



## Áherslur í neytendamálum 2016 - 2018

### Markaðssetning

Mikilvægt er að eftirlit opinberra aðila með auglýsingum og markaðssetningu sé skilvirkt og hraðvirkt. Brýnt er að fylgst sé með þróun á markaðssetningu sem beint er að börnum og unglingum og gripið til aðgerða þegar það á við.

Það er krafa neytenda að auglýsingar í fjölmiðlum og á samfélagsmiðlum séu skýrt aðgreindar þannig að neytandinn geti auðveldlega áttað sig á hvenær efnið sem hann er að skoða sé auglýsing eða önnur markaðssetning.

Auðvelt þarf að vera að bera saman verð á milli seljenda. Verðskrá fyrir allar tegundir þjónustu á að vera einföld og gangsa. Samtvinnuð þjónusta og pakkaþilboð koma í veg fyrir verðsamanburð og ætti slíkt að vera óheimilt. Þetta á meðal annars við um fjarskiptamarkaðinn.

Eftir að bann við forverðmerkingum tók gildi er kjöt og fleiri vörur í óstöðluðum umbúðum, almennt ekki verðmerkt í verslunum nema með kílóverði. Neytendur þurfa því að nýta skanna til að sjá endanlegt verð. Talsverð óánægja hefur verið vegna þessa meðal neytenda. Neytendasamtökin gera þá kröfu að verslanir verðmerki þessar vörur sjálfar eins og almennt tíðkast í öðrum Evrópulöndum.

Mikilvægt er að hraðað verði að breyta lögum og reglum til að fara að þeim tillögum sem starfshópur um póstverslun lagði til. Minnt er á að aukin verslun á netinu eykur möguleika neytenda á að finna lægra verð og meira vöruúrval og hefur þannig jákvæð áhrif á samkeppni innanlands.

Það er krafa neytenda að seljendur vöru og þjónustu sendi þeim ekki auglýsingar í tölvupósti eða með sms án þess að fyrir liggi skýrt upplýst samþykki neytandans um að hann vilji fá auglýsingar frá viðkomandi. Mikilvægt er að neytendur geti afturkallað samþykki sitt með auðveldum hætti ef þeir vilja ekki lengur fá slíkar auglýsingar.

### Samkeppni

Margir markaðir hér á landi einkennast af fákeppni. Neytendasamtökin krefjast þess að allt verði gert til að efla samkeppni á þessum mörkuðum. Eðlilegt er að samkeppnisyfirvöld geri sérstakt átak í greiningu og eftirliti með stórum fákeppnismörkuðum svo sem matvöru-, fjármála-, orku- og eldsneytismörkuðum.

Gott aðgengi neytenda að upplýsingum um framboð, verð og gæði er nauðsynlegt, þ.m.t. reiknivélar á vefnum, svo hægt sé að bera saman verð á ýmiss konar þjónustu, svo sem fjármálaþjónustu og tryggingum.

Tryggja þarf að brotum á samkeppnislögum sé fylgt fast eftir og að refsingar vegna brota verði hertar. Þá er mikilvægt að Samkeppniseftirlitið verði eftt til muna.

Þá þarf að tryggja að samkeppnislög nái að fullu til mjólkuriðnaðarins eins og annarra atvinnugreina. Neytendasamtökin leggja á það áherslu að við endurskoðun búvörulaga verði undanþága mjólkuriðnaðarins frá samkeppnislögum felld úr gildi.

Nauðsynlegt er að afnema með öllu stimpilgjöld og uppgreiðslugjöld lána og að allt verði gert til að auðvelda neytendum að skipta um banka sýnist þeim svo. Einnig er mikilvægt að lántökugjöld verði föst krónutala (en ekki prósentutala eins og nú er) og taki mið af sannanlegum kostnaði lánveitenda við lánveitingar.

## **Landbúnaður**

Neytendasamtökin gera kröfu um að vera þátttakendur í viðræðum um framtíð greinarinnar í starfshópum á vegum hins opinbera um neytendamál í landbúnaðarframleiðslu.

Endurskoða þarf landbúnaðarstefnuna frá grunni með það að markmiði að lækka álag landbúnaðarstefnunnar á neytendur, auka fjölbreytni matvæla og bæta hag bænda.

Neytendur höfðu miklar væntingar þegar stefnt var að auknum viðskiptum landa á milli með landbúnaðarvörur með alþjóðlegum samningum. Með tæknilegum viðskiptahindrunum hefur þó tekist að mestu að hafa af neytendum þann ávinning sem vænst var. Neytendasamtökin krefjast þess að fyrirkomulagi innflutnings landbúnaðarvara verði breytt með hagsmuni neytenda að leiðarljósi.

