

Alþingi  
Nefndasvið  
Austurstræti 8-10  
150 Reykjavík



NEYTENDASTOFA

Reykjavík, 08.04.2022  
Tilv. 2022/0108 - 0.3.01  
MS

## **Efni: Umsögn Neytendastofu um frumvarp til laga um fjarskipti, 461. mál**

Vísað er til tölvubréfs Nefndarsviðs Alþingis, dags. 30. mars 2022, þar sem Neytendastofu var gefinn kostur á að koma að umsögn um frumvarp til laga um fjarskipti, 461. mál. Neytendastofa þakkar fyrir tækifærið til að koma að umsögn og vill koma eftirfarandi athugasemdum á framfæri við frumvarpið.

### ***Almenn athugasemd***

Víða í frumvarpinu er um það fjallað að ágreining sé hægt að bera undir Fjarskiptastofu til ákvörðunar. Að öðru leyti er hvergi í frumvarpinu gerð grein fyrir því hvert neytendur geti leitað með einkaréttarlegan ágreining vegna fjarskipta. Þar sem Fjarskiptastofa er ekki viðurkenndur úrskurðaraðili samkvæmt lögum um úrskurðaraðila á sviði neytendamála má ganga út frá því að neytendur geti ekki lagt einkaréttarlegan ágreining fyrir stofnunina heldur beri að leita með slík mál fyrir Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa en óljóst er af frumvarpinu hversu víðtækt úrskurðarvald Fjarskiptastofu er ætlað að hafa til úrlausnar á einkaréttarlegum ágreiningi.

### ***Athugasemdir við 63. gr. frumvarpsins***

Samkvæmt 1. másl. 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, skv. skilyrðum laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, 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 sinni eftirlit með og hins vegar að veitt sé samantekt yfir meginefni sammings. Af 4. mgr. 69. gr. og 102. gr. tilskipunarinnar má sjá að gert er ráð fyrir að samantektin verði veitt á sérstöku formi sem gefið verði 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 megineinkenni samnings 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 skv. 1. mgr. þess en í lokamálslið ákvæðisins er vísað til þess að 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 víðtækari 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 samningar 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 efnunum 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.

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 háttað. Af reynslu Neytendastofu bendir stofnunin á að þörf er á að tilkynningu sé beint að neytendum með beinum hætti, í tengslum við það hvaða þjónusta er um að ræða og þess gætt að neytendur fái eingöngu tilkynningar um breytingar á þeirri þjónustu sem þeir eiga í viðskiptum um.

Hvað varðar bæði birtingu gjaldskrár skv. 69. gr. frumvarpsins og breytingu á samningi skv. 3. mgr. 72. gr. frumvarpsins bendir Neytendastofa á að ákveðin skörun verður á hlutverkum

Fjarskiptastofu og Neytendastofu. Slík skörun hefur þó verið til staðar samkvæmt gildandi löggiöf en með góðu samstarfi og samtölum hafa stofnanirnar komið sér saman um verkskiptingu og afgreiðslu mála.

***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 nógildandi fjarskiptalögum. Neytendastofa telur orðalag ákvæðisins fela í sér að fjarskiptafyrirtækjum sé óheimilt að krefjast greiðslu- eða tilkynningargjalds, óháð því hvort gjaldið endurspegli 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.

Virðingarfyllst  
f.h. Neytendastofu

  
Þórunn Anna Árnadóttir

  
Matthildur Sveinsdóttir