

ÁRSSKÝRSLA NEYTENDASTOFU 2016



*Hlutverk Neytendastofu er
að treysta öryggi og réttindi
neytenda í viðskiptum og annast
framkvæmd laga um neytendavernd.*



NEYTENDASTOFA

EFNISYFIRLIT

| | |
|---------------------------------------|-----------|
| Formáli Forstjóra..... | 1 |
| 1. Starfsemi og fjámál..... | 3 |
| Hlutverk Neytendastofu | 3 |
| Mannauður | 3 |
| Rekstur | 5 |
| 2. Notkun þjóðfánans | 7 |
| Þjóðfáni Íslands | 7 |
| 3. Áherslur í starfi 2016..... | 8 |
| Markaðssetning | 8 |
| Börn og unglingar | 11 |
| Verðmerkingar | 13 |
| Lykilupplýsingar á netinu..... | 13 |
| Eftirlit með mælitækjum | 14 |
| Kvörðunarþjónusta..... | 15 |
| Rafræn skilríki | 16 |
| Alþjóðlegt samstarf | 16 |
| 4. Aðstoð og fræðsla..... | 18 |
| Ábendingar og fyrirspurnir | 18 |
| Neytendafræðsla..... | 21 |
| Vigtarmannanámskeið | 21 |
| I. Viðauki A | 22 |

FORMÁLI FORSTJÓRA



Tryggvi Axelsson, forstjóri Neytendastofu

Á grundvelli samningsins um Evrópska efnahagssvæðið er Ísland með fulla aðild að innri markaðnum samkvæmt EES samningnum. Evrópska efnahagssvæðið er því innri markaður Íslands sem þýðir að með lögum eru tryggð mikil og samhæfð réttindi neytenda og fyrirtækja til viðskipta á um 500 milljón manna markaði á EES svæðinu. Sameiginleg löggjöf um réttindi neytenda og skyldur fyrirtækja gagnvart neytendum er forsenda þess að aðilar beri fullt traust til viðskipta yfir

landamæri, tryggir sanngjarna viðskiptahætti, lækkar viðskiptakostnað og stækkar markaðinn fyrir innlend fyrirtæki. Í ljósi þess að sameiginleg löggjöf Evrópusambandsins á sviði neytendaverndar hefur verið að þróast á undanförunum 25 árum ákvað ESB að að fara í heildstæða endurskoðun á neytendalöggjöfinni (e. „Fitness Check“) í þeim tilgangi að að kanna hvort lög á sviði neytendaverndar á innri markaðnum „þjóni nú sem fyrr tilgangi sínum“ eða hvort breytinga væri þörf? Umsagnir bárust frá yfir 500 aðilum á öllum sviðum viðskiptalífs, samtökum neytenda svo og stjórnvöldum á Evrópska efnahagssvæðinu.

Niðurstaðan liggur nú fyrir og hún er skýr: Löggjöf á sviði neytendaverndar þjónar fullkomlega tilgangi sínum í dag sem endranær og stenst núverandi kröfur og væntingar neytenda og fyrirtækja. Löggjöfin er samkvæmt niðurstöðum endurskoðunarinnar einnig bæði viðeigandi og veitir fullnægjandi vernd í viðskiptum neytenda við vefverslanir enda eiga reglurnar jafnt við hvort sem viðskipti fara fram rafrænt eða í raunheimum.

Umsagnaraðilar telja þó að helstu ágallar við gildandi regluverk innri markaðarins sé að það skorti í ýmsum tilvikum á að eftirlitsstjórnvöld á EES svæðinu hafi nægilegt fjármagn og mannafla til að framfylgja reglum sem settar eru til að tryggja lögmæta og sanngjarna viðskiptahætti á hinum sameiginlega innri markaði. Einnig að fyrirtæki og neytendur þekki oft ekki nægilega vel gildandi reglur. Staðfest er því mikil þörf til að efla kynningu og fræðslu á gildandi reglum. Framangreindar athugasemdir og niðurstöður eiga einnig við á Íslandi. Á undanförunum árum hafa bæst við ýmsir lagabálkar með auknum skyldum til eftirlits af hálfu Neytendastofu. Auknum verkefnum hefur hvorki fylgt nauðsynlegur mannafla né önnur viðeigandi aðföng eða fjármunir. Á grundvelli nýskipunar við gerð fjárlaga er núverandi stefna stjórnvalda og Alþingis að tryggja betur en áður hefur verið gert að fjárveitingar taki betur mið af gildandi fjármálastefnu hverju sinni og séu tengdar fyrirliggjandi verkefnum ríkisstofnana og ákveðin með lögum. Neytendastofa bindur vonir við að nýtt vinnulag við gerð fjárlaga muni auka gegnsæi og skilning á þeim kostnaði og jafnframt ávinningi sem fylgir virku eftirliti með lögum sem Alþingi hefur samþykkt á sviði neytendaverndar. Auk þess eins og kannanir sýna er mikilvægt að að efla fræðslu á reglum um neytendavernd jafnt til fyrirtækja sem og neytenda en slíkar forvarnir skila samfélaginu miklum ávinningi. Áherslur í starfsemi Neytendastofu eru

að vissu leyti breytilegar og fylgja oft breytingum sem eru í viðskiptalífinu og í löggjöf. Neytendastofa eins og önnur systurstjórnvöld á EES svæðinu verða því ætíð að vera reiðubúin til aðlögunar að markaðsaðstæðum og taka á nýjum áskorunum í eftirliti á markaði. Hér má t.d. nefna að Neytendastofa hefur undanfarið lagt vaxandi áherslu á að tryggja að komið sé í veg fyrir villandi viðskiptahætti í vefverslunum. Mikilvægt er að taka af markaði ólöglegar vörur sem eru boðnar fram í netverslunum, tryggja að skilmálar og verðupplýsingar hjá verslunum og þjónustuveitendum á netinu séu ávallt fullnægjandi og í samræmi við gildandi lög, skýrt sé kveðið á um lögbundinn rétt neytenda til að skila vöru án kostnaðar og að uppfylltar séu allar almennar lagakröfur. Um leið og stöðugt er unnað að aukinni skilvirkni og bættu eftirliti á sviði neytendamála þá hefur Neytendastofa á að skipa öflugri liðsheild starfsmanna sem nú sem endranær hefur skilað góðu ársverki sem rétt er að þakka. Ársskýrslan gefur nokkra innsýn í þau fjölbreytilegu og krefjandi mál sem stofnunin hefur haft til úrlausnar á árinu 2016.

Reykjavík 25. ágúst 2017



Tryggvi Axelsson, forstjóri.

1. STARFSEMI OG FJÁRMÁL

Markmið með starfi Neytendastofu eru að réttindi neytenda séu þekkt og virt, mælingar séu réttar, vörur á markaði hættulausar fyrir líf og heilsu neytenda og umhverfi. Starfsemi Neytendastofu byggir á fjölbreyttum hópi fólks sem hefur hæfni, ráðdeild og getu til þess að vinna vandasöm verk og ná fram markmiðum stofnunarinnar til hagsbóta fyrir neytendur, fyrirtæki og önnur stjórnvöld sem treysta á fagþekkingu stofnunarinnar. Auka þarf fjárveitingar til Neytendastofu til að styrkja neytendavernd og bæta samkeppnishæfni aðila í atvinnulífinu sem treysta á að hafa aðgang að sérhæfðum mælitækjum og ráðgjöf stofnunarinnar í sinni viðleitni að nota nákvæm og kvörðuð mælitæki í starfsemi sinni.

Hlutverk Neytendastofu

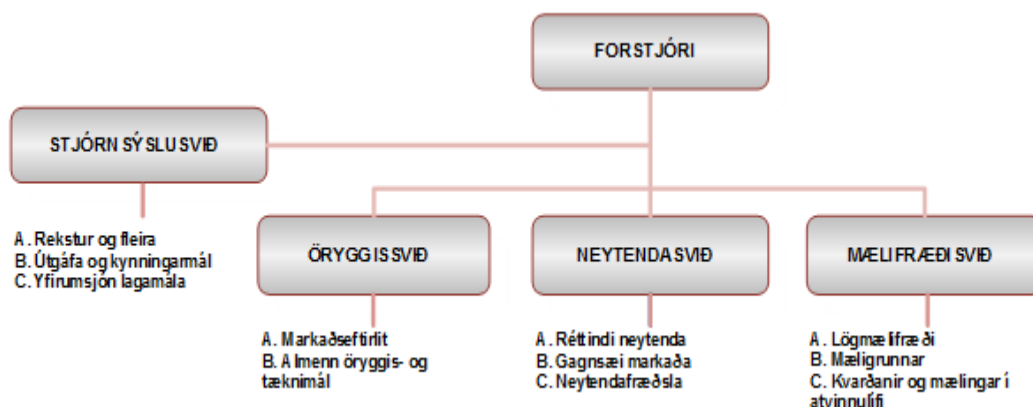
Hlutverk Neytendastofu er að tryggja öryggi og réttindi neytenda í viðskiptum. Stofnunin annast framkvæmd laga um neytendavernd og beitir viðurlögum í tilefni af brotum. Jafnframt veitir hún fyrirtækjum og aðilum í atvinnulífinu aðstoð og fræðslu um gildandi reglur um markaðssetningu á vörum og þjónustu til neytenda. Neytendastofa fræðir neytendur um öryggismál, réttindi þeirra og skyldur í viðskiptum. Neytendastofa hefur einnig eftirlit með því að mælingar í viðskiptum séu réttar og að mælitæki séu löggilt þegar lög og reglugerðir gera kröfu um reglubundið eftirlit með mælitækjum sem staðfest er með löggildingu tækjanna. Neytendastofa starfrækir kvörðunarstofu sem tekur við mælitækjum frá fyrirtækjum sem þurfa á kvörðunum að halda til þess að þau standist alþjóðlegar kröfur og úttektir vegna viðskiptahagsmuna sinna.