Uppræta þarf einokun í mjólkuriðnaði. Mikilvægt er að á markaði sé virk samkeppni og að minni framleiðendur fái jafnan aðgang að markaði, bæði í mjólkursöfnun og í innkaupum. Tollar á innfluttum ostum sem ekki eru framleiddir hér á landi eiga að falla niður, en augljóst er að slíkur innflutningur er hvetjandi fyrir innanlandsframleiðslu og nýsköpun. Í framhaldinu á að fella niður tolla á hvítu kjöti, nautakjöti, eggjum og öðrum landbúnaðarafurðum.

Koma þarf í veg fyrir fákeppni í framleiðslu á eggjum og kjúklinga- og svínakjöti m.a. með auknum innflutningi á þessum vörum á lágum eða engum tollum. Gera verður sömu kröfur um heilbrigði og gerðar eru hér á landi.

Neytendasamtökin hafa tekið skýra afstöðu til dýravelferðar og krefjast þess að í boði verði sérstök merking á afurðum frá eggja-, kjúklinga- og svínabúum sem fara að íslenskum lögum um dýravelferð og reglum um sýklalyfjanotkun.

## Efnahagsmál, fjármál heimila

Aðskilja á starfsemi banka í annars vegar viðskiptabanka og hins vegar fjárfestingarbanka. Ríkisábyrgð á innistæðum á ekki að gilda í fjármálastofnunum sem stunda fjárfestingabankastarfsemi.

Neytendasamtökin krefjast þess að verðtrygging á húsnæðis- og neytendalánnum verði afnumin.

Nauðsynlegt er að efla verulega neytendavernd á fjármáلامarkaði. Að sett verði heildarlög um viðskipti neytenda og bankastofnana með þetta í huga. Meðal annars þarf að tryggja aukna upplýsingagjöf til neytenda, gagnsæi á markaðnum og lagalegan rétt þeirra. Hafa skal til hliðsjónar norsk lög um þetta efni.

Í tilskipun ESB um óréttmæta skilmála í neytendasamningum, EBE/93/13, er kveðið á um að útreikningi á upphæð afborgana skuli lýst með nákvæmum hætti í verðtryggðum lánasamningi ella sé verðtryggingarákvæðið ekki bindandi fyrir lántakanda og teljist óréttmætt. Í verðtryggðum íslenskum skuldabréfum kemur ekki fram skýr lýsing á útreikningi verðbóta. Í nýlegu álitni EFTA dómstólsins er brýnt fyrir landsdómstólum að taka fullt mið af tilskipun ESB við úrlausn ágreiningsmála sem snúa að tilskipuninni. Þing Neytendasamtakanna tekur undir þetta. Mikilvægt er að neytendur njóti ávallt vafans í samræmi við alþjóðlegar grundvallarreglur neytendaréttar.

Lög um Lánasjóð íslenskra námsmanna verði endurskoðuð. Í núgildandi lögum er ekki krafist ábyrgðarmanna og því leggja Neytendasamtökin til að ábyrgð einstaklinga vegna eldri námslána verði felld niður. Einnig er lagt til að LÍN taki aftur upp samtíðargreiðslur sem mun leiða til lægri heildarnámslána og minni skuldabyrði hjá einstaklingum.

Þing Neytendasamtakanna telur æskilegt að leitað verði leiða til að námsaðstoð verði í framtíðinni í auknum mæli í formi styrkja fremur en í formi lánveitinga.

Á íslenskum fjármála- og bankamarkaði ríkir fákeppni, sem elur af sér óeðlilega gjaldtöku fjármálafyrirtækja og himinháa vexti, neytendum til tjóns. Þá valda háir stýrivextir Seðlabanka Íslands því að mörgum neytendum er nauðugur einn sá kostur að taka verðtryggð lán til húsnæðiskaupa í stað óverðtryggðra þó að verðtryggð lán séu bæði dýrari og áhættusamari fyrir neytendur til lengri tíma.

Þing Neytendasamtakanna telur mikilvægt að stjórnvöld geri það að forgangsverkefni að taka upp alþjóðlegan gjaldmiðil hér á landi, því á meðan krónan er gjaldmiðill þjóðarinnar verður neytendafjandsamleg fákeppni ríkjandi á íslenskum fjármáلامarkaði.

