

REGLUGERÐ

um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

I. KAFLI

Almenn ákvæði.

1. gr.

Nefndin heitir kærunefnd vöru- og þjónustukaupa og hefur hún aðsetur hjá Neytendastofu, Borgartúni 21, 105 Reykjavík.

2. gr.

Ráðherra skipar nefndarmenn til þriggja ára í senn skv. 1. mgr. 15. gr. laga um úrskurðaraðila á sviði neytendamála.

Ráðherra skipar nefndarmenn sem tilnefndir eru af Neytendasamtökunum og Samtökum atvinnulífsins búi þeir yfir nauðsynlegri þekkingu og færni á sviði lausnar deilumála neytenda, innan eða utan dómstóla, sem og almennri þekkingu á lögum.

3. gr.

Formaður ræður ritara nefndinni til aðstoðar. Hlutverk ritara er að taka við kvörtunum, sinna samskiptum við málsaðila, undirbúa mál til meðferðar og útbúa skýrslur um starfsemina.

Formaður boðar fundi eftir þörfum. Fundir nefndarinnar eru því aðeins lögmætir að nefndin sé fullskipuð.

Kostnaður vegna starfa nefndarinnar greiðist úr ríkissjóði.

II. KAFLI

Málsmeðferð.

Móttaka kvartana.

4. gr.

Nefndin tekur til meðferðar kvartanir neytenda vegna ágreinings sem rís af sölu- eða þjónustusamningi hafi neytandi greitt málskotsgjald skv. 5. gr. og virði vöru eða þjónustu er innan skilgreindra fjárhæðarmarka skv. 6. gr.

5. gr.

Neytandi sem óskar eftir úrskurði nefndarinnar skal greiða nefndinni málskotsgjald að fjárhæð 7.500 kr.

Endurgreiða skal neytanda málskotsgjald:

- falli mál honum að hluta eða öllu leyti í vil,
- falli mál niður með samkomulagi eða sátt aðila eða
- málinu er vísað frá á grundvelli laga um úrskurðaraðila á sviði neytendamála eða þessarar reglugerðar,

Falli mál að hluta eða að öllu leyti neytanda í vil skal seljandi greiða gjald vegna kostnaðar nefndarinnar af meðferð málsins að fjárhæð 30.000 kr.

Málsaðilar bera hver sinn kostnað.

6. gr.

Nefndin fjallar um mál ef virði vöru eða þjónustu sem kvörtunin varðar er að minnsta kosti 15.000 kr. og í mesta lagi 5.000.000 kr.

Nefndin getur tekið til meðferðar mál þar sem virði vörunnar eða þjónustunnar sem kvörtunin varðar er undir 15.000 kr. ef það hefur almenna þýðingu fyrir neytendur.

7. gr.

Nefndinni er heimilt að vísa málum frá þegar svo er ástatt sem segir í 1. mgr. 14. gr. laga um úrskurðaraðila á sviði neytendamála.

Nefndin skal vísa frá kvörtun sem heyrir undir eða er til meðferðar hjá lögbundnum eða viðurkenndum úrskurðaraðila sem hefur verið skráður og tilkynntur skv. 1. mgr. 12. gr. laga um úrskurðaraðila á sviði neytendamála.

Nefndin skal vísa frá kvörtun sem heyrir undir eða er til meðferðar hjá erlendum úrskurðaraðila sem er á skrá yfir tilkynnta úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla á Evrópska efnahagssvæðinu, sbr. 3. mgr. 6. gr. laga um úrskurðaraðila á sviði neytendamála.

Nefndin getur á öllum stigum málsmeðferðar ákveðið að vísa máli frá skv. 2. og 3. mgr. Þegar augljóst er að mál heyrir ekki undir lögsögu nefndarinnar getur ritari vísað máli frá. Að beiðni neytanda skal nefndin endurskoða ákvörðun ritara.

Frávísun skal rökstudd og send aðilum máls eigi síðar en þremur vikum frá móttöku kvörtunar eða móttöku upplýsinga sem nauðsynlegar eru til að ákveða hvort vísa megi máli frá. Málsaðilum skal leiðbeint um möguleika til að leita réttar síns fyrir dómi og um fyrningarfresti krafna, ef við á.

Meðferð kvartana.

8. gr.

