárframlög frá Alþingi eða ráðuneyti til að byggja upp eftirlitið sem krefst mikillar sérhæfingar, prófana á vörum, ráðgjöf og aðstoð við seljendur sem og neytendur, o.fl.

Reglugerðin felur í sér þær breytingar að héðan í frá má aðeins markaðssetja CE merкта skotelda. Með því að CE merkja vöru ábyrgist framleiðandi að varan uppfylli tiltekna lágmarkskröfur. Til að mynda þurfa skoteldar að standast kröfur um hávaðamörk, lágmarksskothæð og stöðugleika. Með reglugerðinni var gert að kröfu að **allir skoteldar** sem settir eru á markað á Íslandi **eigi að vera CE merktir**, hafi hlotið gerðarviðurkenningu og skuli vera framleiddir í samræmi við samhæfða staðla. Hin nýja krafa um CE merkingu er til þess fallin að **auka öryggi neytenda** þannig að aðeins séu markaðssettir skoteldar sem uppfylla framangreindar kröfur.

Í reglugerðinni og gildandi stöðlum eru **ítarleg ákvæði um varúðar- og fjarlægðamerkingar** og skulu **allar merkingar vera á íslensku**. Nánari ákvæði um framleiðslu og kröfur til skotelda fer að öðru leyti eftir samevrópskum stöðlum sem vísað er til í reglugerðinni.

Nýmæli eru um að **heimilt sé að markaðssetja skotelda á netinu með rafrænum hætti**. Sala skotelda á netinu er heimil á tímabilinu frá **20. desember til 6. janúar**

enda sé varan afhent á viðurkenndum sölustað á tímabilinu 28. desember til 6. janúar. Almenn sala á skoteldum á sölustað er aðeins heimil frá 28. desember til 6. janúar. Samkvæmt reglugerðinni er almennt óheimilt að senda skotelda sem seldir eru á netinu heim að dyrum. Þó er heimilt að senda skotelda heim að dyrum ef enginn viðurkenndur sölustaður er í nálægu þéttbýli, enda sé farið eftir reglugerð um flutning á hættulegum farmi.

Neytendastofa getur sent sýni til prófunar, bannað sölu, lagt hald á og krafist þess að birgðum af gölluðum eða sérstaklega hættulegum skoteldum verði eytt í samræmi við lög um öryggi vöru ef vörurnar eru ekki í samræmi við lög, reglur og gildandi staðla hverju sinni





### 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 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, skilmála og ábyrgðaryfirlýsingar 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.

#### Fasteignasölur

Haustið 2017 fylgdi Neytendastofa eftir könnun á upplýsingum á vefsíðum fasteignasala sem gerð hafði verið ári áður. Að þessu sinni voru skoðaðar 117 vefsíður og ljóst var að grípa þyrfti til aðgerða til að ná fram úrbótum þar sem töluvert skorti á fullnægjandi upplýsingar lögum samkvæmt, jafnvel frá þeim fasteignasölum sem stofnunin hafði áður verið í samskiptum við. Í kjölfarið voru send bréf til 72 fasteignasala þar sem farið var fram á úrbætur.

Í lok árs tók Neytendastofa ákvarðanir um dagsektir gagnvart 17 fasteignasölum sem höfðu ekki gert viðeigandi lagfæringar á vefsíðum sínum, þrátt fyrir ítrekuð bréf Neytendastofu þess efnis. Í kjölfar þess gerðu allar fasteignasölnurnar fullnægjandi úrbætur á vefsíðum sínum.

#### Grænþvottur

Í byrjun árs bannaði Neytendastofa hvalaskoðunarfyrirtækinu Norðursiglingu að styðjast við slagorðið „Carbon Neutral“ í markaðssetningu sinni. Neytendastofa taldi að notkun fyrirtækisins á slagorðinu kynni að gefa hinum almenna neytanda ranglega til kynna að öll starfsemi fyrirtækisins væri kolefnisjöfnuð. Ákvörðuninni var svo fylgt eftir með sekt því úrbætur fyrirtækisins voru taldar ófullnægjandi.

Neytendastofa hefur með reglulegu millibili tekið á grænþvotti fyrirtækja. Fyrirtæki sem vilja skapa sér sérstöðu með því að höfða til aukinnar umhverfisvitundar neytenda mega ekki gera það svo ósanngjarnt sé gagnvart viðskiptavinum sínum eða keppinautum. Brýnt er að fullyrðingar sem vísa til jákvæðra eða hlutlausra umhverfisáhrifa vöru eða þjónustu séu ávallt settar fram á skýran, nákvæman og ótvíæðan hátt og studdar fullnægjandi gögnum.

#### Tjáningarfrelsi fyrirtækja

Á vordögum sektaði Neytendastofa Gagnaveitu Reykjavíkur vegna ummæla framkvæmdastjóra fyrirtækisins sem birtust í Fréttablaðinu og beint var að keppinautum Gagnaveitunnar. Stofnunin taldi ummælin ófullnægjandi og ósanngjörn gagnvart keppinaut og að þau brytu gegn ákvæðum laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Viðskiptaleg tjáning fyrirtækja er varin af tjáningarfrelsisákvæði stjórnarskrárinnar. Fyrirtækjum er því almennt heimilt að tjá sig eins og þau lystir um keppinauta sína eða

viðskiptahætti þeirra. Slíkri tjáningu eru þó settar skorður með lögum svo tjáningin sé ekki ósanngjörn gagnvart keppinautum. Fyrirtæki þurfa því að gæta sín þegar þau tjá sig um keppinautana.

### 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

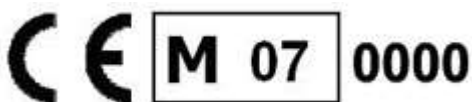
# #auglýsing

sem auglýsingu með einum eða öðrum hætti.

Í maí tók Neytendastofa í fyrsta skipti ákvörðun um að banna fyrirtækjum að nota duldar auglýsingar á samfélagsmiðlum til markaðssetningar. Um var að ræða fyrirtækin Krónuna og 17 Sortir sem höfðu notast við stöðufærslur einstaklinga á Instagram til að markaðssetja vörur. Neytendastofa fylgdist vel með markaðnum og sendi á árinu bréf til áhrifavalda og fyrirtækja auk þess að funda með þremur 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 (vín málið 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 í Reykjavík vegna ábendinga um að notkun vín mála væri ábótavant. Einnig voru vín mál skoðuð á Ísafirði og Norðurlandi. Söluaðilar vínveitinga höfðu margir samband og óskuðu eftir leiðbeiningum og eins hvar hægt væri að nálgast réttan búnað.

Allmargar ábendingar bárust um fyrirkomulag sölu áfengis á tónlistarhátíðum þá aðallega varðandi upplýsingar um magn og síðan skort á mælibúnaði til að selja eftir. Mun Neytendastofa fylgja því eftir að úr verði bætt, og kynna reglurnar.

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

### Forpakkaðar vörur

Á árinu fór Neytendastofa í verslanir og framleiðslufyrirtæki og kannaði þyngd á 40 forpökkuðum vörum. Niðurstaðan var sú að 9 vörutegundir 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 handa-hófskennt úrtak bæði meðal innlendrar framleiðslu og innfluttrar. Eins var fylgt eftir vörum sem áður höfðu verið prófaðar og voru þá ekki að uppfylla reglur um frávíkismörk eða meðaltalsþyngd. Sem dæmi um forpakkaðar vörur sem voru vigtaðar eru: kjötvörur, harðfiskur, ostar, skyr, jógúrt, álegg, grænmeti, ávextir, sælgæti, heilsuvörur, fiskur, rækjur og hamborgarar. Niðurstöður voru á þá leið að ekki þurfti að krefjast úrbóta en þó voru nokkrar vörur sem mældust það nærri mörkum að þær verða skoðaðar aftur í næstu úttektum. Má



þar nefna vörur eins og gulrætur, tómata, osta og harðfisk.