Þing Neytendasamtakanna varar við því að ríkið selji hlut sinn í viðskiptabönkum við núverandi fákeppnisáðstæður á fjármáلامarkaði.

Ábyrgar lánveitingar verða að vera grunnreglan í lánaviðskiptum hér á landi. Meta verður greiðslugetu lántakenda á ábyrgan hátt eins og nú er kveðið á um í lögum. Raunhæft greiðslumat skiptir miklu máli ásamt upplýsingum um árlega hlutfallslega tölu kostnaðar. Mikilvægt er að tryggja að lánveitendur beri ábyrgð á þeim lánnum sem veitt eru án þess að fullnægjandi forsendur séu fyrir þeim, en ekki lántakendur eingöngu. Þröngar reglur og

óraunhæf túlkun fjármálafyrirtækja á reglum um greiðslumat gerir ungu fólki óeðlilega erfitt að eignast eigið húsnæði.

Í skýrslu rannsóknarnefndar Alþingis kemur fram að óheft áhættusækni bankanna og áhersla á sölumennsku sem samofið var menningu bankanna og viðhaldið með bónusgreiðslum til starfsmanna bankanna, hafi átt stóran þátt í falli þeirra. Ekki verður séð að mikið hafi breyst, meira að segja hafa bónusgreiðslur verið endurvaktar og auknar. Þessu verður að breyta.

Þing Neytendasamtakanna telur mikilvægt að ungu fólki verði heimilað að nota séreignarsparnað sinn til kaupa á íbúðarhúsnæði.

Efla þarf húsaleigumarkaðinn. Mikilvægt er að valkostir heimilanna í húsnæðismálum séu fleiri en nú. Nú ráða stórir hópar fólks hvorki við að leigja sér húsnæði né að kaupa. Það er á ábyrgð stjórnvalda að sjá eignalausú fólki fyrir viðráðanlegum kostum í húsnæðismálum.

Stjórnvöld verða að tryggja að allir lánveitendur, þar með talin smálánafyrirtæki, starfi samkvæmt lögum um neytendalán, varðandi hámark leyfilegra vaxta og kostnaðar við útlán. Ef nauðsynlegt reynist þarf að styrkja heimildir Neytendastofu, þar á meðal varðandi sektarákvæði, brjótí lánveitendur gegn lögum um neytendalán.

## **Opinber þjónusta**

Neytendasamtökin skora á stjórnvöld að tryggja þegar í stað aðgengi allra að nauðsynlegri heilbrigðisþjónustu óháð efnahag.

Geðheilbrigðisþjónustu þarf að efla og bæta verulega. Mikilvægt er að sálfræðiþjónusta sé niðurgreidd.

Mikilvægt er að stoðþjónusta eins og t.d. þjónusta sálfræðinga og næringarfræðinga og önnur sambærileg, löggilt þjónusta falli undir almenna lækniþjónustu og verði niðurgreidd í samræmi við það. Sjúklingar þurfa oft sjálfir að standa straum af kostnaði sem fylgir veikindum, svo sem tannlæknakostnaði eftir lyfjameðferð o.fl. Mikilvægt er að slíkur kostnaður sé einnig niðurgreiddur.

Í heilbrigðismálum þarf að leggja áherslu á heildarsýn með samstarfi stofnana og samræmingu á nýtingu fjárveitinga til heilbrigðis- og félagsmála. Kerfið þarf að vera sveigjanlegt og innan þess þurfa að rýmast fjölbreytt úrræði á borð við hreyfiseðla og óhefðbundnar lækningar.

Orkufyrirtæki eiga að vera í almannaeygu en ekki í einkaeign. Hlutverk orkufyrirtækja á að vera að tryggja raforku- og vatnsveitu á hagstæðu verði fyrir neytendur.

Efla þarf almenningsamgöngur enn frekar og gera hjólreiðasamgöngur að fýsilegri valkosti.

Neytendasamtökin krefjast þess að fjárframlög ríkisins til heilbrigðisþjónustu verði þegar í stað aukin. Sjúklingar búa við ófullnægjandi aðbúnað vegna pláss- og aðstöðuleysis auk ófullnægjandi sýkingavarna. Afleiðingar framangreinds eru það alvarlegar að við þetta verður ekki unað.

## **Matvæli**

Neytendasamtökin gera kröfu um upprunamerkingar á öllum matvælum, hvort sem þær eru í lausu í verslunum, í neytendaumbúðum, magninnkaupum (þ.m.t. á óþökkuðum varningi), á veitingahúsum eða í mötuneytum.

