

Tillaga til þingsályktunar

um endurskoðun verklagsreglna um skilarétt neytenda, gjafabréf og inneignarnótur.

Flm.: Willum Þór Þórsson, Halla Signý Kristjánsdóttir, Silja Dögg Gunnarsdóttir,
Lilja Rafney Magnúsdóttir, Þórunn Egilsdóttir, Inga Sæland,
Björn Leví Gunnarsson, Ólafur Ísleifsson, Bjarkey Olsen Gunnarsdóttir.

Alþingi ályktar að fela ferðamála-, iðnaðar- og nýsköpunarráðherra að skipa starfshóp sem taki til endurskoðunar verklagsreglur um skilarétt neytenda, gjafabréf og inneignarnótur og geri tillögur að átaki til að auka notkun þeirra. Í starfshópinn verði skipaðir aðilar samkvæmt tilnefningu Neytendasamtakanna, Samtaka verslunar og þjónustu, Alþýðusambands Íslands og Viðskiptaráðs Íslands. Formaður verði skipaður af ráðherra án tilnefningar. Starfshópurinn skili tillögum til ráðherra fyrir 1. mars 2019.

Greinargerð.

Tillaga þessi var áður lögð fram á 144. löggjafarþingi (563. mál) og á 145. löggjafarþingi (48. mál) og er nú endurflutt óbreytt.

Hér er lagt til að ferðamála-, iðnaðar- og nýsköpunarráðherra verði falið að skipa starfshóp sem taki til endurskoðunar verklagsreglur um skilarétt neytenda, gjafabréf og inneignarnótur. Helstu hagsmunaaðilum verði falið að tilnefna fulltrúa í starfshópinn en það eru Neytendasamtökin, Alþýðusamband Íslands, Samtök verslunar og þjónustu og Viðskiptaráð Íslands. Formaður verði skipaður af ráðherra án tilnefningar og starfshópnum falið að skila ráðherra tillögum að breyttum verklagsreglum og átaki til að auka notkun verklagsreglnanna fyrir 1. mars 2019.

Neytendavitund almennings er almennt ábótavant þótt hún fari vaxandi á sumum sviðum. Almenna reglan í neytendakaupum er sú að neytandi á ekki lagalegan rétt á að skila ógallaðri vöru sem hann hefur fest kaup á. Undantekningu frá þessari reglu er að finna í lögum um neytendasamninga, nr. 16/2016, en skv. 17. gr. þeirra rennur frestur til að falla frá samningi út fjórtán dögum eftir að gengið var fá samningi um kaup á vöru eða þjónustu. Neytendum og kaupmönnum er hins vegar frjálst að semja um ákveðinn skilarétt og er það gert í mörgum tilfellum með því að verslanir setja sér reglur um skilarétt sem neytendur ganga að með kaupum sínum. Það er hins vegar bagalegt að verslanir setja sér mismunandi reglur og neytendur eiga því oft erfitt með að finna út hvaða reglur gilda um einstök kaup. Þetta á sérstaklega við í jólaversluninni. Afar mismunandi er hversu langan tíma verslanir veita neytendum tækifæri til að skipta vörum sem þeir hafa fengið í jólagjöf, í sumum tilfellum er aðeins um örfáa daga að ræða. Neytendastofu, Neytendasamtökunum og fleirum berst iðulega nokkur fjöldi kvartana vegna þessa skamma frests og er því ljóst að þetta kemur sér illa fyrir marga neytendur, m.a. íbúa landsbyggðarinnar sem hugsanlega komast ekki í tæka tíð í verslun á höfuðborgarsvæðinu til að skipta gjöfum og geta því setið uppi með nokkur eintök af sama hlutnum. Þá gilda einnig mismunandi reglur um gildistíma gjafabréfa og inneignarnótna. Sé ekki sérstak-

lega samið um gildistíma á gjafabréfi eða inneignarnótu gildir hin almenna regla um fyrningu kröfuréttinda, þ.e. gjafabréfið eða inneignarnótan gildir þá í fjögur ár frá útgáfu. Margar verslanir og þjónustuaðilar veita hins vegar mun skemmri frest og er þriggja til sex mánaða frestur algengur. Hafa þarf í huga að þegar neytandi festir kaup á gjafabréfi er hann að leggja fé inn í rekstur þess fyrirtækis sem hann verslar við og alls kostar óeðlilegt og raunar ósann-
gjarnt að svo skammur tími sé veittur til að til að taka út vöru fyrir inneignina. Leiða má líkur að því að neytendur verði árlega af nokkuð háum fjárhæðum vegna þessa.

