

ÁRSSKÝRSLA NEYTENDASTOFU 2019



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



NEYTENDASTOFA

Efnisyfirlit

Inngangur forstjóra	3
Starfsemi og fjármál	6
Ný löggjöf	10
Áherslur í starfi	13
Aðstoð og fræðsla	26
Netverslun og nýjar áskoranir	33

Inngangur forstjóra

Neytendastofa mun þann 1. júlí 2020 fagna 15 ára afmæli en hún var stofnuð á grunni Löggildingarstofu sem er elsta stjórnsýslustofnun Íslands. Löggildingastofa var stofnsett með tilskipun frá konungi Danmerkur í tilefni af fullveldi Íslands þann 1. desember 1918 enda var Danmörk einn stofnaðila að metrasamþykktinni í París árið 1875. Hinni nýju stofnun var því falið að hafa umsjón með landsmæligrunnum Íslands sem



Tryggvi Axelsson, forstjóri Neytendastofu

eru hornsteinn að trausti í alþjóðlegum og innlendum viðskiptum. Samhliða var stofnuninni falið allt eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu hér á landi með því að flytja almenn eftirlitsverkefni með viðskiptalífínu frá Samkeppnistofnun til hinnar nýju Neytendastofu.

Neytendur eru burðarás í viðskiptalífínu og viðskipti við neytendur standa að stórum hluta undir hagvexti og framförum á markaði. Traust neytenda til seljenda á vörum og þjónustu skiptir því verulegu máli og hefur löggjafarvaldið sett margvísleg lög sem vernda neytendur í viðskiptum sem gilda hér á landi en einnig í viðskiptum yfir landamærin við seljendur í öðrum ríkjum á Evrópska efnahagssvæðinu. Mikill og sýnilegur árangur hefur náðst á þeim 15 árum sem liðin eru frá stofnun Neytendastofu. Það var því afar ánægjulegt að sjá í niðurstöðum Gallup könnunar á liðnu ári að Neytendastofa er önnur þeirra alls 13 undirstofnana atvinnuvega – og nýsköpunarráðuneytisins sem nýtur mests traust og einnig þekkingar meðal almennings eins og nánar má sjá í 2. kafla skýrslunnar. Þannig niðurstaða fæst ekki fyrir tilviljun heldur eftir mikið og markvisst starf hjá stofnuninni og starfsmönnum hennar að vinna með öflugum hætti að grunnstefnu stofnunarinnar sem er að tryggja þekkingu og virðingu á lagalegum réttindum neytenda. Neytendastofa hefur á undanförunum árum gert kannanir sem sýna að neytendur eru mun meðvitaðri um réttindi sín. Einnig er ljóst að fyrirtæki á markaði sjá þessa þróun vel og í vaxandi mæli byggja upp viðskipti sín út frá sjónarhóli neytandans, kröfum hans og þörfum.

Neytendastofa hefur frá upphafi lagt ríka áherslu á fullkomna rafræna þjónustu á sviði stjórnsýslu stofnunarinnar og verið í fararbroddi opinberra stofnana á því sviði allt frá stofnun hennar eins og kannanir á vegum hins opinbera hafa glögglega leitt í ljós. Rafræn þjónusta við almenning einfaldar aðgengi að stjórnsýslunni, eykur öryggi og yfirsýn yfir innsend erindi. Jafnframt hefur heimasíðan verið á meðal fimm bestu í könnun á opinberum vefjum ríki og sveitafélaga mörg undanfarin ár.

Mikið brautryðjendastarf hefur verið unnið á sviði markaðseftirlits með öryggi vöru. Allar vörur sem eru framleiddar og settar á markað verða að vera hættulausar neytendum og um þær gilda samhæfðar reglur og öryggisstaðlar. Með hagsýni að leiðarljósi hefur Neytendastofa tekið þátt í fjölmörgum sameiginlegum átaksverkefnum eftirlitsstjórnvalda á EES svæðinu, safnað vörusýnum, sent þau til faggiltra prófunarstofa til prófunar á öryggisþáttum. Á grundvelli prófunarskýrslna hefur stofnunin getað þróað vöruöryggisrétt neytenda, sett sölubann á grundvelli traustra sönnunargagna og tekið hættulegar vörur af markaði sem ekki hafa fullnægt kröfum um öryggi vörunnar. Þátttaka hefur einnig stuðlað að mikilli uppbyggingu sérþekkingar innan

stofnunarinnar sem miðlað hefur verið til innflytjenda og neytenda í því skyni að auka þekkingu á grundvallar reglum sem gilda um öryggi vöru. Öflug þátttaka Neytendastofu í verkefnum á þessu sviði leiddi til þess að óskað var eftir minni stjórnasetu í PROSAFE sem eru samtök eftirlitsstjórnvalda á Evrópska efnahagssvæðinu sem vinna sameiginlega að þróun eftirlitsaðferða á sviði vöruöryggismála fyrir Evrópu og alþjóðlega. Miðlun reynslu og þekkingar er mikilsvert markmið hjá PROSAFE samstarfsnetinu og því ánægjulegt að geta þannig stutt við uppbyggingu á sviði markaðseftirlits með vörum innan EES svæðisins.

Eftirlit á sviði neytendaréttar hefur einnig verið byggt upp eins og sést af þeim fjölda ákvarðana sem hafa verið teknar varðandi eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu á liðnum árum. Tekist hefur að koma í veg fyrir ýmiskonar villandi og ósanngjarna viðskiptahætti sem eru til þess fallnir að skaða jafnt neytendur sem og sanngjarna samkeppni keppinauta á markaði. Ýmis sérlæg svo sem lög um neytendalán, pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun eru dæmi um lög sem tryggja neytendum margvísleg réttindi í slíkum samningum til dæmis varðandi upplýsingar áður og þegar að samningur er gerður. Reynslan sýnir að mikil þörf er á ríku aðhaldi og eftirliti gagnvart aðilum á markaði sem selja jafnt vörur sem og þjónustu til neytenda. Neytendur verða að hafa allar upplýsingar sem skylt er samkvæmt lögum að veita áður en samningur er gerður en reynslan sýnir að oft er mikill misbrestur á því. Það leiðir til þess að neytendur skaðast fjárhagslega t.d. falli þeir í áskriftargildir eða öðrum ósanngjörnum samningsskilmálum er beitt í viðskiptum við þá.

Aðgerðir og eftirlit Neytendastofu hefur því komið neytendum fjárhagslega til góða eins og dæmin sanna varðandi endurgreiðslur í kjölfar ákvarðana sem stofnunin hefur tekið þegar upp hafa komið brot gegn lögbundnum réttindum neytenda. Leiðréttingar í viðskiptum sem eiga rót að rekja í ákvörðunum Neytendastofu nema hundruðum milljóna til hagsbóta fyrir neytendur.

Landsmæligrunnar Íslands eru varðveittir hjá Neytendastofu og aðgengilegir fyrir atvinnulífið í landinu. Þeir skipta miklu máli fyrir ýmis hátæknifyrirtæki sem verða að hafa greiðan aðgang að kvörðun viðkvæmra tækja eins og t.d. nákvæmnisvogir í lyfjaiðnaði eru. Landsmæligrunnar eru grunnur að réttum sölumælingum til neytenda og grundvöllur að löggildingu mælitækja almennt í verslun og viðskiptum. Neytendastofa hefur nýlega tekið í notkun nýjan prófunaraðstöðu til að endurlöggilda vatnsmæla fyrir heitt vatn þar sem unnt er að staðfesta hvort mælitækin mæli rétt rúmmál og varmaorku. Sölumælingar skipta almenning og allt þjóðfélagið miklu máli en samkvæmt upplýsingum á vef Hagstofunnar er heildarvelta hjá dreifiveitum fyrir vatn og raforku alls um 162 milljarðar króna. Skekkjur í mælingum geta því numið miklum fjárhæðum og mikilvægi eftirlits með mælitækjum því augljóst og um þau gilda samhæfðar reglur innan Evrópska efnahagssvæðisins. Neytendastofa fékk þegar í upphafi starfsemi sinnar faggildingu bresku faggildingarstofunnar United Kingdom Accreditation Service (UKAS) þegar að þjónusta hennar á sviði kvörðunarþjónustu var vottuð og faggilt gagnvart 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 Neytendastofu ítrekað verið staðfest.

Það má fullyrða að árangur Neytendastofu á sviði vöruöryggis, mælifræði og almennrar neytendaverndar hefur skipt sköpum á þeim 15 árum sem stofnunin hefur starfað, slysum fækkað og þekking landsmanna aukist á mikilvægi virkrar neytendaverndar. Mörg einstök dæmi má nefna þar sem slysum hefur fækkað m.a. vegna aðgerða og eftirlits stofnunarinnar. Hér má til að mynda nefna aðgerðir til að koma í veg fyrir alvarleg slys af völdum etanól arinelda, skotelda, barnavöru, hlífðarhjálma fyrir börn og fullorðna og kveikjara sem ekki voru með barnalæsingar. Á sviði mælifræði má nefna að að í fyrstu könnunum á forpökkuðum vörum var vigtuð þyngd og þyngd sem var merkt á pakkningu eða tilgreind á umbúðunum oftast ekki í samræmi en í dag er það undantekning ef það gerist. Nú undanfarna mánuði á á þessum tímum COVID-19 hefur áhersla verið verið á réttindum neytenda þegar pakkaferð er aflýst vegna farsóttarinnar, einnig að persónuhlífar eins og andlitsgrímur séu í lagi. Verkefnin eru því margvísleg og breytileg og taka mið af aðstæðum á markaði hverju sinni.

Stofnunin hefur á að skipa reynslumiklu starfsfólki með sérþekkingu á gildandi reglum og stöðlum varðandi öryggi vöru. Með ráðdeild, hagnýtingu tækifæra til að mynda styrkja í evrópsku samstarfi og með því að virkja mannauð stofnunarinnar á sínu fjölbreytta starfssviði heldur Neytendastofa áfram vegferð sinni að stunda öflugt eftirlit og aðhald til hagsbóta fyrir neytendur og almenning.

Ný lög um úrskurðaraðila utan dómstóla tryggja neytendum rétt til að leita úrlausnar á ódýran hátt hafi komið upp ágreiningur í viðskiptum þeirra við seljendur sem ekki hefur verið leyst beint úr með samkomulagi milli seljanda og neytanda. Mikilvægt er að þessi þjónusta sé skilvirk og hröð þannig að neytendur fái fljótt úrlausn hvort þeir eigi rétt til úrbóta vegna vanefnda af hálfu seljanda vöru eða þjónustu. Það verður nú enn betur tryggt með nýrri rafrænni þjónustugátt sem Neytendastofa hefur undirbúið og er opin til almennrar notkunar. Ný rafræn þjónustugátt veitir aðilum fulla yfirsýn í hverju máli og tryggir þar með hraðvirka rafræna stjórnsýslu á þessu sviði neytendaverndar. Rafræn stjórnsýsla stuðlar að hagkvæmni og mætir kröfum almennings um einfalda og fullkomna rafræna þjónustu af hálfu opinberra aðila. Framtíðarsýn Neytendastofu er að allar úrskurðarnefndir hér á landi séu aðgengilegar á einum stað og þannig eykst samlegð á hagnýtingu lausnarinnar fyrir alla úrskurðaraðila hér á landi sem um leið tryggir hámarks gæði hagkvæmni fyrir allar hlutaðeigandi aðila. Öryggi neytenda í viðskiptum eykst hér innanlands en auk þess innan Evrópska efnahagssvæðisins þar sem að sambærilegar reglur gilda um réttindi neytenda.

Nú þegar að Neytendastofa fagnar 15 ára afmæli stofnunarinnar er ánægjulegt að líta yfir þróun mála á þessum tímamótum og þann mikla árangur sem náðst hefur hér á landi til að tryggja framfylgd á lögum sem vernda neytendur í viðskiptum. Mikilvægi neytendaverndar og öflugs eftirlits hefur þannig sannað gildi sitt. Síðbreytilegir viðskiptahættir eru stofnuninni og starfsmönnum hennar sífelld hvatning og áskorun til stöðugrar starfsþróunar og umbóta til að tryggja réttindi og öryggi neytenda á viðskiptum hér á landi og innan EES svæðisins.

Á þessum tímamótum hverf ég nú til annarra verkefna og þakka það traust sem ég hef notið til að leiða uppbyggingu stofnunarinnar undanfarin 15 ár. Um leið vil ég þakka samstarfsfólki fyrr og nú fyrir ánægjulegt samstarf á liðnum árum.

Reykjavík 10. júní 2020



Tryggvi Axelsson, forstjóri.

2. STARFSEMI OG FJÁRMÁL

Starfsemi Neytendastofu byggir á fjölbreyttum hópi fólks sem hefur hæfni og getu til þess að vinna vandasöm verk. Markmið með starfi Neytendastofu eru að réttindi neytenda séu þekkt og virt, mælingar séu réttar, mælitæki á Íslandi séu löggilt og vörur á markaði hættulausar fyrir líf og heilsu neytenda og umhverfi. Á árinu var lögð áhersla á að efla og styrkja starfsemi kvörðunarþjónustunnar. Keyptur var nýr búnaður og endurnýjuð tæki.

Hlutverk Neytendastofu

Hlutverk Neytendastofu er að treysta öryggi og réttindi neytenda í viðskiptum og annast eftirlit og framkvæmd laga um neytendavernd. Neytendastofa sinnir verkefnum á sviði vöruöryggismála, neytendamála, opinberrar markaðsgæslu og mælifræði. Það er m.a. gert með því að veita fyrirtækjum og aðilum í atvinnulífinu aðstoð og fræðslu um gildandi reglur um markaðssetningu á vörum og þjónustu til neytenda. Stofnunin 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. Við leggjum mikla áherslu á gildin okkar sem eru skilvirkni og traust.

Á verk- og valdsviði stofnunarinnar eru 23 lagabálkar og um 90 reglugerðir sem heyra undir eftirlit hennar. Góð þekking á reglum um öryggi og réttindi neytenda er undirstaða þess að hámarks árangri verði náð í viðskiptum fyrirtækja og fagmanna við neytendur.

Virðing fyrir öryggi og réttindum neytenda byggð á þekkingu og miðlun upplýsinga til

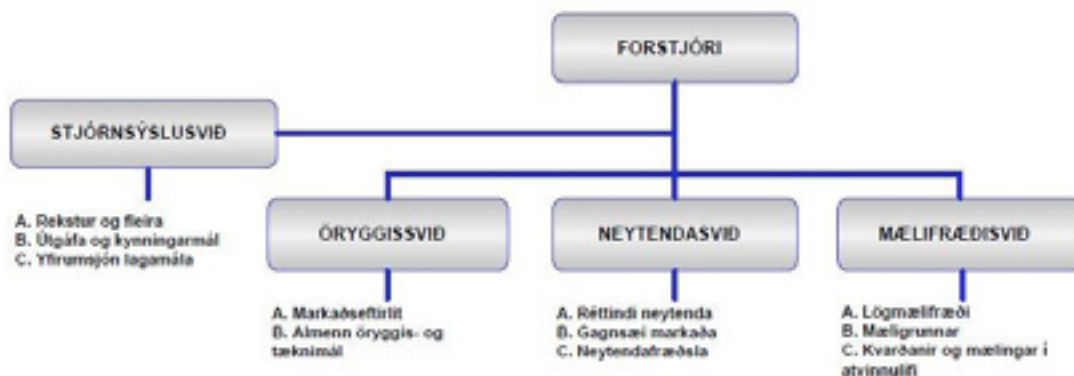
neytenda og atvinnulífs eru mikilvægt leiðarljós Neytendastofu.