Neytendastofa annast eftirlit með e-merktingum forpakkningum. Á árinu fengu tvö fyrirtæki eftir úttekt, leyfi til að e-merkja ákveðnar framleiðsluvörur. Iðunn Seafood fékk vottaða e-merkingu fyrir niðursoðna reykt þorsklifur og Mjólkursamsalan á Selfossi fyrir skyr. Við e-merkingu á vöru skapast ákveðið leyfi fyrir frjálsa för vörunnar á Evrópska efnahagssvæðinu

### Almennar vörur

Undir ákvæði laga nr. 134/1995 falla allar almennar vörur ef ekki eru til sérlög eða sérreglur um viðkomandi vöruflokk. Dæmi um vörur eru barnavörur, bifreiðar, kerti, pönnur, húsgögn, fatnaður, og kveikjarar o.m.fl. Fjöldi ábendinga barst vegna bifreiða sem falla undir þennan flokk og í kjölfar þess fór Neytendastofa í sérstakt átak þar sem farið var í bílaumboðin sem selja fólksbíla og þeim kynntar reglur og æskilegir vinnuferlar. Markmiðið var að samræma verklag á milli bílaumboðanna og Neytendastofu til að efla upplýsingaflæði og skilvirkni. Það koma margar ábendingar út af vörum sem falla undir almenna neytendavöru en einnig hefur Neytendastofa haft framkvæði í að skoða vörur sem falla undir þennan flokk svo sem barnavörur sem sérstaklega er fjallað nánar um í skýrslunni. Vörur sem falla undir almennar neytendavöru eru ekki CE-merktar.

### Klifurbúnaður

Ekki hefur verið fjármagn til að skoða og senda til prófunar persónuhlífar til einkanota. Á árinu var ákveðið að taka þátt í samstarfi eftirlitsstjórnvalda í Evrópu, að skoða búnað sem notaður er til fjallaklifurs. Er verið að athuga hvað þurfi helst að prófa en aðallega er tekið mið af slysaskráningu við klifur. Á Íslandi er ekki sérstök skráning á slysum við fjallaklifur og í flestum löndum er ekki skráð hvað veldur slysinu. Mikilvægt er að skoða og senda til prófunar þann búnað sem á það helst til að bila eða búnað sem skiptir sköpum í öryggi við klifur. Niðurstöðu má vænta úr áttakinu árið 2019.

### Skoteldar

Neytendastofa gerði könnun á skoteldum á höfuðborgarsvæðinu í árslok. Skoðað var hvort að merkingar væru í lagi og hvort skoteldar væru CE merktir. Við eftirlit varð Neytendastofa þess vör að verið var að selja skotelda sem ekki voru CE merktir. Því lagði Neytendastofa sölu- og afhendingabann á sex tegundir skotelda sem ekki höfðu CE merki, né höfðu fullnægjandi varúðar- og notkunarleiddbeiningar. Skoteldarnir fundust á sölustöðum Slysavarnarfélagssins Landsbjargar, Púðurkerlingunni og Stjörnulóss. Einnig voru teknir úr sölu fimm tegundir skotelda sem féllu á prófun, tveir frá Stjörnulósum og þrír frá E-þjónustunni.

Um áramótin varð auk þess verulega mengun á höfuðborgarsvæðinu vegna

veðurskilyrða á nýársnótt. Neytendastofa og Umhverfisstofnun munu í samstarfi kanna nánar hvort sé farið eftir reglum um efnainnihald skotelda.

## Börn og unglingar

### Snuð og snuddubönd

Stofnunin hefur verið í átaki síðustu árin að skoða barnavörur. Á þessu ári var ákveðið í samstarfi við önnur eftirlitsstjórnvöld í Evrópu að skoða snuð og snuddubönd. Fjöldi ábendinga hafa borist Neytendastofu vegna snuða þar sem túttan hefur rifnað frá skífunni. Mikill fjöldi snuða og snuddubanda var skoðaður og af þeim voru 195 tegundir sendar til prófunar á Ítalíu.

Niðurstöðurnar voru ekki góðar, 29% af snuðunum og 78% af snudduböndunum uppfylltu ekki kröfur. Algengt er að slys vegna snuða verði vegna rangrar notkunar. Börn eru oft með snuð sem ekki hæfir aldri, auk þess sem snuðin eru í notkun lengur en leiðbeiningar segja til um. Hætta er á að snuð sem merkt eru með nafni barns séu notuð of lengi. Snudduböndin voru mörg hver hættuleg börnum. Mikið var um að smellur brotnuðu eða bönd slitnuðu við lítið átak sem getur valdið köfnunarhættu fyrir börn þegar smáir hlutir losna.

### Átak í öryggi barnarúma og burðarpoka

Fyrir þremur árum fór Neytendastofa í átak í öryggi barnarúma. Niðurstöðurnar voru sláandi, 92% af rúmunum uppfylltu ekki kröfur þar af leiðandi telur stofnunin nauðsynlegt að athuga aftur markaðinn. Í Evrópu hafa borist tilkynningar um slys vegna burðarpoka og í tveim tilfellum hafa orðið dauðsföll vegna köfnunar. Stjórnvöld í Frakklandi skoðuðu barnaburðarpoka og kom í ljós að 61% af pokunum voru ekki í lagi. Í kjölfar þess var ákveðið að skoða nánar þessar vörur en Neytendastofa hefur aldrei áður kannað og tekið til athugunar burðarpoka fyrir börn.

Markmiðið var að prófa eintök frá öllum framleiðendum sem eru með burðarpoka fyrir börn á markaði í Evrópu hvort sem um er að ræða burðarpoka, magapoka eða burðarsjal. Reiknað er með að prófa um 100 tegundir af burðarpokum og 40 barnarúm. Búast má við niðurstöðum átaksins árið 2019.

### Rafmagnsleikföng

Neytendastofa hefur undanfarin ár lagt mikla áherslu á öryggi barna við leik og hóf þátttöku í verkefni um öryggi rafmagnsleikfanga. Í verkefninu er fyrirhugað að kanna öryggi 250 rafmagnsleikfanga og nær könnunin til leikfanga sem ganga fyrir rafmagn og til leikfanga sem ganga fyrir





raflöðum. Fimmtán Evrópuríki taka þátt í verkefninu og er gert ráð fyrir að verkefninu ljúki fyrri hluta árs 2019.

### Hávaði í leikföngum

Neytendastofa tók þátt í evrópsku samstarfsverkefni ásamt 15 öðrum ríkjum þar sem athugað var hvort leikföng sem gefa frá sér hljóð eins hringlur, spiladósir og t.d leikfangasímar væru yfir leyfilegum hávaðamörkum. Farið var í 466 fyrirtæki og yfir 2300 tegundir af leikföngum skoðuð, af þeim voru valdar 389 vörur sem send voru til Frakklands til prófunar.

Af þeim 389 leikföngum sem send voru á prófunarstofuna voru 38 af þeim sem stóðust ekki kröfur um hávaðamörk, þau leikföng sem komu verst út voru blástursleikföng og leikfangabyssur.

Mikilvægt er fyrir neytendur að gæta að því að heyrn ungra barna er viðkvæmari en fullorðinna og getur skaðast ef leikfang fer yfir viðurkennd og leyfileg hávaðamörk skv. samevrópskum reglum. Neytendastofa skoðaði yfir 60 tegundir af leikföngum hér á landi og voru 17 af þeim prófuð. Leikföngin sem Neytendastofa kannaði á íslenskum markaði komu öll vel út og stóðust allar kröfur.

### Leikvallatæki

Neytendastofa tók þátt í verkefni vegna öryggi leikvallatækja á leiksvæðum í Evrópu, ásamt 7 öðrum ríkjum. Í verkefninu voru 357

leikvellir skoðaðir og alls 1.016 leikvallatæki. Merkingar vantaði á 88% af innanhús-leikvallatækjum og 62% af útileikvallatækjum. Í niðurstöðum verkefnisins kom fram að 48% af innileikvallatækjum og 54% útileikvallatækjum væru ekki í lagi.