Á verk- og valdsviði stofnunarinnar eru 35 lagabálkar og um 70 reglugerðir sem eru undir eftirliti hennar. Góð þekking á reglum um öryggi og réttindi neytenda er undirstaða þess að hámarks árangri verði náð í viðskiptum fyrirtækja og fagmanna við neytendur.

Virðing fyrir öryggi og réttindum neytenda byggð á þekkingu og miðlun upplýsinga til neytenda og atvinnulífs eru því eðlilega mikilvæg leiðarljós í starfi Neytendastofu. Við öll verkefni og viðfangsefni leggjum við áherslu á gildin okkar sem eru skilvirkni og traust.

Mannauður

Hjá okkur starfar fjölbreyttur hópur fólks sem hefur mikla reynslu og fjölbreytta menntun. Ársverkin voru 13,81, sem sýnir hvað fáir starfsmenn vinna víðtækt og mikilvægt starf.



Mannauðurinn er og verður mikilvægasta auðlind Neytendastofu en nú er löngu komið að þolmörkum, fjármagn þarf að fylgja nýjum verkefnum til að hægt sé að bæta við starfsfólki og vinna þau verkefni sem Alþingi hefur fært stofnunni með nýjum lögum.

Neytendastofa leggur áherslu á að starf hjá stofnuninni fari saman við heilsusamlegt fjölskyldu- og einkalíf og njóta starfsmenn sveigjanleika til að mæta kröfum að þessu leyti.

Jafnrétti og jafnlaunastefna

Neytendastofa er með jafnréttisáætlun til að tryggja að fyllsta jafnréttis kynjanna sé gætt. Starfsmönnum er greitt óháð kyni jöfn laun og sömu kjör fyrir sömu eða jafnverðmæt störf að teknu tilliti til menntunar og annarra persónubundinna þátta í samræmi við gildandi stofnanasamninga. Frá því að stofnunin tók til starfa hefur verið stefnt að því að kynjahlutfall starfsmanna sé sem jafnast og tækifæri í starfi þau sömu. Það hefur gengið eftir og kynjahlutfall er svo gott sem jafnt.

Gæðakerfi

Stofnunin vinnur stöðugt að því að bæta rekstur stofnunarinnar og á ári hverju er unnið að ýmsum umbótaverkefnum. Gæðakerfi stofnunarinnar miðar að því að uppfylla kröfur ISO 9001. Neytendastofa hefur hlotið faggildingun bresku faggildingarstofunnar United Kingdom Accreditation Service (UKAS) með vottun á kvörðunarþjónustu Neytendastofu gagnvart alþjóðlega staðlinum ÍST EN ISO 17025, um almennar kröfur varðandi hæfni prófunar- og kvörðunarstofa. Í úttektum UKAS á umliðnum árum hefur framúrskarandi nákvæmni og gæði í faggiltri starfsemi kvörðunarstofunnar ítrekað verið staðfest. Fyrirtæki hafa því aðgang að fyrsta flokks þjónustu á þeim sviðum sem faggilding kvörðunarstofunnar tekur til.

Hjá Neytendastofu er einnig unnið í samræmi við umhverfis- og upplýsingaröryggisstjórnarkerfi, ISO 14001 og ISO 27001. Stefnur stofnunarinnar er hægt að sjá á heimasíðunni.



Rekstur

Heildargjöld Neytendastofu árið 2016 námu samtals 213,3 m.kr. og heildartekjur 214,3 m.kr. sjá nánari sundurliðun í töflu 1 og töflu 2. Framlag ríkissjóðs nam 176,6 m.kr. og aðrar tekjur 37,8 m.kr. Launakostnaður hækkaði um 3,1% á milli ára þrátt fyrir háar kjarasamningsbundnar launahækkningar á árinu og almennar launahækkningar í þjóðfélaginu en skv. Hagstofu Íslands hækkaði meðaltals árslaunavísitala á milli árana 2015-2016 um 13% hjá opinberum ríkisstarfsmönnum.

Tafir hafa orðið á ráðningu í stað starfsmanna sem hættu á árinu og ráðningu frestað framyfir áramót. Launagjöld hækkuðu þ.a.l. óverulega og námu 135,8 m.kr. árið 2016 en rekstrargjöld Neytendastofu voru 213,3 m.kr. og hækkuðu því um 6 m.kr. sem rekja má til almennra verðlagshækkana. Eigið fé í upphafi árs var neikvætt um 5,3 m.kr. Hagnaður var á

starfsemi ársins að fjárhæð 1 m.kr. Eigið fé í árslok var neikvætt um 4,3 m. kr.

Þrátt fyrir ábendingar Ríkisendurskoðunar sem Neytendastofa hefur einnig komið á framfæri við fagráðuneytið er enn ekki lagt til hliðar fjármagn til endurnýjunar á mæli-grunnum landsins og sérhæfðum tækjabúnaði sem er kominn verulega til ára sinna og þarfnast endurnýjunar. Stofnkostnaður getur verið verulegur en um leið nauðsynlegur til þess að fyrirtæki í landinu og önnur stjórnvöld hafi aðgang að kvörðunarþjónustu sem tryggir samkeppnishæfni Íslands og alþjóðlega viðskiptahagsmuni landsins. Þegar af þeirri ástæðu er afar brýnt að endurnýjun fari fram á búnaði sem er kominn verulega til ára sinna enda engin endurnýjun átt sér stað í sumum tilvikum um áratuga skeið.

| | 2016 | 2015 | Fjárheimild 2016 |
|----------------------------|-------------|-------------|---------------------|
| Rekstrarreikningur | | | |
| Tekjur samtals..... | 37.764.688 | 35.998.905 | 33.300.000 |
| Gjöld samtals..... | 213.252.439 | 207.074.125 | 209.800.000 |
| Framlag úr ríkissjóði..... | 176.500.000 | 168.600.000 | 176.500.000 |
| Tap/hagnaður ársins..... | 1.012.249 | -2.475.220 | |
| Efnahagsreikningur | | | |
| Eignir samtals..... | 15.697.600 | 13.851.681 | |
| Skuldir samtals..... | 19.981.805 | 19.118.135 | |
| Höfuðstóll í árslok..... | -4.254.205 | -5.266.454 | |

Tafla 1. Sundurliðun gjalda

| Gjöld | 2016 | 2015 | 2014 |
|----------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Laun og launatengd gjöld | 135.785.254 | 131.731.442 | 132.013.516 |
| Ferðir, akstur, fundir, námskeið | 9.570.598 | 10.938.497 | 10.866.394 |
| Rekstrarvörur | 3.620.587 | 3.072.437 | 3.006.361 |
| Aðkeypt þjónusta, póstur, sími | 19.919.312 | 20.961.098 | 19.229.253 |
| Húsnæði og ræsting | 40.198.991 | 38.631.005 | 36.981.905 |
| Brennslufni og olíur | 14.099 | 18.595 | 31.663 |
| Eignakaup, vextir tilfærslur | 4.145.601 | 1.721.051 | 4.048.042 |
| Samtals gjöld | 213.252.439 | 207.074.125 | 206.177.134 |

Tafla 2. Sundurliðun tekna

| Tekjur | 2016 | 2015 | 2014 |
|-----------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Markaðar tekjur | 2.883.209 | 2.742.179 | 13.964.796 |
| Sértekjur | 24.928.837 | 23.703.371 | 25.032.760 |
| Aðrar rekstrartekjur | 9.952.642 | 9.553.355 | 9.102.476 |
| Framlag ríkissjóðs | 176.500.000 | 168.600.000 | 160.000.000 |
| Samtals tekjur | 214.264.688 | 204.598.905 | 208.100.032 |
| Tap/Rekstrarhagnaður | 1.012.249 | -2.475.220 | 1.922.898 |

2. NOTKUN ÞJÓÐFÁNANS

Alþingi hefur samþykkt ný lög sem snúa að notkun þjóðfánans við markaðssetningu sem kveða á um það að heimilt er að nota fánann í merki eða á söluvarning, umbúðir um eða auglýsingu á vöru eða þjónustu ef varan eða þjónustan er íslensk og fánanum ekki óvirðing gerð.

Þjóðfáni Íslendinga

Neytendastofa veitir leyfi fyrir notkun þjóðfánans í vörumerki samkvæmt nýjum lögum um breytingu á lögum um þjóðfána Íslendinga og ríkisskjaldamerkið. Fyrir gildistöku breytingalaganna var bannað að nota þjóðfánann við markaðssetningu án undangengins leyfis forsætisráðuneytisins. Í framkvæmd var notkunin þó nokkur án þess að beint eftirlit væri með henni eða að gripið væri til aðgerða gegn ólögumætri notkun þjóðfánans.

Í kjölfar athugasemda frá innlendum framleiðendum var unnið að því að rýmka heimildir til notkunar þjóðfánans við markaðssetningu. Heimilt yrði að merkja vörur sem sannanlega eru íslenskar að uppruna með íslenska þjóðfánanum. Af sama tilefni var ákveðið að færa Neytendastofu eftirlit með notkuninni í þeim tilgangi að auka eftirlit.