Mannauður

Neytendastofa leggur áherslu á að hjá stofnuninni starfi hæft starfsfólk sem býr yfir faglegri þekkingu þar sem hlutverk stofnunarinnar er umfangsmikið og víðtækt og starfsmenn þurfa því að hafa góða yfirlitsþekkingu á margvíslegri löggjöf sem fellur undir stofnunin. Árangur Neytendastofu byggir á þeim auði sem býr í starfsfólkinu. Metnaður starfsmanna, kraftur þess og hollusta er lykillinn að þeim góða árangri sem starfsemin hefur skilað þjóðfélaginu. Alls voru ársverk 15,21 hjá Neytendastofu árið 2019.

Jafnrétti og jafnlaunastefna

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





Starfsmenn Neytendastofu í stafrófsröð nafna: Arnar Halldórsson, Benedikt G. Waage, Bjarni Bentsson, Brynjar Örn Ragnarsson, Guðmunda Áslaug Geirsdóttir, Guðrún Lárusdóttir, Helen Hreiðarsdóttir, Reynir Ingi Reinhardtsson, Skarphéðinn Grétarsson, Teitur Atlason, Tryggvi Axelsson, Þórunna Anna Árnadóttir. Á myndina vantar Karenu Björnsdóttur, Sigrúnu Sæmundsdóttur og Svövu G. Ingimundardóttur.

Rekstur

Rekstrarkostnaður árið 2019 nam 258,9 m.kr. og heildartekjur samtals 268,9 m.kr. Þar af var framlag ríkissjóðs 207,6 m.kr. og aðrar sértekjur 58,1 m.kr. Starfsmanna kostnaður var 168,7 m.kr. en hækkun á milli ára var 13,4 m.kr. sem er 8,64 % hækkun. Helstu skýringar eru vegna almennra kjarasamnings bundna launahækkana og að Neytendastofu var falið nýtt verkefni skv. lögum nr. 87/2018 um rafrettur og áfyllingar fyrir rafrettur. Þessum málaflokki fylgdi 75% stöðugildi en ráðið var þó í fullt starf sérfræðings sem mun að hluta til aðstoða við verkefni við prófun vatnsmæla. Framangreindar breytingar skýra því einnig hækkun á starfsmannakostnaði. Afkoma ársins var jákvæð um 10,1 m.kr. Rekstrarkostnaður var 86,8 m.kr. og hækkar um 12,1 % milli ára. Það skýrist af almennum verðhækkunum milli ára og að ákveðið var uppfæra rafræna Neytendastofu. Þrátt fyrir almennar verðhækkanir þá lækkaði húsaleiga á milli

ára en í eðlilegu árferði hefði húsaleiga hækkað samkvæmt neysluvísitölu. Húsaleiga nam 32 m.kr. á árinu 2019 en rekstraráætlun gerði ráð fyrir 37,8 m.kr. Árið 2018 þá var húsaleigukostnaður 34,6 m.kr. Skýringin á lækkun húsnæðiskostnaðar má rekja til leiðréttingar á húsaleigu frá fyrri árum og kom ákveðin leiðrétting vegna ára 2018 og 2019 til lækkunar á húsnæðislið allt að 3 m.kr.

Ljóst er á árinu 2020 þá muna húsnæðisliðurinn hækka talsvert hjá Neytendastofu. Húsaleigusamningur er útrunninn í febrúar 2020 og verður endursamið um leigu hjá stofnunum í Borgartúni 21. Neytendastofa lítur fram á bjartari tíma og telur að unnt verði að hefja markvissa uppbyggingu á flestum starfssviðum stofnunarinnar enda verkefnin næg. Alltaf má gera betur og vaxandi

þörf er á því að sérhæfður tækjakostur fyrir kvörðunarþjónustu og landsmæligrunnar sem eru komnir verulega til ára sinna verði endurnýjaður og er brýnt að stjórnvöld leggi fram fjármuni til endurnýjunar á þeim búnaði. Eignakaup munu styrkja atvinnuuppbyggingu í landinu og nýsköpun en jafnt atvinnulífið sem og önnur stjórnvöld treysta mjög á sérhæfða þjónustu stofnunarinnar á sviði kvörðunar fyrir mælitæki. Loks eins og fyrr segir er mikilvægt að fara í jafnlaunavottun þó ekki sé enn lögskyld að gera það vegna stærðar stofnunarinnar. Ástæða þess er að það tryggir

*Gagnvirkur vefur Mínar
síður er með fyrstu rafrænu
samskipta kerfum á íslenskri
stjórnsýslu og nú hefur hann
verið uppfærður.*

aðhald og gagnsæi varðandi þá stefnu sem stofnunin í reynd hefur og leggur áherslu á að sé virt í framkvæmd.

Mikið traust til Neytendastofu

Atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytið lét gera yfirgrípsmikla könnun á meðal almennings á trausti og þekkingu á öllum undirstofnunum þessa ráðuneytis. Niðurstöður könnunarinnar eru þær að af undirstofnunum ráðuneytisins voru efstar annars vegar Hafrannsóknarstofnun og hins vegar Neytendastofa eins og sést á meðfylgjandi mynd. Framangreind niðurstaða er bæði ánægjuleg en um leið mikil hvatning fyrir starfsmenn stofnunarinnar hversu vel hefur tekist til við að styrkja þekkingu jafnt neytenda sem fyrirtækja um margvísleg mál er varða neytendavernd. Neytendastofa er eftirlitsstjórnvald sem hefur það hlutverk að framfylgja lögum sem vernda neytendur í viðskiptum og meðferð á valdheimildum er ávallt vandasöm og fylgir mikil ábyrgð bæði gagnvart eftirlitsskyldum aðilum og neytendum. Það er því afar mikilvægt fyrir stofnunina að fá staðfest með þessum hætti að hún nýtur bæði mikils traust sem og þekking almennings á starfsemi hennar er mikil og hefur vaxið árlega allt frá stofnun Neytendastofu árið 2005.

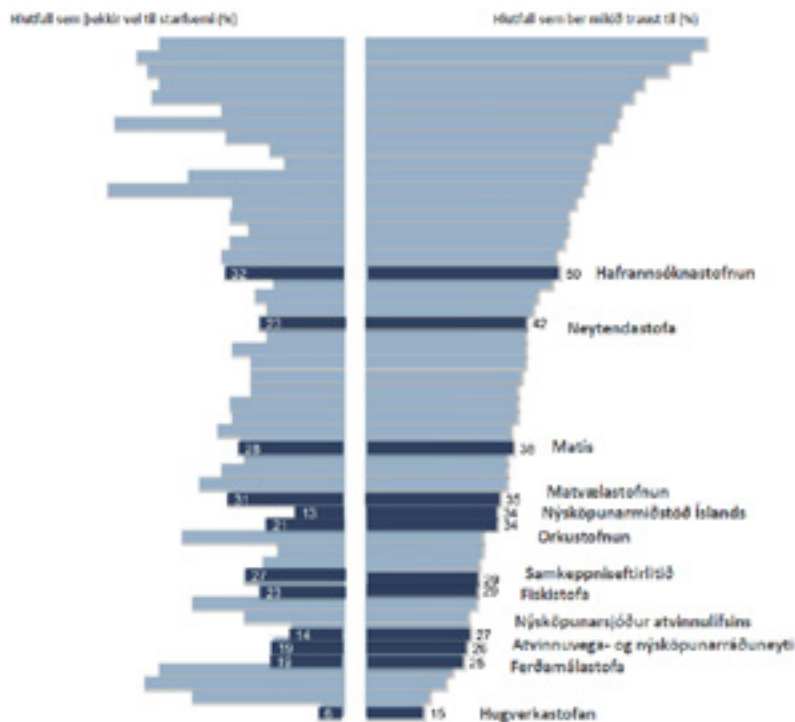
Fyrstu lögin á Íslandi um jafna stöðu og rétt karla og kvenna voru sett árið 1976.

Á 15 ára sögu stofnunarinnar hefur alltaf verið lögð áhersla á jafnan rétt kynja

Heimasíða

Unnið hefur verið að því að heimasíða Neytendastofu fylgiaðgengisstefnu fyrir opinbera vefi. Markmiðið er að heimasíða Neytendastofu uppfylli „Web Content Accessibility Guidelines - WCAG“ staðli alþjóðlegu samtakanna W3C (World Wide Web Consortium). Því hefur verið farið reglulega í að betrumbæta vefinn. Á síðasta ári var settur upp talgervill, lagfæra tengla og setja skýringar við myndir. Framundan er enn mikil vinna við að uppfæra síðuna í samræmi við nútíma kröfur.

Viðskiptamenn hafa aðgang einnig að „Mínum síðum“ í gegnum heimasíðu Neytendastofu en það er fullkomið og gagnvirk málakerfi fyrir viðskiptamenn stofnunarinnar, þ.e. fyrirtæki og neytendur. Kerfið var fyrst tekið í notkun árið 2007 því var tímabært að uppfæra það. Á árinu voru allir innviðir þess, stjórnun og aðgengi uppfært og orðið mun fullkomnara og notendavænna. Neytendastofa hefur ávallt lagt áherslu á að vera í fremstu röð opinberra stofnana í stafrænni þjónustu. Stofnunin hefur ávallt verið í efstu sætum við gerð úttekta hjá opinberum aðilum varðandi slíka þjónustu sem hefur staðfest árangur af þeirri markvissu





Prófunarbekkur fyrir vatnsmæla settur upp.

Endurnýjun tækja

Á árinu var hafist handa við að endurnýja tækjabúnað kvörðunarþjónustunnar. Gerð hefur verið áætlun um endurnýjunarþörf búnaðar, enda er mikið af honum komið til ára sinna. Nær undantekningarlaust er um að ræða dýran og viðkvæman búnað og því ljóst að varla er raunhæft að endurnýja hann allan í einu.

Á árinu var keyptur nýr hitakvörðunar-búnaður en eldri búnaður var frá árinu 1995 og er nýi búnaðurinn af sömu gerð og sá eldri og er vonandi að hann reynist jafn vel og fyrirrennari hans. Að auki var lögð inn pöntun fyrir hitanema (SPRT) sem verður afhentur árið 2020. Hitanemi þessi er í raun mæligrunnurinn fyrir hita og er annar tveggja sem nota þarf við hitakvarðanir.

Nýr prófunarbekkur fyrir vatnsmæla

Stofnunin hefur leitað leiða til að leysa það vandamál sem upp kom vegna þess að nokkuð var um liðið síðan prófunarbekkur fyrir vatnsmæla var starfræktur hérlandis. Til að endurlöggilda sölumæla fyrir heitt og kalt vatn þarf að prófa þá í þar til gerðum prófunarbekk, hvort sem það eru stakir mælar eða úrtaksmælar fyrir stærri söfn. Eins ef upp kemur grunur um að mælir mæli rangt þá þarf að vera til leið til að skera úr um það. Eftir að hafa leitað fanga nokkuð víða var ákveðið að ganga að tilboði

frá FORCE Technology Danmark um kaup Neytendastofu á notuðum bekk þeirra. Um er ræða prófunarbekk sem hægt er að nota til að prófa sölumæla fyrir heitt og kalt vatn og eins til að prófa varmaorkumæla. Sérfræðingar frá FORCE Technology komu hingað og settu bekkinn upp ásamt því að kenna starfsmönnum á hann og hafa prófanir á vatnsmælum hafist aftur hérlandis eins og lög gera ráð fyrir. Vart þarf að fjölyrða um það hagræði sem í því felst fyrir veitur víðs vegar um landið. Auk þess hvílir lagaskylda á dreifiveitum og eigendum mælitækjanna til að færa tækin til úrtaksprófunar að viðlagðri refsingu samkvæmt lögum og reglum settum samkvæmt þeim.

Gæðakerfi

Gæðakerfi Neytendastofu miðar að því að uppfylla kröfur ISO 9001. Stofnunin hefur hlotið faggildingu frá United Kingdom Accreditation Service (UKAS) með vottun kvörðunarþjónustu gagnvart ÍST EN ISO 17025, um almennar kröfur varðandi hæfni prófunar- og kvörðunarstofa.

Árið 2019 fór í að breyta, aðlaga og uppfæra gæðakerfið svo það stæðist kröfur nýs staðals 17025:2017. Það tókst vel enda hefur UKAS á umliðnum árum staðfest að kvörðunarþjónusta Neytendastofu veitir framúrskarandi nákvæmni og gæði í faggiltri starfsemi á sviði kvarðana.

3. NÝ LÖGGJÖF

Ný lög um rafræna auðkenningu og traustþjónustu voru samþykkt á árinu. Einnig tók gildi ný reglugerð um merkingar á umbúðum rafrettna og áfyllinga og efni upplýsingabæklings sem fylgja skal rafrettum og áfyllingum. Þá voru samþykkt á Alþingi lög um úrskurðaraðila á sviði neytendamála og lög um breytingu á lögum um neytendalán. Bæði koma til framkvæmdar árið 2020. Í þessum kafla er gefið stutt yfirlit yfir þau áhrif sem þessar reglur hafa fyrir neytendur.

Rafræn auðkenning og traustþjónusta fyrir rafræn viðskipti

Ný lög um rafræna auðkenningu og traustþjónustu fyrir rafræn viðskipti tóku gildi á árinu. Lögin eru sett til innleiðingar reglugerðar Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) nr. 910/2014, eða eIDAS reglugerðin. Markmið laganna er að tryggja að örugg rafræn auðkenning og sannvottun sé möguleg til aðgangs að nettengdri þjónustu yfir landamæri sem aðildarríki á Evrópska efnahagssvæðinu bjóða einstaklingum og lögaðilum. Einnig að auka traust í rafrænum viðskiptum með því að kveða á um réttaráhrif og kröfur til rafrænna auðkenningarleiða og traustþjónustu.

Með fullgildri rafrænni undirskrift má skrifa undir alls kyns gerninga og telst hún hafa sömu réttaráhrif og eiginhandarundirskrift.

Rafræn auðkenning er hluti af daglegu lífi neytenda og sífellt fleiri lausnir bjóðast í þeim efnunum. Með fullgildri rafrænni undirskrift má til dæmis skrifa undir alls kyns gerninga og telst hún hafa sömu réttaráhrif og eiginhandarundirskrift. Einnig er kveðið á um annars konar rafræna traustþjónustu, s.s. rafræn innsigli, rafrænar tímastimplanir og rafræna afhendingarþjónustu og vottorða þeim tengdum.

Traustþjónustuveitendur veita eina eða fleiri tegundir traustþjónustu. Þeir geta verið fullgildir traustþjónustuveitendur og veitt þjónusta talin fullgild. Fullgildir traustþjónustuveitendur þurfa að tilkynna Neytendastofu um fyrirætlun sína um að hefja veitingu fullgildrar traustþjónustu og skila inn samræmismatskýrslu sem samræmismatsstofa gefur út eftir úttekt á starfsemi traustþjónustuveitandans og undirskriftarbúnaði hans.

Traustþjónustuveitendur geta einnig veitt þjónustu sem er ekki fullgild sbr. nánari ákvæði í reglugerð (ESB) nr. 910/2014.

Traustþjónusta getur verið fullgild eða ekki. Munurinn er sá að fullgild traustþjónusta telst uppfylla kröfur eIDAS reglugerðarinnar til að gefa út fullgild vottorð fyrir rafrænar undirskriftir. Aðeins fullgild rafræn undirskrift getur haft sömu réttaráhrif og eiginhandarundirskrift.

Neytendastofa tilkynnir þá sem uppfyllt hafa skilyrði til að veita fullgilda traustþjónustu á evrópskan traustlista. Þar koma fram upplýsingar um hvaða fullgildu traustþjónustu traustþjónustuveitandinn býður upp á.

Neytendastofa hefur eftirlit með bæði fullgildum traustþjónustuveitendum og þeim sem ekki eru fullgildir.

Fullgildur traustþjónustuveitandi skal óska eftir úttekt frá samræmismatsstofu á eigin kostnað á a.m.k. 24 mánaða fresti, í því skyni að sýna fram á að þjónustan sem þeir veita uppfylli kröfur sem til þeirra eru gerðar samkvæmt lögnum. Neytendastofa getur

hvenær sem er gert úttekt á eða óskað eftir því að samræmismatsstofa framkvæmi samræmismat á fullgildum traustþjónustuveitendum á kostnað traustþjónustuveitenda. Stofnunin hefur heimildir til að afturkalla fullgilda stöðu traustþjónustuveitenda hafi ekki verið bætt úr annmarka starfsemi eða þjónustu hans.

