

Reykjavík, 14. maí 2024

Menningar- og viðskiptaráðuneyti
Sölvhólsgötu 7
101 Reykjavík
mvf@mvf.is

Bls. | 1

Efni: Umsögn um drög að tillögu til þingsályktunar um stefnu í neytendamálum til 2030

Hinn 30. apríl síðastliðinn birti menningar- og viðskiptaráðuneytið drög að tillögu til þingsályktunar um stefnu í neytendamálum til 2030. Tillögudrögin hafa verið tekin til skoðunar á vettvangi SVP – Samtaka verslunar og þjónustu og þykir ástæða til að koma eftirgreindu á framfæri.

Að mati SVP er afar jákvætt að stjórnvöld setji stefnu í neytendamálum enda snúa neytendamál í grundvallaratriðun annars vegar að hagsmunum neytenda í viðskiptum við söluaðila og hins vegar að því mikilvæga viðfangsefni að efla traust í viðskiptum. Traust viðskipti eru jafnan hagkvæm þar sem traustið sjálft stuðlar að fyrirsjáanleika og ef vel er að staðið getur fjárfesting í viðskiptatrausti bæði stuðlað að kostnaðarhagræði og samræmt væntingar beggja aðila. Hins vegar er afar mikilvægt að sú fjárfesting sem gerð er í viðskiptatrausti sé markviss og leiði ekki til offjárfestingar og sóunar. Leiði opinbert regluverk á sviði neytendamála til sóunar mun hún koma fram sem kostnaðarauki í rekstri söluaðila og að lokum í formi hærra verðs til neytenda án þess að mikill ábati skapist. Þá er jafnframt hætt við að strangar kröfur í neytendamálum komi niður á úrvali vöru og þjónustu sem standa neytendum boða. Stefnugerðin sjálf verður því að grundvallast á hagsmunamati þar sem á vegast annars vegar hagsmunir neytenda af framkvæmd aðgerða, sem markaðar verða á grundvelli stefnunnar, og hins vegar hagsmunir neytenda og söluaðila af því að verðlagningu sé stillt í hóf, aðgengi að breiðu úrvali af neytendavörum sé tryggt og raunveruleg samkeppni ríki.

SVP fagna áherslum sem birtast í umfjöllun um *framtidarsýn* og *meiginmarkmið* í ályktunarorðum tillögudraganna. Verður nú vikið nánar að þeim hluta ályktunarorðanna sem ber fyrirsögnina *aðgerðaáætlun*.

Samstarfsaðilar

Almennt vilja SVP leyfa sér að benda á að á vettvangi SVP starfa rúmlega fjögur hundruð fyrirtæki sem mörg hver eiga viðskipti við neytendur, þ. á m. rekstraraðilar smásöluverslana, lyfjaverslana, bifreiðaumboð og ýmis fyrirtæki sem selja neytendum þjónustu, m.a. á sviði váttryggingamiðlunar, fasteignasölu, lækninga og heilsuræktar. Því hefðu SVP í ýmsu tilliti talið eðlilegt að samtakanna væri getið í viðeigandi dæmum um samstarfsaðila, einkum hvað varðar 1.–4. og 6.–9. tölul. aðgerðaáætlunar. Í því samhengi mætti m.a. horfa til þess að SVP annars vegar og Neytendasamtökin og Félag íslenskra bifreiðaeigenda (FÍB) hins vegar eru í raun sín hvor hliðin á sama peningi þegar að viðskiptatrausti kemur. Er það enda svo að samstarf SVP,

Neytendasamtakanna og FÍB er í ýmsum atriðum með ágætum og kemur reglulega fyrir að öll félögin snúa bökum saman í sameiginlegri hagsmunagæslu.

Stofnanaumgjörð neytendamála

Styrk stofnanaumgjörð á sviði neytendamála er jákvæð í huga SVÞ. Rétt er hins vegar benda á að samtökin hafa verið þeirrar afstöðu að taka beri til alvarlegrar skoðunar að sameina stofnanir á sviði neytendamála og samkeppnismála. Á það ekki síst við þegar sett stefna á að auka skilvirkni.