Algengast var að leiktækin skorti varnir gegn falli, börn gátu fest sig og fallrými var ekki öruggt. Rólur og rennibrautir voru þau leiktæki sem oftast voru óörugg.

Neytendastofa tók saman gögn úr leikvallaskoðunum á Íslandi. Algengast var að fullnægjandi undirlag skorti og var það í samræmi við niðurstöðu verkefnisins. Einnig var hætta á því að börn festu sig í sumum leiktækjanna og að ekki væri í lagi með fallrými.

Neytendastofa telur að bæta þurfi og samræma verklag á Íslandi við reglubundna skoðun leikvalla og leikvallatækja.

### Festu það!

Á árinu tók Neytendastofa þátt í átaksverkefni með 23 eftirlitsstofnunum í fimm heimsálfum á vegum OECD vegna húsgagna sem hætta er á að geti oltið yfir börn. Stutt er síðan vinsælar kommóður voru innkallaðar vegna dauðaslysa eftir að hafa fallið á börn. Húsgögn og sjónvörp eru ein af mest földu slysgildrum á heimilum. Markmiðið er að koma í veg fyrir slík slys og upplýsa neytendur, einkum foreldra og umönnunaraðila barna hversu auðvelt er að koma í veg fyrir slysin. Hægt er t.d. að festa húsgögnin við vegg, nota barnalæsingar á skúffur, setja þyngri hluti neðst í hillur og skúffur. Takmarkið er að börn séu ávallt örugg á heimilum.

### 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 til að kanna hvort farið sé eftir gildandi reglum um verðmerkingar. Mannfæð setur þó slíku eftirliti skorður og fleiri athuganir væri nauðsynlegt að gera. Samkvæmt verð-

merkingareglum hvílir skylda á seljendum til að merkja söluvörur bæði með endanlegu söluverði og einingarverði, hvar sem þær eru til sýnis, þar á meðal á vefsíðum. Á árinu var farið í verðmerkingaefirlit til Ísafjarðar og nokkra staði á Norðurlandi. Þá voru einnig skoðaðar verðmerkingar í bakaríum á höfuðborgarsvæðinu.

Einingarverð er verð vöru miðað við ákveðna þyngdar- eða rúmmálseiningu, svo sem kíló, lítra eða metra. Þannig er einingarverð matvæla gefið upp miðað við hvern lítra sem seldur er miðað við rúmmál og hvert kíló sem selt er miðað við þyngd. Einingarverð annarra vara en matvæla er gefið upp í þeirri einingu sem varan er venjulega seld eftir, þ.e. miðað við kílógramm, tonn, lítra, kúbikmetra, metra, kílómetra, fermetra, stykki/100 stykki eða ráðlagðan dagsskammt.

Einingarverði er ætlað að gera neytendum kleift og gera verðsamanburð á sölustað á sama hátt og innihaldslýsing vöru gerir þeim kleift að bera saman gæði.

Neytendastofa tók á árinu til meðferðar nokkur mál þar sem fyrirtæki fullnægðu ekki þeirri skyldu að tilgreina einingarverð á sölusíðum á netinu.

## Upplýsingar fjarskiptafyrirtækja á netinu

Á árinu tók Neytendastofa þátt í samræmdri athugun evrópskra neytendayfirvalda (e. Consumer Protection Cooperation

Network) sem sneri að því hvort upplýsingagjöf fjarskiptafyrirtækja til neytenda á EES svæðinu stæðist lög og reglur. Sérstök áhersla var lögð á hvort veittar væru lykilupplýsingar áður en gengið væri frá fjarsölusamningi við neytanda.

Neytendastofa skoðaði vefsíður allra íslenskra fjarskiptafyrirtækja og er úrvinnsla niðurstaðnanna enn í gangi.

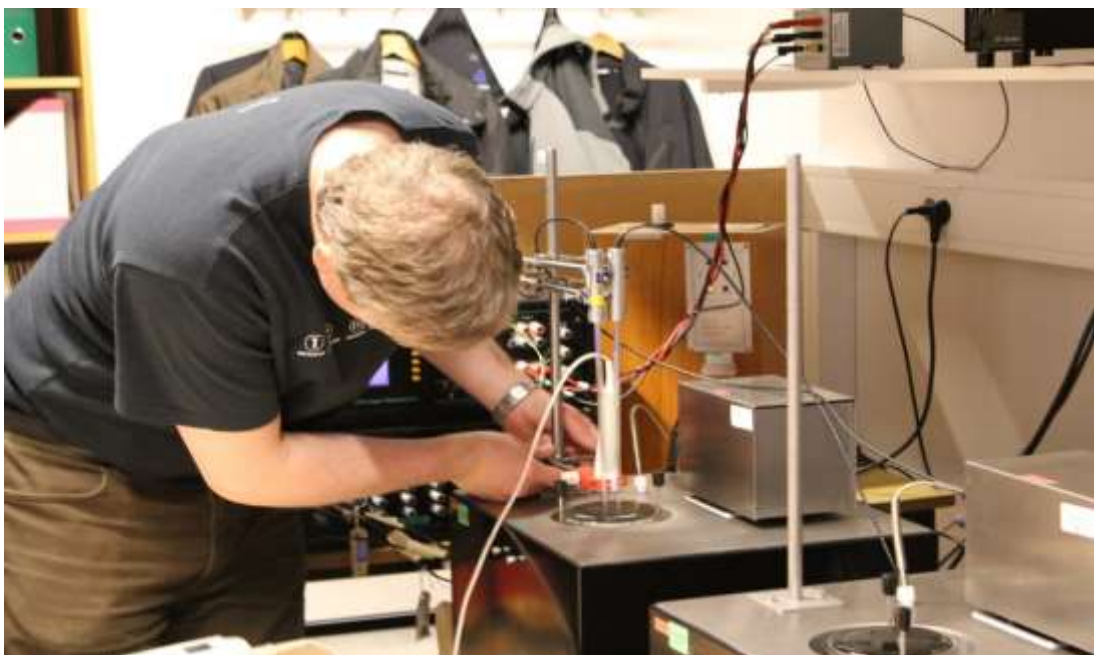
## Eftirlit með mælitækjum

Þekktasta form eftirlits með mælitækjum í notkun eru reglubundnar löggildingar. Það er þó heimilt að nota innra eftirlit í stað löggildingar fyrir raforkumæla og vatnsmæla 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. Á vogum sem vighta 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



kjötborðum, 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 um stöðu löggildingar vogarinnar. Það er hagur neytenda að skoða hvort viðkomandi vog sem verið er að nota í viðskiptum við hann sé með gilda löggildingunni. Á árinu voru löggiltar 1636 vogir þar af 386 í verslunum. Töluverð endurnýjun varð á vogarbúnaði í verslunum á árinu og er í dag víða kominn áberandi skjár við afgreiðslukassa þar sem auðveldara er fyrir neytendur að fylgjast með vigtun og verðlagningu vörunnar.

### **Bílavogir**

Flestar bílavogir hérlendis eru notaðar sem hafnarvogir og yfir þær fermost allur sá afli sem vigtaður er í land. Mikil verðmæti fara því um þessar vogir og mikilvægt að þær vigti rétt. 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 73 bílavogir löggiltar víðsvegar um landið.

### **Sannprófun voga**

Nýjar vogir sem teknar eru til fyrstu notkunar á Íslandi eru í flestum tilfellum tilbúna 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. Á árinu er enn sú staða uppi að engin aðili hérlendis var með gilda faggildingunni til að sannprófa vogir.