Viðbætt efni eins og kartöflutrefjar, soja, íshúðun, vatn o.fl. skulu merkt á áberandi hátt og magn tilgreint. Merkingar skulu vera með áberandi leturstærð framan á vörupakkningu.

Móta þarf skýra stefnu um aukna lífræna ræktun og framleiðslu í landinu. Setja þarf stefnumótandi markmið ásamt aðgerðaráætlun þar sem m.a. kemur fram hvaða leiðir verði farnar til að ná því markmiði ásamt tímalínu og ábyrgðaraðilum.

Hækka á skatt á sykur, sykrud matvæli og sælgæti en afnema skatt eða lækka verulega á grænmeti og ávöxtum. Skapa þarf hvata hjá framleiðendum til að draga úr viðbættum sykri í matvælum.

Banna á auglýsingar og aðra markaðssetningu á sykrudum matvælum til barna, þ.m.t. á vöruumbúðum.

## **Umhverfi, siðræn neysla og sjálfbærni**

Að Neytendasamtökin beiti sér fyrir því að neytendur taki virkan þátt í að fleiri þættir en verðlag eitt og sér sé haft að leiðarljósi við matarinnkaup og neyslu, svo sem gæði, dýravelferð, samfélagsábyrgð, sjálfbærni og matarsóun.

Neytendasamtökin gera kröfu um að skýrslan um Græna Hagkerfið, sem samþykkt var einróma á Alþingi 2013, verði dregin aftur fram og notuð sem leiðarvísir fyrir umhverfistengd verkefni.

Neytendasamtökin gera kröfu um plastpokalaust Ísland að fyrirmynd ríkja og héraða víða erlendis.

Neytendasamtökin gera kröfu um að Sorpa fari sem fyrst í að reisa gas- og jarðvegsstöð til að endurvinna lífræn efni sem fara til spillis í dag.

Neytendasamtökin gera kröfu um að vörur sem innihalda Glyphosate (sem m.a. er notað í Round Up illgresiseyði) verði bannaðar.

Neytendasamtökin lýsa yfir vilja sínum til að vinna með dýraverndarsamtökum að því markmiði að koma á vottun á kjötvörum sem ná til dýravelferðar.

Unnið skal að því markmiði að fá vottun á því að Ísland sé „svæði án erfðabreyttrar ræktunnar“ (GMO-free).

Tryggja þarf virkt eftirlit með merkingum á erfðabreyttum matvælum og fóðri.

Taka á upp Smiley broskarlakerfið á Íslandi. Kerfið eykur gagnsæi heilbrigðiseftirlits, m.a. á veitingastöðum, en samkvæmt kerfinu þá eru eftirlitsskýrslur hengdar upp og eru aðgengilegar fyrir neytendur.

Mikilvægt er að farið sé í átak bæði með fræðslu og verkefnum til að draga úr matarsóun, sem stuðlar að lækkun á vöruverði án þess að draga úr gæðum. Opinberar stofnanir eiga að vera fyrirmynd í þessum efnum. Leggja skal þá skyldu á verslanir að gera áætlanir um það hvernig þær ætli að koma í veg fyrir sóun matvæla. Í stað förgunar skal stuðla að nýtingu matvæla, t.a.m. með því að leggja skyldu á dreifingaraðila að þeir afhendi góðgerðarsamtökum það sem nýtilegt er.

Hvetja á birgja, verslanir og veitingastaði til að upplýsa um vistspor þeirra matvæla sem þeir selja.

Neytendasamtökin hvetja borgaryfirvöld til að auka við eftirlit og skerpa á viðbrögðum við of mikilli loftmengun (s.s. svifryks) og öðrum frávikum með aukinni hreinsun gatna og öðrum úrræðum sem bæta loftgæði til lengri og skemmri tíma.

## **Fyrirkomulag neytendamála, neytendalöggjöf**

Stefna ætti að því að koma á fót smámálameðferð fyrir dómstólum eins og er starfrækt víða í Evrópu, en svo kostnaðarsamt er að reka einkamál fyrir dómstólum að það svarar sjaldnast kostnaði þegar um neytendaviðskipti er að ræða.

Samkvæmt nýjum Evrópureglum eiga neytendur að hafa aðgang að úrskurðar- eða kærunefndum / úrlausnarkerfi utan dómstóla, rísi deilur við seljendur, óháð því um hvers kyns neytendakaup er að ræða, enda er skilvirkt og gott kerfi úrskurðarnefnda neytendum nauðsynlegt. Því er áriðandi að koma upp slíkum úrræðum á sviðum þar sem þau vantar, eins og á sviði fjarskipta og fasteignakaupa. Jafnframt þarf að huga að vinnulagi þessara nefnda en t.a.m. er mikilvægt að úrskurðir séu birtir opinberlega jafnóðum og þeir eru kvaddir upp.

