

Alþingi
Atvinnuvegaráðuneytið
Skúlagata 4
101 Reykjavík

Reykjavík, 8. október 2026

Umsögn ÖBÍ réttindasamtaka (ÖBÍ) um drög að frumvarpi til laga um breytingu á lögum um neytendasamninga nr. 16/2016. Mál nr. S-183/2026

ÖBÍ eru heildarsamtök fatlaðs fólks á Íslandi. Hlutverk samtakanna er að gæta hagsmuna fatlaðs fólks og koma fram fyrir þess hönd í opinberri stefnumótun og ákvörðunartöku.

Í Samráðsgátt stjórnvalda voru birt [drög að frumvarpi til laga um breytingu á lögum um neytendasamninga nr. 16/2016](#). ÖBÍ fagnar markmiðum frumvarpsins að efla neytendavernd í stafrænu umhverfi, styrkja stöðu neytenda gagnvart stafrænum þjónustum og netmörkuðum og auka gagnsæi í viðskiptum.

Vantar skýrleika um réttindi fatlaðs fólks

Að mati ÖBÍ taka drögin ekki með nægilega skýrum hætti á rétti fatlaðs fólks til aðgengis að þeim stafrænu lausnum sem lögin fjalla um. Í drögunum er vísað til þátta á borð við virkni, samvirkni og samrýmanleika stafrænnar þjónustu, en hvergi er sérstaklega fjallað um aðgengi eða skyldu atvinnurekenda til að tryggja að stafrænt efni, stafræn þjónusta og netmarkaðir séu aðgengileg og nothæf fyrir fatlað fólk.

ÖBÍ bendir á að samkvæmt 9. gr. samnings Sameinuðu þjóðanna um réttindi fatlaðs fólks (SRFF), sem varð hluti af landslögum 1. janúar sl. með lögum nr. 80/2025, ber stjórnvöldum að tryggja jafnan aðgang fatlaðs fólks að upplýsingum og samskiptatækni. Sama meginregla er lögð til grundvallar í Evrópsku aðgengistilskipuninni, EAA, (e. European Accessibility Act), sem kveður á um að fjölmargar stafrænar vörur og þjónustur, þar á meðal rafræn viðskipti og stafrænar þjónustuleiðir, skuli vera aðgengilegar og nothæfar öllum neytendum óháð fötlun. EAA bíður enn innleiðingar á Íslandi en hefur verið innleidd í öllum ESB ríkjunum og í Noregi. Í vor voru þó samþykkt lög nr. 20/2026 um aðgengi að vefsetrum og smáforritum opinberra aðila sem tryggja eiga að vefsetur og smáforrit fyrir fartæki á vegum opinberra aðila séu aðgengileg öllum, einkum fötluðu fólki, með því að gera þau skynjanleg, nothæf, skiljanleg og traust, skv. 1. gr. laganna.

Þar sem frumvarpið fjallar um réttindi neytenda í stafrænu umhverfi telur ÖBÍ eðlilegt að sérstaklega verði kveðið á um að upplýsingar sem atvinnurekendum ber að veita samkvæmt lögnum skuli vera aðgengilegar öllum neytendum. Það á meðal annars við um upplýsingar um samningsskilmála, verðlagningu, sjálfvirka ákvarðanatöku, rétt til að falla frá samningi og samskipti við þjónustuveitendur netmarkaða.

Rafrænar samskiptaleiðir verða að uppfylla viðurkennda staðla

Jafnframt benda samtökin á að rafrænar samskiptaleiðir sem frumvarpið gerir ráð fyrir, svo sem vefsvæði, netspjall, smáforrit og aðrir stafrænir samskiptamiðlar, þurfa að uppfylla viðurkennda staðla um stafrænt aðgengi, svo sem EN 301.549-staðalinn þannig að einstaklingar með sjón-, heyrnar-, hreyfi- eða þroskaskerðingu geti nýtt þjónustuna til jafns við aðra.

ÖBÍ leggur til eftirfarandi breytingar á frumvarpinu:

1. Kveðið skýrt á um að upplýsingar og þjónusta samkvæmt lögnum skuli vera aðgengileg öllum neytendum óháð fötlun,

2. Vísað sérstaklega til krafna um stafrænt aðgengi í samræmi við Evrópsku aðgengistilskipunina og skuldbindinga Íslands samkvæmt SRFF,
3. Tryggt verði að netmarkaðir, stafrænar þjónustur og rafrænar samskiptaleiðir sem falla undir lögin uppfylli viðurkennda aðgengisstaðla.

Lokaorð

ÖBÍ styður markmið frumvarpsins um aukna neytendavernd og nútímavæðingu regluverks vegna stafrænna viðskipta. ÖBÍ telur mikilvægt að frumvarpið taki með skýrari hætti mið af réttindum fatlaðs fólks og feli í sér ótvíræðar kröfur um stafrænt aðgengi fyrir alla. Slíkt myndi stuðla að raunverulegu jafnrétti neytenda og tryggja betur samræmi íslensks réttar við Evrópsku aðgengistilskipunina og alþjóðlegar mannréttindaskuldbindingar Íslands.

Virðingafyllst,



Alma Ýr Ingólfssdóttir
formaður ÖBÍ réttindasamtaka



Stefán Vilbergsson
Verkefnastjóri ÖBÍ réttindasamtaka



Rósa María Hjörvar
Verkefnastjóri ÖBÍ réttindasamtaka



Gunnar Alexander Ólafsson
Verkefnastjóri ÖBÍ réttindasamtaka