



Nefndasvið Alþingis  
b.t. allsherjar- og menntamálanefndar  
Austurstræti 8-10  
101 Reykjavík

Reykjavík, 3. apríl 2019

**Efni: Umsögn um frumvarp til laga um úrskurðarnefndir á sviði neytendamála, 649. mál.**

Samtök atvinnulífsins, Samtök iðnaðarins, og Samtök fjármálafyrirtækja, hér eftir nefnd samtökin, hafa tekið ofangreint frumvarp til skoðunar. Vísað er til tölvupósts frá nefndasviði Alþingis frá 13. mars sl., þar sem óskað er umsagnar samtakanna.

Markmið lagasetningarinnar er að setja umgjörð um lausn deilumála utan dómstóla vegna neytendasviðskipta og að tryggja neytendum aðgang að skilvirkri og faglegri málsmeðferð við lausn ágreinings við seljendur.

Að framangreindu sögðu gera samtökin eftirfarandi athugasemdir við einstök ákvæði frumvarpsins.

**1. Gildissvið frumvarpsins**

Í 3. gr. frumvarpsins er að finna afmörkun á gildissviði laganna og segir í athugasemdum við ákvæðið að það feli í sér innleiðingu á 1. mgr. 2. gr. ADR tilskipunarinnar. Hinsvegar er ljóst að ákvæðin eru ekki sambærileg að öllu leyti og því virðist gildissvið frumvarpsins ekki taka að fullu mið af ákvæðum tilskipunarinnar.

Í athugasemdum við ákvæðið er sérstaklega bent á það að sú undanþága sem finna má í e-lið 2. mgr. 2. gr. ADR-tilskipunarinnar, sem undanþiggur samningaviðræður milli neytenda og seljenda út frá gildissviði tilskipunarinnar, muni ekki eiga við héraðs enda lagt til að úrskurðaraðilar geti tekið til umfjöllunar hvers kyns einkaréttarlegan ágreining neytenda við fyrirtæki. Af því leiðir samkvæmt greinargerð að kærunefnd og úrskurðaraðilar þurfa að geta fjallað um áhrif samningsgerðar og aukaskyldna við samningsgerð á samnings samband aðila. Samtökin telja hér að frekari skýringar þurfi til að réttlæta það að ganga lengra en ákvæði tilskipunarinnar gera ráð fyrir. Það er ekki skýrt af lestri greinargerðar með frumvarpinu.

Samkvæmt frumvarpinu og umfjöllun í greinargerð er gert ráð fyrir að lögin taki eingöngu til ágreinings vegna samninga sem neytendur gera við seljendur. Ekki virðist gert ráð fyrir þeim möguleika að lögaðilar geti vísað ágreining til slíkra úrskurðaraðila. Enginn greinarmunur er gerður þar á milli lögbundinna úrskurðaraðila og viðurkenndra úrskurðaraðila.

Lögaðilum hefur um árábil verið heimilt að leita til lögbundinnar úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki og úrskurðarnefndar í váttryggingamálum. Ef það er ætlunin að þrengja heimildir lögbundinna nefnda varðandi það að heimila lögaðilum að vísa



málum til þeirra er rétt að fjalla um það í lagatexta eða greinargerð. Að öðrum kosti kann að verða óvissu háð, hvort núverandi samþykktir úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki standist lögin.

Mikilvægt er að enginn vafi leiki á því eftir gildistöku laganna að ætlunin sé sú að úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki og úrskurðarnefnd í váttryggingamálum starfi áfram.

## 2. Upplýsingar um rafræna vettvanginn

Vísað er til fyrri umsagnar samtakanna um frumvarpið þegar það var birt í samráðsgátt stjórnvalda.

Í 7. gr. frumvarpsins er nú að finna ákvæði um skyldu seljenda og netmarkaða sem gera sölu- eða þjónustusamninga á Netinu til þess að hafa rafrænan tengil við rafræna vettvanginn ásamt tölvupóstfangi sínu á vefsetrum sínum. Seljendum sem gera sölu- eða þjónustusamninga sína á netinu ber jafnframt að upplýsa neytendur á vefsetrum sínum um að unnt sé að nota rafræna vettvanginn til þess að leysa úr deilumálum sínum. Auk þess skulu þeir sjá til þess að tölvupóstar þeirra innihaldi rafrænan tengil við rafræna vettvanginn.