Eftirlit Neytendastofu með traustþjónustuveitendum sem ekki teljast fullgildir felst í því að grípa til aðgerða ef stofnuninni er tilkynnt um eða verður þess vör á grundvelli eigin rannsóknar að traustþjónustuveitandi uppfylli ekki viðeigandi lágmarksskilyrði skv. reglugerð (ESB) nr. 910/2014.

Neytendastofa hefur heimildir til þess að leggja dagsektir á traustþjónustuveitendur að liðnum tilteknum fresti ef þeir veita ekki umbeðnar upplýsingar. Einnig getur Neytendastofa lagt á stjórnvaldssektir allt að 10 millj. kr. á þá sem koma fram sem fullgildir traustþjónustuveitendur án þess að vera skráðir sem slíkir samkvæmt því sem mælt er fyrir um í lögunum og eIDAS reglugerðinni, þá sem neita að veita upplýsingar eða gögn skv. 4. gr. laganna eða gefa rangar eða villandi upplýsingar til Neytendastofu.

Við gildistöku löggjafarinnar tók einnig gildi ákvæði til bráðabirgða gagnvart þeim vottunaraðilum sem gáfu út fullgild vottorð skv. lögum um rafrænar undirskriftir nr. 28/2001. Við gildistöku nýju laganna skulu þeir leggja fram samræmismatsskýrslu eins fljótt og auðið er en þó ekki síðar en 1. september 2020. Þeir teljast fullgildir traustþjónustuveitendur samkvæmt lögunum þar til samræmismatsskýrsla hefur verið lögð fram og Neytendastofa lokið mati sínu. Auðkenni ehf. er eini fullgildi traustþjónustu-veitandinn sem er tilkynntur á evrópskan traustlista af íslenskum yfirvöldum skv. eldri lögum nr. 28/2001.

Reglugerð um merkingar á umbúðum rafrettna og áfyllinga

Á árinu var gefin út reglugerð um merkingar á umbúðum rafrettna og áfyllinga. Auk þess kemur fram í reglugerðinni hvað á að koma fram í upplýsingabæklingi sem á að fylgja rafrettum og áfyllingum. Reglugerðin er sett með stoð í lögum um rafrettur og áfyllingar

fyrir rafrettur. Merkingar á umbúðum rafrettna og áfyllinga fyrir þær eiga að veita nauðsynlegar upplýsingar um vörurnar.

Í reglugerðinni sem tók gildi 1. júní 2019 eru framleiðendum og innflytjendum rafrettna og áfyllinga fyrir þær veitt nánari fyrirmæli um merkingar á umbúðum.

*Þessi vara inniheldur
nikótín sem er mjög
ávanabindandi efni. Ekki er
mælt með notkun þess fyrir
þá sem reykja ekki*

Á umbúðum rafrettna og áfyllinga fyrir rafrettur sem innihalda nikótín skal standa „Þessi vara inniheldur nikótín sem er mjög ávanabindandi efni. Ekki er mælt með notkun þess fyrir þá sem reykja ekki“. Þá skal birta lista yfir öll innihaldsefni vörunnar í lækkandi röð eftir þyngd og upplýsingum um nikótíninnihald vörunnar og gjöf í hverjum skammti, lotunúmer og tilmæli um að varan sé geymd þar sem börn ná ekki til.

Reglugerðin mælir einnig fyrir um að umbúðir skuli ekki gefa í skyn að tiltekna vörur miði að því að draga úr áhrifum einhverra skaðlegra innihaldsefna í reyk. Á umbúðum má auk þess ekki hafa eitthvað sem gefur í skyn að varan hafi eiginleika sem geti aukið lífsþrótt eða orku eða hún hafi lækningamátt, hafi yngjandi eða náttúrulega eiginleika, sé lífræn eða hafi annan ávinning fyrir heilbrigði og lífstíl. Umbúðir skulu þar að auki ekki líkjast matvælum eða snyrtivörum og á þeim skal ekkert koma fram sem gefur til kynna að tiltekin vara hafi aukinn lífbrjótanleika eða annan umhverfislegan ávinning.

Efni upplýsingabæklinga sem fylgja skal rafrettum og áfyllingum

Upplýsingabæklingur á íslensku á að fylgja með pakkningum rafrettna og umbúðum áfyllinga þar sem koma fram mikilvægar upplýsingar m.a. um notkun og geymslu vörunnar, viðvaranir fyrir tiltekna áhættuhópa, hugsanlega skaðleg áhrif, ávanabindandi

áhrif og eiturrhif. Í bæklingnum skulu koma fram tengiliðaupplýsingar framleiðanda eða innflytjanda, eða eftir atvikum lögaðila eða einstaklings sem er tengiliður þeirra innan Evrópska efnahagssvæðisins.

Lög um úrskurðaraðila á sviði neytendamála

Á árinu var lokið innleiðingu reglugerðar (ESB) nr. 524/2013 og framkvæmda-reglugerðar (ESB) nr. 2015/1051, með setningu laga nr. 81/2019. Lögin taka til ágreinings vegna samninga sem neytendur gera við seljendur um kaup á vöru og þjónustu. Með gildistöku laganna er neytendum tryggður víðtækari aðgangur en áður var að skilvirkri og faglegri málsmeðferð við úrlausn deilumála utan dómstóla. Við gildistökuna er starfsemi Kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa aflögð en Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa tekur við verkefnum hennar. Úrskurðir nefndarinnar eru bindandi nema seljandi tilkynni inna 30 daga að hann uni ekki úrskurðinum. Nefndin birtir skrá yfir seljendur sem sent hafa slíka tilkynningu.

Neytendastofa hýsir Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa og hefur henni verið búið vefsetrið www.kvth.is. Öll málsmeðferð er þar tryggð í gagnvirkri rafrænni gátt þar sem seljendur, neytendur og starfsmenn kærunefndar vinna með slík mál á skilvirkan hátt. Gildistaka laganna var 1. janúar 2020.

Breyting á lögum um neytendalán

Samþykkt voru á Alþingi lög til breytinga á lögum um neytendalán. Með þeim er m.a. gerð strangari krafa til rafrænnar auðkenningar neytanda þegar neytendalán er tekið í fjarsölu utan fastrar starfsstöðvar viðkomandi lánveitanda. Auk þess er lækkað hámark árlegrar hlutfallstölu kostnaðar úr 50% í 35% að viðbættum stýrivöxtum. Þá er tekin afstaða til réttarstöðu neytenda sem krafðir hafa verið um of háan kostnað af neytendaláni, þannig að kveðið er á um að neytandi skuli eingöngu verða krafinn um

endurgreiðslu höfuðstóls ef lánveitandi brýtur gegn ofangreindu hámarki.

Breytingalögin fela einnig í sér að lánveitendur og lánamiðlarar sem ekki hafa jafnframt heimild til lánveitinga til neytenda samkvæmt sérlögum og eru eftirlitsskyldur samkvæmt lögum um opinbert eftirlit með fjármálastarfsemi, skuli framvegis skrá sig hjá Neytendastofu. Skráning hjá Neytendastofu hefur helst áhrif á fjártæknifyrirtæki sem veita neytendalán sem og seljendur vöru og þjónustu sem koma fram sem lánamiðlarar, f.h. lánveitenda, s.s. bílasalar.

Með lögunum er Neytendastofu veitt víðtækari heimild til upplýsingaöflunar. Í ákvæðinu felst að stofnunin getur aflað upplýsinga um lánveitingar án þess að upplýsingaöflunin tengist með beinum hætti eftirliti stofnunarinnar með ákvæðum laganna. Þannig getur stofnunin nú aflað almennra upplýsinga um fjölda útlána, hlutfall vanskila o.fl.

Sá hluti laganna sem snýr að skráningarskyldu tók gildi 1. mars 2020. Önnur ákvæði tóku gildi í desember 2019. Neytendastofa hefur í framkvæmd tryggt að öll framangreind skráning sé gerð rafrænt og sett í rafrænt stjórnsýsluferli. Það tryggir skilvirkni og nútímalega stjórnsýslu við slíkar leyfisveitingar og samræmist einnig stefnu ríkisstjórnarinnar um að auka stafræna þjónustu í samskiptum almennings við opinberar stofnanir.



4. ÁHERSLUR Í STARFI

Neytendastofa lítur til margra þátta þegar valin er forgangsörð verkefna hvers árs, meðal annars er skoðaður fjöldi ábendinga frá neytendum, áhættumat og ný lagasetning sem þarf að kynna o.fl. Haldið var áfram skoðunum á vefsíðum með áherslu á verðmerkingar, upplýsingar um þjónustuveitanda og réttum upplýsingum um réttindi neytenda. Sérstök áhersla var lögð á markaðseftirlit tengdum barnavörum og rafretum og áfyllingum fyrir þær. Iðulega koma upp óvænt atvik sem bregðast þarf skjótt við, t.d. ef stofnunin fær upplýsingar um mjög hættulega vöru á markaði. Í þessum kafla er að finna dæmi um ýmis verkefni ársins.

Markaðssetning

Til markaðssetningar teljast meðal annars auglýsingar og sambærilegar kynningar sem miða að því að selja og kynna vöru eða þjónustu fyrir neytendum. Við markaðssetningu skiptir máli að þær upplýsingar sem eru veittar svo sem varðandi þyngd vöru, leiðbeiningar, skilmála og 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.

Smálán

Neytendastofa lauk ákvörðun gagnvart danska smálánafyrirtækinu Ecommerce 2020, sem veitt hefur lán til Íslendinga um nokkurt skeið. Í ákvörðuninni komst Neytendastofa að þeirri niðurstöðu að lög um neytendalán nr. 33/2013 eigi við um lánveitingar til Íslendinga og að fyrirtækið hafi brotið gegn ákvæðum þeirra með ófullnægjandi upplýsingagjöf í stöðluðu eyðublaði og í lánsamningi. Þá hafi fyrirtækið brotið gegn hámarki árlegrar hlutfallstölu kostnaðar. Í málinu var einnig á því byggt að ákvæði laga nr. 43/2000, um lagaskil á sviði samningaréttar, gildi um starfsemi fyrirtækisins og markaðssetning gagnvart íslenskum neytendum. Ákvörðunin var kærð annars vegar til áfrýjunarnefndar neytendamála og til dómstóla í Danmörku. Ákvörðun Neytendastofu hefur áfrýjunarnefnd neytendamála nú staðfest.

Á árinu úrskurðaði Landsréttur í máli Econtent gegn Neytendastofu þar sem fyrirtækið fór fram á að felld yrði úr gildi ákvörðun Neytendastofu og úrskurður áfrýjunarnefndar neytendamála sem snúa að rafbókasölu fyrirtækisins. Mikilvægt er að niðurstaða Neytendastofu var staðfest.

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 norræna neytendayfirvalda. Meginreglan er sú að ef endurgjald fyrirtækis kemur fyrir umfjöllun einstaklings um vöru og þjónustu á samfélagsmiðli þá þarf að merkja það skýrt sem auglýsingu með einum eða öðrum hætti.

auglýsing

Á árinu hélt Neytendastofa áfram átaki gegn slíkri markaðssetningu og tók nú í fyrsta sinn ákvarðanir gagnvart áhrifavöldum auk ákvarðana gagnvart fyrirtækjum. Með þessari framkvæmd hefur stofnunin því markað skýrar þá stefnu að allir aðilar í keðjunni, þ.e. fyrirtæki, umboðsskrifstofa og áhrifavaldur, bera ábyrgð á framsetningu markaðssetningarinnar. Stofnunin hefur ekki enn gripið til sekta fyrir brotin. Neytendastofa hefur átt áframhaldandi samstarf og samskipti við norræna kollega vegna þessara mála og er vinna við uppfærslu leiðbeininga hafin. Þá komu starfsmenn

Neytendastofu nokkrum sinnum í útvarps- og blaðaviðtöl á árinu vegna þessarar þróunar í markaðssetningu til að kynna gildandi reglur sem ber að fara eftir.

Vín má

Þar sem áfengi er selt í lausasölu skal magnið mælt með þar til gerðum mælíbúnaði. Þeir staðir sem hafa leyfi til að selja áfengi eiga að gefa upp verð samkvæmt skammtastærðum og nota merkt vínmál til að staðfesta rétt magn. Sterkt áfengi er mælt með löggiltum vínmálum í 2, 3, 4 og 6 cl skömmum. Slíkir sjússamælur 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 á einnig að selja í merktum glösum með CE merki og M merki sem staðfesta rúmmál sem gefið er upp á glasinu með málstrikum eða nota viðurkennd CE merkt samanburðarmál. Auk þess er heimilt að selja öl og vín í forpökkuðum umbúðum þar sem magn er tilgreint með skýrum hætti.

Neytendastofa fékk nokkrar ábendingar um að notkun vínmála væri ábótavant. Brugðist var við þeim ábendingum og krafist úrbóta. Enn er nokkuð um að söluaðilar vínveitinga hafa samband og óskuð eftir upplýsingum um hvar hægt sé að nálgast lögleg vínmál.

Rafrettur og áfyllingar

Ný lög um rafrettur og áfyllingar fyrir rafrettur, nr. 87/2018, tóku gildi þann 1. mars 2019. Lögin heimiluðu innflutning, sölu og markaðssetningu og notkun rafrettna og áfyllinga fyrir þær en einnig voru sett skilyrði sem eiga að tryggja gæði og öryggi rafrettna og áfyllinga auk þess að skordur voru settar vegna sýnileika slíkra vara á sölustöðum. Einnig var þar að finna sérstök ákvæði sem eiga að koma í veg fyrir að börn geti nálgast

slíkar vörur, t.d. með kröfum að umbúðir höfði ekki til barna og með aldurstakmörkunum. Var Neytendastofu falið það hlutverk að hafa eftirlit með sölu og markaðssetningu og afgreiðslu tilkynninga innflytjenda og framleiðenda um markaðssetningu á rafrettum og áfyllingum sem innihalda nikótín. Einungis má samþykka til markaðssetningar hér á landi áfyllingar og rafrettur sem hafa svonefnt EC-ID númer sem er viðurkennt af hálfu ESB og skráð í gagnagrunn um leyfilegar vörur.

Samkvæmt Talnabrunni Landlæknis stendur rafrettunotkun fullorðinna í stað á milli árána 2018 og 2019 en um 7% nota rafrettur daglega eða sjaldnar en daglega. Þó dró úr notkun hjá körlum á aldrinum 35-54 ára úr 11% árið 2018 í 7% árið 2019.

*Myndir þú kaupa vöru sem
búið væri að opna?*

*Neytendastofa stoppaði sölu á
219 áfyllingum sem búið var
að rjúfa innsiglið á og blanda
vökva út í áfyllinguna.*

Tilkynna þarf rafrettur og áfyllingar sem innihalda nikótín til Neytendastofu áður en slíkar vörur eru markaðssettar. Með tilkynningum þurfa að fylgja gögn s.s. innihaldslýsing, útblástursskýrsla, mynd af vörunni og rafrettuauðkenni EU-CEG sem er samevrópskur gagnagrunnur fyrir m.a. tóbaksvörur og rafrettur. Vörur sem uppfylla kröfur eru samþykktar og er heimilt að flytja þær inn og selja. Samþykktar vörur eru birtar á skráningarlista á vefsíðu Neytendastofu.

Á árinu 2019 samþykkti Neytendastofa tilkynningar 986 áfyllinga sem innihalda nikótín auk 133 rafrettna.