Tilgreindar eru hvaða kröfur vara eða þjónusta þarf að uppfylla til þess að geta talist íslensk og þar með heimilt að nota íslenska fánann. Að meginreglu til snýr krafan að því að vara skuli framleidd hér á landi úr innlendu hráefni. Þó eru leyfð ákveðin frávik, ef vara er framleidd hér á landi úr innfluttu hráefni, að hluta eða öllu leyti, telst hún íslensk hafi hún hlotið nægilega aðvinnslu hér á landi. Samkvæmt lögum telst hönnunarvara íslensk ef hún er hönnuð af íslenskum aðila undir íslensku vörumerki, jafnvel

þó hún sé framleidd erlendis úr erlendu hráefni. Ef hönnunarvara er framleidd erlendis og framleiðandi vill nýta heimild til að merkja vöruna þjóðfánanum skal framleiðslulandið tilgreint. Hvað hugverk varðar telst það íslenskt ef það er samið eða skapað af íslenskum aðila.

Með breytingalögum hefur verið felld úr gildi sú skylda að afla fyrirfram samþykkis eftirlitsaðila fyrir því að nota íslenska fánann við markaðssetningu. Hins vegar er kveðið á um það að Neytendastofa skuli veita leyfi fyrir notkun fánans í vörumerki sem skuli skrásett hjá Einkaleyfastofu. Fyrirtæki sem hyggjast nýta þjóðfánann í skráðu vörumerki þurfa að sækja um leyfi til Neytendastofu áður en merkið fæst skráð.

Neytendastofa getur bannað notkun fánans auk þess sem hún getur beint fyrir mælum til fyrirtækja eða veitt heimild til notkunar með ákveðnum skilyrðum. Þá getur Neytendastofa lagt sektir á aðila fyrir brot gegn lögum.



3. ÁHERSLUR Í STARFI 2016

Neytendastofa lítur til margra þátta þegar valin er forgangsröð verkefna hvers árs, meðal annars er skoðaður fjöldi ábendinga frá neytendum, ný lagasetning sem þarf að kynna og fleira. Annað árið í röð var sérstök áhersla lögð á markaðseftirlit tengdum barnavörum. Einnig var tekið á eftirliti varðandi til dæmis netverslanir, verðmerkingar, öryggi flugelda og forpakkaðar vörur. Þá koma iðulega upp óvænt atvik sem bregðast þarf skjótt við, eins ef stofnunin fær upplýsingar um mjög hættulega vöru á markaði. Í þessum kafla verður fjallað um ýmis verkefni ársins.

Markaðssetning

Til markaðssetningar teljast meðal annars auglýsingar og aðrar sambærilegar kynningar sem miða að því að selja og kynna vöru eða þjónustu fyrir neytendum.

Við markaðssetningu skiptir máli að þær upplýsingar sem eru veittar svo sem varðandi þyngd vöru, leiðbeiningar, skilmálar og ábyrgðaryfirlýsingar séu réttar og ekki villandi. Neytendastofa hefur einnig eftirlit með að vörur eins og leikföng, persónuhlífar, mælitæki, eðalmálmur og allar almennar vörur sem er verið að markaðssetja uppfylli kröfur. Hér að neðan eru fáein dæmi um aðgerðir Neytendastofu á árinu.

Rafræn viðskipti

Neytendastofa hélt á árinu áfram að skoða upplýsingar sem fram koma á vefsíðum seljenda með tilliti til lagaákvæða um fjarsölusamninga og rafræn viðskipti. Seljendum er skylt samkvæmt lögum um rafræn viðskipti að gefa ítarlegar upplýsingar um sig s.s. kennitölu, nafn, heimilisfang, virðisaukaskattúmer, o.fl. Samkvæmt lögum um neytendasamninga njóta neytendur einnig aukinna réttinda til að falla frá kaupum innan fjórtán daga án eftirmála þegar viðskiptin fara fram í fjarsölu. Seljendum ber að veita neytendum upplýsingar um þennan rétt til að hætta við kaupin og fá vöruna endurgreidda.

Reglurnar taka til bæði einstaklinga í atvinnurekstri og fyrirtækja. Þær eiga við hvort sem um er að ræða hefðbundnar

vefverslanir eða Facebook síður. Það sem helst skorti í þeim málum sem stofnunin tók til meðferðar á árinu eru nægilegar upplýsingar um seljanda og að skilmálar væru í samræmi við lög.

Heitið Spínatkál ekki villandi

Neytendastofa tók til meðferðar kvörtun Hollt og Gott vegna heitis vörunnar Spínatkál frá Lambhaga gróðrarstöð. Í ákvörðun Neytendastofu var meðal annars stuðst við álit Matvælastofnunar. Neytendastofa benti á að bæði hér á landi og erlendis hafi tíðkast að kenna umrædda plöntu ýmist við spínat eða sinnep sem hluta í heiti hennar. Komst Neytendastofa að þeirri niðurstöðu að heitið væri ekki villandi. Í ákvörðuninni var einnig fjallað um að Neytendastofa tæki ekki efnislega afstöðu til heitisins Lambhagaspínat enda hefðu matvælayfirvöld þegar fjallað um það heiti og fyrirtækið breytt merkingum sínum áður en málið kom til meðferðar hjá Neytendastofu.



Villandi notkun á lögvernduðum starfsheitum

Neytendastofu bárust athugasemdir frá Konditorisambandi Íslands vegna notkunar fjögurra bakaríanna á orðinu „konditori“, sem er lögverndað starfsheiti samkvæmt iðnaðarlögum nr. 42/1978. Þrjú bakaríanna gátu ekki lagt fram viðeigandi gögn til staðfestingar á því að starfsmenn hefðu tilskilin réttindi til notkunar á heitinu. Neytendastofa taldi að um villandi markaðssetningu væri að ræða og bannaði Okkar bakarí, Guðnabakarí og Sveinsbakarí að notast við orðið „konditori“ í atvinnustarfsemi sinni þar til fengin hefðu verið fullnægjandi leyfi frá þar til bærum yfirvöldum. Sigurjónsbakarí lét af notkun orðsins strax við upphaf málsmeðferðar og því kom ekki til frekari aðgerða af hálfu Neytendastofu.

Falskar umsagnir á bókunarvefsíðu

Neytendastofu barst kvörtun frá Flughotel Keflavík vegna neikvæðra umsagna sem skrifuð voru um hótelið á bókunarvefsíðu. Taldi Flughotel Keflavík að starfsmaður samkeppnisaðila, þ.e. á Hótel Keflavík, hefði ritað ummælin. Neytendastofa tók málið til ákvörðunar og komst að því að umsagnirnar stöfuðu frá netfangi á vegum Hótel Keflavík. Umsagnir á bókunarvefnum eru einungis ætlaðar viðskiptavinum fyrirtækja og er ætlað að endurspegla reynslu viðskiptavina af þjónustunni. Í málinu taldi Neytendastofa að um væri að ræða óréttmæta og villandi viðskiptahætti sem væru til þess fallnir að hafa áhrif á eftirspurn þjónustu keppinautar.

Neytendastofa taldi nauðsynlegt að banna háttsemina og var 250.000 kr. Stjórnvaldssekt lögð á fyrirtækið.

Villandi markaðssetning á flugeldamarkaði

Á síðustu árum hafa Neytendastofu borist fjöldi ábendinga vegna villandi markaðssetningar á flugeldum. Nokkuð hefur borið á því að flugeldar séu boðnir á afsláttar- og útsöluverði þrátt fyrir að hafa ekki verið seldir á tilgreindu venjulegu verði eða að þeir séu boðnir á kynningarverði sem vari lengur en venjulega verðið. Neytendastofa fór í átaksverkefni í desember vegna slíkra

viðskiptahátta. Kannaðar voru sölusíður og auglýsingar fjölda aðila á markaðnum. Neytendastofa lauk ákvörðunum gagnvart fjórum aðilum þar sem þeim var gert að breyta villandi markaðssetningu sinni. Þá gerði Neytendastofa athugasemdir við að upplýsingar vantaði víða um hverjir stæðu að baki sölusíðunum. Sölu tímabil flugelda er stutt eða frá 28. desember til 6. janúar ár hvert og því er oft erfiðara fyrir flugeldasala að bjóða afslátt eða kynningarboð. Sömu reglur gilda um markaðssetningu hvort sem varan er seld í stuttan tíma eins og með flugelda eða hvort um sé að ræða vöru sem seld er allt árið. Vara verður að hafa verið seld á því verði sem auglýst er sem fyrra verð.

Ég keypti flugelda sem voru alveg nýir á markaðnum á opnunartilboði á netinu 30% afsláttur.

Hver var að selja þá?

Ég veit það ekki það kemur ekki fram.

En hvernig gat verið afsláttur á vöru sem hefur aldrei verið seld áður?

Ég bara veit það ekki sá bara að það var afsláttur. Auðvitað þegar þú segir það þá er ekki hægt að gefa afslátt á verði sem aldrei hefur verið selt á.

Villandi fullyrðingar um ágæti brennslubeltis

Neytendastofa tók til meðferðar mál vegna fullyrðinga í markaðssetningu Celcius sport á svonefndu brennslubelti. Við markaðssetningu á beltinu var að finna fjölda ólíkra fullyrðinga um ágæti beltisins og virkni þess. Þrátt fyrir ítrekanir Neytendastofu voru

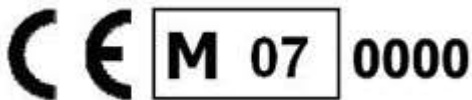
engin gögn lögð fram af fyrirtækinu til staðfestingar á fullyrðingunum. Taldi Neytendastofa því að fullyrðingarnar væru ósannaðar og villandi. Var notkun fullyrðinganna í markaðssetningu bönnuð og félaginu gert að fjarlægja þær af vefsíðu sinni.