Með ákvæðinu er lögð skylda á seljendur að uppfæra heimasíður sínar og tölvupósta. Því er um að ræða íþyngjandi skyldur sem lagðar verða á seljendur og hafa munu í för með sér fjárútlát og fyrirhöfn. Samtökin telja mikilvægt að fyrirtæki fái tilhlýðilegan frest til að gera viðeigandi breytingar til að koma til móts við kröfur frumvarpsins, þá sér í lagi með tilliti til hagsmuna lítilla fyrirtækja í huga. Þess ber jafnframt að geta að ekki hefur verið lagt nokkurt mat á áhrif umræddra kvaða á atvinnulífið, þó svo að nokkuð ítarleg greining hafi verið gert á áhrifum frumvarpsins á ríkissjóð.

Sambærilegt ákvæði er að finna í 14. gr. ODR reglugerðarinnar sem fyrirhugað er að innleiða með tilvísunaraðferð með frumvarpinu. Ákvæðin eru ekki fyllilega sambærileg. Í greinargerð er lagt til að ákvæði frumvarpsins verði skýrt í samræmi við ákvæði 14. gr. ODR reglugerðarinnar. Samtökin telja að upp geti komið óvissa í framkvæmd þegar innleidd eru tvö ólík ákvæði um sama atriði og telja því rétt að annaðhvort verði látið nægja að innleiða umrætt ákvæði með tilvísunaraðferð eða að sérstaklega sé tekin afstað til þess í frumvarpinu að ákvæði 7. gr. frumvarpsins, gangi framur ákvæði ODR reglugerðarinnar. Það er ekki nægilega skýrt eins og frumvarpið stendur.

## 3. Aðfararhæfi úrskurða

Í 5. mgr. 18. gr. frumvarpsins segir að úrskurðir kærunefndar vöru- og þjónustukaupa séu aðfararhæfir. Úrskurðir nefndarinnar eru skv. 2. mgr. 18. gr. fullnaðarúrskurðir sem verður ekki skotið til annarra stjórnvalda. Með því að gera úrskurði nefndarinnar aðfararhæfa er valin meira íþyngjandi leið en ADR tilskipunin gerir ráð fyrir en þrátt fyrir yfirlýst markmið tilskipunarinnar og lagafrumvarpsins um að stuðla að skilvirkari neytendavernd er óþarfi að ganga svo langt sem ætlunin er hér með því að gera úrskurðina aðfararhæfa.

Seljanda er gefinn 30 daga frestur til þess að bregðast við úrskurði nefndarinnar eða lýsa því yfir með sannanlegum hætti að hann muni ekki una úrskurðinum. Slík tilkynning hefur þau áhrif að úrskurðurinn verður ekki aðfararhæfur.

Samtökin vekja sérstaka athygli á óskýrleika ákvæðisins. Hvergi er í lögnum kveðið á um hvaða niðurstöður kærunefndarinnar verði aðfararhæfar. Þvert á móti gerir frumvarpið ráð fyrir því að nefndin muni úrskurða í öllum tegundum mála sem komi upp á milli seljanda og neytanda og eru ekki á forræði annarra úrskurðaraðila. Óhjákvæmilegt er að upp komi mál er varða smáa hagsmuni en jafnframt mál er varða mjög mikla hagsmuni. Sem dæmi má nefna mál er varðar gallaða vöru og nefndin úrskurðar um að neytandi eigi rétt á að fá afhenta nýja vöru. Er neytandanum þar með heimilt að krefjast innsetningar í hina nýju vöru til þess að fá réttindum sínum fullnægt, án tillits til þess hversu miklir hagsmunirnir eru undir? Um getur verið að ræða úrskurð um endurgreiðslu eða hæfilegt endurgjald. Af orðum frumvarpsins má ráða að hægt sé að fara í aðför til þess að fullnægja úrskurðum nefndarinnar óháð því hversu miklir hagsmunir eru í húfi svo lengi sem þeir eru þess eðlis að nefndin sé hæf til að úrskurða um þá. Það þarf að vera alveg skýrt af lagaákvæðunum sjálfum hvaða hagsmunir það eru sem nefndin úrskurðar um og geta orðið aðfararhæfir, ef það er vilji löggjafans að úrskurðir séu aðfararhæfir. Ákvæðið er óskýrt og leggja samtökin til að ákvæði um aðfararhæfi úrskurða nefndarinnar verði útfært nánar og þess hið minnsta getið hvaða lágmarkshagsmunir verði að vera til staðar svo úrskurður nefndarinnar geti orðið aðfararhæfur.

