

# Frumvarp til laga

um breytingu á ýmsum lögum vegna innleiðingar tilskipana Evrópusambandsins til að tryggja betri rétt neytenda.

(Lagt fyrir Alþingi á 145. löggjafarþingi 2015–2016.)

## I. KAFLI

**Breyting á lögum um lausafjárkaup nr. 51/2000, með síðari breytingum.**

1. gr .

1. mgr. 99. gr. fellur brott.

## II. KAFLI

**Breyting á lögum um þjónustukaup nr. 42/2000, með síðari breytingum.**

2. gr.

1. gr. orðast svo: Lög þessi taka til hvers kyns samninga um kaup á þjónustu sem veitt er neytendum í atvinnuskyni gegn endurgjaldi.

3. gr.

Við 1. mgr. 2. gr. laganna bætast þrjú nýir töluliðir, 5., 6. og 7. tölul., svohljóðandi:

5. tl. þjónustu sem fagfólk í heilbrigðisþjónustu veitir sjúklingum,

6. tl. þjónustu í almannabágu sem er ekki af efnislegum toga,

7. tl. þjónustu opinbera fræðsluaðila á stigi framhaldsmenntunar eða æðri menntunar.

4. gr.

Við 6. gr. bætist ný málsgrein, svohljóðandi:

Seljanda ber að upplýsa neytanda hvert hann getur leitað vegna ágreinings um kaup á þjónustu.

5. gr.

Á eftir 2. mgr. 40. gr. kemur ný málsgrein, svohljóðandi:

Falli seljandi undir sérkærunefnd ber aðila að beina erindi sínu þangað. Tilgreini seljandi ekki undir hvaða kærunefnd hann fellur skal aðili beina máli sínu til kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa.

6. gr.

4. mgr. 40. gr. verður svohljóðandi:

Ráðherra skal með reglugerðum setja nánari ákvæði um valdsvið, verkefni, málsmeðferðarreglur og störf úrskurðaraðila á sviði neytendamála

7. gr.

Á eftir 40. gr. laganna koma tvær nýjar greinar, 40. gr. a. og 40. gr. b., svohljóðandi:

a. (40. gr. a.)

Neytendastofa skal hafa eftirlit með þeim úrskurðar- og kærunefndum sem starfa á sviði neytendamála. Ráðherra skal með reglugerð setja nánari ákvæði um eftirlitshlutverk Neytendastofu.

b. (40. gr. b.)

Þegar upp koma deilumál vegna sölu- eða þjónustusamninga yfir landamæri, við sölu- eða þjónustuaðila Evrópska efnahagssvæðisins, skulu aðilar beina erindi sínu til Neytendasamtakanna sem hýsa evrópsku neytendaaðstoðina.

Ráðherra skal með reglugerð setja nánari ákvæði um valdsvið og verkefni evrópsku neytendaaðstoðarinnar.

## II. KAFLI

### Breyting á lögum um neytendakaup nr. 48/2003, með síðari breytingum.

8. gr.

2. gr: c.-liður. 2. mgr. fellur brott.

9. gr.

Ný 4. gr. a. Seljanda ber að upplýsa neytanda hvert hann getur leitað vegna ágreinings um kaup á þjónustu.

10. gr.

63. gr. laganna verður svohljóðandi:

Ráðherra skipar kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa til fimm ára í senn, sbr. 40. gr. laga nr. 42/2000, um þjónustukaup, með síðari breytingum. Nefndarmenn skulu vera þrír. Ráðherra skipar einn nefndarmanna eftir tilnefningu Neytendasamtakanna, annan eftir tilnefningu Samtaka atvinnulífsins og hinn þriðja án tilnefningar og skal hann jafnframt vera formaður nefndarinnar. Hann skal fullnægja skilyrðum til að vera héraðsdómari.

Greini aðila að lausafjárkaupum á um réttindi sín og skyldur samkvæmt lögum þessum geta þeir, einn eða fleiri, snúið sér til kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa og óskað eftir álitserð nefndarinnar um ágreiningsefnið.

Falli seljandi undir sér kærunefnd ber aðila að beina erindi sínu þangað. Tilgreini seljandi ekki undir hvaða kærunefnd hann fellur skal aðili beina máli sínu til kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa.

Niðurstöðum kærunefndar verður ekki skotið til annarra stjórnvalda en aðilar geta lagt ágreining sinn fyrir dómstóla með venjulegum hætti.

Ráðherra skal með reglugerðum setja nánari ákvæði um valdsvið, verkefni, málsmeðferðarreglur og störf úrskurðaraðila á sviði neytendamála.

11. gr.