Lén og firmaheiti

Formlegar ákvarðanir sem vörðuðu viðbótarvernd auðkenna voru fimm talsins í ár. Um var að ræða ákvarðanir vegna auðkennanna Loftið, Dýraverndarinn, Super Jeep Drive, Rental1 og Vocalist. Neytendastofa bannaði óheimila notkun auðkennisins Dýraverndarinn. Þá lagði Neytendastofa á dagsektir vegna áframbaldandi óheimillar notkunar á auðkenninu Loftið. Neytendastofa taldi ekki tilefni til aðgerða varðandi önnur auðkenni í ár.

Vínsmál

Mæla skal sterkt áfengi til sölu í löggiltum vínsmálum í 2, 3, 4 og 6 cl skömmtum. Slíkir sjússamælar skulu vera löggiltir eða bera CE merki og M mælifræðimerki til staðfestingar á að mælitæki sé í samræmi við gildandi reglur og mæli rétt.



07 stendur fyrir ártal vottunar og 0000 fyrir númer (kennitölu) tilkynnts aðila sem vottar vöruna (vínsmálið eða glasið), sjá mynd. Léttvín úr flösku og áfengan bjór af krana skal einnig selja í merktum glösum með CE merki og M merki sem staðfesta rúmmál sem gefið er upp á glasinu með málstrikum eða nota viðurkennd samanburðarmál. Fylgst verður með notkun vínmála og því fylgt eftir að notuð séu mælitæki sem staðfesta rétt magn.

Forpakkaðar vörur

Á árinu fór Neytendastofa í verslanir og framleiðslufyrirtæki og kannaði þyngd á 51 forpakkaðri vöru. Niðurstaðan varð sú að níu vörutegundir féllu ýmist á því að meðalþyngd þeirra reyndist neðan við leyfilegt gildi eða of margar pakkningar mældust undir leyfilegu fráviki.

Í hverjum mánuði skoðum við þyngd forpakkinga og er hún oftast rétt

Vörurnar eru oft valdar eftir ábendingu frá neytendum og einnig er um að ræða handahófskennt úrtak bæði meðal innlendirar framleiðslu og innfluttrar. Eins var fylgt eftir vörum sem áður höfðu verið prófaðar og voru þá á mörkum þess að falla. Sem dæmi um forpakkaðar vörur sem voru vigtaðar eru: kjötvörur, harðfiskur, ostar, skyr, jógúrt, álegg, grænmeti, ávextir, sælgæti, heilsuvörur, fiskur, humar og púðursykur.

Gerðar voru athugasemdir við vörur frá eftirtöldum aðilum. Ostur frá Ostahúsinu, kirsuberjatómatar frá Birkiflöt og frá Brún og 500 g óhrært skyr frá Örnú. Við eftirskoðun stóðust umræddar vörur.

Vörur unnar úr eðalmálum

Farið var í eftirlit með vörum unnum úr gulli, silfri, palladíum og platinum, í Smáralind og Kringlunni. Skoðaðar voru vörur sem eiga að vera merktar með hreinleika- og nafnastimpli. Hreinleikastimpillinn segir til um þann hreinleika sem seljendur lofa við sölu á vörunni. Nafnastimpill segir til um hver sé framleiðandi eða innflytjandi vörunnar en sá aðili ber ábyrgð á vörunni og að hún samræmist kröfum. Könnunin leiddi í ljós að þrjár verslanir af níu voru með til sölu vörur sem uppfylla ekki kröfur.

Á árinu bárust 18 umsóknir um nafnastimpla og voru alls 17 samþykktir. Á vefsíðu Neytendastofu má finna upplýsingar um viðurkennda nafnastimpla.



Börn og unglingar

Öryggishlið barna

Stofnunin hefur verið í átaki síðustu árin að skoða barnavörur. Á þessu ári var ákveðið í samstarfi við önnur eftirlitsstjórnvöld í Evrópu að skoða öryggishlið fyrir börn en mikil aukning hefur verið á slysum þá sérstaklega í Bandaríkjunum. Á hverju ári lenda um 1800 börn inn á spítala í Bandaríkjunum en í Evrópu eru færri börn sem þurfa að fara á slysadeild, þau eru eflaust fleiri þar sem mörg ríki skrá ekki slysatíðni. Mikill fjöldi öryggishliða var skoðaður og af þeim voru valin 112 hlið sem voru send til prófunar á Spáni. Niðurstöðurnar komu á óvart, 77% af hliðunum voru ekki í lagi. Í kjölfarið voru hlið tekin úr sölu og innkölluð í Evrópu, hér á Íslandi er þegar búið að innkalla 4 tegundir af öryggishliðum. Um leið og hliðin voru skoðuð var ákveðið að athuga aðeins stöðuna á barnaleikgrindum. Athugaðar voru 3 barnaleikgrindur og reyndist engin þeirra í lagi, ljóst er að það þarf að skoða nánar þessa vörur.

Átak í öryggi snuddubanda og snuða

Neytendastofa hefur að undarförnu tekið eftir að það er aukning á ábendingum um gölluð snuð og snuddubönd. Óvíst er hvort að það sé vegna þess að framleiðslan hafi

breyst síðustu ár eða hvort að neytendur séu duglegri að senda ábendingar til réttra aðila eins og Neytendastofu. Á hverju ári eru skráð um 44 slys á börnum 0-4 ára sem tengjast snuðum sem eru það alvarleg að það þarf að fara með börnin á slyssavarðstofu. Á síðustu 10 árum hafa 78 tilkynningar borist í gegnum RAPEX kerfið varðandi snuð eða snuddubönd sem geta verið hættuleg börnum. Flestar tilkynningar á snuðum og snudduböndum voru vegna köfnunarhættu vegna smárra hluta sem losna; þ.m.t. túttan. Því var ákveðið að leggja áherslu á að skoða snuð og snuddubönd í samstarfi við eftirlitsstofnanir í Evrópu og farið í stóráttak vegna öryggis snuða og snuddubanda. Skoðuð hafa verið yfir 1500 tegundir af snuðum og snudduböndum og af þeim valin yfir 200 tegundir af snuðum sem sendar voru í prófun. Markmiðið var að prófa eintök frá öllum framleiðendum sem eru með snuð á markaði í Evrópu og fleiri en eina tegund frá hverjum. Snuð og snuddubönd sem send voru í prófun voru samtals rúmlega 1300 eintök af vörunum. Niðurstöður úr þessari prófun verða tilbúna árið 2017



Markpósti beint að börnum

Neytendastofa tók upp mál í kjölfar ábendinga um að fyrirtæki sendi markpóst um afþreyingarþjónustu stílaðan á börn. Samkvæmt lögum á óumbeðinn markpóstur ekki að beinast að börnum og skal ávallt fara í gegnum foreldra eða forráðamenn. Í kjölfar bréfflegra samskipta við Neytendastofu féllst Íslandspóstur og umrætt fyrirtæki á að gera viðeigandi úrbætur til þess að þetta gerðist ekki aftur. Var málinu því lokað án frekari aðgerða af hálfu Neytendastofu.

Hávaði í leikföngum

Neytendastofa kannaði hávaða í leikföngum og hvort að hávaðinn væri fyrir ofan hávaðamörk og því hættulegur börnum. Erfitt er að gera sér grein fyrir því hversu skaðleg áhrif hávaði í leikföngum getur haft á heyrn barna, til lengri eða skemmri tíma. Heyrn barna er viðkvæmari en fullorðinna og getur hávaði valdið börnum skaða. Börn spila hávaðann oft á dag og eru oftar en ekki með leikföngin í höndunum og því í mikilli nálægð við leikfangið og hávaðann og nær alltaf í meiri nálægð við hann en fullorðnir og því er mikilvægt að foreldrar geri sér grein fyrir hve hávaðinn getur í raun verið álag fyrir barnið. Neytendastofa, ásamt 15 öðrum ríkjum, tók þátt í samstarfsverkefni þar sem hljóð í leikföngum var kannað. Má þar m.a. nefna leikfangabyssur, spiladósir, hringlur, og leikfangasíma. Farið var í 466 fyrirtæki á Evrópska efnahagssvæðinu og yfir 2300 leikföng skoðuð. Af þeim 2300 leikföngum sem skoðuð voru 389 valin og send til prófunarstofu í Frakklandi. Alls voru 38 leikföng sem ekki stóðust kröfur um hávaðamörk og voru þau flest blásturs-



leikföng og leikfangabyssur. Neytendastofa skoðaði yfir 60 tegundir leikfanga hér á Íslandi og voru 17 af þeim send til prófunar. Öll leikföngin sem að Neytendastofa sendi til prófunar komu vel út og stóðust allar kröfur.



Almennar vörur

Undir ákvæði laga nr. 134/1995 falla allar almennar vörur ef ekki eru til sérlög eða sérreglur um viðkomandi vörflokk. Dæmi um vörur eru barnavörur, bifreiðar, kerti, pönnur, húsgögn, fatnaður, og kveikjarar o.m.fl. Fjöldi ábendinga barst vegna vara sem falla undir þennan flokk og í kjölfar þess fór Neytendastofa í sérstakt átak þar sem skoðuð voru snuð og einnig bönd í barnakjólum. Vörur sem falla undir almennar neytendavöru eru ekki CE-merktar.