Þessar mismunandi reglur sem verslanir hafa sett sér voru að hluta til ástæða þess að árið 2000 voru gefnar út af viðskiptaráðherra almennar verklagsreglur um skilarétt neytenda, gjafabréf og inneignarnótur. Verklagsreglurnar eru valfrjálsar þannig að seljendur geta ákveðið sjálfir hvort þeir bjóða neytendum skilarétt samkvæmt verklagsreglunum eða setja sér sínar eigin reglur. Meginatriði verklagsreglnanna eru að neytendur eiga a.m.k. fjórtán daga skilarétt, vörur sem merktar eru með gjafamerki gera kassakvittun óþarfa við skil, inn-
eignarnótur skulu miðast við upprunalegt verð vöru, gjafabréf og inneignarnótur skulu gilda í allt að fjögur ár frá útgáfudegi og skilaréttur tekur ekki til útsöluvöru nema um annað hafi verið samið.

Nú er komin fimmtán ára reynsla á verklagsreglurnar og eðlilegt að skoðað verði hvort ekki megi uppfæra þær í takt við breytta verslunarhætti. Telja verður mikilvægt fyrir neytendavitund almennings að sem flestar verslanir styðjist við samræmdar verklagsreglur og að þær séu skýrar og aðgengilegar. Með því er réttarstaða neytenda tryggð með samræmdum hætti sem leiðir til aukinnar vitundar neytenda um réttindi sín. Því miður hefur lítið borið á því að seljendur styðjist við reglurnar heldur eru í gangi mismunandi reglur sem seljendur setja sér sjálfir og það skapar óvissu og óöryggi fyrir neytendur. Það getur haft margvísleg jákvæð áhrif fyrir verslun í landinu að verklagsreglurnar séu í almennri notkun, eins og vikið er að hér á eftir. Starfshópnum ber því að leita leiða til að fjölga þeim seljendum sem styðjast við verklagsreglurnar og auka þekkingu neytenda á þeim. Í því skyni er nauðsynlegt að kynna reglurnar vel og hvaða kostir fylgi notkun þeirra. Rétt kann að vera að ráðast í sérstakt kynningarátak á verklagsreglunum í kjölfar vinnu starfshópsins við endurskoðun reglnanna og reyna þannig að stuðla að því að fleiri verslanir styðjist við þær.

Verslun hér á landi á undir högg að sækja gagnvart verslun á netinu. Sífelld fleiri kjósa að versla á netinu frá útlöndum þar sem verð er oft hagstæðara og neytendur hafa fjórtán daga rétt til að falla frá kaupum ef verslað er við seljanda innan Evrópska efnahagssvæðisins. Hafa verður þó í huga að réttindi neytenda þegar þeir versla við aðila í öðru landi eru oft lakari en ef verslað er við kaupmenn hér á landi og á það sérstaklega við ef verslað er við netverslanir í löndum utan Evrópska efnahagssvæðisins. Þá getur einnig verið erfitt að leysa úr ýmsum vandamálum með seljendum í öðru landi sem kunna að koma upp. Með skýrari framsetningu á verklagsreglum um skilarétt, gjafabréf og inneignarnótur telja flutningsmenn þessarar til-
lögu að styrkja megi stöðu verslunar hér á landi gagnvart erlendri netverslun þar sem neytendur verði betur meðvitaðir um réttindi sín, þeir geti gengið að samræmdum reglum vísnum og þannig aukist öryggis-tilfinning þeirra við kaupin sem leiði til aukinnar verslunar. Skýrar verklagsreglur um skilarétt neytenda, gjafabréf og inneignarnótur eru þannig neytendum og seljendum til hagsbóta til lengri tíma lítið.