Töluverður fjöldi mála kom upp á árinu þar sem sannprófa þurfti 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

rynna út. Eins voru nokkur slík mál leyst með faggiltum aðila erlendis frá. Við lok ársins var enn enginn aðili hérlendis með faggild réttindi til að sannprófa vogir.

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 tryggnan aðgang að slíkri þjónustu sem tryggir samkeppnishæfni þeirra við framleiðslu voga.

### **Eldsneytsdætur, tankbifreiðar og mjólk**

Stofnunin hefur eftirlit með mælikerfum fyrir vökva aðra en vatn. Í þeim flokki mælitækja eru eldsneytsdætur, 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 eldsneytsdælum sem notaðar eru til sölu eldsneytis. Þegar eldsneytsdæla er löggilt er límdur á hverja dælu löggildingarmiði sem segir til um löggildingartímenn. Þar kemur fram í hversu langan tíma löggilding dælunnar gildir.

### **Rafmagnsmælar**

Á landinu eru í árslok skráðir 191.969 raforkumælar í notkun. Endurlöggilding raforkumælar fer fram með úrtaksprófunum safna. Á árinu féll eitt safn og þarf því að skipta um alla þá mæla sem tilheyra því safni.

### **Heitavatnsmælar**

Mælar fyrir heitt vatn eru að stærstum hluta prófaðir með úrtaksprófunum en einnig sem stakir mælar. Á landinu eru í árslok skráðir um 82.157 heitavatnsmælar í notkun. Mikill fjöldi heitavatnsmæla standast ekki fráviksmörk, í prófun og þarf því að skipta út þeim mælum og/eða viðkomandi söfnum. Ekki er lengur starfræktur prófunarbekkur fyrir vatnsmæla hérlendis og veldur það töluverðum vandræðum fyrir veiturnar sem verða að senda mælasöfnin í prófun erlendis sem er ekki raunhæfur kostur. Neytendastofa vinnur að lausn þessa máls svo hægt verði að prófa vatnsmæla hérlendis þá bæði rennismæla og varmaorkumæla. Það yrði gert með því að stofnunin setji upp prófunarbekk fyrir vatnsmæla og varma-

orkumæla til að mæta þörfum veitna og lögbundinni skyldu þeirra um prófanir á mælunum í samræmi við gildandi reglugerð. Neytendastofa telur að setja verði upp prófunarbekk hið allra fyrsta.

### **Kvörðunarpjónusta**

Frá árinu 1992 hefur kvörðunarpjónusta Neytendastofu og forveri hennar starfrækt kvörðunarpjónustu. Þar er í dag boðið upp á margvíslega þjónustu tengda kvörðun mælitækja. Með kvörðun er átt við samanburð mælitækis við annað kvarðað og nákvæmara mælitæki eða mæligrunn sem hefur þekkta eiginleika.

Kvörðunarpjónustan hefur frá árinu 2005 verið faggilt á vissum sviðum af bresku faggildingarstofunni UKAS.

### **Mælingar í atvinnulífinu**

Samhliða auknum kröfum atvinnulífsins um rekjanlegar mælingar eykst þörfin fyrir kvörðun mælitækja. Af 59 aðilum sem keyptu kvörðunarpjónustu árið 2017 voru 8 nýir aðilar. Nýsköpunarfyrirtæki, sprotafyrirtæki, fyrirtæki sem eru að hefja E-merkingu forpakkninga eða CE merkingu eru meðal þeirra fyrirtækja sem nýta sér kvörðunarpjónustuna og má búast við því að hlutur slíkra fyrirtækja fari vaxandi í framtíðinni.

Mikið hagræði felst í að bjóða upp á víðtæka kvörðunarpjónustu. 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 kvörðunarpjónustunnar. Oft er um að ræða mjög nákvæmar rannsóknarstofuvogir sem þola ekki flutning og verður að kvarða á staðnum. Mikilvægi innlendrar 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, olíufélög, matvælaframleiðendur o.fl. auk hafnarvoga en það tryggir að rekjanleiki sé fyrir hendi þegar Frumherji veitir framangreindum aðilum þjónustu og löggildir mælitækin.

### **Kvarðanir**

Á árinu voru kvörðuð, prófuð og löggilt 888 tæki og gefin út 330 vottorð samanborið við 755 tæki og 332 vottorð árið 2016. Líkt og undanfarin ár var mest kvarðað af lóðum, en næst þeim komu hitamælar. Gefin voru út 188 vottorð fyrir 593 tæki með UKAS-faggildingu. Auk faggiltra kvarðana eru í boði ófaggiltar, rekjanlegar kvarðanir fyrir smámæla, mæliker, rafmagnsmæla, herslumæla, rafviðnám, þrýstimæla, rennimál 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 kvörðunarpjónustu**

Í ljósi þess hagræðis sem að framan ef 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, 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 fljótvirkum 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. Á árinu hefur Neytendastofa tekið þátt í starfi undirbúningshóps hjá atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytinu sem vinnur að innleiðingu nýrrar ESB reglugerðar um rafrænar undirskriftir, s.n. eIDAS reglugerð.

### Alþjóðlegt samstarf

**Prosafe** eru samstök eftirlitsstjórnvalda sem fara með markaðseftirlit í Evrópu. Neytendastofa er aðili að samstarfinu. ESB og EFTA greiða kostnað vegna verkefnanna skv. EES-samningi. Á árinu hófust þrjú verkefni sem Neytendastofa tekur þátt í. Um er að ræða verkefni um öryggi leikfanga, burðarpoka og barnarúm og á persónuhlífum til einkanota. Verkefni eru enn í gangi.

**Rapex** 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 áhættu 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 tískuvarningur. Mikilvægt er að íslensk fyrirtæki og SVP fylgist reglubundið með tilkynningum og tryggi að ekki séu fluttar inn vörur sem hafa verið innkallaðar og þau að eigin frumkvæði taki af að markaði vörur sem innkallaðar eru ef þær finnast hér á landi.

**Skorkort neytendamála** veitir upplýsingar um það hvernig hinn 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 2017 eru þær að neytendur eiga í auknum mæli viðskipti á netinu og traust þeirra til netverslana hefur aukist verulega, sérstaklega þegar litið er til viðskipta yfir landamæri. Seljendur eru, aftur á móti, enn hikandi við að selja vörur sínar yfir landamæri. Þá má einnig nefna að aðstæður neytenda hafa batnað til muna sem að mestu má rekja til aukinnar þekkingar og trausts neytenda á því að seljendur virði réttindi þeirra.

Þegar litið er á niðurstöður skorkortsins fyrir Ísland má helst nefna að þekking neytenda á réttindum sínum hefur aukist frá síðustu könnun. Þá sýnir könnunin að þekking neytenda varðandi það að óheimilt sé að senda þeim vöru, sem þeir hafa ekki beðið um, og krefjast greiðslu fyrir er sú mesta hér á landi af öllum þeim 30 ríkjum sem könnunin náði til. Hér á landi er traust neytenda til umhverfisfullyrðinga hins vegar með lægra móti en annarsstaðar.

Íslenskir neytendur bera mikið traust til kæru- og úrskurðarnefnda, þrátt fyrir að traust til þeirra í öðrum ríkjum á EES-svæðinu hafi lækkað verulega frá árinu 2011. Á móti þessu góða trausti íslenskra neytenda kemur að þekking seljanda á tilvist kæru- og úrskurðarnefnda er minnst hér á landi af öllum ríkjum 30.