Bönd í gluggatjöldum

Á árinu tók Neytendastofa þátt í átaksverkefni með 23 eftirlitsstofnunum í fimm heimsálfum á vegum OECD vegna banda á gluggatjöldum. Markmiðið er að upplýsa neytendur, einkum foreldra og umönnunaraðila barna, um hættur sem tengjast böndum á gluggatjöldum. Börn geta kyrkst ef böndin mynda lykkju um hálsinn. Bönd á gluggatjöldum eru hættuleg ef þau eru of löng en börn allt að 9 ára hafa flækst í böndum þó flest tilfelli tengjast börnum undir 3 ára aldri. Takmarkið er að draga úr hættu á dauðaslysum og meiðslum sem lykkjur í snúrum og böndum gluggatjalda geta valdið börnum.



Verðmerkingar

Eitt af hlutverkum Neytendastofu er að stuðla að því að efla verðskyn neytenda þannig að þeir geti tekið upplýstar ákvarðanir við kaup á vörum og þjónustu og geti gert nauðsynlegan samburð á milli verslana sem stuðlar að virkri samkeppni.

Fulltrúar Neytendastofu gera athuganir með reglubundnum hætti á verðmerkingum hjá verslunum og þjónustuaðilum til að kanna hvort farið sé eftir gildandi reglum um verðmerkingar.

Á árinu var gerð sérstök könnun á verðmerkingum hjá 110 fasteignasölum víðsvegar um landið. Skoðað var hvort til staðar væri verðskrá yfir þjónustuliði, svo sem söluprósentu og umsýslugjald og hvort verðskrá væri sýnileg á sölustað og á vefsíðu. Í kjölfar skoðunarinnar bætti fjöldi fasteignasala upplýsingagjöf sína gagnvart neytendum.

Þá tók Neytendastofa upp 24 mál á árinu vegna ófullnægjandi verðmerkinga. Á árinu var 11 málum lokið með sektarákvörðun vegna ófullnægjandi verðmerkinga og námu heildarsektir vegna þeirra samtals 600 þúsund krónum.

Neytendastofa hefur beitt þeim úrræðum sem stofnunin hefur yfir að ráða, einkum sektum, séu fyrirtæki ekki með fullnægjandi verðmerkingar. Fyrst er þó fyrirtækjunum ávallt gefið tækifæri til að bæta úr verðmerkingum áður en gripið er til þess

ráðs að sekta. Neytendastofa telur að beiting viðurlaga í tilefni af skorti á verðmerkingum hafi bæði áhrif á seljanda sem fær sektina og forvarnargildi gagnvart öðrum seljendum. Seljendur brjóta síður á rétti neytenda ef vitneskja er um að á markaðnum sé virkt eftirlit og úrræðum beitt ef lög og reglur eru brotin.

Vissir þú að þegar þú gerir fjarsölusamning þá getur þú hætt við hann innan 14 daga og fengið endurgreitt.

Lykilupplýsingar á netinu

Á árinu 2016 tók Neytendastofa þátt í samræmdri athugun eftirlitsstjórnvalda á EES svæðinu sem sneri að því að skoða hvort lagaskilyrði væru uppfyllt á bókunarsíðum og samburðarvefsíðum í ferðaþjónustu. Sérstök áhersla var lögð á að skoða hvort seljendur færu að ákvæðum sem snúa að því að veita neytendum ákveðnar lykilupplýsingar áður en þeir ganga að fjarsölusamningi. Einnig var skoðað hvort seljendur upplýstu neytendur um rétt þeirra til að falla frá fjarsölusamningi innan 14 daga án þess að tilgreina ástæður og fá endurgreitt. Á þeim íslensku vefsíðum sem skoðaðar voru komu þessi atriði fram með fullnægjandi hætti.



Eftirlit með mælitækjum

Þekktasta form eftirlits með mælitækjum í notkun eru reglubundnar löggildingar. Það er þó heimilt að nota innra eftirlit í stað löggildingar fyrir raforkumæla og vatns-mæla en samþykki fyrir því þarf að fá hjá Neytendastofu og fylgja reglum hennar um innra eftirlit.

Vogir í verslunum

Þegar neytendur greiða fyrir vöru eftir vigt eiga þeir að geta treyst því að mælingar séu réttar og að mælitækin sem notuð eru séu með gilda löggildingu. Á tveggja ára fresti eru vogir í verslunum löggiltar og er þá tækið prófað og stillt ef þess er þörf. Á vogum sem vigta upp að 100 kg og notaðar eru til beinnar sölu til almennings skulu allar nauðsynlegar upplýsingar um vigtunina vera sjáanlegar neytandanum.

Kaupandinn á að sjá greinilega niðurstöður vigtunar og þá greinilega verð á þeirri vöru sem keypt er. Það þýðir að við kassavogir í búðum og eins við afgreiðslu úr fisk- og kjötbörðum, þar sem vigtað er og verðmiði prentaður skal kaupandi sjá greinilega á skjá þann sem sýnir niðurstöður vigtunar og endanlegt verð vörunnar. Á þessum vogum skal vera á áberandi stað límmiði sem segir til um stöðu löggildingar vogarinnar. Það er hagur neytenda að skoða hvort viðkomandi vog sem verið er að nota í viðskiptum við hann sé með gilda löggildingu.

Á árinu voru löggiltar 856 vogir þar af 224 í verslunum. Töluverð endurnýjun varð á

vogarbúnaði í verslunum á árinu og er í dag víða kominn áberandi skjár við afgreiðslu-kassa þar sem auðveldara er fyrir neytendur að fylgjast með vigtun og verðlagningu vörunnar.

Bílavogir

Flestar bílavogir hérlandis eru notaðar sem hafnarvogir og yfir þær fer allur sá afli sem vigtaður er í land. Mikil verðmæti fara því um þessar vogir og mikilvægt að þær vigti rétt. Við skoðun á vogunum eru þær prófaðar og sannreynt að þær vigti rétt með því að löggilda þær. Því til staðfestu er settur límmiði á áberandi stað sem gefur til kynna að viðkomandi vog hafi verið löggilt og eins hversu lengi sú löggilding gildir. Í ár voru 67 bílavogir löggiltar víðsvegar um landið.

Sannprófun voga

Nýjar vogir sem teknar eru til fyrstu notkunar á Íslandi eru í flestum tilfellum tilbúnar til notkunar. Merking því til staðfestingar á að vera sýnileg eftirlits-aðilum og það á að fylgja samræmis-yfirlýsing frá framleiðanda um að vogin sé rétt stillt. Þær vogir sem setja þarf saman á notkunarstað þarf þó að prófa (sannreyna) eftir samsetningu áður en notkun hefst og skal gert af faggiltum aðila sem hefur leyfi til úttektar og prófunar.

Á árinu kom upp sú staða að engin aðili hérlandis var með gilda faggildingu til að sannprófa vogir. Töluverður fjöldi mála kom upp á árinu þar sem sannprófa þurfti vogir og var veitt leyfi frá ráðuneyti til að

Neytendastofa prófaði þessar vogir til bráðabirgða svo notkun væri leyfileg, en með því skilyrði að faggiltur aðili kláraði prófunina áður en bráðabirgðaleyfi rynni út. Eins voru nokkur slík mál leyst með faggiltum aðila erlendis frá.

Við lok ársins var enn enginn aðili hérlendis með faggild réttindi til að sannprófa vogir. Neytendastofa mun skoða nánar hvort hún afli sér slíkrar faggildingar enda kostnaðarsamt fyrir innlend fyrirtæki að fá úttektar- aðila frá útlöndum til að sannreyna vogir sem teknar eru í notkun hér á landi. Framleiðendur voga verða einnig að hafa tryggnan aðgang að slíkri þjónustu sem tryggir samkeppnishæfni þeirra við framleiðslu voga.

Eldsneytsdælur, tankbifreiðar og mjólk

Stofnunin hefur eftirlit með mælikerfum fyrir vökva aðra en vatn. Í þeim flokki mælitækja eru eldsneytsdælur, dælubúnaður tankbifreiða sem flytja eldsneyti og mjólk. Þessi mælikerfi á að löggilda annað hvert ár. Neytendur eiga á auðveldan máta að geta fylgst með hver staða löggildingar er á eldsneytsdælum sem notaðar eru til sölu eldsneytis. Þegar eldsneytsdæla er löggilt er límdur á hverja dælu löggildingarmiði sem segir til um löggildingartímenn. Þar kemur fram í hversu langan tíma löggilding dælunnar gildir.

Endurlöggilding mæla hjá dreifiveitum

Dreifiveitur fyrir heitt og kalt vatn geta fengið endurlöggildingu mæla.

Endurlöggilding raforkumæla fer fram með úrtaksprófunum safna. Á árinu féllu tvö söfn og þarf því að skipta um alla þá mæla sem tilheyra þeim söfnum. Mælar fyrir heitt vatn eru að stærstum hluta prófaðir með úrtaksprófunum en einnig sem stakir mælar. Mikill fjöldi heitavatnsmæla standast ekki fráviksmörk, í prófun og þarf því að skipta út þeim mælum og/eða viðkomandi söfnum.

Kvörðunarþjónusta

Kvörðunarþjónusta Neytendastofu býður upp á margvíslega þjónustu tengda kvörðun mælitækja. Með kvörðun er átt við sam- burð mælitækis við annað kvarðað og nákvæmara mælitæki eða mæligrunn í eigu



Neytendastofu, sem hefur þekktu eiginleika. Kvörðunarþjónustan er faggilt á vissum sviðum af bresku faggildingarstofunni UKAS.