Á eftir 63. gr. laganna koma tvær nýjar greinar, 63. gr. a. og 63. gr. b., svohljóðandi:

a. (63. gr. a.)

Neytendastofa skal hafa eftirlit með þeim úrskurðar- og kærunefndum sem starfa á sviði neytendamála.

Ráðherra skal með reglugerð setja nánari ákvæði um eftirlitshlutverk Neytendastofu.

b. (63. gr. b.)

Þegar upp koma deilumál vegna sölu- eða þjónustusamninga yfir landamæri, við sölu- eða þjónustuaðila Evrópska efnahagssvæðisins, skulu aðilar beina erindi sínu til Neytendasamtakanna sem hýsa evrópsku neytendaaðstoðina.

Ráðherra skal með reglugerð setja nánari ákvæði um valdsvið og verkefni evrópsku neytendaaðstoðarinnar.

## Ákvæði til bráðabirgða

### Athugasemdir við lagafrumvarp þetta

#### I. Inngangur.

Frumvarpið er samið í innanríkisráðuneytinu. Með því er lagt til að tekin verði upp í íslenskan rétt ákvæði tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins nr. 2013/11/ESB frá 21. október 2013 um lausn deilumála neytenda utan dómstóla og reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins nr. 524/2013/ESB um lausn deilumála með rafrænni málsmeðferð á netinu.

## II. Tilefni og nauðsyn lagasetningar.

Eitt af meginmarkmiðum Evrópusambandsins er að koma á fót innri markaði á milli aðildarríkjanna. Með innri markaði er átt við réttarsvið þar sem för fólks, vöruflutningar, þjónustustarfsemi og fjármagnsflutningar eru frjálssir og án hindrana. Ísland er aðili að innri markaði Evrópusambandsins í gegnum aðild Íslands að EES-samningnum. Neytendavernd er eitt af markmiðum Evrópusambandsins og er mælt fyrir um hana í sáttmálanum um starfshætti Evrópusambandsins og í réttindaskrá Evrópusambandsins. Þar kemur fram að það sé stefna Evrópusambandsins að tryggja öfluga neytendavernd. Á þeim grundvelli Evrópusambandið tók til endurskoðunar úrlausnarkerfi neytenda utan dómstóla. Evrópuþingið og ráðið samþykktu þann 21. maí 2013, tilskipun nr. 2013/11/ESB um lausn deilumála neytenda utan dómstóla (hér eftir nefnd ADR) og reglugerð nr. 524/2013/ESB um lausn deilumála með rafrænni málsmeðferð á netinu (hér eftir nefnd „ODR“). Er þeim ætlað að bæta hag neytenda og tryggja þeim aðgang að úrlausnarkerfi utan dómstóla.

Í nágildandi lögum um lausafjárkaup nr. 51/2000, lögum um þjónustukaup nr. 42/2000 og neytendakaup nr. 48/2003 er fjallað um rétt neytenda til að leita til kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa. Með innleiðingu ADR tilskipunarinnar mun gildissvið laga um þjónustukaup ná til allra þjónustukaupa að undanskilinni heilbrigðisþjónustu veittri af ríkinu og menntaþjónustu veittri af ríkinu. Af þeim sökum var nauðsynlegt að fara í endurskoðun á lögnum til að uppfylla þau skilyrði sem kveðið er á um í tilskipuninni.

ODR reglugerðin kveður á um það nýmæli að setja skuli á fót tengilið sem sér um að aðstoða neytendur vegna kaupa sem hafa átt sér stað í gegnum netverslun í öðru ríki innan EES.

## III. Meginefni frumvarpsins.

Markmið þeirrar tilskipunar og reglugerðar sem lagt er til að verði innleidd með frumvarpi þessu er að samræma reglur aðildarríkja EES um neytendavernd og skyldu aðildarríkjanna til að hafa starfandi úrskurðaraðila á sviði neytendamála utan dómstóla.

Í frumvarpinu er að finna breytt gildissvið laga um þjónustukaup.

Í frumvarpinu kveðið á um skyldu seljanda til að tilgreina undir hvaða kær- eða úrskurðarnefnd hann fellur.

## IV. Samráð

(.....)

## V. Mat á áhrifum

Ætla má að seljendur vöru og þjónustu þurfi að aðlaga söluskilmála sína til að uppfylla þær skyldur að tilgreina undir hvaða kær- eða úrskurðarnefnd þeir tilheyra. Samræming reglnanna innan Evrópska efnahagssvæðisins getur á hinn bóginn auðveldað íslenskum neytendum að leita réttar síns hvort sem það er innanlands eða erlendis innan EES.

