

Menningar- og viðskiptaráðuneytið
Sölvhólsgötu 7
101 Reykjavík



NEYTENDASTOFA

Reykjavík, 14.05.2024
Tilv. 2024/0070 - 0.3.01
MS

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

Neytendastofa fagnar þeirri framtíðarsýn sem kynnt er í þingsályktunartillögunni og lýsir sig reiðubúna til að koma að vinnu við aðgerðir samkvæmt aðgerðaráætlun eins og menningar- og viðskiptaráðuneyti kann að telja þörf á.

Neytendastofa gerir ekki athugasemdir við neina af þeim tillögum sem fram koma í drögunum og telur þær allar til hagsbóta fyrir neytendur. Vegna einstaka liða vill stofnunin benda á eftirfarandi:

Stofnanaumgjörð neytendamála

Að mati Neytendastofu hafa orðið miklar umbætur í vernd hagsmuna neytenda á síðustu árum auk þess sem bæði seljendur og neytendur þekkja betur lög og reglur sem snúa að neytendavernd. Á síðustu árum hefur löggjöf til verndar hagsmunum neytenda orðið flóknari enda tækniumhverfi viðskiptanna í mörgum tilvikum flókin auk þess sem aðferðum til viðskipta hefur fjölgað. Þá gera neytendur í auknum mæli ríkari kröfur sem þarf í mörgum tilvikum að taka tillit til. Starf Neytendastofu hefur að því leyti orðið flóknara á síðustu árum, þörf fyrir leiðbeiningar til seljenda aukist auk þess sem umfang eftirlits er meira.

Neytendastofa hefur þurft að sníða verkefnum sínum þröngan stakk vegna skorts á fjárheimildum, þrátt fyrir aukið umfang verkefna og aukið flækjustig verkefna líkt og fram hefur komið. Því telur stofnunin þörf á að hún sé styrkt fjárhagslega og henni þannig gefið tækifæri til þess að geta til dæmis sinnt leiðbeiningar- og rannsóknarhlutverki sínu betur en nú er mögulegt. Neytendastofa fagnar því að í þingsályktunartillögunni komi fram að stofnanaumgjörð neytendamála skuli styrkt í þágu neytenda. Í þingsályktunartillögunni er að litlu leyti fjallað um hvernig standa á að því að styrkja stofnanaumgjörð í málaflokknum og leggur Neytendastofa áherslu á að leitað verði til þeirra stofnanna sem um ræðir við töku ákvarðana. Þannig bendir stofnunin til dæmis á að þó gott sé að líta til fordæma í nágrannalöndum við ákvarðanir um skipulag hér á landi má ekki líta framhjá því sem hér hefur verið unnið og þannig fyrst kanna hvort nærtækara sé að byggja upp eða styrkja núverandi fyrirkomulag.

Græn umbreyting í neytendamálum

Neytendastofa leggur áherslu á að innleiðingu reglna ESB á sviði umhverfismála verði hraðað eins og kostur gefst enda fellst í þeim mikil réttarbot. Þá fela breytingar í sér styrkingu á

eftirlitshlutverki Neytendastofu auk þess að stuðla að aukinni neytendavernd.

Íslenskir neytendur sýna í sífellt meiri mæli vilja til að byggja viðskiptaákvarðanir á áhrifum vöru eða þjónustu á umhverfið auk þess sem seljendur hafa orðið meðvitaðri um mikilvægi þess að bjóða vöru eða þjónustu sem hefur minni neikvæð áhrif á umhverfið en verið hefur. Því miður ber þó töluvert á því á markaði að áhrif vöru eða þjónustu á umhverfið séu kynnt með villandi eða óljósum hætti.

Aukin neytendavernd við fasteignakaup

Til viðbótar við þær aðgerðir sem fram koma í þingsályktunartillögunni vill Neytendastofa minna á erindi sem hún sendi menningar- og viðskiptaráðuneytinu í tilefni ábendinga og kvartana sem henni hafa borist vegna umsýslugjalds fasteignasala og viðskiptaháttum gagnvart væntanlegum kaupendum í tengslum við gjaldið.

Aukin neytendavernd á sviði fjármálaþjónustu og áhersla á fjármálalæsi

Neytendastofa fagnar framtaki ráðuneytisins um að setja á fót starfshóp í tengslum við ákveðna þætti fasteignalána til neytenda og neytendalána með það að markmiði að efna neytendavernd og auka fjármálalæsi. Stofnunin telur mikilvægt að henni verði gert kleift að fylgja vinnu starfshópsins eftir. Stofnunin telur jafnframt mikilvægt að ráðuneytið fylgi vinnu starfshópsins eftir þannig að gengið verði enn lengra. Með vinnu starfshópsins eru lagðar fram bættar upplýsingar til neytenda í tengslum við lántöku en mikil þörf er á að bæta fjármálalæsi annarra hópa, t.d. barna og ungmenna.

Að endingu vill Neytendastofa taka fram að stofnunin telur framtíðarsýn og meginmarkmið sem sett eru fram í tillögunni til þess fallin að bæta hagsmuni neytenda hér á landi. Þá telur stofnunin þær aðgerðir sem lagðar eru til líklegar til þess að stuðla að því að markmiðum sé náð. Á það verður þó að leggja áherslu að til þess að hægt verði að framkvæma viðkomandi aðgerðir verður að veita nægu fjármagni í málaflokkinn og styrkja stofnanir og hagsmunaaðila sem að málaflokknum koma. Rannsóknir, leiðbeiningar og fyrirbyggjandi aðgerðir eru mikilvægur hlekkur í því að skapa meðvitaða neytendur og upplýsta seljendur sem skilar sé í betri hag fyrir neytendur.

Virðingarfyllt
f.h. Neytendastofu


Þórunn Anna Árnadóttir
Forstjóri


Matthildur Sveinsdóttir