

Alþingi
Nefndasvið
Austurstræti 8-10
150 Reykjavík



NEYTENDASTOFA

Reykjavík, 09.06.2020
Tilv. 2020/0416 - 0.3.01
MS

Efni: Umsögn um frumvarp til laga um fjarskipti, 775. mál

Ísað er til tölvubréfs, dags. 15. maí 2020, þar sem Neytendastofu var gefinn kostur á að koma að umsögn um frumvarp til laga um fjarskipti, 775. mál, og tölvubréfs, dags. 8. júní 2020, þar sem stofnuninni var veittur framlengdur umsagnarfrestur. Neytendastofa þakkar fyrir tækifærið til að koma að umsögn og fyrir framlengdan umsagnarfrest. Stofnunin vill koma á framfæri eftirfarandi athugasemdum við frumvarpið.

Athugasemdir við 62. gr. frumvarpsins

Neytendastofa gerir tvíþætta athugasemd við 62. gr. frumvarpsins. Annars vegar gerir Neytendastofa athugasemd við að af lestri frumvarpsins og greinargerð með frumvarpinu er óljóst hvað átt sé við með „viðráðanlegu verði“ eða út frá hverju það skuli ákvarðað. Leggur Neytendastofa til að sett verði fram skýringar eða viðmið fyrir neytendur og aðila markaðarins til að átta sig á hvernig viðráðanlegt verð kunnir að verða fundið út.

Hins vegar vill Neytendastofa benda á að í 4. mgr. 62. gr. er um það fjallað að ágreining um synjun þjónustu verði borinn undir Póst- og fjarskiptastofnunar til ákvörðunar en að öðru leyti er hvergi í frumvarpinu gerð grein fyrir því hvert neytendur geti leitað með einkaréttarlegan ágreining vegna fjarskipta. Ganga má út frá því að neytendur geti lagt ágreininginn fyrir Kærufund vöru- og þjónustukaupa en benda má á að Neytendastofa hefur talað fyrir því að komið verði á fót sérstakri kærufund eða úrskurðanefnd sem tekur á ágreiningsmálum sem varða fjarskipti. Vill stofnunin nýta þetta tækifæri til að ítreka þá afstöðu sína en jafnframt benda á að óljóst er af frumvarpinu hversu víðtækt úrskurðavald Póst- og fjarskiptastofnunar er ætlað að hafa til úrlausnar á einkaréttarlegum ágreiningi.

Athugasemdir við 63. gr. frumvarpsins

Samkvæmt 1. málsl. 1. mgr. 63. gr. frumvarpsins skulu upplýsingar um verð og viðskiptaskilmála vegna veitingar alþjónustu birtar opinberlega, m.a. á vef fjarskiptafyrirtækis. Af þessu tilefni vekur Neytendastofa athygli á að rík skylda hvílir á fjarskiptafyrirtækjum, sem og öllum öðrum seljendum, til þess að tilgreina endanlegt verð fyrir vöru eða þjónustu til neytenda, samkvæmt skilyrðum laga nr. 57/2005 og reglna settra með heimild í þeim. Þessi skylda á við á sölustað sem og í auglýsingum og öðrum sambærilegum viðskiptaháttum, þ.m.t. á vefsíðum.

Ofangreind athugasemd á jafnframt við um 73. gr. frumvarpsins um birtingu gjaldskrár.

Athugasemdir við 69. gr. frumvarpsins

Ákvæði 69. gr. frumvarpsins felur í sér tvíþætta upplýsingakröfu fyrir fjarskiptafyrirtæki, annars vegar að veittar séu upplýsingar í samræmi við ákvæði laga nr. 16/2016, sem Neytendastofa sinnir eftirliti með, og hins vegar að veitt sé samantekt yfir meginefni sammings. Af 4. mgr. 69. og 3. mgr. 102. gr. tilskipunarinnar má sjá að gert er ráð fyrir að samantektin verði veitt á sérstöku formi sem gefið verður út fyrir gildistöku laganna. Neytendastofa vill benda á að stofnunin teldi ekki óeðlilegt að eftirlit með ákvæðinu í heild sinni væri í höndum Neytendastofu enda helst í hendur eftirlit með upplýsingum fjarskiptafyrirtækja á grundvelli laga nr. 16/2016 og með samantekt yfir megin Einkenni sammings skv. 69. gr. frumvarpsins og telur Neytendastofa að samhæfing næðist með því að eftirlitið væri hjá sömu stofnun.

Þá bendir Neytendastofa á, vegna orðalags í ákvæðinu, að ákvæðið tekur til upplýsinga til neytenda samkvæmt 1. mgr. þess en í lokamálslið ákvæðisins er vísað til þess að í ráðherra megi í reglugerð kveða á um hvernig uppfylla megi kröfu um að upplýsingar séu veittar á skýran og skiljanlegan hátt, t.d. í tilviki „endanotenda með fötlun“. Neytendastofa bendir á að hugtakið endanotandi er viðtækari en neytandi, þar sem neytandi getur eingöngu verið einstaklingur sem á viðskipti utan atvinnu sinnar en endanotandi getur verið lögaðili. Því leggur stofnunin til að hugtakinu endanotandi í 4. mgr. 69. gr. verði breytt í neytandi.