## 4. AÐSTOÐ OG FRÆÐSLA

Mikið af starfi Neytendastofu er reglubundið ár eftir ár og unnið samhliða öðrum verkefnum eða málum sem sæta stjórnýslumeðferð. 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. 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

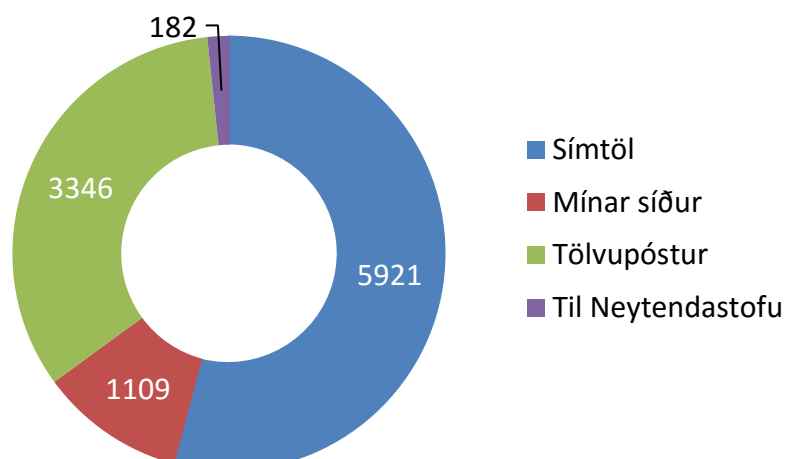
Árið 2017 bárust 1.179 ábendingar inn í kerfið. Algengast var að neytendur bentu á verðmerkingar, smálán, hættuleg leikföng og útsölur eða að neytendur könnuðu rétt sinn vegna gallaðrar vöru. Einnig er töluvert um ábendingar þar sem neytendur telja að mælitæki séu ekki að vigta rétt.

### Fjöldi símtala og tölvupósta

Á árinu bárust alls 9500 erindi þar af 5900 símtöl og 3600 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 af erindum neytenda að margir velta fyrir sér vaxtabreytingaákvæðum og lögmæti skilmála í lánessamningum. Mikill fjöldi kvartana berst einni um skilmála ýmissa fyrirtækja, ekki síst vegna áskriftarþjónustu s.s. hjá fjarskiptafyrirtækjum og efnisveitum. Neytendur fylgjast með útsölum seljenda og tilkynna stofnuninni um villandi upplýsingar um verðlækkunar. Líkt og fyrri ár snúa margar kvartanir að verðupplýsingum og ófullnægjandi verðmerkingum. Einnig er verið að spyrja um sannprófanir á vogum auk þess sem óskað upplýsinga um CE merkið.

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 3600 tölvupóstar með ábendingum og fyrirspurnum, sem er fjölgun frá árinu 2016. Mikill fjöldi ábendinga var vegna gruns um hættulegar vörur en einnig var mikið spurt um CE



Mynd 1. Skipting ábendinga og fyrirspurna

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 nokkur dæmi um ábendingar sem unnið var að:

### Hæstiréttur staðfestir ákvörðun Neytendastofu

Neytendastofa tók ákvörðun þann 23. september 2014 um að Íslandsbanki hefði brotið gegn ákvæðum eldri laga um neytendalán. Áfrýjunarnefnd neytendamála staðfesti ákvörðun Neytendastofu en Íslandsbanki stefndi stofnuninni og vildi að ákvörðunin yrði felld úr gildi. Hæstiréttur hefur nú sýknað Neytendastofu af kröfum bankans og stendur því ákvörðun hennar. Málavextir eru þeir að Neytendastofu barst kvörtun frá neytanda yfir vaxtaendurskoðunarákvæði í lánsamningi hans hjá Íslandsbanka.

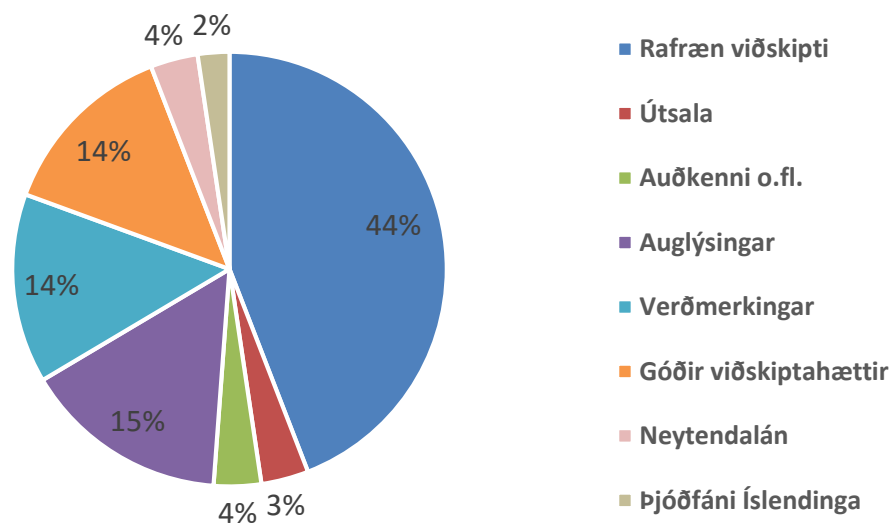
Neytendastofa tók skilmálann til skoðunar út frá lögum um neytendalán sem voru í gildi þegar samningurinn var gerður. Í þeim lögum var m.a. kveðið á um það að ef samið væri um breytilega vexti yrði að tilgreina með hvaða hættir vextir væru breytilegir og við hvaða aðstæður þeir gætu breyst.

**Ábendingin  
þín  
getur breytt öllu**

Í skilmálum samningsins sem ákvörðunin snýr að kom fram að bankanum væri heimilt að breyta vöxtum að liðnum fimm árum og svo á fimm ára fresti eftir þann tíma. Neytendastofa komst að þeirri niðurstöðu að umrætt ákvæði skilmála samningsins væri ekki nægilega upplýsandi um það við hvaða aðstæður vextirnir gætu breyst. Því hafi bankinn brotið gegn ákvæðum laga um neytendalán og var bankanum bönnuð notkun vaxtaendurskoðunarákvæðisins. Í kjölfarið hefur bankinn lækkað vexti á um 600 lánnum og mun þurfa að endurgreiða allt að 800 milljónir til neytenda sem voru með ólöglega skilmála í sínum lánasamning. Málið getur verið fordæmisgefandi fyrir neytendur með sambærileg lán hjá öðrum lánveitendum.

### Smálán

Á vormánuðum hóf Neytendastofa eftirfylgni með fyrri ákvörðunum stofnunarinnar og úrskurðum áfrýjunarnefndar neytendamála vegna rafbókasölu smálánafyrirtækja. Fyrirtækin höfðu ekki farið að fyrri ákvörðunum og úrskurðum



Mynd 2. Skipting mála um réttindi neytenda milli efnisflokka

sem snéru að því að kaupverð rafbóka skyldi talið til kostnaðar við lántöku og því taldi Neytendastofa nauðsynlegt að fylgja málunum eftir.

Þrátt fyrir athugasemdir stofnunarinnar breyttu fyrirtækin ekki háttsemi sinni og því lagði Neytendastofa 10.000.000 kr. sekt á E-content auk þess að kveða á um að fyrirtækið skyldi greiða 500.000 kr. dagsektir á dag þar til farið yrði að fyrri fyrirmælum. Þetta eru hæstu sektir sem Neytendastofa hefur beitt.

E-content kærði ákvörðunina til áfrýjunarnefndar neytendamála sem staðfesti hana að öllu leyti.

Í september barst Neytendastofu stefna frá félaginu þar sem félagið hyggst láta reyna á það fyrir héraðsdómi að fá felldar úr gildi ákvarðanir Neytendastofu um sölu á rafbókum. Málið hefur verið dómtekið en málflytningur hefur enn ekki farið fram.

### **Ábendingar um merkingar og þyngd**

Stofnunin fær töluvert af ábendingum um merkingar og þyngd á forpökkuðum vörum. Ábendingar hafa borist um að þar sem verið er að vigta vöru í kjötborðum verslana eða fiskbúðum séu umbúðirnar vigtaðar með sem hluti af vörunni og verð vörunnar svo ákvarðað út frá því. Neytendur eiga ekki að greiða kílóverð fyrir pakkningarnar.