#### 4. Málsmeðferð

Í 19. gr. frumvarpsins er ákvæði er lýtur að reglugerðarheimild ráðherra um birtingu á skrá yfir nöfn seljanda sem tilkynna um að þeir fari ekki að úrskurðum kærunefndar vöru- og þjónustukaupa. Í ákvæðinu er ekkert fjallað um birtingu úrskurða þrátt fyrir að heiti ákvæðisins sé „Birting úrskurða.“ Heiti ákvæðisins er þar af leiðandi misvísandi. Í ákvæðinu er ekki gert ráð fyrir ákveðinni málsmeðferð í aðdraganda þess að fyrirtæki eru skráð. Það er mikilvægt að seljendur fái andmælarétt og tækifæri til að koma að athugasemdum áður en skráning fer fram.

Í 4. mgr. 18. gr. er að finna ákvæði um endurupptöku máls. Í ákvæðinu er ekki tekin afstaða til þess hvort skrá beri seljanda á skrá skv. 19. gr. á meðan endurupptökubeiðni hefur ekki fengið afgreiðslu. Að mati samtakanna væri eðlilegt að kveðið yrði á um að birting nafns seljanda á skránni ætti sér ekki stað fyrir en ákvörðun hefur verið tekin í endurupptökumáli.

#### 5. Upplýsingaskylda

Samkvæmt 11. gr. frumvarpsins getur ráðherra krafist tilkynntan úrskurðaraðila um allar upplýsingar og gögn sem nauðsynleg eru til að sinna eftirliti og öðrum skyldum ráðherra við framkvæmd laganna. Samtökin vilja vekja athygli á því að hér er um að ræða mjög opna heimild til ráðherra til að krefja tilkynntan úrskurðaraðila um allar upplýsingar og gögn sem nauðsynlegar eru til að sinna eftirliti og öðrum skyldum ráðherra við framkvæmd laga þessara. Hægt er að skilja ákvæðið á þann hátt að ráðherra geti t.a.m. beðið um persónugreinanleg gögn. Ráðherra er svo veitt heimild til að ákveða skyldurnar nánar í reglugerð. Samtökin telja að rétt sé að afmarka heimild ráðherra til upplýsingaöflunar nánar í lögnum sjálfum.

## 6. Frestur til frávísunar

Í 2. mgr. 14. gr. frumvarpsins er gert ráð fyrir að viðurkenndir úrskurðaraðilar og kærunefnd vöru- og þjónustukaupa geti vísað máli frá innan þriggja vikna frá móttöku kvörtunar. Það skal athuga að þarna er um mjög stuttan frest að ræða. Lengja mætti umræddan frest í a.m.k. einn mánuð. Ennfremur komi sú staða upp að þrátt fyrir að ljóst megi þykja að mál verði ekki tekið til meðferðar dragist frávísun af einhverjum orsökum umfram þrjár vikur kann orðalag ákvæðisins að skapa vafa hvort úrskurðaraðila eða kærunefnd sé stætt á frávísun. Slík niðurstaða yrði að sjálfsgöðu ótæk. Samtökin leggja því til að rökstudd frávísun skuli að *jafnadi* send aðilum máls eigi síðar en mánuði frá móttöku kvörtunar.

## 7. gr. Ágreiningur vegna sölu – eða þjónustusamnings

Í 16. gr. frumvarpsins segir að neytendur geti óskað eftir úrskurði kærunefndar vöru- og þjónustukaupa vegna ágreinings sem rís af sölu- eða þjónustusamningi. Í 4. gr. frumvarpsins eru sölu – og þjónustusamningar skilgreindir. Virðist þar aðeins átt við samninga sem gerðir eru við neytanda í atvinnuskyni. Ákvæðið mætti vera mun skýrara þar sem sjá má fyrir sér tilvik þar sem óljóst er hvaða reglur gilda. Sem dæmi má nefnda þegar einstaklingur selur bifreið með aðstoða bílasala sem undanþiggur sig ábyrgð. Hvert getur kaupandinn leitað með ágreining?

Samtökin leggja til að allsherjar- og menntamálanefnd endurskoði fyrirbyggjandi frumvarp og bæti úr þeim atriðum sem nefnd eru í umsögninni. Að því sögðu leggja samtökin til að frumvarpið verði samþykkt.

Virðingarfyllst,

*Heiðrún B. Gísladóttir*

Heiðrún Björk Gísladóttir, f.h. Samtaka atvinnulífsins

*Björg A. Þórðardóttir*

Björg Ásta Þórðardóttir, f.h. Samtaka iðnaðarins

*Jóna Björk Guðnadóttir*

Jóna Björk Guðnadóttir, f.h. Samtaka fjármálafyrirtækja