Athugasemdir við 1. mgr. 72. gr. frumvarpsins

Neytendastofa gerir verulegar athugasemdir við að lengd binditíma á samningi við neytendur skuli lengdur úr sex mánuðum í tólf mánuði. Með breytingu á fjarskiptalögum árið 2007 var binditími fjarskiptafyrirtækja á samningi við neytendur færður í sex mánuði en um var að ræða veigamikla breytingu á hagsmunum neytenda. Umrædd breyting var mikil bót fyrir neytendur og hafði í för með sér aukinn hreyfanleika neytenda eftir því hvar kjör væru hagstæðust hverju sinni og hvaða þjónusta eða samsetning þjónustu hentaði notkunarmynstri á hverjum tíma. Í umfjöllun um 72. gr. ákvæðisins í greinargerð með frumvarpinu segir einungis að breytingin sé gerð með hliðsjón af breyttum samkeppnisaðstæðum og að aukið svigrúm í þessum efnum geti orðið neytendum í hag með tilliti til vöru-/þjónustuframboðs og verðlagningar. Neytendastofa gerir því, líkt og áður greinir, verulegar athugasemdir við breytinguna og telur ekki koma fram nægar skýringar á því að réttarvernd neytenda sé skert með svo afgerandi hætti.

Athugasemdir við 3. mgr. 72. gr. frumvarpsins

Ákvæði 72. gr. frumvarpsins ber yfirskriftina „Gildistími, uppsögn og breytingar á samningi“ og er þar jafnframt fjallað um tilkynningar fjarskiptafyrirtækis um fyrirhugaðar breytingar á samningi. Neytendastofa vill vekja athygli á að stofnunin hefur tekið til meðferðar mál sem snúa að tilkynningum fjarskiptafyrirtækja og sjónvarpsþjónustu um fyrirhugaðar breytingar á skilmálum eða verði þjónustu sinnar. Þannig hefur stofnunin gert verulegar athugasemdir við þegar slíkar breytingar eru t.d. eingöngu kynntar á vef seljanda eða með stuttri tilkynningu í prentuðum miðlum. Það er afstaða Neytendastofu að tilkynning um breytingu á skilmálum eða á verði áskriftarþjónustu skuli gerð með skýrum og skilmerkilegum hætti þannig að tryggt sé að tilkynningin nái til þeirra neytenda sem henni er ætlað. Sá samskiptamáti sem fjarskiptafyrirtæki velur til tilkynninganna verður því að vera í samræmi við þá þjónustu sem keypt er eða að neytandi velji það samskiptaform sem honum hentar að fá tilkynningar sendar á.

Í fyrri aðgerðum Neytendastofu hefur stofnunin fallist á að tilkynning sé gerð á reikningi

neytenda a.m.k. einum mánuði áður en breyting tekur gildi. Með auknum tækniframförum og í ljósi þess að fjarskiptafyrirtæki hafi hætt að senda reikninga á heimili neytenda eru stofnuninni að berast ábendingar að nýju frá neytendum þar sem augljóst er að neytendur sjá tilkynninguna ekki. Því telur Neytendastofa tilefni til að skoða málið að nýju.

Neytendastofa vill vekja athygli umhverfis- og samgöngunefndar á ofangreindu og hvetja til þess að tekið verði með einhverjum hætti á því í ákvæðinu hvernig tilkynningum skuli háttáð. Af reynslu Neytendastofu bendir stofnunin á að þörf er á að tilkynningu sé beint að neytendum með beinum hætti, í tengslum við það hvaða þjónustu er um að ræða og þess gætt að neytendur fái eingöngu tilkynningar um breytingar á þeirri þjónustu sem þeir eiga í viðskiptum um.

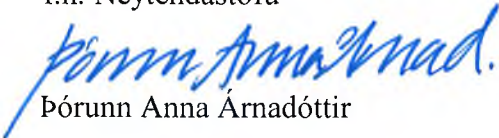
Athugasemdir við 74. gr. frumvarpsins

Samkvæmt 1. mgr. 74. gr. frumvarpsins skuli neytendur alþjónustu eiga rétt á sundurliðuðum reikning án þess að greiðsla komi fyrir. Í umfjöllun um ákvæðið í greinargerð með frumvarpinu kemur m.a. fram að ákvæðið sé samhljóða í núgildandi fjarskiptalögum. Neytendastofa telur orðalag ákvæðisins fela í sér að fjarskiptafyrirtækjum sé óheimilt að krefjast greiðslu- eða tilkynningargjalds, óháð því hvort gjaldið endurspeglir raunkostnað. Í núverandi framkvæmd virðist slíkt gjald þó ávallt vera tekið af neytendum og því telur Neytendastofa þörf á að tekinn sé af allur vafi um það í hverju bann 1. mgr. 74. gr. felst.

Athugasemdir við 77. gr. frumvarpsins

Neytendastofa bendir á að tilvísanir til annarra ákvæða frumvarpsins virðast hafa skolast til og eru allar rangar.

Virðingarfyllt
f.h. Neytendastofu


Þórunn Anna Árnadóttir


Matthildur Sveinsdóttir