



Nefndarsvið Alþingis
b.t. efnahags- og viðskiptanefndar
Austurstræti 8-10
101 Reykjavík

Reykjavík 30. október 2020

Umsögn Neytendasamtakanna um frumvarp til laga um ráðstafanir gegn óréttmætri takmörkun á netumferð o.fl., 23. mál.

Neytendasamtökin fagna því að til standi að innleiða reglugerð Evrópusambandsins nr. 2018/302 (hér eftir reglugerðin) um ráðstafanir gegn mismunum sem byggist á þjóðerni viðskiptavina.

Samtökin gera ekki efnislegar athugasemdir við ákvæði frumvarpsins en vilja þó vekja athygli á því að í 8. gr. reglugerðarinnar er gert ráð fyrir því að aðildarríki tilnefndi a.m.k. einn aðila sem ber ábyrgð á því að veita neytendum hagnýta aðstoð ef um er að ræða deilumál milli neytanda og seljanda sem leiðir af beitingu reglugerðarinnar. Í frumvarpinu virðist ekki vera gert ráð fyrir slíkum aðila, heldur einungis að Neytendastofa beri ábyrgð á fullnægjandi og skilvirkri framfylgd reglugerðarinnar sem eftirlitsaðili, sbr. 7. gr. reglugerðarinnar.

Í því samhengi vilja Neytendasamtökin benda á að þau hýsa Evrópsku neytendaaðstöðina (ECC) á Íslandi. ECC hefur það hlutverk að aðstoða og leiðbeina neytendum sem lenda í vandræðum vegna neytendaviðskipta yfir landamæri við seljanda sem staðsettur er í öðru landi innan Evrópusambandsins, í Noregi, í Bretlandi eða á Íslandi. ECC veitir þannig neytendum upplýsingar um réttarstöðu þeirra, úrlausnarleiðir og tekur að sér milligönguástoð í samstarfi við ECC stöðina í heimalandi seljandans. ECC á Íslandi hefur í raun nú þegar fengið fyrirspurnir frá neytendum varðandi þann rétt sem reglugerðin kveður á um og hefur bæði upplýst neytendur um efnisinntök hennar ásamt því að hafa komið kvörtun íslensks neytenda áleiðis til eftirlitsstjórnvalds í landi seljanda í samstarfi við ECC í viðkomandi landi.

Neytendasamtökin telja það því falla mjög vel að starfsemi ECC á Íslandi að taka að sér aðstoð við neytendur í samræmi við 8. gr. reglugerðarinnar. Þá er rétt að taka fram að í nær öllum löndum innan Evrópusambandsins þá hefur ECC í viðkomandi landi verið falið það hlutverk.

Að mati samtakanna væri því nærtækast að ECC á Íslandi, annaðhvort sérstaklega eða í samstarfi við Neytendasamtökin, yrði falið það hlutverk sem kveðið er á um í 8. gr. reglugerðarinnar.

Virðingarfyllst,

Breki Karlsson,
formaður Neytendasamtakanna