Bls. | 2

SVÞ fagna því að stjórnvöldum á sviði neytendamála verði ætlað að veita fyrirtækjum faglega þjónustu. Í því samhengi er rétt að benda á að á vettvangi samtakanna hefur í gegnum tíðina verið lögð áhersla á góð samskipti við opinberar stofnanir og ríka leiðbeiningagjöf af þeirra hálfu. Hafa ber í huga að góður aðgangur þeirra sem hyggjast stofna til verslunar- og þjónusturekstrar, sem varðar neytendur að markaðnum, ætti að koma neytendum til góða í ljósi mögulegrar aukningar á samkeppni í verðum, gæðum og þjónustu. Góðar leiðbeiningar og opið samtal geta þannig verið lykill að virkri samkeppni.

Netviðskipti og stafvæðing

Netviðskipti og stafvæðing eru meðal stærstu áskorana aðildarfyrirtækja SVÞ um þessar mundir. Heimsfaraldur hraðaði þróun sem þegar var hafin auk þess sem íslensk fyrirtæki á sviði verslunar og þjónustu standa nú í samkeppni við erlend fyrirtæki sem aðeins eiga viðskipti við íslenska neytendur í gegnum netið. Í ljósi þessa veruleika hefur íslensk verslun þurft að taka stór skref í umbreytingum á rekstri og markaðssetningu og fleiri skref eru í vændum.

Mikilvægt er að leikreglur séu fyrirsjáanlegar og samræmdar m.t.t. samkeppnisaðila, þ.e. að eitt gildi ekki fyrir íslensk fyrirtæki en annað um þau fyrirtæki sem þau íslensku keppa við. Telja SVÞ þær áskoranir sem stafvæðing hefur í för með sér oft á tíðum svo miklar að fara þurfi varlega í að reisa strangar innlendar takmarkanir enda geta þær hæglega dregið úr virkni samkeppni.

Græn umbreyting í neytendamálum

Græn umbreyting, sjálfbærni og hringrásarhagkerfið tengjast nánnum böndum en öll þessi atriði hafa og eru til umfjöllunar á vettvangi ESB. SVÞ leyfa sér að vara sérstaklega við því að hér á landi verði teknar upp sérreglur í neytendaviðskiptum sem útrýmt geta möguleikum íslenskra fyrirtækja í samkeppni við erlend fyrirtæki eða aukið kostnað með neikvæðum áhrifum á íslenska neytendur.

Staðreyndin er sú að íslenskur vöru- og þjónustumarkaður er mjög smár í alþjóðlegu samhengi og auk þess mjög háður vöruinnflutningi. Séríslenskar kröfur um vörumerkingar geta því haft mjög óhagfelld áhrif. Í dæmaskyni má t.d. benda á að evrópskar kröfur um íslenskar merkingar tiltekinna plastvara (SUP) eru líklegar til að draga úr vöruúrvali á Íslandi þar sem erlendir framleiðendur eru lítt tilbúnir til að takast á við það verkefni að sérframleiða umbúðir með íslenskum merkingum. Eina leið verslunarinnar til að uppfylla íslenskar kröfur undir slíkum kringumstæðum er að opna ytri og innri pakkningar þegar vörunar eru hingað komnar og setja á umbúðirnar límmiða á íslensku. Sú leið er hins vegar mjög kostnaðarsöm enda krefst hún

vinnu við þýðingar og viðamikillar umpökkunar sem koma þá til viðbótar hefðbundnum verkefnum í verslunarrekstri. Slíkar kröfur eru því þess megnandi að hækka verulega vöruverð, sérstaklega í tilviki daglegra neytendendavara sem ekki hafa hátt söluverð. Sama á t.d. við í tilviki ýmissa lækningarvara og efnavara. Í þessu samhengi mundu séríslenskar kröfur um vistsporsmerkingar í raun hækka verulega verð neytendavara í mörgum tilvikum.