Í kjölfar markaðseftirlits var lagt sölubann á 282 tegundir áfyllinga sem innihéldu nikótín árið 2019. Allar tegundir áfyllinganna voru ótilkynntar en í tilfelli 219 tegunda áfyllinga hafði söluaðili eða innflytjandi bætt nikótíni



við áfyllinguna. Í vafamálum voru sýni send til rannsóknar til að greina nikótíninnihald áfyllinga. Af þessum 282 tegundum höfðuðu 24 þar að auki sérstaklega til barna, fjórar voru óbarnheldar og tvær líktust matvælum. Þá hætti söluaðili markaðssetningu á tveimur tegundum rafrettna þar sem þær voru ótilkynntar.

Sýnileika á sölustöðum var oft ábótavant. Eftir afskipti Neytendastofu komu söluaðilar sýnileika í viðunandi horf á árinu og færðu til samræmis við reglur sem takmarka sýnileika og framsetningu á þessum vörum.

Neytendastofa fékk fyrirspurn um hvort markaðssetja mætti áfyllingar sem innihalda Aloe Vera. Mat stofnunarinnar var að Aloe Vera myndi falla undir flokk innihaldsefna sem vekja upp hugmynd um að varan hafi í för með sér heilsufarslegan ávinning og er sala á slíkum áfyllingum því ekki heimil.

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 eru barnavörur, bifreiðar, kerti, pönnur, húsgögn, fatnaður, og kveikjarar o.m.fl. Fjöldi ábendinga barst vegna bifreiða en á árinu voru innkallaðir alls 6231 bifreiðar.

Það komu einnig margar ábendingar varðandi barnahreiddur og vöggur fyrir börn. Vegna alvarleika ábendinganna mun Neytendastofa fara í átak á næsta ári og skoða nánar þessar vörur og senda í prófun. Neytendastofa hefur síðustu árin haft frumkvæði á að skoða barnavörur en sérstaklega er fjallað nánar um það skýrslunni. Vörur sem falla undir almennar neytendavöru eru ekki CE-merktar sem gildir aðeins fyrir vörur sem falla undir samhæfða ESB/EES löggjöf um vörur. Í vissum tilvikum gilda þó staðlar um slíkar vörur og á heimasíðu Neytendastofu má finna lista yfir ýmsa staðla sem eiga við um þessar vörur. Aðrar vörur og öryggi þeirra skal meta út frá slíkum stöðlum ef til eru en annars út frá almennu áhættumati en allar vörur eiga að vera öruggar og mega ekki fela í sér hættu fyrir líf og heilsu neytenda.

Klifurbúnaður

Á árinu var öryggi klifurbúnaðar kannað. Valdar voru fimm vörutegundir sem framleiddar eru sérstaklega til að nota við klifur þ.e. línur, hjálmar, karabínur, klifurbelti og álagsminnkandi útbúnaður sem notaður er við fjallaklifur s.n. „EAS“ sem einnig er nefnt „Via ferrata“. Markmiðið var að hafa vörur frá helstu framleiðendum á þessum markaði auk þess sem valdar voru vörur sem sérstaklega

voru markaðssettar sem klifurvörur hjá netverslunum utan Evrópu. Mikill fjöldi vara var skoðaður en af þeim voru 185 vörutegundir sérstaklega valdar til að senda til prófunar.

Byrjað var á því að skoða merkingar og skjölin sem eiga að fylgja klifurvörum. Kom í ljós að mikið af vörum eru settar á markað án þess að þeim fylgi viðeigandi upplýsingar. Það eykur verulega hættuna á slysum þar sem hættu er á að búnaðurinn sé ekki notaður á rétt. Af 185 vörum voru 102 (55%) sem vantaði eina eða fleiri merkingar og ekki réttar upplýsingar sem fylgdu vörunni. Jafnframt voru 37 vörur (20%) sem stóðust ekki eina eða fleiri prófanir á vörunni. Af þeim voru 14 klifurvörur þess eðlis að við notkun á vörunum stafaði alvarleg hættu.

Af 30 klifurlínum reyndust sjö ekki vera í lagi og sumar mjög hættulegar. Sem dæmi var líkt eftir að 80 kg manneskja félli í línu. Línan á að þola álagið og halda einstaklingnum uppi nokkrum sinnum. Ein tegund af línu sem var seld á asískri vefsíðu slitnaði strax við fyrsta fall. Þrjú klifurbelti rifnuðu við prófanir. Þá brotnuðu fjórar tegundir af hjálmum og tvær tegundir af álagsminnkandi útbúnaði, Via ferrata, reyndust mjög hættulegir við notkun.

Í kjölfar átaksins ákváðu framleiðendur og dreifingaraðilar að lagfæra 53 vörutegundir og bæta merkingar og leiðbeiningar, 48 vörur voru teknar af markaði og 24 vörur hafa verið innkallaðar. Búið er að skrá að minnsta kosti 11 vörur í Safety Gate (RAPEX), tilkynningakerfi Evrópu fyrir hættulegar vörur, þ.e. tvær línur, þrjú klifurbelti, fjórar tegundir hjálma og tvær tegundir af Via ferrata.

Vart þarf að nefna að það getur bjargað lífum að stoppa sölu á slíkum búnaði sem veitir falskt öryggi. Neytendastofa hvetur neytendur sem og fyrirtæki að skoða reglulega heimasíðu Safety Gate til að forðast kaup á slíkum vörum.

Skoteldar

Neytendastofa gerði könnun á skoteldum á höfuðborgarasvæðinu í árslok. Skoðað var hvort að merkingar væru í lagi og hvort skoteldar væru CE merktir. Við sjónskoðun uppfylltu skoteldar almennt skilyrði til markaðssetningar og Neytendastofa greip ekki til aðgerða vegna

Eingöngu má nota íslenska þjóðfánann í markaðssetningu og merkingu á umbúðum ef varan er íslensk.

markaðssetningar á þeim. Umhverfisstofnun framkvæmdi efnamælingar í skoteldum og var máli vegna of mikils blýinnihalds vísað til Neytendastofu, þar sem stofnunin fer með eftirlit með reglugerð um skotelda. Í framhaldi var söluaðili upplýstur um niðurstöður prófananna og var 63 kg af skoteldum með of miklu blýinnihaldi eytt í kjölfarið. Reynslan sýnir að frá því að lög og reglur fóru að gera kröfur um CE merkingu skotelda hefur slysum fækkað hér á landi sem er afar jákvæð þróun.

Leyfi til notkunar þjóðfána í vörumerki

Samkvæmt lögum um þjóðfána Íslendinga og ríkisskjaldamerkið er fyrirtækjum heimilt að nota íslenska þjóðfánann í markaðssetningu og merkingum umbúða ef vara uppfyllir skilyrði laganna um að teljast íslensk. Þessi notkun er heimil án undangengins samþykkis eftirlitsaðila en Neytendastofa getur tekið mál til meðferðar og bannað notkunina ef fyrirtæki uppfylla ekki skilyrðin.

Fyrirtæki sem óska þess að nota íslenska þjóðfánann í skráð vörumerki þurfa leyfi Neytendastofu til þess áður en merkið fæst skráð hjá Hugverkastofunni.

Á árinu 2019 bárust Neytendastofu fjórar beiðnir um leyfi til notkunar þjóðfánans í skráð vörumerki, þremur málum er lokið en eitt er enn til meðferðar. Öll þrjú fengust samþykkt.

Sektir

Nokkuð bar á því að upp kæmu brot gegn eldri ákvörðunum Neytendastofu. Í mörgum tilvikum leiðir mat á meðalhófi til þess að Neytendastofa beitir ekki sektum þrátt fyrir að fyrirtæki gerist brotleg við lög sem stofnunin hefur eftirlit með. Stofnunin lítur það þó alvarlegum augum þegar ákvörðunum hennar er ekki fylgt og er nær undantekningarlaust beitt sektum í þeim tilvikum. Svo dæmi séu



tekin lagði Neytendastofa sekt á þrjú fyrirtæki fyrir brot gegn eldri ákvörðun, Guide to Iceland, Base Capital og Elko. Í tilviki tveggja fyrri fyrirtækjanna var um að ræða fullyrðingar í markaðssetningu en í því síðastnefnda upplýsingar um neytendalán á vefsíðu fyrirtækisins.

Börn og unglingar

Barnasæti á hjól

Stofnunin hefur verið í átaki síðustu árin að skoða barnavörur. Á þessu ári var ákveðið í samstarfi við önnur eftirlitsstjórnvöld í Evrópu að skoða barnasæti á reiðhjól. Neytendastofa fór í átak að skoða barnastóla á reiðhjól. Neytendastofa hefur ekki upplýsingar um slys á Íslandi en í Noregi hafa tvö börn látist, 13 slasast alvarlega og 72 með minni áverka. Í Hollandi eru 4600 börn sem fara árlega á slysamóttöku vegna slysa á neðri part líkama, eins og á fótum. Helstu ástæður slysa voru vegna þess að stólarnir losnuðu eða festingarnar voru ekki í lagi. Barnastólar eru fyrir börn 9-22 kg eða frá 9 mánaða aldri. Við eftirlit í Frakklandi kom í ljós að á 63% barnastólanna vantaði merkingar og leiðbeiningar og á 12% stólanna voru festingarnar ekki öruggar.

Á árinu voru 45 sæti send til prófunar. Var reynt að senda frá öllum helstu framleiðendum sætanna í Evrópu. Fyrstu niðurstöður komu desember og kom þá í ljós að enginn stóll stóðst kröfur. Nánari niðurstöður verða birtar á árinu 2020.

Barnarúma og burðarpokar

Fyrir fjórum árum fór Neytendastofa í átak í öryggi barnarúma. Niðurstöðurnar voru sláandi þar sem 92% af rúmum uppfylltu ekki kröfur. Því telur stofnunin nauðsynlegt að athuga aftur markaðinn. Um leið var ákveðið að skoða barnaburðarpoka en Neytendastofa hafði ekki skoðað þá vöru áður. Um var að ræða burðarsjöl, burðarpoka og magapoka. Alls voru send til prófunar 107 vörur, 23 rúm og 84 barnaburðarpokar. Niðurstöðurnar komu á óvart en 74 burðarpokar reyndust ekki í lagi. Þar af voru 24 vörur taldar mjög hættulegar og hefur sölu þegar verið hætt á þeim og þær innkallaðar. Algengasti vandinn var að efnið eða festingar rifnuðu og því hætta á að barnið myndi detta úr pokunum. Niðurstöður úr prófunum á rúmum voru ekki heldur góðar en af 23 barnarúmum voru 20 rúm sem uppfylltu ekki lágmarkskröfur um öryggi. Þar af voru sjö barnarúm sem voru virkilega hættuleg, þau hafa nú verið innkölluð og sala þeirra stöðvuð.

Rafmagnsleikföng

Neytendastofa tók þátt í verkefni á vegum PROSAFE ásamt 14 Evrópuríkjum þar sem öryggi rafmagnsleikfanga var kannað. 238 leikföng voru send til prófunar og voru 135 (58%) leikföng í ósamræmi við lágmarkskröfur. Öryggi leikfanganna var sérstaklega skoðað út frá rafmagnsöryggi, þ.e. rafknúin leikföng og rafhlöðuknúin leikföng. Af þeim 135 sem uppfylltu ekki lágmarkskröfur voru 13 talin vera sérstaklega hættuleg neytendum og var eitt þeirra leikfang sem sent var til prófunar frá Neytendastofu. Um var að ræða leikfangahljóðnema sem var knúinn áfram af hnapparafhlöðu. Við prófanir brotnaði leikfangið svo rafhlaðan varð aðgengileg. Slíkt getur reynst börnum afar hættulegt, enda hafa börn látist við það að innbyrða hnapparafhlöður. Því var sala leikfangsins bönnuð með ákvörðun Neytendastofu og farið fram á innköllun á leikfanginu frá neytendum. Leikfangið var einnig tilkynnt í Safety Gate evrópskt tilkynningarkerfi um hættulegar vörur.

Neytendastofa óskaði einnig eftir prófun skv. ROHS2 tilskipuninni um hættuleg efni í raf- og rafeindabúnaði í samstarfi við Mannvirkjastofnun (nú Húsnæðis- og mannvirkjastofnun). Í ljós

kom að af 119 leikfanga sem prófuð voru af Evrópuríkjunum voru 73 (61%) í ósamræmi við þær kröfur sem gerðar eru til raffanga þegar kemur að hættulegum efnum. Þar af voru 10 markaðssett á Íslandi, en það var 59% allra þeirra sýnishorna sem send voru til prófunar frá Íslandi. Ekki liggja fyrir neinar upplýsingar um hvort eða hvernig HMS greip til aðgerða vegna þessarar niðurstöðu.

Mjúkdýr

Neytendastofa tók þátt í evrópsku samstarfsverkefni ásamt 9 öðrum ríkjum þar sem athugað var öryggi mjúkdýra. Þar sem mjúkdýr eru fyrir börn undir þriggja ára aldri var sérstaklega kannað hvort að leikföngin stæðust togprófanir. Kom í ljós að smáir hlutir féllu af sumum leikfanganna við prófanir. Slíkt getur reynst ungum börnum hættulegt vegna köfnunarhættu og verða framleiðendur að tryggja að leikföng standist togprófanir áður en þau eru markaðssett. Einnig voru gerðar efnaprófanir og prófanir á eldfimi leikfanganna. 17 leikföng voru send til prófunar frá Íslandi. Hefur markaðssetning fjögurra leikfanga nú þegar verið stöðvuð hér á landi og leikföng innkölluð af söluaðila. Enn standa yfir aðgerðir í Evrópuríkjunum og því verður greint nánar frá niðurstöðum síðar.



Leikfangaslím

Neytendastofa tók þátt í samstarfverkefni á vegum Evrópusambandsins vegna öryggi leikfangaslíms sem til sölu er í EES og ESB ríkjunum. Hvert þátttöku ríki aflaði sýna og sendi til rannsóknar þar sem hvert sýni var efnagreint. Ísland sendi 9 sýni og reyndust 4 þeirra hafa bóron innihald sem var yfir leyfilegum mörkum. Um er að ræða 44% hlutfall sem hlýtur að teljast áhyggjuefni. Hlutfall sýna sem féllu í könnuninni allri var 17%. Haft var samband við innflytjendur þessa slíms sem féll og vörurnar innkallaðar og óseldum vörum eytt. Vert er að taka fram að samvinna Neytendastofu við söluaðila var með ágætum og vonandi verður framhald á þeim góðu samskiptum sem sköpuðust í þessu verkefni.

Verðmerkingar

*Reglan er einföld:
Vörur eiga að vera
verðmerktar með endanlegu
söluverði*

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 samanburð 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 verðmerkingareglum hvílir skylda á seljendum til að merkja söluverður bæði með endanlegu söluverði og einingarverði, hvar sem þær eru til sýnis, þar á meðal á vefsíðum. Á árinu var lögð áhersla á skoðun verðmerkinga á vefsíðum. Að þessu sinni var farið yfir vefsíðu tannlækna og dekkjaverkstæða. Samhliða skoðun vefsíða dekkjaverkstæða fór stofnunin

á sölustaði þeirra á höfuðborgarsvæðinu. Eftir skoðanir og athugasemdir stofnunarinnar voru lagðar sektir á sex tannlæknastofur og fjögur dekkjaverkstæði.

Grundvallarregla við verðmerkingar er að verðmerkja skal vöru með endanlegu söluverði. Í því felst að verð skal birt með virðisaukaskatti og öðrum gjöldum. Þótt ótrúlegt megi virðast verða sérfræðingar Neytendastofu reglulega varir við að brotið sé gegn þessar grundvallarreglu og verð birt án virðisaukaskatts. Eitt slíkt mál kom til meðferðar á árinu.

Samhliða aukinni í vefverslun yfir landamæri berast Neytendastofu reglulega fyrirspurnir frá erlendum aðilum um skyldu til að tilgreina verð í íslenskum krónum.