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. Samkvæmt reglum um þyngd á forpökkuðum vörum mega pökkunaraðilar hafa innihald þyngra en það sem tilgreint er á innbúðunum er þannig að neytendur njóti góðs af en þeir mega ekki hlunnfara neytendur.

### **Endurskinsprey**

Ábendingar bárust út af vöru sem seld var sem endurskinsprey. Varan var auglýst sem endurskinsvara sem hægt væri að spreya á fatnað, gæludýr, hjól og á flíkur barna til að gera þau sýnilegri á leiðinni í skólann. Við nánari skoðun kom í ljós að varan uppfyllti ekki kröfur sem gerðar eru til endurskins.

Söluaðilarnir tóku vöruna strax úr sölu og sendu út tilkynningu til neytenda um að spreymið væri ekki endurskinsvara. Sem betur fer bárust ábendingar um vöruna og því var hægt að bregðast skjótt við. Endurskinsmerki eiga alltaf að vera CE merkt annars eru þau ekki í lagi.

### **Eldsneytisdælur**

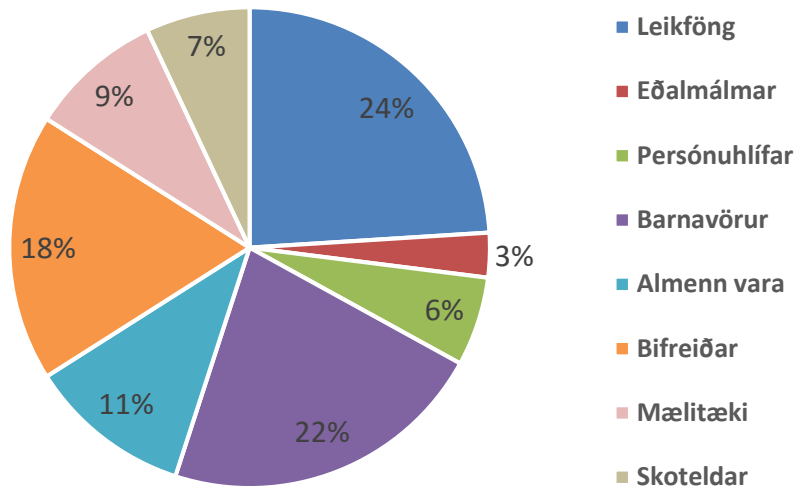
Neytendastofu bárust nokkrar ábendingar frá neytendum um að minna magn eldsneytis væri afgreitt en það sem dæla sýndi og greitt var fyrir. Neytendastofa athugaði viðkomandi dælur og reyndust viðkomandi dælur vera að dæla réttu magni. Þar sem áður hafa komi upp mál þar sem dælur reyndust í ólagi hvetur stofnunin neytendur til að senda áfram inn ábendingar telji þeir ástæðu til þess

### **Auglýsingar á ensku**

Nokkuð bar á því á árinu að hér á landi birtust auglýsingar á erlendum tungumálum. Neytendastofa hafði afskipti af nokkrum fyrirtækjum vegna þessa og ávallt var tekið vel í athugasemdir Neytendastofu um breytt verklag. Var því ekki talið tilefni til þess að taka formlegar ákvarðanir.

### **Þyrilsnældur eða spinnerar**

Á árinu voru flestar ákvarðanir varðandi leikföng í Evrópu teknar um þyrilsnældur. Flest ríkin gátu í samstarfi við tollyfirvöld stöðvað innflutning strax ef varan var ekki í lagi. En það var ekki hægt hér á landi. Neytendastofu bárust margar ábendingar og eftir skoðun á vörunum, lagði stofnunin sölubönn á 93 tegundir af þyrilsnældum. Ástæðurnar voru misjafnar en í öllum tilfellum gátu innflytjendur ekki sýnt fram á að varan væri í lagi. Við skoðun á vörunum kom m.a. í ljós að smáir hlutir gátu losnað af vörunni og voru vörunnar í mörgum tilfellum merktar fyrir alla aldurshópa. Hættulegt getur verið fyrir lítið barn að setja smáa muni upp í munn vegna hættu á því að hluturinn valdi köfnun. Þeir smáu hlutir sem gátu losnað frá voru í sumum tilfellum rafhlöður sem dattu úr við lítið hnask sem getur verið hættuleg fyrir lítil börn og voru þess háttar leikföng bönnuð víða um Evrópu, vegna sérstaklega mikillar hættu fyrir börn.



Mynd 3. Skipting mála milli vöruflokka

Einnig var nokkuð um að brúnir þyril-snældanna væru beittar. Leikföng sem ætluð eru börnum undir 36 mánaða aldri var skoðað sérstaklega. Mörg leikföng báru ekki fullnægjandi viðvörðunarkerkingar og öðrum merkingum var ábótavant. Vantar jafnframt upplýsingar t.a.m. um efnainnihald vörunnar.

### Mjúkdýr

Neytendastofu bárust ábendingar um að mjúkdýr sem voru til sölu í versluninni Minn heimur væru ekki í lagi. Við nánari skoðun kom í ljós að það vantaði CE merkið á öll mjúkdýrin. Þá voru sum mjúkdýrin byrjuð að rifna meðfram saumum og fyllingin farin að detta úr. Þar sem ekki var vitað um efnainnihald fyllinganna auk þess sem að fyllingar geta valdið köfnunarhættu hjá ungum börnum voru leikföngin ekki talin örugg fyrir börn. Þá voru sum mjúkdýranna með rafhlöðum sem auðveldlega gátu losnað úr þegar saumarnir rifnuðu. Þar sem verslunin gat ekki sýnt fram á að leikföngin væru í lagi stoppaði Neytendastofa sölu á 124 leikföngum og þeim eytt.

### Ábyrgðaryfirlýsingar bifreiðaumboða

Neytendastofu bárust ábendingar frá neytendum vegna auglýsinga Bílaumboðsins Öskju um 7 ára ábyrgð á nýjum Kia bifreiðum. Ábendingarnar snéru að því að í auglýsingunum kæmi ekki fram að til þess að njóta ábyrgðarinnar þurfi að fara með bifreiðina í reglulega þjónustuskoðun

og greiða sérstaklega fyrir hverja skoðun. Neytendastofa taldi ástæðu til að skoða markaðssetninguna nánar og gerði við það tilefni einnig athugasemdir við upplýsingar í auglýsingunum sem snéru að neytendalánunum.

Niðurstaða Neytendastofa var sú að auglýsingarnar væru villandi þar sem ekki væri gerð grein fyrir því að bifreiðarnar þurfi að fara í reglulegar þjónustuskoðanir sem greiða þurfi sérstaklega fyrir. Stofnunin féllst hins vegar á það með Bílaumboðinu Öskju að villandi yrði að birta verð fyrir þjónustuskoðanirnar sem fengi ekki staðist nema í fáum tilvikum.

Þá komst Neytendastofa að þeirri niðurstöðu að skilyrði um upplýsingar vegna neytendalána væru ekki uppfyllt þar sem ekki væri tilgreind sú heildarfjárhæð sem neytandi þarf að greiða.

Í kjölfar ákvörðunarinnar fékk stofnunin nokkuð af ábendingum vegna markaðssetningar annarra bifreiðaumboða á framlengdri ábyrgð og er nú unnið að slíkum málum.

### Villandi auglýsingar

Neytendastofu fær margar ábendingar varðandi auglýsingar sem neytendur telja að séu 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 „ókeypiss“ 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 tilboðsauglýsingum flugelda, fullyrðingum um dýnur frá Dorma, vistvænum merkingum og fullyrðingu um virkni magnesíumspreys ásamt mörgu fleiru.