Nefndarmenn skulu sýna óhlutdrægni við meðferð og afgreiðslu mála. Ákvæði II. kafla stjórnsýslulaga nr. 37/1993 gilda eftir því sem við á um hæfi nefndarmanna við meðferð máls.

9. gr.

Kvörtun skal vera skrifleg. Nefndin tekur við kvörtunum og fylgiskjölum rafrænt á vefsetri sínu eða á pappír. Við móttöku kvörtunar skal neytandi upplýstur um áætlaðan málsmeðferðartíma.

Nefndin tekur til meðferðar kvartanir sem berast í gegnum rafræna vettvanginn og hagar málsmeðferð í samræmi við þær kröfur sem leiðir af 2. gr. laga um úrskurðaraðila á sviði neytendamála.

Nefndin getur ákveðið að kvörtun skuli skilað á sérstöku formi sem hún lætur útbúa.

10. gr.

Málsmeðferð fyrir nefndinni er skrifleg og skal málsaðilum gert kleift að skiptast á upplýsingum með rafrænum aðferðum eða í pósti.

Nefndin kallar ekki fyrir vitni eða málsaðila. Nefndin kallar ekki fyrir kunnáttumenn nema 13. gr. eigi við í málinu.

11. gr.

Málsmeðferð skal standa málsaðilum til boða án tillits til þess hvort þeir njóta aðstoðar lögmanns eða annarrar sérfræðiráðgjafar þriðja aðila.

Áður en málsmeðferð hefst skal nefndin leiðbeina aðilum máls um að þeim beri ekki skylda til að ráða sér lögfræðing eða lagaráðgjafa en að þeim sé heimilt að leita sér óháðrar ráðgjafar, láta fulltrúa koma fram fyrir sína hönd eða fá aðstoð þriðja aðila á hvaða stigi málsmeðferðar sem er.

Áður en málsmeðferð hefst skal neytanda leiðbeint um rétt sinn til að draga sig úr málsmeðferðinni á öllum stigum máls og að málskotsgjald fáiist þá ekki endurgreitt.

Málsaðilum skal leiðbeint um fyrningarfresti krafna, ef við á.

12. gr.

Málsaðilum skal veittur réttur til umsagnar um rökstuðning, sönnunargögn, skjöl og staðreyndir, sem gagnaðili leggur fram, ásamt yfirlýsingum og álitum kunnáttumanna ef við á. Nefndin skal veita hæfilega fresti til umsagna og gagnaframlagningar og ákveða hvenær málið telst nægilega upplýst svo unnt sé að taka það til úrlausnar.

Ef við á getur nefndin beint skriflega til málsaðila spurningum og beiðnum um framlagningu tiltekinna gagna. Telji nefndin að erindi málsaðila sé á einhvern hátt áfátt getur hún veitt honum stuttan frest til úrbóta.

Sé kvörtun metin ótæk til meðferðar, skv. e-lið 1. mgr. 14. gr. laga um úrskurðaraðila á sviði neytendamála getur nefndin veitt neytanda stuttan frest til úrbóta.

Málsaðilum skal tilkynnt um lok gagnaöflunar. Tjái málsaðili sig ekki skal málið tekið til meðferðar á grundvelli fyrirbyggjandi gagna.

13. gr.

Nefndarmenn leggja sjálfir mat á atriði sem krefjast almennrar þekkingar og menntunar eða lagaþekkingar. Í öðrum tilvikum getur formaður kvatt til mann eða menn sem hafa viðeigandi sérkunnáttu.

Kunnáttumaður skal semja rökstutt álit þar sem þau sjónarmið eru greind sem álit hans er reist á. Kostnaður vegna starfa kunnáttumanns greiðist úr ríkissjóði.

Úrskurðir.

14. gr.

Nefndin byggir úrskurð sinn á grundvelli gagna sem fyrir hana eru lögð eða hún aflar sér. Afl atkvæða ræður niðurstöðu máls. Úrskurðir nefndarinnar skulu færðir til bókar og greint stuttlega frá kröfum og málsástæðum málsaðila. Niðurstaða skal rökstudd og dregin saman í úrskurðarorði. Sératkvæði skulu birt með niðurstöðu meirihluta.