Samkvæmt verðmerkingarreglum ber að gera grein fyrir endanlegu verði í íslenskum krónum en afstaða Neytendastofu er sú að beita skulu sömu sjónarmiðum og við mat á því hvort íslensk lög um markaðssetningu eigi við um erlenda aðila, þ.e. ef markaðssetningu er beint til íslenskra neytenda skal þeirra gætt. Ef vefverslun er beint að íslenskum neytendum ber því að tilgreina verð í íslenskum krónum. Á vefsíðum er einfaldasta leiðin til að meta þetta t.d. ef efni síðunnar er á íslensku en einnig má líta til þess hvort auglýsingar eða annað markaðsefni hafi verið birt sérstaklega hér á landi eða annarri beinni hvatningu til viðskipta beint til neytenda hér og varan send hingað til landsins.

Upplýsingar vefverslana

Á árinu tók Neytendastofa þátt í samræmdri athugun evrópskra neytendayfirvalda (e. Consumer Protection Cooperation) sem sneri að því hvort upplýsingagjöf vefverslana með húsbúnað 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 21 vefsíðu og er úrvinnsla niðurstaðnanna enn í gangi.

Eftirlit með mælitækjum

Þekktasta form eftirlits með mælitækjum í notkun eru reglubundnar löggildingar.

Við löggildingu er hvert mælitæki prófað og gengið úr skugga um að það sé að mæla innan tilskilinna frávíkismarka. Það er þó heimilt að nota innra eftirlit í stað löggildingar fyrir orkumæla en samþykki fyrir því þarf að fá hjá Neytendastofu og fylgja reglum hennar um innra eftirlit. Í þeim tilvikum er veitt leyfi til innra eftirlits og því fylgir að dreifiveita þarf að skilgreina heildarsöfn og tiltekinn fjölda mælitækja í hverju safni fyrir sig. Dreifiveitur skuldbinda sig til að gera úrtaksprófanir með reglubundnum hætti með því að sækja ákveðinn fjölda mælitækja úr skilgreindu safni og senda það úrtak til prófunar hjá Neytendastofu. Ef mælitækin í úrtakinu standast prófun eru öll mælitækin í því safni talin vera í lagi og því heimilt að endurlöggilda. Sé þessari aðferð ekki beitt verður að löggilda sérhvert mælitæki sem er kostnaðarsamt og tímafrekt að gera.

Vogir í verslunum

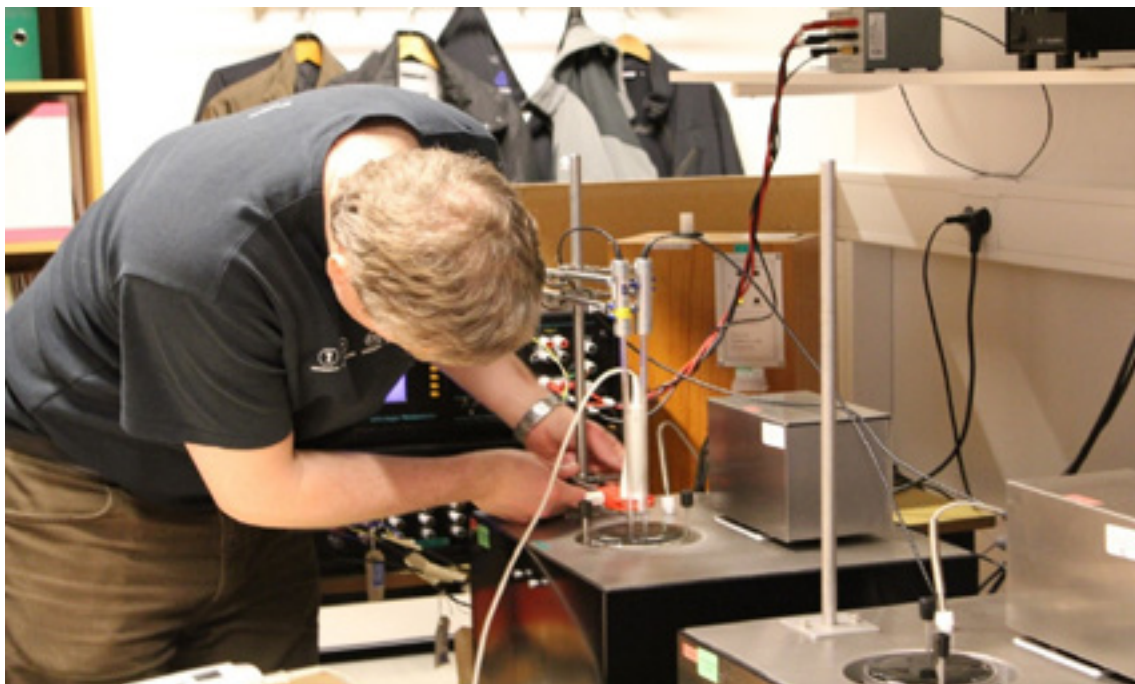
Þar sem neytendur greiða fyrir vöru eftir vigt er krafan að viðkomandi vigt sé löggilt. Neytandinn á að geta treyst því að mælingar séu réttar og að mælitækin sem notuð eru séu með gilda löggildingu. Á tveggja ára fresti eru vogir í verslunum löggiltar og er þá tækið prófað og stillt ef þess er þörf.

Kaupandinn á að sjá greinilega, á vogum sem vigta upp að 100 kg, niðurstöður vigtunar

og þá greinilega verð á þeirri vöru sem keypt er. Það þýðir að við kassavogir í búðum og eins við afgreiðslu úr fisk- og kjötbörðum, þar sem vigtað er og verðmiði prentaður skal kaupandi sjá greinilega á skjá þann sem sýnir niðurstöður vigtunar og endanlegt verð vörunnar. Neytendastofa telur að oft sé þessum kröfum ekki nægilega fylgt eftir og vill stofnunin leggja áherslu á að úr því verði bætt hjá þeim sem ekki gæta að því. Á þessum vogum skal auk þess vera á áberandi stað límmiði sem segir til 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 löggildingu. Á árinu voru löggiltar 1572 vogir þar af 364 í verslunum. Á árinu varð töluverð fjölgun á sjálfsafgreiðslukössum í matvöruverslunum en í þeim búnaði er innbyggð vog sem neytandinn notar þá sjálfur til að vigta vöruna. Sömu reglur gilda um löggilding á þessum vogum og að niðurstöður vigtunar séu greinilega sýnilegar neytandanum.

Bílavogir

Flestar bílavogir hérlandis eru notaðar sem hafnarvogir og yfir þær fer mest allur sá afli sem vigtaður er í land. Mikil verðmæti fara því um þessar vogir og mikilvægt að þær vigti rétt. Við skoðun á vogunum eru þær prófaðar og



sannreynt að þær vigti rétt með því að löggilda þær. Algeng vigtargeta bílavoga hérlandis er 60 tonn og þarf að prófa allt vigtarsviðið við löggildingu.

Ef vegin er innan löggildingarmarka er settur límmiði á áberandi stað sem gefur til kynna að viðkomandi vog hafi verið löggilt og eins hversu lengi sú löggilding gildir. Bílavogir eru löggiltar árlega þar sem reynslan sýndi að lengra löggildingartímabil var ekki að virka. Í ár voru 78 bílavogir löggiltar víðsvegar um landið en þau verkefni annast Frumherji hf. í umboði Neytendastofu.

Sannprófun voga

Nýjar vogir sem teknar eru til fyrstu notkunar á Íslandi eru í flestum tilfellum tilbúnar til notkunar. Merking því til staðfestingar, CE merkið, M mælifræðimerki og númer úttektaraðila á að vera sýnileg eftirlitsaðilum og samræmisýfirlýsing frá framleiðanda um að vegin 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. Framan að árinu var enn sú staða uppi að engin aðili hérlandis var með gilda faggildingu til að sannprófa vogir. Á því varð breyting er BSI á Íslandi ehf. upplýsti að fyrirtækið væri komið með samning við NMI í Hollandi sem er opinbert hlutafélag í eigu hollenska ríkisins, sem hlotið hefur faggildingu til að annast samræmismat og er tilkynntur aðili af hollenskum stjórnvöldum í NANDO gagnagrunn ESB til að framkvæma sannprófun á vogum. Í framangreindum samningi felst að BSI á Íslandi ehf. telst vera undirvertaki til að framkvæma tæknilega framkvæmd við sannprófun tiltekinna voga og gefa út vottorð um sannprófun en það vottorð gildir sem leyfi til þess að taka vögina til fyrstu notkunar hér á landi í samræmi við gildandi Evrópuréttarreglur eins og þær eru innleiddar á Íslandi. Slík undirvertaka er leyfð samkvæmt ákvæðum í s.n. „Blue Guide“ sem ESB gefur út fyrir starfsemi á sviði vöruvottunar og samþykktarferlis fyrir CE-merkingar. Þessi tilhögun þýðir því að að sannprófun voganna er þó gerð í nafni og á ábyrgð NMI í Hollandi

sem jafnframt ábyrgist að samræmismatið hafi farið fram að öllu leyti í samræmi við gildandi reglur Evrópuréttarins samkvæmt EES – samningnum og einnig innlendar sérreglur eftir því sem við getur átt. Í framhaldinu hefur BSI á Íslandi ehf. hafið vinnu við að klára þær sannprófanir sem voru gerðar til bráðabirgða og eins að sannprófa þær nýju vogir sem taka á í fyrstu notkun og þarf að sannprófa hérlandis. BSI á Íslandi ehf. hefur þó yfir takmörkuðum búnaði að ræða og því þarf enn um sinn að sannprófa stærstu vogirnar til bráðabirgða.

*Veist þú hve margir
heitavatnsmælar og
rafmagnsmælar eru skráðir í
notkun í árslok 2019?*

Neytendastofa mun skoða nánar hvort hún afli sér faggildingar til sannprófunar voga svo að stofnunin geti þannig veitt þeim viðurkenningu að lögum til fyrstu notkunar hér á landi og CE-merkt þær með formlegum hætti. Það er kostnaðarsamt fyrir innlend fyrirtæki að fá úttektaraðila frá útlöndum til að sannreyna vogir sem teknar eru í notkun hér á landi og sparnaður felst í því fyrir íslenskt atvinnulíf að hafa val um aðila sem getur veitt slíka þjónustu hér á landi. Framleiðendur voga verða einnig að hafa tryggan aðgang að slíkri þjónustu sem tryggir samkeppnishæfni þeirra við framleiðslu voga. Það eflir því samkeppnishæfni ef innlendir aðilar eiga val um að njóta aðstoðar frá NMI eða Neytendastofu verði farin sú leið að fá faggildingu til þess að geta sannprófað vogir og senda tilkynningu um það til NANDO.

Eldsneytisdælur, tankbifreiðar og mjólk

Stofnunin hefur eftirlit með mælikerfum fyrir vökva aðra en vatn. Í þeim flokki mælitækja eru eldsneytisdælur, dælubúnaður tankbifreiða sem flytja eldsneyti og mjólk. Þessi mælikerfi á að löggilda annað hvert ár.

Neytendur eiga á auðveldan máta að geta fylgst með hver staða löggildingar er á eldsneytisdælum sem notaðar eru til sölu

eldsneytis. Þegar eldsneytisdæla er löggilt er límdur á hverja dælu löggildingarmiði sem segir til um löggildingartímann. Þar kemur fram í hversu langan tíma löggilding dælnnar gildir.

Rafmagnsmælar

Á landinu eru í árslok skráðir 193.897 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. Verðmæti eða velta hjá orkufyrirtækjum samkvæmt opinberum tölum Hagstofunnar voru 163 milljarðar króna í heild þannig að hagsmunir af réttum mælingum á sviði orkumála hjá dreifiveitum hér á landi eru verulegir.

Heitavatnsmælar og úrtaksprófanir

Mælar fyrir heitt vatn eru að stærstum hluta prófaðir með úrtaksprófunum en einnig sem stakir mælar. Á landinu eru í árslok skráðir 84.035 heitavatnsmælar í notkun.

Á árinu tók Neytendastofa í notkun prófunarbekk fyrir vatnsmæla og leysir með því það vandamál sem upp var komið hérlendis þegar engin prófunarbekkur var lengur starfræktur. Í prófunarbekknum er bæði hægt að prófa hefðbundna rennismæla og eins varmaorkumæla en þeim fer fjölgandi hérlendis. Með þessum prófunum á að vera hægt að tryggja að mælar og mælasöfn sem notuðu eru til að mæla notkun séu að mæla rétt. Eins er þá hægt á fljótvirkan hátt að prófa mæla sem komið hafa ábendingar um að vinni ekki rétt og skera þá úr um hvort viðkomandi mælir sé að mæla rétt. Til að auðvelda jafnt dreifiveitum sem og starfsmönnum Neytendastofu að bóka úrtök mælisafna til prófunar hefur Neytendastofa opnað rafræna pöntunargátt þar sem dreifiveitur bóka prófun mælisafna sinna á einfaldan og öruggan hátt. Það sparar verulega umsýslu við pöntunarferlið og um leið tryggir að veitur geta betur skipulagt fram í tímann áætlun um prófun mælitækja, hvenær þau skuli sótt til notenda og send til prófunar.

Kvörðunarþjónusta

Allt frá árinu 1992 hefur verið rekin kvörðunarþjónusta hér á landi. Þjónustan hefur verið í boði allt frá stofnun Neytendastofu, en þar áður hjá forvera stofnunarinnar. Árið 2005 fékk kvörðunarþjónustan faggildingu á vissum sviðum af bresku faggildingarstofunni UKAS en auk þess er boðið upp á ófaggiltar, en rekjanlegar kvarðanir. Með kvörðun er átt við samanburð mælitækis við annað kvarðað og nákvæmara mælitæki eða mæligrunn sem hefur þekkta eiginleika. Þessi þjónusta gegnir lykilhlutverki fyrir ýmiss konar hátæknifyrirtæki á Íslandi og prófunar- og rannsóknarstofur sem verða að hafa kvörðuð mælitæki vegna sinnar eigin faggildingar.

Mælingar í atvinnulífinu

Þörfin fyrir kvörðun mælitækja eykst sífellt, enda mörg fyrirtæki og stofnanir innanlands sem treysta á þjónustu kvörðunarþjónustunnar. Árið 2019 voru 72 aðilar sem keyptu kvörðunarþjónustu og af þeim voru 6 nýir. Nýsköpunarfyrirtæki, sprotafyrirtæki, fyrirtæki sem eru að hefja E-merkingu forpakkinga eða CE merkingu eru meðal þeirra fyrirtækja sem nýta sér kvörðunarþjónustuna og má búast við því að hlutur slíkra fyrirtækja fari vaxandi í framtíðinni.

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

einkaaðilinn 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 hf. veitir framangreindum aðilum þjónustu og löggildir mælitækin.

Á árinu var tekinn í notkun búnaður fyrir prófun vatnsmæla, en nokkuð er um liðið síðan orku- og vatnsveitur hérlandis hafa haft aðgang að slíkri þjónustu innanlands. Keyptur var notaður búnaður frá Danmörku og komu sérfræðingar frá fyrrum eiganda hingað til lands og hjálpuðu til við uppsetningu, kennslu og þjálfun starfsmanna.

Kvarðanir

Árið 2019 voru kvörðuð, prófuð og löggilt 789 tæki og gefin út 349 vottorð. Líkt og undanfarin ár var mest kvarðað af lóðum, en næst þeim komu hitamælar. Gefið var út 181 vottorð fyrir 511 tæki með UKAS-faggildingu. Auk faggiltra kvarðana eru í boði ófaggiltar, rekjanlegar kvarðanir fyrir smámæla, herslumæla, rafmagnsmæla, rafviðnám, mæliker, 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 eru í hennar eigu og umsjá lögum samkvæmt; sem sparar flutningskostnað og önnur útgjöld við að senda þá til útlanda.