Mælingar í atvinnulífinu

Kröfur atvinnulífsins um rekjanlegar mælingar aukast sífellt og þar með þörfin fyrir kvörðun mælitækja. Af 70 aðilum sem keyptu kvörðunarþjónustu árið 2016 voru 15 nýir aðilar. Mest áberandi í hópi nýrra viðskiptavina eru nýsköpunarfyrirtæki, sprotafyrirtæki, fyrirtæki sem eru að hefja E-merkingu forpakkninga eða CE merkingu.

Kostir þess að bjóða upp á víðtæka kvörðunarþjónustu hérlendis eru fjölmargir. Mörg mælitæki er vissulega hægt að senda úr landi til kvörðunar en það tekur oft langan tíma, jafnvel margar vikur og viðkvæm tæki geta skemmt í flutningi eins og dæmi eru um. Þess má líka geta að árlega er fjöldi voga kvarðaður af starfsmönnum kvörðunarþjónustunnar, víðs vegar um landið. Oft er um að ræða mjög nákvæmar vogir, sem þola ekki flutning og verður að kvarða á staðnum. Mikilvægi innlendrar kvörðunarþjónustu í slíkum tilfellum er augljóst. Að auki er mikilvægt að viðskiptamenn geti fengið ráðgjöf um kvörðun tækja og hvar hægt sé að fá kvörðun erlendis fyrir þau tæki sem ekki eru kvörðuð hérlendis. Neytendastofa veitir slíka ráðgjöf þegar eftir henni er óskað.

Neytendastofa kvarðar auk þess búnað þess eina aðila (Frumherja ehf.) sem löggildir mælitæki í umboði stjórnvalda; s.s. fyrir verslanir og olíufélög, hafnarvogir o.fl. en það tryggir að rekjanleiki sé fyrir hendi þegar að Frumherji veitir framangreindum aðilum þjónustu og löggildir mælitækin.

Kvarðanir

Á árinu 2016 voru kvörðuð, prófuð og löggilt 755 tæki og gefin út 332 vottorð miðað við 629 tæki og 326 vottorð árið 2015. Eins og undanfarin ár var mest kvarðað af lóðum, en næst þeim komu hitamælar. Gefin voru út 168 vottorð fyrir 501 tæki með UKAS-faggildingu. Auk faggiltu kvarðana eru í boði ófaggiltar, rekjanlegar kvarðanir fyrir smámæla, mæliker, rafmagnsmæla, rafviðnám, herslumæla, þrýstimæla, rennimál og kraftnema. Um er að ræða þjónustu sem er veitt fyrirtækjum sem að öðrum kosti þyrftu að sækja hana út fyrir landsteinana. Þar að auki kvarðar stofnunin fjölmarga mæligrunna landsins sem sparar flutningskostnað og önnur útgjöld við að senda þá til útlanda.

Útvíkkun kvörðunarþjónustu

Neytendastofa telur brýnt að stofnunin veiti aðilum í atvinnulífi og öðrum stjórnvöldum meiri þjónustu en nú er gert. Í því sambandi verður að hefja löggildingu á gjaldmælum leigubifreiða, hraðamælitækjum lögreglu og aðila sem nota hraðamyndavélar, sannprófun voga, kvörðun rakamæla vegna myglufaraldurs svo dæmi séu nefnd. Á árinu hefur stofnunin unnið að athugun útvíkkunar á þjónustu og mikilvægt að ráðherra og ráðuneyti styðji við það og afli fjárveitinga vegna stofnkostnaðar en á móti koma tekjur og mikið hagræði að hafa slíka þjónustu hér á landi og aðgengilega þar sem það er hagkvæmt. Áfram verður unnið markvisst að því að greina hvaða þarfir atvinnulífið og stjórnvöld kunna að hafa varðandi frekari þjónustu við kvarðanir mælitækja.

Rafræn skilríki

Í samræmi við ESB reglur endurútfegur Neytendastofa tvisvar á ári „áreiðanlegan lista“ (e. Trusted List). Áreiðanlegur listi inniheldur lágmarksupplýsingar um vottunaraðila sem gefur út fullgild vottorð. Markmiðið með áreiðanlegum lista er að unnt sé að staðfesta með fljótverkum og áreiðanlegum hætti fullgildar rafrænar undirskriftir af hálfu útgefanda. Endurútgáfa hans er forsenda þess að rafrænar undirskriftir frá Íslandi séu viðurkenndar og samþykktar á EES-svæðinu.

Afar mikilvægt er fyrir íslenskt viðskiptalíf og stjórnvöld að rafræn skilríki gefin út á Íslandi njóti trausts á EES-svæðinu en með þessu hafa undirskriftir með rafrænum skilríkjum í viðskiptum og í samskiptum við stjórnvöld á EES-svæðinu fullt lagagildi með sama hætti og undirritun með eigin hendi.

Á árinu hefur Neytendastofa tekið þátt í starfi undirbúningshóps hjá atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytinu sem vinnur að innleiðingu nýrrar ESB reglugerðar um rafrænar undirskriftir.

Alþjóðlegt samstarf

Prosafe eru samstök eftirlitsstjórnvalda sem fara með markaðseftirlit í Evrópu.

Neytendastofa er aðili að samstarfinu og er forstjóri Neytendastofu í stjórn. ESB og EFTA greiða kostnað vegna verkefnanna skv. EES-samningi. Á árinu hófust þrjú verkefni sem Neytendastofa tekur þátt í. Um er að ræða verkefni um öryggi leikfanga, öryggishliða fyrir börn og á flugeldum. Verkefnin eru enn í gangi.

Rapex er tilkynningakerfi eftirlitsstjórnvalda á EES-svæðinu þar sem fram koma ábendingar til allra ríkja varðandi allar hættulegar vörur aðrar en lækningavörur, lyf og matvæli. Hlutverk þess er að miðla upplýsingum um hættulegar vörur eins fljótt og auðið er. Með hjálp Rapex má koma í veg fyrir og takmarka að neytendur eða fagaðilar fái afhentar vörur sem hafa í för með sér alvarlega áhættu fyrir heilbrigði þeirra og öryggi.

Á árinu bárust Neytendastofu um 4000 tilkynningar um innkallaðar vörur. Þar af voru 26% vegna leikfanga, 18% vegna bifreiða, 13% vegna fatnaðar og annarra fylgihluta og 5% vegna barnavara. Mikilvægt er að íslensk fyrirtæki og SVÞ fylgist reglubundið með RAPEX tilkynningum og tryggi að ekki séu fluttar inn vörur sem hafa verið innkallaðar og þau að eigin frumkvæði taki af að markaði vörur sem innkallaðar eru ef þær finnast hér á landi.

CPC -netið er samstarf systurstjórnvalda á EES-svæðinu sem komið var á fót með reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (EB) nr. 2006/20004 um samvinnu um neytendavernd. Reglugerðin fékk lagagildi með lögum nr. 56/2007, um samvinnu stjórnvalda á

EES-svæðinu. Í tengslum við CPC samstarfið eru unnin ýmis verkefni þar sem talin er vera þörf á að grípa til samræmdra aðgerða í allri Evrópu vegna ólögmætra viðskiptahátta.

WELMEC eru samtök 28 landa um lögmælifræði í Evrópu. Markmið WELMEC er að vinna að samræmdri löggjöf innan evrópskrar lögmælifræði og sambærilegt verklag sé viðhaft við notkun hennar og framkvæmd.

EURAMET eru samtök 37 landsmælifræðistofnana í Evrópu. Megintilgangur samtakanna er mælifræðirannsóknir landsmælifræðistofnana aðildarríkjanna með þátttöku ýmissa fyrirtækja og stofnana með styrk frá ESB. Rannsóknarverkefni snúast m.a. um endurskilgreiningu SI-eininganna og þróun og stöðlun ýmissa mælitækja, þar má nefna endurskilgreiningu kílógrammsins o.fl.

Skorkort neytendamála veitir upplýsingar um það hvernig hinn innri markaður virkar fyrir evrópska neytendur þegar litið er til vals neytenda á vöru og þjónustu, verðs og verndar á réttindum neytenda. Annað hvert ár er gerð könnun á neytendamörkuðum þar sem kannað er traust neytenda til fyrirtækja, vandamál og kvartanir auk þess sem athugað er hvernig sé fyrir neytendur að bera saman vöru og þjónustu og ánægju neytenda með fyrirtæki.

Niðurstöður könnunarinnar sýna að almenn frammistaða markaðanna hefur batnað frá

síðustu könnun árið 2014. Þeir þrír markaðir fyrir vöru sem standa best eru markaðir með bækur, tímarit og dagblöð; markaður með afþreyingarvörur og markaður með stór heimilistæki. Hvað þjónustumarkaði varðar eru efstu þrír markaðirnir allir tengdir tólmstundum, það er allt frá gistingu til menningar og skemmtunar eða líkamsræktar.

Þegar litið er sérstaklega á niðurstöður Skorkortsins fyrir Ísland eru 10 markaðir með vöru þar sem ánægja neytenda eykst milli ára og þrír standa í stað. Mesta aukningin er á markaði fyrir stór heimilistæki, sem er jafnframt sá markaður með vöru sem neytendur gefa hæsta einkunn hér á landi. Næstir á eftir koma markaðir með upplýsingatæknivörur og óáfenga drykki. Þeir þrír markaðir með vöru sem neytendur gerðu mestar athugasemdir við eru notaðir bílar, kjöt og kjötvörur auk ávaxta og grænmetis. Þess má geta að markaður fyrir ávexti og grænmeti skorar langt undir Evrópumeðaltalinu sem er versta frammistaða allra markaða hér á landi.