Ekki er gert ráð fyrir því að verulegur fjárhagslegur eða stjórnsýslulegur kostnaður leiði af innleiðingu tilskipunarinnar hér á landi.

### *Athugasemdir við einstakar greinar frumvarpsins*

Um 1. gr.

1. mgr. 99. gr. fellur brott þar sem mælt verður fyrir um nefndina í lögum um þjónustukaup nr. 42/2000 og lögum um neytendakaup nr. 48/2003.

Um 2. gr.

*Innleiðir 2. gr. tilskipunarinnar.*

Í nágildandi lögum eru talin upp þau svið sem lögin ná yfir. Með innleiðingu tilskipunarinnar mun gildissvið laganna hins vegar ná til allra þjónustusamninga sem gerðir eru nema sérlæg gildi um þá eða þjónustan falli undir þær undantekningar sem taldar eru upp í 2. gr. laga um þjónustukaup nr. 42/2000. Gildissvið þjónustukaupalaganna hefur með þessari breytingu rýmkað verulega og tekur nú m.a. til orkukaupa, kaupa á snyrtiþjónustu og kaupa á fjarskiptaþjónustu.

Um 3. gr.

*Innleiðir 2. gr. tilskipunarinnar.*

Í 2. gr. nágildandi laga er talið upp í fjórum töluliðum við hvaða skilyrði þjónustukaupalögin eiga ekki við. Bætast nú við 5., 6., og 7. töluliður sem er innleiðing á tilskipuninni. Í 5. tl. kemur fram að ákvæði laganna eiga ekki við um þjónustu sem fagfólk í heilbrigðisþjónustu veitir sjúklingum. Er þar átt við þjónustu sem veitt er í því skyni að meta, viðhalda eða endurheimta heilsu þeirra, þ.m.t. að ávísa lyfjum, afgreiðsla lyfja og afgreiðsla á hjálpartækjum í lækningaskyni. Fagaðili í heilbrigðisþjónustu er sá einstaklingur sem starfar við heilbrigðisþjónustu og hefur hlotið leyfi landlæknis til að nota starfsheiti löggiltrar heilbrigðisstéttar. Í 6. tl. kemur fram að þjónusta í almannabágu sem er ekki af efnislegum toga falli ekki undir tilskipunina og er þá verið að vísa til almennrar þjónustu sem ríkið eða sveitarfélög veita borgurum. Þar undir falla m.a. leikskólar, grunnskólar og þjónusta við fatlað fólk. Ef um er að ræða þjónustu sem einstaklingur greiðir fyrir beint til þriðja aðila fer um samninginn skv. lögum þessum. Undanskilið frá því eru einkareknir skólar og leikskólar og önnur slík þjónusta sem greitt er fyrir beint til þriðja aðila þrátt fyrir að hún sé niðurgreidd af ríki eða sveitarfélagi. Er það sökum þess að um þjónustu í almannabágu er að ræða sem ekki er af efnislegum toga. Í 7. tl. er það tiltekið að þjónusta opinberra fræðsluaðila á stigi framhaldsmenntunar eða æðri menntunar falli utan gildissviðs laganna, undir það fellur m.a. Háskóli Íslands og þeir framhaldsskólar sem eru reknir af ríkinu. Þeir skólar sem hér falla undir eru þeir opinberu framhaldsskólar og háskólar sem að fullu eru reknir fyrir almannafé og gert er ráð fyrir í fjárlögum. Einkareknir framhaldsskólar og háskólar falla hér ekki undir þó að gert sé ráð fyrir þeim í fjárlögum.

Um 4. gr.

*Innleiðir 13. gr. tilskipunarinnar.*

Þessi grein leggur þær skyldur á seljendur að upplýsa neytendur undir hvaða úrskurðaraðila í deilum utan dómstóla þeir heyra. Upplýsingarnar skulu látnar í té á skýran, skiljanlegan og aðgengilegan hátt á heimasíðu seljanda, í almennum skilmála eða í samningi á milli neytenda og seljanda. Neytendi á að geta leitað til þess úrskurðaraðila sem seljandi tilgreinir sig falla undir ef upp kemur ágreiningur sem neytandi og seljandi ná ekki að leysa sín á milli.

Um 5. gr.

Í nágildandi lögum er aðeins fjallað um einn úrskurðaraðila þ.e. kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa. Í ljósi þess að fleiri úrskurðaraðilar eru starfandi og fleirum gæti verið komið á í framtíðinni þótti rétt að neytandi beindi máli sínu til þess úrskurðaraðila sem seljandi telur sig heyra undir. Sinni seljandi ekki þeirri skyldu sinni að tilgreina neytanda undir hvaða úrskurðaraðila mál hans falla getur neytandi beint þeim til kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa.