### Macland – Boom

Í aðdraganda jóla árið 2016 bárust Neytendastofu fjölmargar kvartanir og ábendingar frá foreldrum vegna jólaauglýsingar Maclands „BOOM“. Í auglýsingunni voru teiknaðar myndir af krökkum að taka upp jólapakka sem í voru símar sem sprungu í höndunum á þeim. Þótti foreldrunum auglýsingarnar smekkláusar og svo virðist sem þær hafi vakið óhug hjá mörgum börnum.

Auglýsingar eiga að taka sérstakt mið af börnum og gæta þarf að trúgirnri þeirra og má börnum ekki vera misboðið. Á grundvelli þessa tók Neytendastofa málið til meðferðar og tók ákvörðun um að banna birtingu auglýsinganna.

Fyrirtækið kærði ákvörðunina til áfrýjunarnefndar neytendamála sem staðfesti bannið.

Í kjölfarið þurfti Neytendastofa að fylgja málinu eftir þar sem auglýsingin var ekki tekin úr birtingu á netinu eins og gerð hafði verið krafa um. Úr því var bætt strax og því kom ekki til þess að gripið yrði til frekari aðgerða.

### Ryðgalli í bifreið

Vegna fjölda tilkynninga frá neytendum um galla í grind bifreiða af gerðinni Nissan Navara hóf Neytendastofa skoðun á málinu. Í kjölfar þess barst tilkynning frá BL ehf. um innkallanir á 517 bifreiðum þar sem styrkleiki grindarinnar væri ekki nægilegur miðað við staðla vegna óeðlilegrar tæringar sem finna mætti í grindum sumra bifreiða. Ákveðið var að þær bifreiðar sem þegar höfðu verið skoðaðar yrðu kallaðar inn til nýrrar skoðunar þar sem ítarlegri skoðun yrði framkvæmd. Í kjölfar málsins þá fengu fjölmargir neytendur fjárbætur vegna þessa galla.

### Greiðslumat

Neytendastofu bárust margar fyrirspurnir frá neytendum vegna framkvæmdar greiðslumats fyrir lánveitingu. Flestar fyrirspurnir vörðuðu greiðslumat vegna fasteignalána til neytenda en þó voru einnig fyrirspurnir vegna neytendalána. Reglur um greiðslu-mat eru samræmdar fyrir báðar tegundir lána og því eru sjónarmiðin hin sömu.

Flestar snéru fyrirspurnirnar að því að neytendur væru ósáttir við hvernig litið væri til leigutekna, að gert væri ráð fyrir háum neyslukostnaði eða að strangar kröfur væru gerðar til tekjuafgangs.

Þar sem Neytendastofu er ekki falin heimild til að leysa úr einkaréttarlegum ágreiningi grípur stofnunin ekki inn í ágreining neytanda og lánveitanda þegar henni berast fyrirspurnir heldur er neytendum ráðlagt um réttindi sín og skyldur og hvaða úrræði standa til boða. Þegar þörf er á tekur Neytendastofa málin til frekari skoðunar gagnvart lánveitendum.

Í ofangreindum tilvikum voru neytendum veittar leiðbeiningar um þær kröfur sem gerðar eru til greiðslumats í lögum og reglugerðum og gerð grein fyrir því að þar sé um lágmarkskröfur að ræða. Í mörgum tilvikum eru neytendum veittar leiðbeiningar um þær undanþáguheimildir sem lögin og reglugerðirnar fela í sér en að sama skapi gerð grein fyrir því að lánveitendum ber ekki skylda til að nýta þær heimildir. Neytendastofa telur að ef fjárveiting fengist þá er mikilvægt verkefni að skoða nánar allt verklag við lánveitingar enda sýna kvartanir neytenda að mikið ósamræmi er algengt sem bitnar á hag og réttindum neytenda.

### Neytendafræðsla

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



### 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 neytendafræðsla verði komið á með kerfisbundum hætti inn í skólastarf grunnskóla. Starfsmenn Neytendastofu kynntu starf stofnunarinnar fyrir nemendum háskólanna á Framadögum.

### 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.

Mikil umræða hefur verið um duldar auglýsingar og hefur markaðssetning með notkun svokallaðra áhrifavalda aukist síðustu ár. Sérfræðingur Neytendastofu tók þátt í morgunfundi Ímark. Þar sem kynntar voru fyrir félagsmönnum þær

reglur sem gilda um merkingar á auglýsingum.

Sérfræðingur Neytendastofu sótti jólafund félags pípulagningameistara. Meðal annars var rætt um markaðssetningu, góða viðskiptahætti iðnaðarmanna og skyldur pípara gagnvart neytendum samkvæmt lögum um þjónustukaup.

Einnig hélt sérfræðingur Neytendastofu tölu á morgunverðarfundi sem haldinn var á vegum Íslenska ferðaklasans, Festu félags um samfélagsábyrgð fyrirtækja og Íslandsstofu. Yfirskrift fundarins var „Ábyrg markaðssetning í ferðaþjónustu“ og laut erindi Neytendastofu að góðum viðskiptaháttum í ferðaþjónustu.

Sérfræðingur Neytendastofu hefur einnig verið með fyrirlestur í lagadeild HR.

### Vigtarmannanámskeið

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

Almenn vigtarmannanámskeið voru haldin þrisvar á árinu í Reykjavík, þ.e. í janúar, maí og október. Alls sátu 75 nemendur námskeiðið þar af 21 nemendur með

aðstoð fjarfundabúnaðar á Reyðarfirði, Egilsstöðum og í Vestmannaeyjum.

Námskeiðið skiptist í tvo hluta: takmörkuð réttindi sem gildir fyrir flest alla vigtun og svo almenn réttindi þar sem réttindi til að vigta sjávaraflla bætist við. Réttindanámskeið til löggildingar nýrra vigtarmanna stendur yfir í þrjú daga.

Þrjú endurmenntunarnámskeiðið voru haldin á árinu. Löggilding vigtarmanna gildir í 10 ár og þurfa þeir sem vilja viðhalda löggildingunni að sitja endurmenntunarnámskeið þar sem m.a. er 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 heimasíðu Neytendastofu.

Á árinu var 22 einstaklingum veitt bráðabirgðalöggilding sem vigtarmenn. Neytendastofu er heimilt að veita einstaklingi bráðabirgðalöggilding 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 sækir 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 sendi, að beiðni velferðar-ráðuneytisins, tilkynningu um drög að tæknilegum reglum í frumvarpi um rafrettur til eftirlitsstofnunar EFTA. Sneri tilkynningin m.a. að reglum um merkingar, en í frumvarpinu segir að óheimilt sé að hafa á umbúðum eða áfyllingum rafrettna texta eða myndmál sem höfðað getur sérstaklega til barna eða ungmenna. Í frumvarpinu kemur fram að það eigi m.a. við um myndskreytingar eða slagorð sem geti hvatt til notkunar rafrettna. Slíkar tilkynningar eru settar inn í gagnagrunn Evrópusambandsins þar sem áhugasamir geta sent athugasemdir um hinar fyrirhuguðu reglur.

Neytendastofa sendi sex tæknilegar tilkynningar til eftirlitsstofnunarinnar á árinu 2017. Stofnunin tók á sama tíma við fjölmörgum tilkynningum um slíkar reglur frá öðrum ríkjum og veitti ráðuneytum og öðrum aðilum almenna ráðgjöf vegna slíkra tilkynninga.

### Fréttir

Síðustu ár hefur Neytendastofa lagt kapp við að miðla upplýsingum á skilvirkan hátt til neytenda. Bæði með betra aðgengi og auknum upplýsingum um starfsemina. Markvisst hefur verið unnið að því að birta meira af því sem Neytendastofa er að gera. 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.