Í úrskurði skal eftir atvikum fjallað um endurgreiðslu málskotsgjalds skv. 1. mgr. 5. gr. og greiðslu gjalds skv. 2. mgr. 5. gr. reglugerðar þessarar.

15. gr.

Úrskurðir skulu kynntir málsaðilum skriflega í ábyrgðarpósti, með öðrum jafn öruggum hætti eða á varanlegum miðli innan 90 daga frá þeim degi er öll gögn máls hafa borist. Nú er mál mjög flókið og er þá unnt að framlengja frestinn um 90 daga sé ástæða til með tilkynningu til málsaðila. Í tilkynningu skal greint frá því hve langan tíma áætlað er að taki að leiða deiluna til lykta.

Málsaðilum skal leiðbeint um möguleika til að leita réttar síns fyrir dómi og um fyrningarfresti krafna, ef við á.

III. KAFLI Birting upplýsinga, ofl.

16. gr.

Nefndin skal birta úrskurði sína jafnóðum á vefsetri sínu.

Nefndinni er heimilt að ákveða að nöfn og heimilisföng seljenda komi fram við birtingu úrskurða. Nöfn og heimilisföng neytenda skulu ekki koma fram við birtingu úrskurða. Um meðferð nefndarinnar á persónuupplýsingum fer eftir lögum um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga nr. 90/2018.

17. gr.

Nefndin heldur og birtir skrá yfir seljendur sem tilkynnt hafa að þeir uni ekki úrskurðum nefndarinnar.

Seljandi skal skráður þegar:

1. nefndinni hefur borist tilkynning seljanda skv. 3. mgr. 18. gr. laga um úrskurðaraðila á sviði neytendamála og
2. seljanda hefur verið veittur 14 daga frestur til að fara að úrskurði nefndarinnar eða koma að andmælum vegna skráningarinnar.

18. gr.

Skráin skal birt á vefsetri nefndarinnar og skal innihalda eftirfarandi upplýsingar:

- a. Dagsetningu skráningar,
- b. firmanafn og auðkenni seljanda,
- c. heimilisfang og staður seljanda,
- d. tegund vöru og þjónustu sem málið varðar og
- e. stutta lýsing á ágreiningi aðila og niðurstöðu máls.

19. gr.

Nefndin skal afmá upplýsingar um seljanda úr skránni þegar:

- a. eitt ár er liðið frá birtingu úrskurðar,
- b. seljandi fer sannanlega að úrskurði nefndarinnar,
- c. dómsmál er höfðað um kröfu málsins,
- d. dómsmál sem hefur þýðingu fyrir niðurstöðu nefndarinnar er að vænta í máli annarra aðila.

Nefndinni er óskilyt að afmá upplýsingar hafi henni ekki borist upplýsingar frá seljanda um að skilyrði b-d liðar 1. mgr. séu uppfyllt.

20. gr.

Nefndin skal halda úti vefsetri og skulu þar birtar eftirfarandi upplýsingar á skýran og auðskiljanlegan hátt:

- a. samskiptaupplýsingar nefndarinnar, þ.m.t. póstfang og tölvupóstfang,
- b. að nefndin sé skráð samkvæmt 1. mgr. 12. gr. laga um úrskurðaraðila á sviði neytendamála nr. 81/2019,
- c. nefndarmenn, skipunartíma þeirra og hvernig staðið er að skipun þeirra,
- d. sérþekkingu, óhlutdrægni og sjálfstæði nefndarmanna og hvort þeir starfi fyrir eða fái þóknun sérstaklega frá seljanda,