Þeir sex þjónustumarkaðirnir sem mest ánægja er með á Íslandi snúa allir að ferða- og afþreyingarþjónustu. Ánægjan jókst mest fasteignalánamarkaðinn en þrátt fyrir þessa miklu aukningu kemur sá markaður verst út. Auk fasteignalána fengu fasteignþjónusta og bankareikningar fæst stig.



4. AÐSTOÐ OG FRÆÐSLA

Mikið af starfi Neytendastofu er reglubundið ár eftir ár og unnið samhliða öðrum verkefnum eða málum sem sæta stjórnáslumeðferð. Aðstoð og ráðgjöf til neytenda eru dæmi um viðvarandi og reglubundið starf stofnunarinnar. Ábendingar frá neytendum skipta miklu máli fyrir starf okkar hjá Neytendastofu. Í kaflanum eru rakin nokkur mál sem sýna hversu mikilvægar ábendingar geta verið eru frá neytendum. Jafnframt verður farið yfir fræðslu á vegum stofnunarinnar og námskeið sem haldin eru fyrir vigtarmenn.

Ábendingar og fyrirspurnir

Neytendastofu berast daglega fjöldi fyrirspurna og ábendinga símleiðis, með tölvupósti og í gegnum Mínar síður. Ýmist er um að ræða fyrirspurnir um lög og rétt eða tilkynningar um brot gegn lögum og reglum.

Mínar síður

Neytendastofa byrjaði fyrir 9 árum að bjóða upp á gagnvirkt kerfi þar sem neytendur gátu sent inn ábendingar og fylgst með gangi mála. Árið 2016 bárust 1.109 ábendingar inn í kerfið. Algengast var að neytendur bentu á verðmerkingar, villandi auglýsingar, útsölur og hættulegar vörur eða að neytendur könnuðu rétt sinn vegna gallaðrar vöru. Á árinu var mikil aukning á ábendingum þar sem neytendur telja að mælitæki séu ekki að mæla rétt.

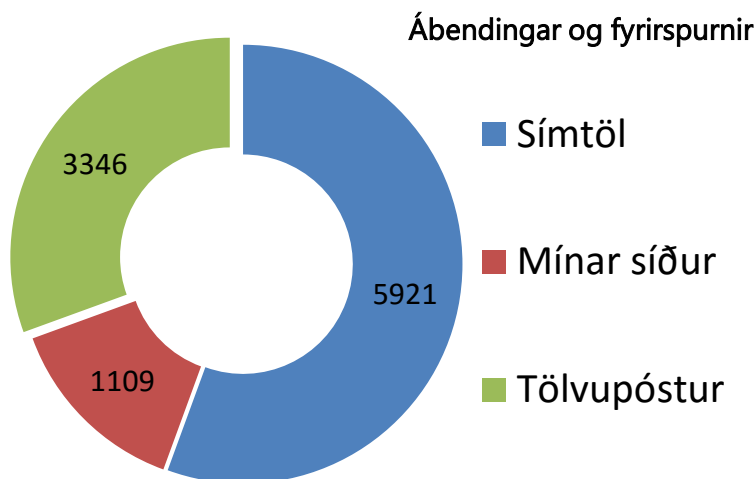
Fjöldi símtala og tölvupósta

Á síðasta ári bárust tæplega 6000 símtöl varðandi ýmis málefni, sem er milli ára. Fyrirspurnir snúa margar að rétti neytenda

til að fá úrbætur þegar vara hefur reynst gölluð eða þjónusta ófullnægjandi. Einnig er ljóst af erindum neytenda að upplýsingum um skilmála samninga er oft áfátt, nauðsynlegar upplýsingar ekki nægilega skýrar í samtali og samningur ekki sendur í kjölfar samtals. Líkt og fyrri ár snúa margar kvartanir að ófullnægjandi verðmerkingum og verðupplýsingum. Einnig er verið að spyrja um sannprófanir auk þess sem óskað upplýsinga um CE merkið.

Viðtalsþjónusta er veitt fyrir hádegi alla virka daga ársins þar sem sérfræðingar stofnunarinnar skipta með sér verkum og veita aðstoð og upplýsingar eftir þörfum.

Á árinu bárust 3.346 tölvupóstar með ábendingum og fyrirspurnum, sem er fjölgun frá árinu 2015. Mikill fjöldi ábendinga var vegna gruns um hættulegar vörur en einnig hvernig fyrirtæki eigi að vera viss um að varan sé í lagi áður en hún fer á markað. Vegna fyrirspurna um réttindi neytenda í viðskiptum, s.s. ef keypt er gölluð





vara eða hvernig eigi að bregðast við óréttmætum viðskiptaháttum, er mun algengara að hringt sé inn til stofnunarinnar heldur en að senda skrifalega fyrirspurn.

Hér á eftir eru nokkur dæmi um ábendingar sem unnið var að:

Ábendingar um merkingar og þyngd

Neytendastofa fær töluvert af ábendingum um merkingar og þyngd á forpökkuðum vörum. Dæmi er um fiskbúðir sem vigta umbúðir með vörunni og verð vörunnar svo ákvarðað út frá því. Neytendur eiga ekki að greiða kílóverð fyrir pakkningarnar.

Ábyrgð á vigt vöru er hjá framleiðendum en þeim ber að tryggja að varan sé vigtuð á löggiltri vog og raunverulegt magn sé í samræmi við merkingar á umbúðum. Samkvæmt reglum um þyngd á forpökkuðum vörum mega pökkunaraðilar hafa innihald þyngra en uppgafið er þannig að neytendur njóti góðs af en þeir mega ekki hlunnfara neytendur.

*Ábendingin
þín
getur breytt öllu*

2700 endurskinsmerki innkölluð

Ábendingar bárust út af endurskinsmerkjum sem gefin voru leik og grunnskólabörnum í Kópavogi. Á merkjunum voru engar merkingar, og því ekki hægt að sjá að varan væru framleidd sem endurskinsmerki. Stofnunin sem gaf merkin gat ekki lagt fram gögn sem sýndu fram á að merkin hefði verið búin til sem endurskinsmerki. Neytendastofa taldi því ekki hægt að gefa merkin sem endurskinsmerki. Tekin ákvörðun um að banna alla afhendingu merkjanna og að þau yrðu einnig innkölluð. Mikil hætta getur skapast ef endurskinsmerki eru ekki framleidd í samræmi við kröfur því þau veita þá falskt öryggi. Í þessu tilviki var um að ræða börn, forráðamenn telja að ökumenn sjái börnin en í raun gera þeir það ekki. Sem betur fer bárust Neytendastofu ábendingar og því hægt að bregðast skjótt við.

Eldsneytisdælur

Neytendastofu bárust ábendingar frá neytendum um að minna magn eldsneytis væri afgreitt en það sem dæla sýndi og greitt var fyrir. Neytendastofa athugaði dælurnar og í tveimur tilvikum reyndust dælurnar vera í ólagi. Báðar voru þær dælur staðsettar á höfnum og ætlaðar til sölu á eldsneyti til báta. Dælurnar voru lagfærðar og viðskiptavinum endurgreitt reiknað tap.

Stofnunin hvetur neytendur að senda áfram inn ábendingar telji þeir ástæðu til þess

Viðskiptahættir DV í símasölu

Í kjölfar fjölda kvartana frá eldri borgurum tók Neytendastofa til meðferðar mál vegna símasölu DV á blaðaáskriftum. Kvartað var yfir því að boðin hefði verið fríáskrift að DV án þess að fram kæmi að um væri að ræða sjálfkrafa áskrift að frítímabili loknu. Neytendastofa sendi DV fyrirspurnir vegna málsins. DV brást við með því leggja til breytingar á verklagi fyrirtækisins í símasölu. Neytendastofa taldi breytt verklag DV vera til bóta en þó ekki fullnægjandi og taldi því nauðsynlegt að beina fyrirmælum til DV um að greina ávallt frá skilyrðum, tímamörkum og tilhögun réttar neytenda til að falla frá samningi. Í símasölu er mikilvægt að neytendur fái allar lögboðnar upplýsingar, þ.m.t. að þeir hafi fjórtán daga frest til þess að falla frá slíkum samningum.

*Ef það vantar merkingar
EKKI kaupa vöruna.
Framleiðendur sem telja
sína vöru í lagi, þeir
merkja hana.*

Önnu og Elsu barbie dúkkur

Neytendastofu barst ábending vegna Önnu og Elsu barbie dúkka sem voru til sölu í versluninni Extrakaup. Strax við skoðun Neytendastofu á dúkkunum var ýmislegt sem benti til að varan væru ekki í lagi. Verslunin gat ekki sýnt fram á að dúkkurnar væru framleiddar í samræmi við kröfur, né fengið staðfestingu frá framleiðendum um það. Þar af leiðandi voru engar upplýsingar né gögn t.a.m. um efnainnihald vörunnar. Var versluninni bannað að selja dúkkurnar.

