

Samráðsgátt stjórnvalda

Menningar- og viðskiptaráðuneytið
Skrifstofa viðskipta og ferðamála

Reykjavík, 14. mars 2024

Efni: Umsögn Neytendasamtakanna um drög að frumvarpi til markaðssetningarlaga

Með frumvarpinu er lagt til að lög um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu nr. 57/2005 verði tekin til heildarendurskoðunar. Telja Neytendasamtökin frumvarpsdrögin tímabær og afar jákvætt skref í eflingu neytendaverndar.

Samtökin lýsa ánægju með að sjálfstæði Neytendastofu verði tryggt líkt og telja það vera til mikilla bóta.

Neytendasamtökin fagna nýju ákvæði að danskri og norskrir fyrirmynd um markaðssetningaraðferðir og viðskiptahætti sem beinast að börnum og unglingum.

Samtökin fagna rýmri sektarheimildum Neytendastofu enda má telja að hærri sektargerðir hafi meiri fælingarmátt við brotum gegn neytendum. Samtökin benda á að í 15. gr. inngangsorða Evróputilskipunarinnar (ESB) 2019/2161 segir að hluti slíkra sektargreiðslna gæti verið nýtt í að efla hagsmuni neytenda. Neytendasamtökin myndu því fagna enn frekar ef hluti sektargerða myndu renna til Neytendasamtakanna, enda myndi slíkur fjárstuðningur nýtast til að efla neytendarétt hér á landi. Í því samhengi má benda á að Neytendasamtökin eru hlutfallslega mun verr fjármögnuð og þar af leiðandi með hlutfallslega færri starfsfólk, en í til dæmis Danmörku og Noregi.

Neytendasamtökin sakna þess að sjá ekki í drögunum rétt almannaheillafélaga til aðildar að málum er varða almannaheill. Slíkt myndi hafa í för með sér að Neytendasamtökin eða önnur almannaheillasamtök gætu borið undir úrskurðaraðila, til dæmis Neytendastofu, hvort tilteknir samningsskilmálar séu sanngjarnir eður ei, án þess að einstakur neytandi þurfi að kvarti yfir tilgreindum viðskiptum. Í ljósi þess hversu miklir hagsmunir geta verið undir er mikilvægt að slík málsmeðferð taki skjótan tíma. Þá kemur einnig fram í tilskipuninni að neytendur skuli fá bætt allt það tjón sem slíkur skilmáli/háttsemi leiðir af sér. Þar sem gjarnan getur verið erfitt fyrir einstaka neytendur að sýna fram á fjárhagslegt tjón í slíkum tilvikum þyrfti að vera heimild til staðar að meta bætur að álitum. Eins og staðan er í dag væri þá nærtækast fyrir neytendur að leita til kæru/úrskurðarnefnda til að leggja fram slíkar kröfur. Niðurstöður slíkra nefnda eru þó

að jafnaði í raun ekki lagalega bindandi hér á landi og því hætta á að áskilnaður 16. gr. inngangsorðanna um að tryggja þurfi úrlausnarleiðir fyrir neytendur til að fá tjón bætt, sé ekki uppfyllt að fullu. Þá væri vert að athuga hvort sá aðili sem fengi það hlutverk að meta hvort skilmáli/viðskiptaháttsemi sé ósanngjarn eða ekki, gæti jafnframt kveðið á um greiðslu bóta til neytanda. Einnig væri hægt að kanna hvort þörf sé á að styrkja regluverk um hópmálsókn þannig að t.d. Neytendasamtökin gætu farið í dómsmál fyrir hönd margra neytenda sem annars myndi ekki svara kostnaði ef hver og einn færi sjálfur í dómsmál. Hægt væri að efla samtökin með sérstökum sjóð sem styrktur væri af framlögum ríkisins til að standa straum af slíkum dómsmálum. Í Danmörku er farin sú leið að úrskurði viðurkenndur úrskurðaraðili neytanda í vil og tilkynni söluaðili að hann fari ekki að úrskurðinum, getur neytandi sótt rétt sinn fyrir dómi og fær til þess gjafsókn.

Samkvæmt 34. gr. laga 42/2000 um þjónustukaup er seljanda þjónustu gert skylt að afhenda kaupanda sundurliðaðan reikning, krefjist hann þess. Ber neytanda ekki skylda til að greiða seljanda fyrir þjónustu fyrr en hann hefur fengið reikninginn og haft tækifæri til að yfirfara hann. Slíku ákvæði er ekki fyrir að fara í lögum um vörukaup eða í fyrirhuguðum markaðssetningarlögum og telja Neytendasamtökin nauðsynlegt að ráða bót á því. Neytendasamtökin telja eðlilegt að neytendur getir fortakslaust og ávallt krafist sundurliðaðs reiknings og neitað að greiða fyrir hið keypta nema að slíkur reikningur liggi fyrir.

Neytendasamtökin telja afar mikilvægt að samræma reglur um tilboð, afslætti og útsölur við það sem gerist á Evrópska efnahagssvæðinu, sérstaklega þar sem verslun yfir landamæri er sífellt að aukast. Þá þarf að sama skapi að samræma eftirlit með markaðsaðferðum söluaðila sem beina vörum og þjónustu yfir landamæri til íslenskra neytenda. Í Danmörku þarf útsölu- eða tilboðsvara að jafnaði hafa verið til sölu á „venjulegu verði“ í minnst 30 daga. Þá má útsala vara í lengst 14 daga. Þetta kemur í veg fyrir sífelldar gerviútsölur sem rugla verðvitund neytenda.

Þá benda Neytendasamtökin á að kvörtunarfrestur vegna galla hefur verið lengdur í Svíþjóð og er nú minnst 3 ár, samanborið við 2 ár hér á landi og umræða er hafin um slíkt hið sama í Danmörku. Neytendasamtökin lýsa ánægju sinni með lengri kvörtunarfrest og skora á íslensk stjórnvöld að íhuga að taka þá upp í takt við aukna áherslu á endingartíma vara í tengslum við hringrásarhagkerfið, ábyrga neyslu og virðingu við umhverfið.

Neytendasamtökin lýsa sig reiðubúin til samvinnu og samráðs sé þess óskað.

Virðingarfyllst f.h. Neytendasamtakanna


Breki Karlsson, formaður