

Tillaga til þingsályktunar

um umboðsmann neytenda.

Flm.: Drífa J. Sigfúsdóttir, Kristinn H. Gunnarsson,
Ólafur Örn Haraldsson, Ísólfur Gylfi Pálmason.

Alþingi ályktar að stofnað verði embætti umboðsmanns neytenda. Embættinu verði ætlað að gæta hagsmuna neytenda, svo sem að farið sé eftir gildandi leikreglum, tekið sé tillit til sjónarmiða neytenda, settar verði almennar viðmiðunarreglur í viðskiptum, jafnaður ágreiningur milli neytenda og hagsmunaaðila og þannig um búið að umboðsmaðurinn geti farið með mál neytenda fyrir dómstóla.

Greinargerð.

Á síðustu árum hafa verið samþykkt margvísleg lög á Alþingi sem bætt hafa stöðu neytenda. Ástæða þess er m.a. sú að neytendur standa höllum fæti við að ná fram rétti sínum gagnvart fyrirtækjum. Fyrirtækin hafa yfir að ráða sérþekkingu og meira fé en almennur neytandi. Samfélagið verður sífellt flóknara og því erfiðara fyrir neytendur að átta sig á rétti sínum og réttarræðum. Umkvörtunarefni neytenda eru fjölmörg en oft smá. Ef fyrirtækin eru ekki tilbúin til að leysa úr ágreiningsmálunum tekur því sjaldnast fyrir neytendur að leita lausna með aðstoð dómstóla þar sem lögfræðikostnaður nemur oftast margfalt hærri fjárhæð en upphaflegt umkvörtunarefni snerist um. Sem dæmi má nefna að algengt er að kvartað sé í kjölfar kaupa á fötum eða hreinsunar á fatnaði. Að vísu eru til fjölmargar kvörtunar- og úrlausnarnefndir sem úrskurða í neytendamálum en úrskurðir þeirra eru sjaldnast bindandi fyrir fyrirtækin. Þá vantar mikið upp á að neytendur þekki þessar úrlausnarleiðir auk þess sem þær vantar enn á ýmsum sviðum, t.d. varðandi ágreiningsefni um þjónustu tannlækna. Hér á landi er ekki hægt að leita til óháðs aðila og láta meta hvort dýrar aðgerðir séu nauðsynlegar eða hvort rétt hafi verið að verki staðið. Þennan möguleika hafa hins vegar bæði Bretar og Ítalir.

Allir landsmenn eru neytendur og flestir þeirra vilja gjarnan eiga aðgang að úrlausnarleiðum fyrir neytendur þegar réttur þeirra er brotinn. Mikilvægt er að halda uppi eðlilegu aðhaldi og eftirliti jafnframt því sem neytendur hafi góða yfirsýn yfir markaðinn.

Hlutverk umboðsmanns neytenda er að tryggja að eðlilegar og sanngjarnar leikreglur ríki á markaðinum. Hann gætir hagsmuna neytenda, sér til þess að farið sé eftir gildandi leikreglum og að tillit sé tekið til sjónarmiða neytenda, setur almennar viðmiðunarreglur í viðskiptum og gegnir hlutverki sáttasemjara í ágreiningsmálum milli neytenda og hagsmunaaðila. Umboðsmaður getur farið með mál fyrir dómstóla til varnar hagsmunum neytenda að eigin frumkvæði og/eða fylgt málum eftir. Umboðsmaður sinnir kvörtunum frá neytendum sem kaupa vöru (eða þiggja) og/eða þjónustu bæði frá einkaaðilum og opinberum aðilum.

Alls staðar annars staðar á Norðurlöndum er starfandi umboðsmaður neytenda auk neytendastofnana á vegum hins opinbera og frjálsra neytendasamtaka. Þá hafa neytendasamtökin lengi óskað eftir því að stofnað verði sérstakt embætti umboðsmanns neytenda hér á landi.

Eitt af þeim verkefnum sem umboðsmaður neytenda í Svíþjóð hefur unnið að er bættur aðgangur neytenda að tækninýjungum, svo sem að leiðbeiningar með flóknum tækjum, t.d. myndbandstækjum og tölvum, séu á skiljanlegu máli og settar fram á einfaldan hátt. Hann hefur samið viðamikla skýrslu um aðgang aldraðra og fatlaðra að tækninýjungum, svo sem að hraðbankar séu hannaðir þannig að þeir henti öllum neytendum. Vinna hans fyrir þá sem sjá illa, eiga erfitt um hreyfingar eða eiga við aðra fötlun að stríða hefur verið kynnt víða.

Ef ákveðið verður að stofna embætti umboðsmanns neytenda á Íslandi þarf að semja tvönn lög úr núverandi samkeppnislögum, þ.e. lög um samkeppni og lög um neytendavernd. Þannig mundi sá kafli samkeppnislaga sem fjallar um óréttmæta viðskiptahætti og neytendavernd falla undir umboðsmann neytenda. Auk þess væri eðlilegt að kafli samkeppnislaga um greiðslukortastarfsemi félli einnig undir hann. Eðlilegt væri einnig að sum sérlög sem samþykkt hafa verið til að auka neytendavernd færðust frá Samkeppnisstofnun til umboðsmanns neytenda, svo sem lög um lánsviðskipti og alferðir (pakkaferðir). Einnig ætti umboðsmaður neytenda að fylgjast með ólögætum samningsskilmálum í stöðluðum samningum og grípa inn í þegar um óeðlilega skilmála væri að ræða. Til að tryggja öflugna en um leið sanngjarna samkeppni er því best að samkeppnisyfirköld gæti samkeppninnar en umboðsmaður neytenda sinni neytendavernd.

Það er mikið hagsmunamál fyrir almenning að málefnum neytenda sé vel sinnt.