Um 6. gr.

Í þessari grein er ráðherra gert að setja reglugerð um nánari ákvæði um valdsvið, verkefni, málsmeðferðarreglur og störf úrskurðaraðila á sviði neytendamála. Tekur heimild ráðherra jafnt til kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa sem og heimildar til að setja reglugerð sem nær til þeirra úrskurðaraðila sem starfa á sviði neytendamála.

Um 7. gr.

*Innleiðir 18. gr. tilskipunarinnar.*

Með þessu ákvæði er Neytendastofu falið að hafa eftirlit með þeim úrskurðaraðilum sem starfandi eru og fylgjast með hvort þeir uppfylla þær kröfur sem settar eru í reglugerð. Þá skal Neytendastofa jafnframt sem eftirlitsaðili vera tengiliður við framkvæmdastjórn Evrópusambandsins og afhenda henni eigi síðar en 9. júlí 2018 og á fjögurra ára fresti eftir það skýrslu um þróun og starfsemi úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla. Ráðherra skal með reglugerð kveða nánar á um eftirlitshlutverk Neytendastofu.

*Innleiðir ODR reglugerðina nr. 524/2013/ESB og 14. og 15. gr. ADR tilskipunarinnar.*

Reglugerð Evrópusambandsins nr. 524/2013/ESB (ODR) fjallar um lausn deilumála með rafrænni málsmeðferð á netinu. Samkvæmt ákvæðum hennar ber ríkjum að tilnefna einn aðila sem ODR tengilið. Evrópsku neytendaadstoðinni á Íslandi sem hýst er hjá Neytendasamtökunum hefur verið falið þetta verkefni. Í því felst að aðstoða neytendur vegna kaupa sem gerð eru í gegnum internetið á milli landa. Þá

aðstoðar evrópska neytendaaðstoðin einnig þá sem hafa keypt vöru eða þjónustu í aðildarríki en þurfa að sækja rétt sinn þegar þeir hafa snúið aftur til Íslands og er það í samræmi við 14. og 15. gr. tilskipunarinnar.

Um 8. gr.

Raforbúkaup falla undir ADR tilskipunina og því fellur c-liður 2. mgr. á brott.

Um 9. gr.

*Innleiðir 13. gr. tilskipunarinnar.*

*Þessi grein leggur þær skyldur á seljendur að upplýsa neytendur undir hvaða úrskurðaraðila í deilum utan dómstóla þeir heyra. Upplýsingarnar skulu látnar í té á skýran, skiljanlegan og aðgengilegan hátt á heimasíðu seljanda, í almennum skilmála eða í samningi á milli neytenda og seljanda. Neytendi á að geta leitað til þess úrskurðaraðila sem seljandi tilgreinir sig falla undir ef upp kemur ágreiningur sem neytandi og seljandi ná ekki að leysa sín á milli*

Um 10. gr.

Markmiðið með frumvarpinu er að kveða varanlega á um kærufnd lausafjár- og þjónustukaupa í lögum um neytendakaup.

Um 11. gr.

*Innleiðir 18. gr. tilskipunarinnar.*

Með þessu ákvæði er Neytendastofu falið að hafa eftirlit með þeim úrskurðaraðilum sem starfandi eru og fylgjast með hvort þeir uppfylla þær kröfur sem settar eru í reglugerð. Þá skal Neytendastofa jafnframt sem eftirlitsaðili vera tengiliður við framkvæmdastjórn Evrópusambandsins og afhenda henni eigi síðar en 9. júlí 2018 og á fjögurra ára fresti eftir það skýrslu um þróun og starfsemi úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla. Ráðherra skal með reglugerð kveða nánar á um eftirlitshlutverk Neytendastofu.

*Innleiðir ODR reglugerðina nr. 524/2013/ESB og 14. og 15. gr. ADR tilskipunarinnar.*

Reglugerð Evrópusambandsins nr. 524/2013/ESB (ODR) fjallar um lausn deilumála með rafrænni málsmeðferð á netinu. Samkvæmt ákvæðum hennar ber ríkjum að tilnefna einn aðila sem ODR tengilið. Evrópsku neytendaaðstoðinni á Íslandi sem hýst er hjá Neytendasamtökunum hefur verið falið þetta verkefni. Í því felst að aðstoða neytendur vegna kaupa sem gerð eru í gegnum internetið á milli landa. Þá aðstoðar evrópska neytendaaðstoðin einnig þá sem hafa keypt vöru eða þjónustu í aðildarríki en þurfa að sækja rétt sinn þegar þeir hafa snúið aftur til Íslands og er það í samræmi við 14. og 15. gr. tilskipunarinnar.