

## Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Til umhverfis- og samgöngunefndar Alþingis

Reykjavík, 18. mars 2021

### Efni: Umsögn kærunefndar vöru- og þjónustukaupa um frumvarp til laga um Fjarskiptastofu, þingskjal 852 – 506. mál

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa vill koma á framfæri athugasemdum sínum við frumvarp til laga um Fjarskiptastofu. Ákvæði 17. gr. fyrirbyggjandi frumvarps er svohljóðandi:

17. gr.

*Kvartanir.*

*Telji neytendur fjarskiptaþjónustu eða aðrir sem hagsmuna hafa að gæta að fjarskiptafyrirtæki brjóti gegn skyldum sínum samkvæmt lögum um fjarskipti, eða gegn skilyrðum sem mælt er fyrir um í almennum heimildum, réttindum eða í rekstrarleyfi eða skilgreindum alþjónustukvöðum, getur hlutaðeigandi beint kvörtun til Fjarskiptastofu um að hún láti málið til sín taka.*

*Fjarskiptastofa skal leita álits viðkomandi fjarskiptafyrirtækis á kvörtuninni og jafnframt freista þess að jafna ágreining aðila á skjótan hátt. Náist ekki samkomulag skal úr ágreiningi skorið með ákvörðun.*

*Fjarskiptastofu er heimilt að setja reglur um lausn slíkra ágreiningsmála.*

Í greinargerðinni með frumvarpinu segir svo:

Ákvæðið kveður á um úrræði neytenda til að senda kvartanir til stofnunarinnar og er samhljóða 10. gr. gildandi laga nr. 69/2003. Í athugasemdum við 10. gr. frumvarps þess er varð að lögum um Póst- og fjarskiptastofnun (þskj. 961, 600. mál á 128. lögb. 2002–2003), kemur eftirfarandi fram:

„Yfirskrift þessarar greinar er kvartanir og segir greinin til um málsmeðferð þegar neytendur eða aðrir sem hagsmuna hafa að gæta telja að fjarskiptafyrirtæki eða póstrekendur brjóti gegn skyldum sínum eða skilmálum sem mælt er fyrir um. Hlutaðeigandi getur beint kvörtun til [Fjarskiptastofu] sem skal hefja málsmeðferð með því að leita álits viðkomandi fjarskiptafyrirtækis eða póstrekkanda. Stofnunin skal reyna að leysa ágreining á skjótan hátt en takist það ekki skal skera úr ágreiningi með ákvörðun stofnunarinnar. [...]“

Sjónarmið að baki 17. gr. frumvarpsins

Í fyrirbyggjandi frumvarpsdrögum er hvorki minnst á ákvæði laga nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála, sem tóku gildi 1. janúar árið 2020, né tilskipun 2013/11/ESB um lausn deilumála neytenda utan dómstóla.

Ákvæði 17. gr. fyrirbyggjandi frumvarps er samhljóða núgildandi 10. gr. laga nr. 69/2003. Í athugasemdum við 10. gr. núgildandi laga frá árinu 2003 segir að ákvæðið feli í sér lögfestingu á 34. gr. reglugerðar 2002/22/EB sem mælir fyrir um lausn deilumála utan dómstóla. Samkvæmt ákvæðinu ber aðildarríkjum að tryggja að gagnsæ, einföld og ódýr málsmeðferð utan dómstóla sé til staðar til að taka við kvörtunum frá neytendum vegna ágreiningsmála um málefni reglugerðarinnar. Málsmeðferð þess úrskurðaraðila ber samkvæmt þeirri tilskipun að

## Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa

vera í samræmi við tilmæli framkvæmdastjórnarinnar nr. 98/257/EB um meginreglur sem gilda um aðila sem annast lausn deilumála á sviði neytendamála utan dómstóla.

Rúmlega áratug síðar var tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins um lausn deilumála neytenda utan dómstóla nr. 2013/11/ESB gefin út. Var tilskipuninni ætlað að tryggja vandaða málsmeðferð hjá úrskurðaraðilum á sviði neytendamála.

Tilskipunin var innleidd í íslenskan rétt með lögum nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála. Með lögnum var kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa komið á stofn. Markmið tilskipunarinnar, og þar með einnig markmið laga nr. 81/2019, er að tryggja vandaða málsmeðferð úrskurðaraðila í ágreiningsmálum neytenda utan dómstóla.