Meginregla um íslensku í markaðssetningu

Eins og áður segir telja SVP að við undirbúning séríslenskra krafna verði að eiga sér stað hagsmunamat. Af umfjöllun í greinargerð tillögudraganna (4.2.7) verður jafnvel ráðið að til standi að gera það að skyldu að leiðbeiningar með vörum verði að vera á íslensku í stað íslensku eða annars norðurlandamáls, þó ekki finnsku, eða ensku.

Í þessu samhengi verður að hafa í huga það sem áður hefur verið nefnt, þ.e. hve háður innflutningi íslenskur markaður er og hve erfitt og kostnaðarsamt getur reynst að útvega leiðbeiningar á íslensku. Oft og tíðum er söluskipulagi vara þannig háttað að íslenskir aðilar verða að kaupa erlendar vörur sem eru til sniðnar fyrir Norrænan markað þar sem umbúðir og leiðbeiningar eru á dönsku, norsku, finnsku og jafnvel ensku. Því er afar hætt við að stíf krafa um íslenskar leiðbeiningar leiði annað hvort til þess að vörur sem standa neytendum á honum Norðurlöndunum til boða verði ekki í boði hér á landi eða verðlag þeirra hækki verulega vegna vinnu við endurgerð merkinga og leiðbeiningar fyrir markaðssetningu hér á landi. Má í þessu samhengi benda á skaðleg áhrif Brexit sem m.a. komu fram í því hér á landi að verðlag vara sem framleiddar voru fyrir breskan markað hækkaði töluvert vegna kostnaðar við endurmerkingu ábyrgðaraðila á EES-svæðinu. Í mörgum tilvikum voru þar á ferðinni vörur sem ekki eru framleiddar hér á landi og ekki er fyrirsjáanlegt að verði hér framleiddar.

Áhersla á rannsóknir, upplýsingagjöf og fræðslu til að auka neytendavitund

SVP lýsa ánægju með áherslu á rannsóknir, upplýsingagjöf og fræðslu til að auka neytendavitund. Neytendur eru oft og tíðum sundraðir og geta því átt erfitt með að koma sjónarmiðum sínum á framfæri. Neytendasamtökin og Félag íslenskra bifreiðaeigenda leika á þessum vettvangi lykilhlutverk því þau gera neytendum bært að treysta afl sitt. Það hlýtur hins vegar að vera forsenda slíks starfs að neytendur séu upplýstir og virkir. Í þessu samhengi mætti e.t.v. einnig líta til Rannsóknarseturs verslunarinnar sem vissrar fyrirmyndar.

Skuldbindingar skv. EES-samningnum

Augljóst er að innlendar aðgerðir í neytendamálum geta ekki farið í bága við ákvæði EES-samningsins eða gerða sem settar hafa verið á grundvelli hans. Í því samhengi má t.d. benda á samræmdar reglur um merkingu matvæla og þau formsatriði sem ber að gæta við frávík frá þeim. Þá má jafnframt velta því upp hvort séríslenskar kröfur geti orðið þess valdandi komið verði á ráðstöfunum sem jafnist á við magntakmarkanir á innflutningi í skilningi 11. gr. EES-samningsins.

Að lokum

Í nútímanum er brostið traust milli neytenda og söluaðila fljótt að spyrjast út. Fyrir vikið ganga aðildarfyrirtæki SVP jafnan langt í viðleitni til að grípa til aðgerða sem eru til þess bærar

viðhalda trausti neytenda. Fjölmíðlaumfjöllun um einstök neytendaviðskipti fer á stundum á mikið flug án þess að sjónarmið verslunar fái áheyrn og vægi. Stundum örlar á því að væntingar neytenda séu meiri en svo að unnt sé að standa undir þeim. Skýrar leikreglur sem settar eru að loknu vel ígrunduðu mati, þar sem leitað hefur verið sjónarmiða hagsmunaaðila, geta bætt stöðuna. Samræmdar reglur á Evrópska efnahagssvæðinu og innanlands eru lykilatriði fyrir neytendur og fyrirtæki í verslun og þjónustu á Íslandi. Strangar innlendar sérkröfur koma ávallt niður á heildarhagsmunum.

Virðingarfyllst,

f.h. SVP – Samtaka verslunar og þjónustu



Benedikt S. Benediktsson
lögfræðingur