## 5. STARFSEMI OG FJÁRMÁL

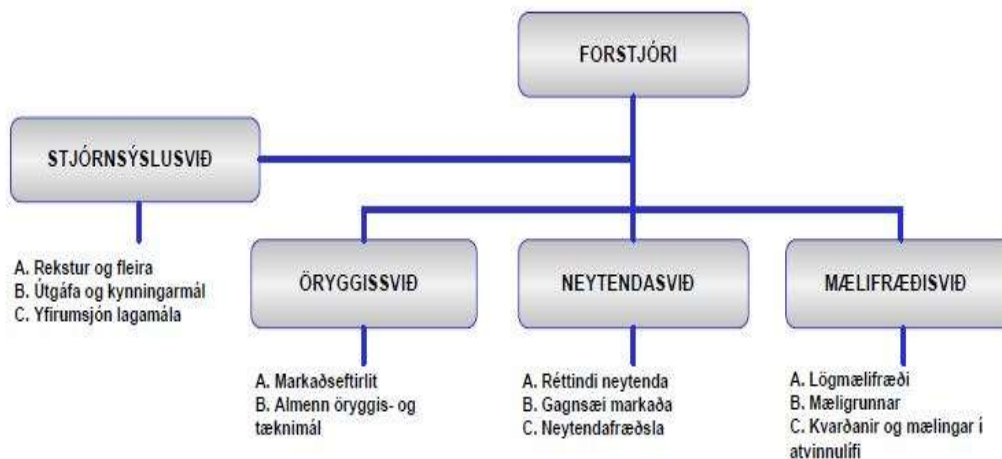
Starfsemi Neytendastofu byggir á fjölbreyttum hópi fólks sem hefur hæfni og getu til þess að vinna vandasöm verk. Neytendastofa vinnur eftir skýrri stefnu og vottuðu gæðakerfi sem ætlað er að tryggja gæði í öllum þáttum starfseminnar. Markmið með starfi Neytendastofu eru að réttindi neytenda séu þekkt og virt, mælingar séu réttar, mælitæki á Íslandi séu löggilt og vörur á markaði hættulausar fyrir líf og heilsu neytenda og umhverfi. Undanfarinn tæpan áratug eftir efnahagshrun og sparnaðaraðgerða sem fylgdu, s.s. vegna tilfærslu á tekjum og verkefnum hefur Neytendastofa þurft að mæta miklum samdrætti. Ánægjulegt er að sjá að á árinu 2017 er loks jafnvægi náð og rekstur hallalaus. Góðar forsendur eru því til uppbyggingar fyrir framtíðina neytendum til hagsbóta 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. Neytendastofa fræðir neytendur um 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.

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

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.



## Mannauður

Alls voru ársverk 13,81 hjá Neytendastofu árið 2017. Guðmundur Árnason sviðsstjóri Mælisviðs fór á eftirlaun um áramótin eftir farsælt 18 ára starf fyrir Neytendastofu í þágu mælifræði. Neytendastofa leggur áherslu á að hjá stofnuninni starfi hæft starfsfólk sem býr yfir faglegri þekkingu þar sem hlutverk stofnunarinnar er mikið og viðtækt og álag því mikið á hvern starfsmann. Metnaður starfsmanna, kraftur þess og hollusta er lykillinn að þeim góða árangri sem starfsemin hefur skilað þjóðfélaginu.

Neytendastofa hefur lagt mikið upp úr því síðustu árin að halda uppi fjölbreyttri fræðslu og þjálfun. Hluti starfsmanna fór í starfsferð til Írlands þar sem kynnst var hvernig Írar vinna að málum á sviði neytendaverndar, vöruöryggi og mælifræði. Írsk stjórnvöld hafa á síðustu tveimur árum eflað stofnunina og starfsfólki verið fjölgað um helming.

Írski stofnunin er nánast spegilmynd af Neytendastofu varðandi málaflokka sem hún ber ábyrgð á. Neytendastofa vonar að íslensk stjórnvöld hafi starfsemi nágretta okkar á Írlandi að fyrirmynd og byggi upp Neytendastofu og efli með samsvarandi hætti og gert hefur verið á Írlandi.

## Jafnrétti og jafnlaunastefna

Neytendastofa er með jafnréttisáætlun til að tryggja að fyllsta jafnréttis kynjanna sé gætt sbr. lög um jafna stöðu og jafnan rétt kvenna og karla. 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 stofnana-samninga. Frá því að stofnunin tók til starfa 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.

## Skjalamál

Í nóvember 2017 var pappírsgögnum Verðlagstofnunar og Samkeppnisstofnunar skilað til Þjóðskjalasafns Íslands.

Verðlagsstofnun var starfandi frá 1978 en lögð niður 1. mars 1993 en þá tók Samkeppnisstofnun við málaflokknum. Samkeppnisstofnun var svo lögð niður í þáverandi mynd árið 2005 en markaðs-eftirlitsdeild hennar sem bar ábyrgð á neytendamálum var flutt yfir til Neytendastofu við stofnun hennar árið 2005. Öll opinber skjöl sem tengjast upphafsárum neytendaverndar á Íslandi voru því hluti af framangreindu skjalasafni. Þökkun og skráning hafði staðið yfir allt árið, meðfram öðrum verkefnum við skjalaumsjón Neytendastofu þegar tími gafst til. Ánægjulegt en einnig léttir er að geta komið gögnunum fyrir í öruggri og varanlegri varðveislu til framtíðar hjá Þjóðskjalasafni Íslands.

## Gæðakerfi

Gæðakerfi stofnunarinnar miðar að því að uppfylla kröfur ISO 9001. Neytendastofa hefur hlotið faggildingu bresku faggildingarstofunnar United Kingdom Accreditation Service (UKAS) með vottun kvörðunarþjónustu gagnvart 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.

Stefnur stofnunarinnar er hægt að sjá á heimasíðunni.



Tryggvi Axelsson og Isolde Goggin forstjóri CCPC á Írlandi.

## Rekstur

Árið 2017 námu heildargjöld Neytendastofu samtals 226,8 m.kr. og heildartekjur 232,3 m.kr. Framlag ríkissjóðs nam 196,8 m.kr. og aðrar tekjur 38,5 m.kr. Launakostnaður hækkaði um 6,86 % á milli ára sem rekja má til almennra launahækkanna á árinu 2017 vegna kjarasamninga svo og breytinga á stofnanasamningum hjá Neytendastofu. Eigið fé í upphafi árs var neikvætt um 4,3 m.kr. en á árinu tókst að vinna á uppsöfnuðum halla vegna erfiðrar stöðu eftir efnahagshrunið. Eigið fé í árslok er jákvætt um 1,4 m.kr. Miklar breytingar standa nú yfir varðandi bókhald og uppgjör ríkisstofnana sem m.a. er verið að hrinda í framkvæmd í tengslum við nýskipan í fjármálarekstri ríkisins (LOF). Í tengslum við þær breytingar hafa komið upp ýmis tæknileg vandamál sem Fjárslá ríkisins hefur þurft að leysa úr fyrir allar stofnanir ríkisins, s.s. vegna nýbreytni varðandi eignarskráningar, afskriftir eigna o.fl.

Vegna framangreindra atriða hafa því orðið tafir á gerð endanlegs fjárhagsuppgjörs og við gerð þessa ársreiknings því ekki birtar tölur úr rekstrarreikningi að þessu sinni. Meginatriði er að ánægjulegt er að skv. bráðabirgðauppgjöri varðandi rekstur stofnunarinnar er ljóst að halla fyrri ára hefur nú verið eytt. Það er von stofnunarinnar að framundan séu betri tímar og unnt að hefja markvissari uppbyggingu á öllum starfssviðum stofnunarinnar enda verkefnin næg. Auk þess er sérhæfður tækjakostur fyrir kvörðunarþjónustu og landsmæligrunnar komnir verulega til ára sinna og brýnt að stjórnvöld leggi fram fjármuni til endurnýjunar á þeim búnaði. Það styrkir atvinnuuppbyggingu í landinu og nýsköpun en jafnt atvinnulífið sem og önnur stjórnvöld treysta mjög á sérhæfða þjónustu stofnunarinnar á sviði kvörðunar fyrir mælitæki.