Útvíkkun kvörðunarþjónustu

Í ljósi þess hagræðis sem að framan er nefnt telur Neytendastofa brýnt að stofnunin veiti aðilum í atvinnulífi og öðrum stjórnvöldum meiri þjónustu en nú er gert. Þar má til dæmis nefna löggildingu á gjaldmælum leigubífreidda, hraðamælitækjum lögreglu og aðila sem nota hraðamyndavélar, sannprófun voga og kvörðun rakamæla vegna myglufaraldurs svo nokkur dæmi séu nefnd. Stofnunin hefur unnið að athugun útvíkkunar þjónustu og er mikilvægt að ráðherra og ráðuneyti styðji við það og afli fjárveitinga vegna stofnkostnaðar. Á móti koma tekjur og mikið hagræði sem felst í að hafa slíka þjónustu hér á landi. Áfram verður unnið markvisst að því að greina þarfir atvinnulífs og stjórnvalda varðandi frekari þjónustu við kvarðanir mælitækja.

Rafræn skilríki

Í samræmi við ESB reglur endurútgefur Neytendastofa tvisvar á ári „áreiðanlegan lista“ (e. Trusted List). Listinn inniheldur upplýsingar um traustþjónustuveitendur og fullgilda traustþjónustu sem þeir veita. Markmiðið með áreiðanlegum lista er að unnt sé að staðfesta með fljótvirkum og áreiðanlegum hætti fullgilda traustþjónustu sem veitt er í hverju aðildarríki fyrir sig. Endurútgáfa hans er forsenda þess að fullgild traustþjónusta sem stofnsett er og veitt hér á Íslandi sé viðurkennd og samþykkt á öllu EES-svæðinu.

Afar mikilvægt er fyrir íslenskt viðskiptalíf og stjórnvöld að traustþjónusta, þ.m.t. fullgildar rafrænar undirskriftir frá Íslandi njóti trausts á EES-svæðinu en með þessu hefur fullgild rafræn undirskrift í viðskiptum og í samskiptum við stjórnvöld á EES-svæðinu fullt lagagildi með sama hætti og undirritun með eigin hendi, sbr. nánar ákvæði reglugerðar (ESB) 910/2014, um rafræna auðkenningu og traustþjónustu fyrir rafræn viðskipti sem hefur lagagildi hér á landi; eIDAS reglugerðin.

Á árinu 2019 var lagt fram frumvarp til laga um rafræna auðkenningu og traustþjónustu fyrir rafræn viðskipti, sem innleiðir fyrrnefnda eIDAS reglugerð. Markmið laganna er m.a. að auka traust í rafrænum viðskiptum með því að kveða á um réttaráhrif og kröfur til rafrænna auðkenningarleiða og traustþjónustu. Frumvarpið var samþykkt þann 7. júní 2019 og tóku ný lög gildi þann 1. janúar 2020 og er Neytendastofu í lögunum falið eftirlit með fullgildum traustþjónustuveitendum og þeim sem ekki teljast vera fullgildir traustþjónustuveitendur. Það eftirlit er þó mun minna og annars eðlis en eftirlit sem haft er með fullgildum traustþjónustuveitendum, sbr. nánar ákvæði í reglugerð (ESB) 910/2014.

Alþjóðlegt samstarf

PROSAFE eru samtök eftirlitsstjórnvalda sem fara með markaðseftirlit í Evrópu. Ísland hefur verið aðili að samstarfinu í meira en 25 ár og Neytendastofa allt frá stofnun hennar árið 2005. PROSAFE hefur skipulagt átaksverkefni s.l. 13 ár þar sem leitað er að hættulegum vörum og þær teknar af markaði. Á grundvelli fjárstuðnings ESB og EFTA ríkjanna í samræmi

*Neytendur á Íslandi virðast
ánægðastir með þessar vörur
þ.e. gleraugnaverslanir,
verslanir sem selja
upplýsingatæknivörur s.s.
farsíma og fartölvur og
raftæki.*

*En veist þú hvað neytendur
eru ekki eins sáttir með?*

við ákvæði í EES-samningi hefur starfsemin fengið árlega styrki til þessara verkefna. Á árinu lauk þremur verkefni sem Neytendastofa tók þátt í. Um er að ræða verkefni um öryggi leikfanga, burðarpoka og barnarúm og á persónuhlífum til einkanota. Samkvæmt reglum Evrópuréttarins er framleiðendum treyst til þess að framleiða vörur í samræmi við lög, reglur og staðla sem samhæfa öryggiskröfur sem gilda á EES svæðinu. Tilgangur verkefna er að taka vörusýni og senda til prófunar til að staðreyna hvort reglum hafi verið fylgt við framleiðsluna.

Framkvæmdarstjórn ESB hefur ákveðið að framvegis verði öll slík átaksverkefni ákveðin af CSN nefnd um öryggi vöru. Aðstoð við framkvæmd verkefna verður því ekki lengur hjá skrifstofu PROSAFE heldur er gerður samningur við sjálfstætt starfandi fyrirtæki um skipulagningu og ut anumhald verkefna og í fyrstu er það EY ráðgjafafyrirtækið sem mun gera það skv. niðurstöðu í útboði hjá ESB. Áfram eru veittar verulegar fjárhæðir árlega í þessu verkefni og mun Neytendastofa áfram stefna að því taka virkan þátt í þeim til að efla öryggi neytenda.

Safety Gate er tilkynningakerfi eftirlitsstjórnvalda á EES-svæðinu þar sem fram koma ábendingar til allra ríkja varðandi allar hættulegar vörur aðrar en lækningavörur, lyf og matvæli. Hlutverk þess er að miðla upplýsingum um hættulegar vörur eins fljótt og auðið er. Með hjálp Safety Gate 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.

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 2019 eru þær að að afstaða neytenda gagnvart innri markaði heldur áfram þeirri jákvæðu þróun sem fram hefur komið frá árinu 2010. Þrátt fyrir þetta sýnir skorkortið þó glögg að aðeins 53% neytenda telja sig geta treyst því að fyrirtæki á þjónustumarkaði fari eftir settum lögum á sviði neytendaverndar.

Begar litið er á niðurstöður skorkortsins fyrir Ísland má einna helst nefna að heildarskor Íslands hefur hækkað sem helst má rekja til aukinnar ánægju með þjónustumarkaði. Vörumarkaður hefur haldist stöðugur frá árinu 2015.

Þeir vörumarkaðir sem hækka hvað mest eru markaðir með upplýsingatæknivörur, raftæki auk markaðs með gleraugu og linsur. Þeir þrír markaðir með vöru sem neytendur gerðu mestar athugasemdir við eru fatnaður og skór, notaðir bílar og kjöt og kjötvörur. Þeir þjónustumarkaðir sem skora hæst eru persónuleg umönnunarþjónusta, ferðagisting og bílaleigur. Þeir þrír þjónustumarkaðir sem hafa lægsta skorið eru húsnæðislán, fasteignarþjónusta og fjarfestingarþjónusta, lífeyrir og verðbréf.

Framkvæmdastjórn ESB stýrir samvinnu eftirlitsstofnana í Evrópu í aðgerðum gagnvart stórum aðilum sem starfa þvert á landamæri. Með því er gengið til sameiginlegra aðgerða stofnana í flestum ríkjum Evrópu og í krafti stærðar og fjölda hægt að knýja fram umbætur fyrir neytendur á öllu EES svæðinu. Á árinu 2019 lauk framkvæmdastjórnin málum gagnvart Facebook og Airbnb.

Aðgerðir gagnvart Facebook leiddu til þess að samfélagsmiðillinn breytti skilmálum sínum og skýrir nú fyrir neytendum notkun sína á gögnum um þá. Í upplýsingaskýldunni felst

að neytendur séu með skýrum hætti upplýstir um það hvernig fyrirtækið er fjármagnað og hvaða tekjum það aflar með því að nýta gögn neytenda. Þess var einnig krafist að Facebook breytti skilmálum sínum til samræmis við lög Evrópusambandsins á sviði neytendaréttar, sem einnig gilda á Íslandi á sviði neytendaverndar.

Framkvæmdastjórn Evrópusambandsins ásamt neytendafyrirvöldum í Evrópu hafa verið að skoða samningsskilmála Airbnb og verðframsetningu á vefnum út frá löggjöf um neytendavernd. Í kjölfar þess hefur Airbnb verið sent bréf þar sem óskað er eftir að gerðar verði breytingar bæði á skilmálum og verðframsetningu. Fyrirtækið hefur nú farið

að kröfum sem gerðar voru og gert viðeigandi breytingar til samræmis við gildandi reglur.

Hvað Airbnb varðaði snéru aðgerðir að tilgreiningu endanlegs verðs. Þegar neytendur leita að gistinguþöguleikum á Airbnb þarf það verð sem birtist að fela í sér heildarverð gistingarinnar, sem felur í sér öll gjöld sem neytandanum er skylt að greiða. Ef ekki er mögulegt að reikna út heildarverð fyrirfram þá á að veita neytandanum með skýrum hætti upplýsingar um að mögulega verði krafist auka kostnaðar. Mikilvægt er fyrir neytendur að fá upplýsingar um heildarverð gistingar strax á fyrsta stigi svo þeir geti auðveldlega gert samanburð á verði.

5. 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 frá neytendum. Fræðsla á vegum stofnunarinnar og námskeið sem haldin eru fyrir vigtarmenn löggildingar þeirra 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 2019 bárust 681 ábendingar inn í kerfið. Algengast var að neytendur bentu á dular auglýsingar, skilmála lána, hættulegar vörur og útsölur eða að neytendur könnuðu rétt sinn vegna gallaðrar vöru. Einnig er töluvert um ábendingar á rafhleðslum fyrir bifreiðar.

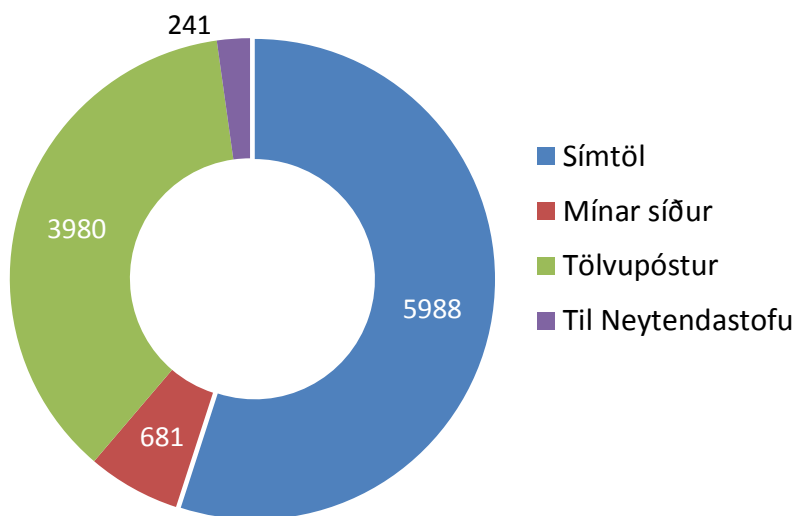
Fjöldi símtala og tölvupósta

Á árinu bárust alls 10.890 erindi þar af um 5988 símtöl og um 3980 tölvupóstar sem er aukning frá því í fyrra. Fyrirspurnir snúa oft

*Ábendingin
þín
getur skipt sköpum fyrir
neytendavernd*

að rétti neytenda til að fá úrbætur þegar vara hefur reynst gölluð eða þjónusta ófullnægjandi. Einnig er ljóst á erindum að margir velta fyrir sér lánakostnaði og vaxtabreytingaákvæðum í lánasamningum. Mikill fjöldi kvartana berst einnig um skilmála ýmissa fyrirtækja, ekki síst vegna áskriftarþjónustu svo sem hjá fjarskipta-fyrirtækjum og líkamsræktarstöðvum.

Neytendur fylgjast með auglýsingum seljenda og hvort tilgreindar séu allar



Mynd 1. Skipting ábendinga og fyrirspurna

nauðsynlegar upplýsingar. Líkt og fyrri ár snúa margar kvartanir að verðupplýsingum og ófullnægjandi verðmerkingum. Einnig er verið að tilkynna hættulegar vörur þá sérstaklega vörur sem tengjast börnum og fyrirspurnir varðandi sannprófanir voga.

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

Neytendastofu bárust 3980 tölvupóstar með ábendingum og fyrirspurnum, sem er fjölgun frá árinu 2018. Mikill fjöldi ábendinga var vegna gruns um hættulegar vörur en einnig var mikið spurt um CE merkingar. Mun algengara að hringt sé inn til stofnunarinnar vegna réttinda neytenda í viðskiptum, svo sem ef keypt er gölluð vara eða hvernig eigi að bregðast við óréttmætum viðskiptaháttum.

Þá leituðu 241 neytendur aðstoðar beint til Neytendastofu á opnunartíma, sem er svipaður fjöldi og á síðasta ári.

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

Upplýsingagjöf vegna neytendalána

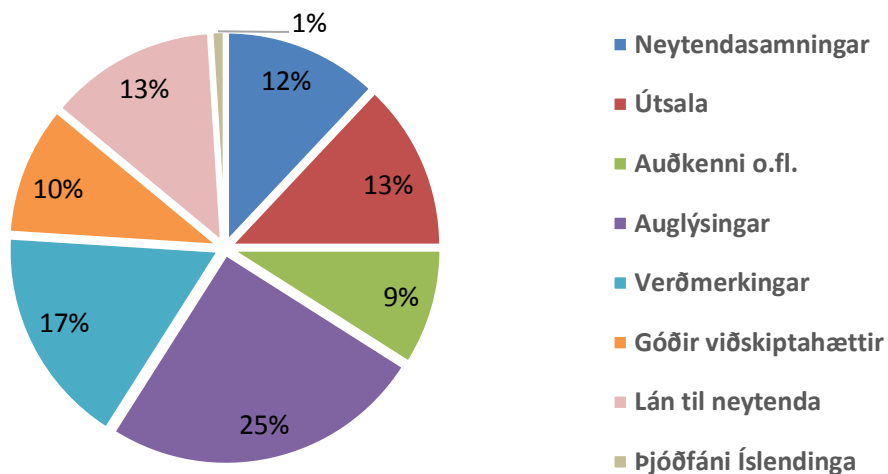
Neytendastofa hélt áfram að kalla eftir afriti af stöðluðu eyðublaði og lánssamningi, sem ber að veita samkvæmt lögum um neytendalán. Á árinu 2019 voru skoðuð gögn frá fjármálafyrirtækjum Arion banka,

Íslandsbanka og Landsbankanum. Tilgangur gagnaöflunarinnar var að athuga hvort neytendum væru veittar allar þær upplýsingar sem áskildar eru í lögnum. Stöðluðu upplýsingarnar ber að veita til þess að neytandi geti borið saman ólík tilboð og tekið upplýsta ákvörðun um það hvort hann vilji gera lánssamning áður en hann er bundinn af lánssamningi.

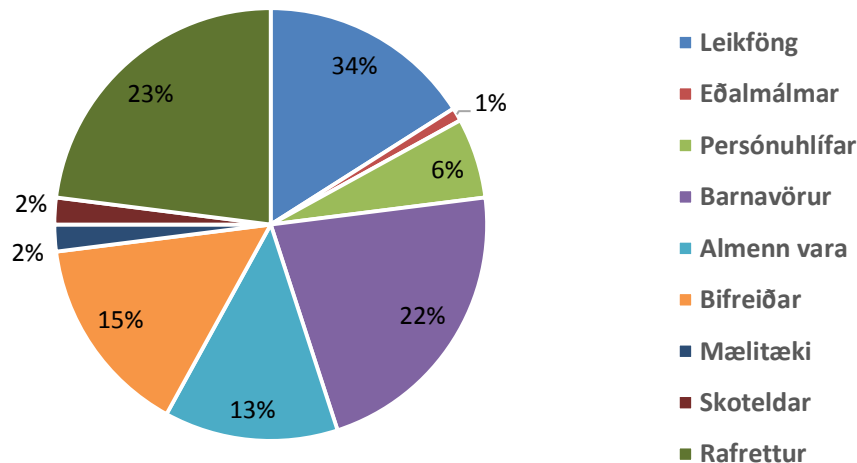
Skoðun Neytendastofu leiddi í ljós að ekkert af fyrirtækjunum þremur afhenti fullnægjandi upplýsingar. Tvö fyrirtækjanna gerðu fullnægjandi breytingar án athugasemda. Einu máli var lokið með ákvörðun stofnunarinnar.