Lögum um hópmálsókn verði breytt þannig að dómstóll geti ákveðið bætur til allra sem tilheyra ákveðnum hópi þó þeir hafi ekki tekið þátt í málsókninni.

Endurskoða þarf lög um þjónustukaup. Gildissvið þessara laga er mjög þröngt og miðast við afmarkaðar tegundir þjónustu, auk fleiri annmarka. Flestar tegundir þjónustu sem almenningur kaupir falla því í raun ekki undir neinn sérstakan lagabálk

Eðlilegt er að stjórnvöld styðji við almenna hagsmunagæslu Neytendasamtakanna enda er hún samfélagslegs eðlis. Jafnframt þarf að tryggja að Neytendastofa fái nægar fjárveitingar til að sinna lagalegum skyldum sínum.

## **Neytendafræðsla**

Ríkissjónvarpið geri fasta sjónvarpsþætti um ýmis málefni sem varða neytendur og sinni þannig fræðsluskyldu sinni.

Efla þarf enn frekar neytendafræðslu innan skólakerfisins á öllum skólastigum. Einnig ber skólum og yfirvöldum menntamála að sjá til þess að fyrir hendi sé öflug fullorðinsfræðsla á þessu sviði.

Brýnt er að neytenda- og fjármálafræðsla sé skyldufag á tveimur fyrstu árum í framhaldsskólum.

### **Öryggi vöru og þjónustu (þar á meðal í umferðinni), staðlar**

Neytendasamtökin leggja áherslu á að unnið verði áhættumat um almannavarnir fyrir höfuðborgarsvæðið fyrir 1. janúar 2018. Jafnframt að almenningur verði upplýstur um hver viðbragðsáætlunin er fyrir höfuðborgarsvæðið og hvernig almenningur á að bregðast við ef upp kemur neyðarástand og ef að nauðsyn er að rýma stór svæði eða koma fyrirmælum til almennings. Ofangreint er jafnframt í samræmi við lög um almannavarnir frá árinu 2008.

Það er krafa neytenda að þjónustuveitendur visti ekki persónu-, fjárhags- eða aðrar upplýsingar um neytendur, án þess að skýr þörf sé á því. Óheimilt verði að vista slíkar upplýsingar nema neytendur hafi veitt fyrir því upplýst samþykki sitt. Allar upplýsingar skulu vistaðar á dulkóðuðu formi í eins skamman tíma og kostur er. Upplýsingunum skal svo eytt með sannanlegum hætti um leið og ekki er lengur raunveruleg og skýr þörf á vistun slíkra upplýsinga.

Auka þarf fræðslu um staðla og þýðingu þeirra fyrir neytendur. Leggja skal áherslu á að auka meðvitund um þjónustustaðla og að þeir verði almennt hafðir til viðmiðunar, t.d. í heilbrigðis- og ferðaþjónustu.

Staðlar eru mikilvægir fyrir neytendur og það er eðlileg krafa að stjórnvöld geri Neytendasamtökunum kleift að sinna þessum málum miklu betur en nú er gert. Horfa skal til Norðurlandanna um hvernig stjórnvöld og neytendasamtök hafa unnið saman að eflingu neytendastaðla til að koma á svipuðu fyrirkomulagi hér á landi.

Neytendasamtökin skora á stjórnvöld að leggja ríkari áherslu á öryggi vöru og þjónustu. Efla þarf fræðslu til neytenda og eftirlit á markaði með öryggi vöru og þjónustu. Einnig þarf að styrkja rannsóknir á efnum sem snúa að matvælum og öðrum neysluvarningi.

Auka þarf verulega fjármagn til vegamála. Brýnt er að bæta viðhald vega og auka nýframkvæmdir en styðjast skal við staðla við vegafamkvæmdir og rekstur. Mikil umferðaraukning hefur orðið á síðustu árum en fjármagn til vegamála hefur ekki aukist í neinu samræmi við það. Fjárskortur hefur bein áhrif á umferðaröryggi og fjölda slysa í umferðinni.

Neytendasamtökin beina þeim tilmælum til stjórnvalda að unnið verði markvisst að fræðslu og aðgerðum til þess að vinna gegn notkun farsíma undir stýri en rannsóknir sýna að farsímar skerða hæfni ökumanna til þess að aka bíl verulega.