

Samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytið
Sölvhólsgrötu 7
101 Reykjavík



NEYTENDASTOFA

Reykjavík, 30.12.2019
Tilv. 2019/0884 - 0.3.01
MS

Efni: Umsögn Neytendastofu um drög að frumvarpi til nýrra fjarskiptalaga

Vísað er til frumvarpsdraga samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins til nýrra laga um fjarskipti, sem birt voru í samráðsgátt þann 9. desember 2019, mál nr. 304/2019.

Neytendastofa vill í fyrsta lagi benda á að stofnuninni er falið eftirlit með lögum nr. 16/2016, um neytendasamninga. Í 1. mgr. 69. gr. frumvarpsdraganna er til þess vísað að fyrirtæki sem býður fjarskiptaþjónustu skuli veita upplýsingar í samræmi við II. og III. kafla laga nr. 16/2016 og að þær upplýsingar skuli vera óaðskiljanlegur hluti samnings. Neytendastofa gerir ekki athugasemd við þá tilvísun og hefur raunar tekið mál til meðferðar gagnvart fjarskiptafyrirtækjum vegna skorts á upplýsingum samkvæmt nefndum ákvæðum laga nr. 16/2016. Stofnunin telur þó skorta á tilvísun eða umfjöllun í frumvarpsdrögunum þess efnis að eftirlit með lögum nr. 16/2016 sé í höndum Neytendastofu. Í því sambandi bendir stofnunin jafnframt á að Póst- og fjarskiptastofnun er, eðli málsins samkvæmt, falið eftirlit með frumvarpsdrögunum en án allra takmarkana eða skýringa auk þess sem stofnuninni er falin sérstök heimild til ákvörðunar um stjórnvaldssektir fyrir brot gegn ákvæði 69. gr. Telur Neytendastofa að skýra þurfi betur að eftirlit samkvæmt 1. mgr. 69. gr. frumvarpsdraganna er, og verður, á höndum Neytendastofu sem jafnframt grípur til viðeigandi úrræði ef upp koma brot gegn ákvæðum laga nr. 16/2016.

Í öðru lagi vill Neytendastofa vekja athygli samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins á III. kafla frumvarps atvinnuveгна- og nýsköpunarráðuneytisins um breytingu á ýmsum lögum vegna samvinnu stjórnvalda á Evrópska efnahagssvæðinu um neytendavernd (heimildir til rannsókna og framfylgdar), 330. mál. Frumvarpið felur í sér að stofnunum, sem sinna eftirliti með lögum eða reglugerðum sem innleiða þær Evrópugerðir sem undir samvinnuna falla, séu veittar tilteknar lágmarks rannsóknar- og framfylgdarheimildir sem kveðið er á um í reglugerð Evrópuþingsins og -ráðsins nr. 2017/2394. Ákvæði 13. gr. tilskipunar nr. 2002/58/EB, sem innleidd var með 46. gr. fjarskiptalaga nr. 81/2003, fellur undir samstarfið og því ber ráðuneytinu að sjá til þess að Póst- og fjarskiptastofnun séu veittar þá lágmarksheimildir til rannsókna og framfylgdar sem kveðið er á um í áðurnefndri reglugerð nr. 2017/2394 að því er varðar ákvæði 93. gr. frumvarpsdraganna.

Í umsögn Neytendastofu til allsherjar- og menntamálanefndar Alþingis vegna 330. máls eru ekki gerðar athugasemdir við III. kafla frumvarpsins, þ.e. breytingu á fjarskiptalögum nr. 81/2013. Vegna ofangreindra athugasemda telur Neytendastofa þörf á að taka fram að stofnunin telur þá útfærslu að veita Póst- og fjarskiptastofnun heimildir til rannsókna og

framfylgdar með tilvísun í tiltekin ákvæði laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, sem Neytendastofu er falið eftirlit með, geta falið í sér töluverð vandkvæði. Þannig telur Neytendastofa óvíst að Póst- og fjarskiptastofnun geti, þrátt fyrir slíka tilvísun, beitt úrræðum laga sem stofnuninni er ekki falið eftirlit með.

Í þriðja lagi bendir Neytendastofa á að í frumvarpsdrögunum er ekki fjallað um 25. gr. tilskipunar nr. 2018/1972 um úrlausn deilumála utan dómstóla. Með gildistöku laga nr. 81/2019, um úrskurðaraðila á sviði neytendamála, er sett á fót kærunefnd vöru- og þjónustukaupa sem annars vegar tekur úrlausn mála kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa og hins vegar fjallar um ágreining í viðskiptum neytenda við seljendur vöru eða þjónustu sem ekki heyrir undir aðrar, sértækar kærur- eða úrlausnarnefndir. Lögin gera þannig ráð fyrir að eftir sem áður verði starfandi nefndir á tilteknum sviðum markaðarins, sem hljóti til þess viðurkenningu frá atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytinu, þó önnur mál falli eins og áður segir undir kærunefnd vöru- og þjónustukaupa. Í dag eru starfræktar sérstakar nefndir t.d. fyrir viðskipti við fjármálafyrirtæki, váttryggingamál, tannlækna, efnalaugar og ferðaþjónustu, svo dæmi séu tekin. Neytendastofa telur afar mikilvægt að samgöngu- og sveitastjórnarráðuneytið hlutist til um að komið verði á fót sérstakri kærunefnd vegna ágreinings í viðskiptum neytenda og fjarskiptafyrirtækja. Um er að ræða mjög stóran málaflokk enda á líklega hvert einasta heimili landsins viðskipti við fjarskiptafyrirtæki. Þá geta ágreiningsefnin verði margslungin og jafnvel mjög tæknilegs eðlis. Fullt tilefni er því til þess að komið verði á fót kærur- eða úrskurðarnefnd sem fjallar sérstaklega um slík ágreiningsmál, skipuð sérfræðingum á þessu sviði. Neytendastofa leggur því til að í frumvarpsdrögin verði bætt við ákvæði um skyldu fjarskiptafyrirtækja til að eiga aðild að slíkri úrskurða- eða kærunefnd. Fyrirmynd að slíku ákvæði er m.a. að finna í lögum um fjármálafyrirtæki, sbr. 19. gr. a. laga nr. 161/2002.

Virðingarfyllst
f.h. Neytendastofu

Tryggvi Áxelsson
Forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir
Sviðsstjóri