Ábendingar um merkingar og þyngd

Frá neytendum berast til Neytendastofu töluvert af ábendingum um merkingar og þyngd á forpökkuðum vörum. Algengast er að kvartað er undan því að vara reynist léttari en merkingar utan á umbúðum gefa til kynna. Neytendastofa reynir ávallt að fylgja eftir slíkum ábendingum með því að fara á staðinn og framkvæma úrtaksvigtun. Sem dæmi barst ábending um að egg sem pakkað er eftir þyngdarflokki væru ekki í samræmi við merkingar og var farið og tekinn töluverður fjöldi sýna og vigtaður. Reyndust þau úrtakssýni innan leyfilegra frávíksmarka. Grillpýlsur sem einnig voru vigtaðar reyndust hins vegar ekki vera í samræmi við þyngdarmerkingar á pakkningum. Ef ósamræmi kemur í ljós



Mynd 2. Skipting mála um réttindi neytenda milli efnisflokka



Mynd 3. Skipting mála milli vöruflokka

er haft samband við framleiðanda og óskað eftir úrbótum og því síðan fylgt eftir með endurtekinni úrtaksvigtun. Stofnunin getur beitt úrræðum sínum en oftast gera framleiðendur lagfæringar eftir að slík mál eru upplýst.

Vörum sem bera svokallað e-merki er stöðugt að fjölga, merkið er lítið e sem staðsett er við magnmerkingu vörunnar. Merkið er til staðfestu á því að viðkomandi vöru er pakkað í kerfi sem er úttekið og vottað af Neytendastofu og á að tryggja rétt magn vörunnar í pakkningunni.

Umbúðir á ekki að vigta með sem þýngd vöru og gildir það hvort sem um forpakkaða vöru er að ræða eða vöru vigtaða á staðnum í sælkeraborði, kjötbörði eða í fiskverslun.

Barnabílstólar

Stofnunin merkti aukningu í ábendingum um barnabílstóla sem neytendur töldu varhugaverða. Allir bílstólar sem markaðssettir eru á Íslandi eiga að uppfylla öryggiskröfur í ECE samevrópskum reglum nr. 44.04.

Neytendastofa er ávallt vakandi fyrir nýjum álítaefnum og telur að vegna fjölda ábendinga sé mikilvægt að gera heildstæða könnun á því hvort ástæða sé til að gera athugasemdir við markaðssetningu á barnabílstólum á íslenskum markaði. Öryggi barna er stofnuninni sérstaklega hugleikið. Neytendastofa mun því taka þátt í sameiginlegu markaðseftirlitsátaki með systurstjórnvöldum

innan EES-svæðisins sem felst í því að taka sýnishorn af barnabílstólum á markaði og senda til prófunar. Niðurstöður eru ávallt tilkynntar opinberlega og gerð skýrslu um niðurstöður er prófanir liggja fyrir.

Heilsufullyrðingar

Líkt og á síðasta ári bar nokkuð á því á árinu að stofnuninni bærust ábendingar vegna fullyrðinga fyrirtækja um það hvernig vörur þeirra virka þ.m.t. hvaða áhrif það hefur á heilsuna að nota vörur frá þeim. Allar fullyrðingar sem koma fram í auglýsingum eða með öðrum hætti þurfa fyrirtæki að geta sannað. Geti fyrirtæki ekki sannað fullyrðingar sínar eru þær villandi gagnvart neytendum og geta verið ósanngjarnar gagnvart keppinautum. Neytendastofa hafði afskipti af nokkrum fyrirtækjum vegna auglýsinga þeirra og tók formlegar ákvarðanir vegna fullyrðinga um Golden Goddess anditskrem, Lifewave vörur, Sweet Sweat vörur og Skinny coffee club. Lagðar voru stjórnvaldssektir á tvo aðila vegna brotanna, Fitness Sport og Töruatrix.

Rafrettur og áfyllingar án barnalæsinga

Neytendastofa fékk sendar ábendingar á árinu vegna áfyllinga fyrir rafrettur sem höfðu til barna. Það er með öllu óheimilt að selja eða afhenda börnum undir 18 ára aldri rafrettur eða áfyllingar. Einnig óheimilt að hafa myndir eða slagorð á umbúðum rafrettna og áfyllinga sem gætu hvatt börn og ungmenni til notkunar á rafrettum. Þá þurfa rafrettur og áfyllingar fyrir þær að vera barnheldar. Sala á áfyllingum



sem höfða til barna er bönnuð á Íslandi hvort sem þær eru með nikótíni eða ekki. Á árinu lagði Neytendastofa sölubönn á 39 tegundir áfyllingar með skrautlegum myndum sem höfða til barna. Jafnframt voru gerðar upptækar áfyllingar sem ekki voru með barnalæsingu.

Snuð og snuddubönd

Á árinu bárust margar ábendingar varðandi snuð og snuddubönd. Stofnunin skoðaði þess konar vörur fyrir þremur árum þar sem reglulega bárust ábendingar snuð sem voru að rifna og bönd rifnuðu. Kom í ljós að aðal orsök slysa var vegna rangrar notkunar. Ábendingarnar í ár eru vegna snuddubanda sem voru heimagerð en seldar almenningi án

nokkurra merkinga og oft með smáum hlutum á sem geta valdið köfnunarhættu. Sama átti við um snuðin, þau voru seld án varúðarmerkinga og leiðbeininga.

Í framhaldinu var stöðvuð salan og ef með þurfti þau innkölluð af söluaðila.

Framangreind dæmi sýna að verulega skortir á þekkingu margra sem hefja nýsköpun og heimavinnslu á vörum sem þurfa að vera uppfylla lágmarkskröfur um öryggi.

Hættuleg pönnukökupanna

Neytendastofu bárust ábendingar um að pönnukökupanna sem seld væri í þekktri verslun hérlandis væri hættuleg vegna hönnunargalla. Fulltrúi öryggissviðs fór á

*Röng notkun á snuðum
veldur flestum slysum.*

Lestu leiðbeiningarnar!

*Þar kemur m.a. fram hvað
snuðið endist lengi og
hvernig á að þrifa það*



vettvang og aflaði sýnishorna. Ábendingin reyndist á rökum reist því 100 eintök af gölluðum pönnukökupönnum fóru í sölu. Gallinn fólst í því að handfang pönnunnar vísaði niður að jafnfleti í stað þess að vísa upp frá jafnfleti. Í kjölfarið var haft samband við framleiðenda og vakin athygli á gallanum og að varan uppfyllti ekki kröfur. Framleiðandi innkallaði vöruna samstundis.

Villandi auglýsingar

Neytendastofu fær margar ábendingar varðandi auglýsingar sem neytendur telja að séu ekki réttar eða villandi. Allar fullyrðingar og aðrar upplýsingar sem fram koma í auglýsingum þarf að vera hægt að sanna. Einnig er bannað að nota orð eins og „frítt“ og „ókeyypis“ 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 umfjöllun sem fram kom í fjölmiðlum um ástæðu verðhækkana á tyggjói. Í fjölmiðlum var haft eftir framkvæmdastjóra Innnes að verð á Extra tyggjói hafi haldist óbreytt þrátt fyrir færri stykki í pakkingum af því gæði vörunnar væru meiri, þ.e. tyggjóið væri enn betra fyrri tennur en hafi verið. Við meðferð hjá Neytendastofu voru engin gögn eða upplýsingar lögð fram og því fullyrðingin ósönnuð.

Tilboðsauglýsingar

Í nokkur ár hefur Neytendastofa reglulega tekið ákvarðanir vegna auglýsinga um „Tax Free“ afslátt. Hafa athugasemdirnar snúið að því að tilgreina þarf prósentuhlutfall afsláttar í auglýsingum og á sölustað, þ.e. ekki nægir að tiltaka að veittur sé Tax Free

afsláttur. Virðisaukaskattur er í fleiri en einu skattþrepi af afreikniþrósentu er ekki hin sama og hlutfall skattsins. Þá eru reglulega gerðar breytingar á virðisaukaskatti. Því telur Neytendastofa nauðsynlegt að seljendur tilgreini prósentuhlutfall afsláttar í hvert sinn.

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

Neytendastofa gerði athugasemd við afsláttartilgreiningar á vefsíðu Skanva á árinu. Athugasemdirnar snéru annars vegar að því að ekki væri um raunverulega verðlækkun að ræða og hins vegar að reynt væri að hafa áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti með niðurteljara á afslætti, sem breyttist og nýr tók við í hvert sinn sem talningu lauk. Fyrirtækið fór ekki að ákvörðun stofnunarinnar og því var jafnframt tekin ákvörðun um sektir.

Vaxtaákvæði skilmála í fasteignalánnum

Neytendastofa bærust ábendingar í tilefni vaxtabreytingarákvörðunar tveggja lífeyris-sjóða, LSR og LV. Lutu ábendingarnar að því hvort ákvæði í skilmálum lánssamninganna fælu í sér heimild til að gera þær breytingar sem sjóðirnir tilkynntu um enda væri gerð breyting á því hvaða vaxtaviðmið væri notast við, við ákvörðun á vöxtum lánanna.

Neytendastofa kallaði eftir samningum sjóðanna og mátti af því sjá að skilmálar um vaxtabreytingar hafa tekið töluverðum breytingum sem fylgt hafa lagabreytingum. Því komu til álita þrjár útgáfur af skilmálum hjá hvorum sjóð fyrir sig. Í báðum tilvikum var niðurstaða Neytendastofu sú að nýjustu skilmálar væru í lagi og fullnægjandi upplýsingar kæmu fram auk þess sem vaxtabreytingin ætti sér stöð í samningunum. Neytendastofa gerði hins vegar athugasemdir við tvö eldri lánaform bæði LSR og LV þar sem ekki komu þar fram fullnægjandi upplýsingar um það við hvaða aðstæður og með hvaða hætti vextir gætu tekið breytingum. Á grundvelli þessa var tekin ákvörðun sjá nánar á heimasíðu Neytendastofu undir flípanum ákvarðanir 2019.



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 neytendaverndar.

OECD – innkallaðar vörur í vefverslunum

Á árinu tók Neytendastofa þátt í átaks-kerfni með eftirlitsstofnunum í fimm heimsálfum á vegum OECD um öryggi vöru sem seldar eru í vefverslunum. Markmiðið var að vekja athygli á innkölluðum vörum frá vefverslunum. Nýleg Könnun á vegum OECD bendir til að 68% af vörum sem hafa verið verið innkallaðar eða sett á sölubönn eru enn seldar á vefverslunum. Auk þess kom í ljós að 55% af vörum voru ekki framleiddar í samræmi við evrópska staðla. Vefverslanir verða fyrirferðarmeiri með hverju árinu og velta þeirra eykst ár frá ári. Sérstakar reglur gilda um verslunarhætti á netinu.

Neytendastofa telur mikilvægt forgangs-atriði í eftirliti að tryggt sé að neytendur kaupi öruggar vörur á netinu.

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.

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 tryggt 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.

Vigtarmannanámskeið

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

Boðið er upp á námskeiðin þrisvar á ári. Almenn vigtarmannanámskeið voru haldin í Reykjavík í janúar, júní og október. Alls sátu 88 nemendur námskeiðið þar af 51 með aðstoð fjarfundabúnaðar á Skagaströnd Reyðarfirði, Dalvík, Höfn, Ísafirði, Hólmavík, Egilsstöðum, Vopnafirði, Vestmannaeyjum, Seyðisfirði, Akureyri og Djúpavogi.

Þrjú endurmenntunarnámskeiðið voru haldin á árinu. Löggilding vigtarmanna gildir í 10 ár og brýnt fyrir vigtarmenn að endurnýja löggildinguna til að viðhalda réttindum sínum. Á námskeiðinu er m.a. farið yfir þær breytingar sem hafa orðið á reglum á þessu sviði. Námskeiðin sátu 51 vigtarmenn að þessu sinni þar af 27 í fjarkennslu.

Upplýsingar um skráningu og dagsetningar námskeiða má finna á neytendastofa.is.

Á árinu var 23 einstaklingum veitt bráða-birgðalöggilding sem vigtarmenn.

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

Vissir þú

*að eitt af mikilvægustu
trúnaðarstörfum innan
sjávarútvegsins er starf
vigtarmanna.*

Tæknilegar tilkynningar

Neytendastofa er tengiliður og hefur milligöngu um og sendir fyrirhöndráðuneyta og Alþingis tilkynningar um drög að tæknilegum reglum til eftirlitsstofnunar EFTA og til ESB. Alþingi og önnur stjórnvöld hér á landi sem semja og setja reglur ber skylda til að senda drög að ákvæðum laga og reglugerða sem fela í sér tæknilegar reglur í slíkt tilkynningarferli. Tilgangur tilkynninganna er að koma í veg fyrir að tæknilegar viðskiptahindranir myndist í milliríkjaviðskiptum vegna ólíkra krafna eða viðmiðana í landsreglum einstakra ríkja. Tæknilegar tilkynningar eru einnig settar inn í gagnagrunn Evrópusambandsins (TRIS) sem er samráðsgátt þar sem viðeigandi stjórnvöld og hagaðilar geta gert athugasemdir við fyrirhugaða reglusetningu. Neytendastofa veitti einnig ráðuneytum og öðrum aðilum almenna ráðgjöf vegna tæknilegra tilkynninga.

Neytendastofa sendi tvær tilkynningar til eftirlitsstofnunar EFTA á árinu 2019. Annars vegar tilkynningu um drög að frumvarpi til breytinga á lyfjalögum og hins vegar tilkynning

um lög nr. 121/2013 um breytingu á lögum um geislavarnir. Tilkynningarnar komu frá heilbrigðis-ráðuneytinu. Stofnunin tók á sama tíma við 704 tilkynningum um slíkar reglur frá öðrum ríkjum og sendi áfram á viðkomandi stofnanir og ráðuneyti. Á undanförunum árum hefur Eftirlitsstofnun EFTA (ESA) reglubundið vakið athygli íslenskra stjórnvalda á því að mat þeirra er að mun fleiri reglur sem settar eru hér á landi þurfi að tilkynna til TRIS samráðsgáttarinnar. Þegar að tilkynning berst hafa hagaðilar 3 mánuði til að gera athugasemdir við væntanlegar reglur skv. gildandi reglum um samráðið. Komi engar athugasemdir frá hagaðilum eða öðrum ríkjum er unnt að staðfesta reglurnar til gildistöku hér á landi. Sé þessari tilkynningaskylda ekki sinnt og reglur settar án þess að þær séu tilkynntar getur það valdið því að ekki er unnt að beita þeim síðar ef á það kann að reyna. Tilkynningaskylda til TRIS er alþjóðleg skuldbinding af Íslands hálfu til að tryggja að ekki séu settar reglur sem hindra viðskipti eða frjálsa för vörunnar á markaði.

6. NETVERSLUN OG NÝJAR ÁSKORANIR

Neytendastofa hefur á undanförunum árum lagt vaxandi áherslu á markaðseftirlit með netverslunum. Í löggjöf sem gildir hér á landi njóta neytendur mikillar verndar og seljendum ber að virða lögbundin réttindi neytenda. Reynslan sýnir þó að mikil þörf er á auknu eftirliti með netverslunum og aðhaldi ekki bara til að koma í veg fyrir villandi og óréttmæta viðskiptahætti gagnvart neytendum heldur einnig að tryggja sé að neytendur fái vörur sem séu ekki hættulegar.