### Óskýr staða neytenda

Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa getur, samkvæmt lögum nr. 81/2019, tekið til meðferðar allan þann einkaréttarlega ágreining við seljanda sem neytandi ber undir nefndina, sem ekki heyrir undir valdsvið annarra úrskurðaraðila sem starfa samkvæmt lögnum.

Neytendur geta því borið einkaréttarlegan ágreining sinn við fjarskiptafyrirtæki undir kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa sem viðbótarúrskurðaraðila í skilningi laga nr. 81/2019. Samkvæmt fyrirbyggjandi frumvarpi, og núgildandi lögum, geta neytendur einnig borið tiltekin einkaréttarleg ágreiningsmál milli neytenda og fjarskiptafyrirtækis undir Fjarskiptastofu til ákvörðunar. Þá er samkvæmt 20. gr. frumvarpsins unnt að bera ákvarðanir Fjarskiptastofu undir úrskurðarneftnd fjarskiptamála.

Virðist þar af leiðandi ekkert standa í vegi fyrir því að neytandi leiti til Fjarskiptastofu og kæruneftndar vöru- og þjónustukaupa til úrlausnar sama einkaréttarlega ágreiningsins, jafnvel á sama tíma, og fái þar með tvær, jafnvel ósamrýmanlegar, niðurstöður í sama ágreiningi.

### Ákvörðunarvald Fjarskiptastofu

Með lögfestingu 17. gr. frumvarpsins, sem er samhljóða 10. gr. núgildandi laga nr. 69/2003, telur kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa að flækjustigi verði viðhaldið um fyrirkomulag aðgengilegra kæru- og úrskurðaraðila fyrir neytendur.

Samkvæmt 17. gr. frumvarpsins hefur Fjarskiptastofa ákvörðunarvald þegar einkaréttarlegur ágreiningur kemur upp í tengslum við verulega afmarkaða þætti í viðskiptasambandi neytenda og fjarskiptafyrirtækis. Staða Fjarskiptastofu sem einkaréttarlegs ákvörðunaraðila er ekki ljós við lestur frumvarpsins og ekkert kemur fram um samspil einkaréttarlegra ákvarðana Fjarskiptastofu, úrskurðarneftndar fjarskiptamála og valdsvið annarra úrskurðaraðila á sviði neytendamála.

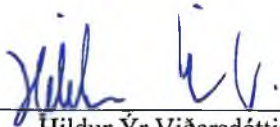
Kæruneftndin telur að lagaákvæði, sem varða einkaréttarlegt ákvörðunar- eða úrskurðarvald í ágreiningsmálum milli neytenda og seljenda, þurfi að vera í eðlilegu samræmi og í samhengi við tilgang og markmið laga nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála eftir gildistöku laganna. Að mati nefndarinnar er þörf á samræmdri framkvæmd á öllum sviðum þegar kemur að ákvörðunar- eða úrskurðarvaldi í einkaréttarlegum málefnum neytenda. Bendir nefndin í því sambandi á að fyrir þinginu liggur nú frumvarp til breytinga á lögum nr. 81/2019

## Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

um úrskurðaraðila á sviði neytendamála (einföldun úrskurðarnefnda), þingskjal 574 – 400. mál. Tílefni þeirra breytinga var einmitt óskýr stjórnsýsluleg staða úrskurðaraðila, aðskilnaður milli stjórnsýslueftirlits og úrlausn einkaréttarlegs ágreinings, svo og vilji til að koma á bættu aðgengi neytenda að málsmeðferð utan dómstóla.

Að mati nefndarinnar ætti ekki að vera mælt fyrir um ákvörðunarvald Fjarskiptastofu í einkaréttarlegum ágreiningi milli neytanda og fjarskiptafyrirtækis í fyrirbyggjandi frumvarpi.

Virðingafyllst,  
f.h. nefndarinnar



Hildur Ýr Viðarsdóttir hrl.

*formaður kærunefndar vöru- og þjónustukaupa*



Karen Björnsdóttir lögfr.

*starfsm. kærunefndar vöru- og  
þjónustukaupa*