- e. aðild nefndarinnar að samstarfsnetum úrskurðaraðila sem greiða fyrir lausn deilumála yfir landamæri, ef við á,
- f. tegundir deilumála sem nefndin er bær til að fjalla um, þ.m.t. fjárhæðarmörk, skv. 6. gr. reglugerðar þessarar,
- g. málsmeðferðarreglur og af hvaða ástæðum nefndinni er heimilt eða skylt að vísa málum frá,
- h. á hvaða tungumálum hægt er að leggja kvartanir fyrir nefndina og hvaða tungumál hægt er að nota í málsmeðferðinni,
- i. hvers konar reglur eru grundvöllur nefndarinnar við lausn mála (t.d. lagaákvæði, sanngirnissjónarmið, siðareglur),
- j. forkröfur, sem málsaðilar þurfa að uppfylla áður en hægt er að hefja málsmeðferð, þ.m.t. krafa um að neytandi hafi gert tilraun til að leysa málið beint með seljanda,
- k. hvort málsaðilar geti dregið sig út úr málsmeðferðinni,
- l. kostnað, sem málsaðilar skulu bera, þ.m.t. hvers konar reglur um niðurfellingu kostnaðar í lok málsmeðferðar,
- m. meðallengd málsmeðferðar,
- n. réttaráhrif úrlausna, þ.m.t. viðurlög við því að fara ekki að þeim ef um er að ræða bindandi úrlausnir, ef við á,
- o. aðfararhæfi úrskurða,
- p. ársskýrslur nefndarinnar,
- q. lög um úrskurðaraðila á sviði neytendamála og reglugerð þessa,
- r. skrá yfir tilkynnta úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla á Evrópska efnahags-svæðinu.

Sé þess óskað er nefndinni skylt að afhenda almenningi upplýsingar skv. 1. mgr. á varanlegum miðli.

21. gr.

Nefndin skal útbúa ársskýrslu um starfsemi sína á liðnu starfsári. Ársskýrslan skal innihalda upplýsingar um:

- a. fjölda deilumála sem bárust og tegund kvartana sem þau tengjast,
- b. hvers konar kerfislæg eða þýðingarmikil vandamál sem algengt er að leiði til deilna milli neytenda og seljenda; slíkum upplýsingum geta fylgt ráðleggingar um hvernig forðast megí slík vandamál eða leysa þau í framtíðinni, í því skyni að bæta frammistöðu seljenda og auðvelda miðlun upplýsinga og bestu starfsvenja,
- c. fjölda mála sem nefndin hefur vísað frá og hlutfall eftir tegundum ástæðna fyrir frávísun,
- d. hlutfall úrlausna þar sem lausn er lögð til eða fyrirskipuð neytanda í vil eða seljanda í vil ásamt hlutfalli mála sem felld eru niður með samkomulagi aðila,
- e. hlutfall mála sem hætt var við og ástæðurnar fyrir því, ef vitað er,
- f. meðallengd málsmeðferðartíma,
- g. í hve miklum mæli farið er eftir úrlausnum nefndarinnar, ef vitað er,
- h. þátttöku í samstarfsnetum úrskurðaraðila utan dómstóla sem greiða fyrir lausn deilumála yfir landamæri, ef við á.

Ársskýrslu skal skilað til atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytis.

22. gr.

Nefndin skal útbúa skýrslu á tveggja ára fresti. Skýrslan skal innihalda upplýsingar um:

- a. fjölda mála sem berast og tegund kvartana sem þau tengjast,

- b. hlutfall málsmeðferða sem hætt var við áður en niðurstaða fékkst,
- c. meðallengd málsmeðferðar,
- d. í hve miklum mæli farið er eftir úrlausnum nefndarinnar, ef vitað er,
- e. hvers konar kerfislæg eða veruleg vandamál sem algengt er að leiði til deilna milli neytenda og seljenda og ef við á, ráðleggingar um hvernig forðast megi slík vandamál eða leysa þau í framtíðinni,
- f. mat á því hversu skilvirk þátttaka nefndarinnar í samstarfsnetum úrskurðaraðila utan dómstóla sé, ef við á,
- g. þjálfun og endurmenntun þeirra einstaklinga sem fara með lausn mála og áætlanir um slíkt ef við á,
- h. mat á skilvirkni málsmeðferðar sem nefndin býður upp á og mögulegar leiðir til úrbóta. Skýrslu skv. 1. mgr. skal skilað til atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytis.

23. gr.

Ráðherra getur krafist þess að nefndin hafi samvinnu við lögbundna og frjálsa úrskurðaraðila og skiptist á upplýsingum og bestu starfsvenjum um lausn mála.

IV. KAFLI

Lagastoð og gildistaka.

24. gr.

Reglugerð þessi sem sett er samkvæmt heimild í 2. mgr. 15. gr., 5. mgr. 17. gr. og 1. mgr. 20. gr. laga um úrskurðaraðila á sviði neytendamála nr. 81/2019, öðlast gildi þann 1. janúar 2020.

Atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytinu, 2. janúar 2020.

[...].

[...].