Netverslun hefur aukist jafnt og þétt á Íslandi og yfir landamæri á undanförunum árum. Samkvæmt upplýsingum frá Hagstofu Íslands¹ höfðu 6 af hverjum tíu Íslendingum verslað á netinu á síðustu þremur mánuðum á fyrri hluta ársins 2019. Netverslun er samkvæmt heimildum Hagstofunnar mest útbreidd í Bretlandi (87%) og Danmörku (84%). Jafnframt kemur fram að 77% Íslendinga sem versluðu í gegnum netið hefðu lent í einhvers konar vandræðum því tengdu og er þetta herra hlutfall en mældist árið 2017 þegar 66,7% voru í þeirri stöðu en árið 2009 var þetta hlutfall innan við 10%. Hagstofan bendir jafnframt á að það sé áhugavert að skoða þetta í samhengi við aðrar þjóðir í Evrópu því árið 2019 var Ísland í efsta sæti yfir hlutfall þeirra sem versluðu á netinu og sem lentu í vandræðum við kaup á netinu. Vandamálin eru af ýmsum toga, s.s. bilun í netkerfinu, varan barst seinna en áætlað var, kostnaður hærri, röng eða gölluð vara afhent.

Netverslanir geta stuðlað að auknum hagvexti enda geta seljendur markaðssett vörur í fleiri ríkjum og náð til nýrra viðskiptavina. Netverslun er því til þess fallin að auka viðskipti innanlands og milli EES ríkjanna og styður þannig við frjálst flæði vöru á hinum sameiginlega EES-markaði og skapar margvísleg viðskiptækifæri og meira vöruúrval fyrir neytendur.

Neytendastofa hefur á undanförunum árum lagt vaxandi áherslu á markaðseftirlit

77% Íslendinga hafa lent í vandræðum með kaup á netinu.

Við mælum með að þú skoðir ýmis góð ráð á www.neytendastofa.is

með netverslunum. Í löggjöf sem gildir hér á landi njóta neytendur mikillar verndar og seljendum ber að virða lögbundin réttindi neytenda. Reynslan sýnir þó að mikil þörf er á auknu eftirliti með netverslunum og aðhaldi til að koma í veg fyrir villandi og óréttmæta viðskiptahætti gagnvart neytendum. Vörur sem eru seldar neytendum á EES markaðnum eiga ávallt að vera öruggar hvort sem þær eru seldar í netverslun eða venjulegum verslunum. Hættulegar og innkallaðar vörur eru oft á boðstólum í netverslunum og hjá fyrirtækjum sem hafa milligöngu um sölu á margvíslegum vörutegundum fyrir marga mismunandi seljendur. Drög að samkomulagi Neytendastofu og netverslana um samstarf og sameiginlegt átak til að tryggja öryggi vöru sem eru fluttar inn og seldar í netverslunum hér á landi hafa verið undirbúin. Um leið er mikilvægt að auka áherslu á að auglýsingar og tilboð til neytenda í netverslunum verði í samræmi við gildandi reglur sem tryggja rétt neytenda og sanngjarna viðskiptahætti milli keppinauta á markaði. Um leið hefur stofnunin lagt vaxandi áherslu á rannsóknir og eftirlit með netverslunum, veitt leiðbeiningar um lagalegar skyldur verslana að þessu leyti enda oft vanþekking á gildandi

¹ <https://hagstofa.is/utgafur/frettasafn/visindi-og-taekni/netverslun-a-islandi-2017-2019/>



reglum sem valda frávikum eða brotum á gildandi lögum.

Það er því ljóst að margt hefur áunnist í neytendavernd hér á landi undanfarna áratugi. Samtímis sést þó að síbreytilegir viðskiptahættir gera jafnframt kröfu um að aðgerðir og starfshættir Neytendastofu séu í stöðugri þróun. Neytendastofa og starfsmenn hennar hafa sýnt í verki að stofnuninni miðar vel áfram að takast á við þær áskoranir sem fylgja eftirliti með viðskiptaháttum gagnvart neytendum. Framlag starfsmanna, áhugi og þróun starfshátta sem taka mið af viðskiptaháttum hverju sinni er lykilforsenda að góðum árangri á sviði eftirlits lögum samkvæmt.

Aðgerðir Neytendastofu

Á grundvelli EES samningsins fer fram öflugt samtarf milli markaðseftirlitsstjórnvalda sem miðar að því að tryggja að viðskiptahættir séu ekki óréttmætir eða villandi gagnvart neytendum og ekki sé verið að selja vörur sem ekki uppfylla gildandi reglur um öryggi vöru. Árlega skipuleggur framkvæmdastjórn ESB í samstarfi við eftirlitsstjórnvöldin á EES svæðinu ýmis konar átaksverkefni sem miða að því að rannsaka netverslanir og starfsemi þeirra gagnvart lagalegum réttindum neytenda í viðskiptum. Einnig hafa verið skipulögð átaksverkefni þar sem eftirlitin kaup

vörur og senda til prófunar hjá faggiltum prófunarstofum til þess að prófa hvort vörur standist allar öryggiskröfur sem gerðar eru í samevrópskri löggjöf og gildandi stöðlum sem gilda um framleiðslu vörunnar.

Neytendastofa hefur einnig tekið þátt í alþjóðlegu samstarfi ríkja sem OECD hefur haft frumkvæði að varðandi öryggi vöru sem seldar eru til neytenda. Markmið þeirra er einnig að vinna sameiginlega að því að tryggja og efla öryggi neytenda þegar vörur eru keyptar á netinu á alþjóðavísu.

Af 60 vörum sem valdar voru á netinu frá verslunum utan Evrópu voru 33 sem voru ekki í lagi.

Við ætlum að taka á þessum vanda með þér

Í rannsókn á vegum OECD voru 68% af vörum sem þegar höfðu verið bannaðar eða innkallaðar af einhverjum ástæðum, hægt að finna í vefverslunum. Í sömu rannsókn voru fyrirfram valdar 60 vörur en af þeim voru 55% sem uppfylltu ekki lágmarkskröfur um öryggi.

Því er ljóst að þörf er á alþjóðlegu samstarfi stjórnvalda til að gera vef-verslunum ljósa ábyrgðina sem þeir hafa á vörum og réttindum neytenda í viðskiptum á netinu. Frönsk yfirvöld gerðu nýlega könnun á skartgripum og snyrtivörum sem voru til sölu í netverslunum. Niðurstaðan var að 74% allra skartgripa og 32% allra snyrtivara stóðust ekki öryggiskröfur. Vefverslun eykur samkeppni og vöruúrval fyrir neytendur en það er brýnt að það sé ekki gert á kostnað grundvallar réttinda neytenda um að lög og reglur séu virtar um framleiðslu og sölu á vörum á markaði.

Ertu að kaupa á netinu?

Þú hefur þú rétt á að vita:

- Af hverjum þú verslar
- Að þú getur skilað vörunni
- Úrræði vegna galla
- Um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

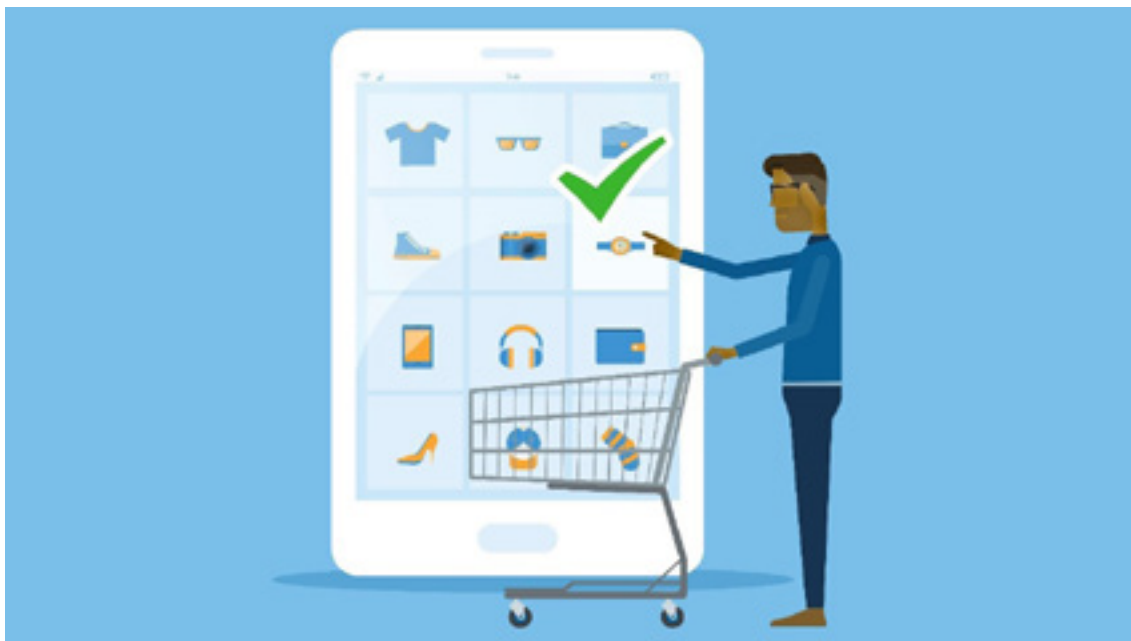
Neytendastofa skoðaði til að mynda 15 vefsíður sem seldu barnafatnað. Skoðað var hvort merkingar á fatnaðnum væri í lagi og hvort fullnægjandi upplýsingar væru um seljandann. Aðeins eins vefsíða reyndist vera í lagi. Neytendastofa hefur gert fleiri sambærilegar kannanir og niðurstaðan hefur ekki verið eins og vonir stóðu til. Til efla öryggi neytenda tekur Neytendastofa þátt í verkefni þar sem verið er að hannaður búnaður sem leitar uppi vörur sem hafa verið innkallaðar eða bönnuð sala á. Auk þess er verið að athuga hvort að hægt sé að finna út og skoða vörur á netinu áður en vara verður vinsæl í Evrópu t.d. eins og s.k. „spinnerar“. Það hefði verið hægt að koma í veg fyrir slys hefðu stjórnvöld geta skoðað vörunar áður en þær komu á markað. Átak sem leitt var af OECD um öryggi leikfanga sem keypt var á netinu vakti athygli en því var ekki einungis beint að kaupendum leikfanga, heldur líka seljendum og sölusíðum á borið við AliExpress.com eða Heimkaup.is. Neytendastofa tók einnig þátt í sameiginlegu

verkefni EES og OECD ríkja þar sem áhersla var lögð á vörur sem seldar eru fyrir jól til neytenda (OECD-on-line X-mas sweep). Á grundvelli þessarar rannsóknar var sett sölubann á mikinn fjölda vörutegunda og um leið fékkst dýrmæt reynsla hvernig haga skuli samstarfi á sviði rannsókna og eftirlits með netverslunum.

Á hinu alþjóðlega markaðstorgi sem netverslunin færir okkur verða stjórnvöld að hafa náið samstarf sín á milli innan og yfir landamæri. Framsækin stofnun verður að vera í tengslum við systurstofnanir sínar og sinna alþjóðlegum samvinnuverkefnum til að tryggja öryggi og réttindi neytenda. Þetta er eitt af leiðarljósum Neytendastofu og ljóst að samvinna á sviði netviðskipta er nauðsynleg enda spyr netið ekki um landamæri.

Neytendastofa mun auk þess halda áfram að virkja neytendur til að kynna sér vörur á netinu og leita sér upplýsinga um viðkomandi vöru. Vel upplýstir neytendur eru mikilvægir og þeir geta með vali sínu á vörum og þjónustu stuðlað að eigin öryggi með því að vera á varðbergi og kaupa ekki vörur sem geta verið hættulegar eða uppfylla ekki kröfur sem settar eru í lögum og reglum settum samkvæmt þeim. Það skiptir einnig máli að innflytjendur og dreifingaraðilar hér á landi fylgist vel með til þess að koma í veg fyrir tjón í viðskiptum með vörur. Til þess eru ýmsar leiðir eins og að leita af umræddri vöru í Safety Gate kerfinu en það er tilkynningakerfi EES ríkja um hættulegar vörur sem hafa verið innkallaðar af markaði og sett á sölubann. Unnt er að gerast áskrifandi að tilkynningum þessa kerfis og fá tengil á vikulegt yfirlit innkallana sem eiga sér stað eða eftir vöruflokkum. Á vegum gagnabanka OECD er starfræktur sambærilegur upplýsingavefur um innkallaðar vörur á alþjóðavísu s.s. Global Recall Portal (Alþjóðleg innköllunargátt) sem birtir innköllun á vörum frá ýmsum ríkjum utan Evrópu, s.s. USA; Kanada, Ástralíu o.fl.

Eftirlit með vefverslunum er umfangsmikið en með nýjustu tækni verður sú vinna skilvirkari með hverju ári. Notkun vefköngulóa gefur góða raun og flýttir mikið fyrir. Vefkönguló er hugbúnaður sem er forritaður til að leita sjálfvirk og sía út sölusíður, tilboð og vörur sem ætla má að séu ólöglegar. Neytendastofa



vill nú sem endranær virkja og hvetja neytendur til umhugsunar um netviðskipti og hvað ber að varast í þeim efnum. Ekki má heldur gleyma mikilvægi þess að virkja unga neytendur í að átta sig á umhverfi netverslana og heilbrigðum viðskiptaháttum tengdum þeim. Þetta höfum við gert og höldum áfram að gera. Í því sambandi skiptir neytendafræðsla því miklu máli og æskilegt er að jafnt grunnskólar sem framhaldsskólar stuðli að bættri neytendavernd með aukinni neytendafræðslu.

Rannsóknir á netinu

Samhliða þeirri aukningu sem orðið hefur á viðskiptum á netinu hafa fyrirtæki einnig aukið til muna markaðssetningu á netinu. Með hverju ári hækkar því hlutfall þeirra mála sem varða markaðssetningu og aðra upplýsingagjöf á netinu.

Starfsmenn Neytendastofu sem sinna rannsóknum á netinu þurfa að fylgja ákveðnum ferlum við rannsókn slíkra mála og fylgjast með þeirri tækniþróun sem eykur afköst og áreiðanleika rannsókna. Starfsmenn hafa því sótt ýmis námskeið á netinu til að fá meiri hæfni í rannsóknum og læra nýjar aðferðir til að ná sem bestum árangri. Á þeim námskeiðum hafa t.d. verið kenndar leiðir til að nálgast upplýsingar um eigendur vefsíða, verkferla til afla sönnunargagna um sölu og markaðssetningu. Í nóvember 2019

fóru tveir fulltrúar Neytendastofu á fund á vegum Evrópusambandsins með öðrum eftirlitsstjórnvöldum í Evrópu þar sem fjallað var um þau álitaefni sem hafa komið upp í framkvæmd við rannsóknir á netinu. Á fundinum héldu einnig tiltekin eftirlitsstjórnvöld kynningu á uppsetningu þeirra á afmörkuðum deildum sem sinna einungis rannsóknum á netinu og viðhalda sérstakri rannsóknarstofu í þeim tilgangi. Ennfremur voru ýmsar kynningar um áhrif tækniþróunar og þá sérstaklega gervigreindar á rannsóknir á netinu í framtíðinni. Í ljósi þess magns af upplýsingum sem koma fram á netinu er ómögulegt að geta farið yfir þær allar handvirkir með tilliti til neytendalöggjafar. Í framtíðinni mun gervigreind því að öllum líkindum gegna mikilvægu hlutverki í rannsóknum á netinu hjá öllum eftirlitsstjórnvöldum.

Það er því ljóst að á næstu árum mun eftirlit með netverslunum verða sífellt stærri þáttur í starfi eftirlitsstofnana á EES svæðinu og alþjóðlega. Það skiptir því miklu máli að áherslur í neytendavernd hér á landi taki mið af þessari þróun og tryggt verði að eftirlitsstjórnvöld þrói áherslur sínar í æ ríkara mæli að eftirliti með netviðskiptum. Neytendastofa hefur í starfsemi sinni tryggt að fylgt sé eftir þeim breytingum sem eru og hafa verið í rafrænum viðskiptum og mikilvægt fyrir öfluga neytendavernd að tryggja það enn betur á komandi árum.