Mjúkdýr

Neytendastofu bárust ábendingar um að mjúkdýr sem voru til sölu í versluninni Extrakaup væru ekki í lagi. Við nánari skoðun kom í ljós að á Hello Kittý mjúkdýr vantaði

CE merki en leikföng eiga að vera CE merkt. Þá vantaði allar aðrar merkingar og upplýsingar um framleiðanda. Þá voru mjúkdýrin byrjuð að rifna meðfram saumum en börn geta sett fyllinguna í mjúkdýrunum upp í sig þegar saumarnir byrja að rifna. Slíkt getur verið hættulegt bæði vegna efnainnihalds sem er óþekkt og köfnunarhættu. Engin gögn bárust sem sýnt gátu fram á öryggi vörunnar og því ekki hægt að sjá hvort að t.d. saumar og frágangur mjúkdýranna væri í samræmi við gildandi kröfur eða hvort efnakröfur væru uppfylltar o.fl. Varan var því tekin af markaði og sett sölubann og henni eytt.

Vöruúrval og verð Sports Direct

Í kjölfar kvartana frá neytendum um mismun á vöruúrvali og verði á vefsíðu og verslun Sports Direct, sportsdirect.com, tók Neytendastofa upp mál gagnvart Sports Direct á Íslandi. Á vefsíðunni var hægt að velja íslenskan texta og íslenskar krónur. Hins vegar var vefsíðan á vegum Sports Direct í Bretlandi og ekki um að ræða sömu verð eða vöruúrval á Íslandi. Taldi Neytendastofa að merking utan á versluninni með heiti vefsíðunnar væri villandi þar sem neytendur kynnu að telja að verð og vöruúrval væri það sama og á vefsíðunni. Var Sports Direct á Íslandi bannað að viðhafa þessa viðskiptahætti.

Villandi auglýsingar

Neytendastofu fær oft ábendingar varðandi auglýsingar sem neytendur telja að séu villandi. Allar fullyrðingar og aðrar upplýsingar sem fram koma í auglýsingum þarf að vera hægt að sanna. Einnig er bannað að nota orð eins og „frítt“ og „ ókeypis“ ef eitthvað endurgjald þarf að koma fyrir t.d. kaup á annarri vöru. Í sumum tilvikum geta jafnvel réttar upplýsingar verið villandi því framsetningin er villandi og nánari upplýsingar skortir.

Á árinu tók Neytendastofa m.a. á markaðssetningu á salernispappír frá Andrex, greiðslukortum hjá iKort, bifreiðaábyrgðum og mörgu fleiru.

Neytendafræðsla

Neytendastofa leggur áherslu á að miðla upplýsingum til neytenda um réttindi sín í viðskiptum. Samhliða stuðlar stofnunin að því að aðilar í viðskiptalífinu og fagmenn þekki og virði reglur á sviði neytenda-verndar.

Fræðsla í skólum

Brýnt er að efla fjármálalæsi og efla almennt kennslu í grunnskólum og framhaldsskólum um lagaleg réttindi neytenda. Neytendastofa hefur hvatt til þess að neytendafræðslu verði komið á með kerfisbundum hætti inn í skólastarf grunnskóla

Leiðbeiningar til fyrirtækja

Auk fyrirspurna frá neytendum berast Neytendastofu fyrirspurnir frá fyrirtækjum bæði um réttindi neytenda og hvernig þau eigi að standa að markaðssetningu eða öðru til að tryggja sé að þau starfi að öllu leyti í samræmi við gildandi lög og reglur. Í tengslum við þetta svarar stofnunin símtölum og tölvupóstum en auk þess hefur stofnunin gjarnan fundað með fyrirtækjum um einstök málefni, einnig fulltrúum samtaka fyrirtækja, kynnt og útskýrt gildandi reglur eða staðla, o.fl.

Fréttir

Síðust ár hefur Neytendastofa lagt kapp við að miðla upplýsingum á skilvirkan hátt til neytenda. Aukið hefur verið aðgengi að upplýsingum um starfsemi stofnunarinnar og hvað hún er að starfa við. Markvisst hefur verið unnið að því að birta meira af því sem Neytendastofa er að gera. Hefur þetta átak okkar tekist vel þar sem stöðug aukning er á umfjöllun um efni frá okkur í fjölmiðlum og neytendur þar af leiðandi upplýstari um réttindi sín.

Vigtarmannanámskeið

Í lögum nr. 91/2006, um mælingar, mæligrunna og vigtarmenn, og viðkomandi reglugerðum er að finna ítarleg ákvæði um réttindi og skyldur vigtarmanna.

Almenn vigtarmannanámskeið voru haldin þrisvar á árinu í Reykjavík, þ.e. í janúar, júní og október. Alls sátu 64 nemendur námskeiðið þar af 21 nemendur með

Hefur þinn bíll verið innkallaður?

Neytendastofa sektar fyrirtæki vegna verðmerkinga

Neytendastofa vigtar vörur

SJÁ NÁNAR Á

www.neytendastofa.is

aðstoð fjarfundarbúnaðar á Ísafirði, Hornafirði og í Vestmannaeyjum.

Námskeiðið skiptist í tvo hluta: takmörkuð réttindi sem gildir fyrir flest alla vigtun og svo almenn réttindi þar sem réttindi til að vigta sjávarafla bætist við. Réttinda námskeið til löggildingar nýrra vigtarmanna stendur yfir í þrjá daga.

Fyrsta endurmenntunarnámskeiðið var haldið á árinu eftir nokkra ára hlé sem varð vegna þess að löggilding gildir nú til 10 ára í stað fimm áður. Átta vigtarmenn sátu námskeiðið. Endurmenntunarnámskeiðin eru dagsnámskeið og ætlunin að þau fari fram á svipuðum tíma og almennu námskeiðin. Upplýsingar um dagsetningar námskeiða má finna á heimasíðu Neytendastofu.

Enn dregur úr útgáfu skírteina fyrir bráðabirgðalöggildingu vigtarmanna. Á árinu 2016 var þó 15 einstaklingum veitt slík bráðabirgðalöggilding. Neytendastofu er heimilt að veita einstaklingi bráðabirgðalöggildingu til starfa að löggilttri vigtun að fenginni umsögn hlutaðeigandi stjórnvalds sem er Fiskistofa. Skilyrðin fyrir því eru að óframkvæmanlegt sé að fá löggiltan vigtarmann til starfans og brýna nauðsyn beri til að vigtun fari fram lögum samkvæmt. Það skilyrði er sett að leyfishafi sækir fyrsta námskeið eftir að undanþága er veitt. Á heimasíðu Neytendastofu er hægt að sjá skrá yfir alla löggilta vigtarmenn og gildistíma réttinda þeirra. Um áramótin voru skráðir um eitt þúsund einstaklingar með vigtarmannaréttindi í gildi.

FRÉTTATILKYNNINGAR

VIÐAUKI A

| | |
|-----------|---|
| 4.1.2016 | Neytendastofa leitar upplýsinga um handblys |
| 5.1.2016 | Réttur neytenda ef vara er gölluð – 2 ár eða 5 ár |
| 7.1.2016 | Tilkynning um slyshættu vegna Neyðarkalls |
| 14.1.2016 | Bernhard innkallar Honda Pilot bifreiðar |
| 16.1.2016 | IKEA innkallar trommukjuða og tungutrommu |
| 18.1.2016 | BL ehf. innkallar 247 Nissan bifreiðar |
| 18.1.2016 | Ákvarðanir Neytendastofu staðfestar |
| 21.1.2016 | Aukin neytendavernd við netbókun ferða og ferðapakka |
| 26.1.2016 | Innréttingar og tæki sektað vegna útsöluauðglýsinga |
| 1.2.2016 | Ákvörðun um dagsektir vegna heitisins Loftið |
| 5.2.2016 | Sameiginlegt átak í öryggi hlaupahjóla |
| 5.2.2016 | Könnun Neytendastofu á flugeldamarkaðnum |
| 12.2.2016 | Neytendastofa sektar golfverslun fyrir verðmerkingar |
| 16.2.2016 | Neytendastofa lætur prófa öryggi barnarúma |
| 17.2.2016 | Neytendalánnum ehf. gert að greiða dagsektir |
| 18.2.2016 | Auglýsingar Úranus ehf. á Toyota bifreiðum |
| 22.2.2016 | BL innkallar sendibifreiðar |
| 25.2.2016 | BL ehf. innkallar Subaru |
| 2.3.2016 | BL ehf. innkallar Nissan Juke |
| 3.3.2016 | Vigtarmannanámskeið |
| 9.3.2016 | Brimborg ehf. innkallar Volvo |
| 14.3.2016 | Toyota innkallar 1575 bifreiðar |
| 15.3.2016 | Hekla innkallar Volkswagen Passat árgerð 2015 og 2016 |
| 22.3.2016 | Veðmerkingar í verslunarkjörnum |
| 23.3.2016 | Menntamálastofnun innkallar 2700 endurskinsmerki |
| 29.3.2016 | Ein af 109 fasteignasölum í lagi |
| 30.3.2016 | BL ehf. innkallar Subaru Leyorg |
| 31.3.2016 | Leiðbeiningar frá OECD um viðskipti á netinu |
| 1.4.2016 | BL ehf. innkallar 124 Subaru bifreiðar |
| 4.4.2016 | Tiger innkallar snúningsdýr Gíraffa |
| 4.4.2016 | Auglýsingar Pennans á íslenskum húsgögnum |
| 5.4.2016 | Auðkennið VOCALIST |
| 5.4.2016 | Merkingar Drífu á flís- og nælonvörum |
| 6.4.2016 | Tiger innkallar Snúningskubba |
| 7.4.2016 | Hekla innkallar Volkswagen Touareg |
| 8.4.2016 | Hekla innkallar Volkswagen Passat og Skoda |
| 11.4.2016 | BL ehf innkallar Nissan Pulsar |
| 12.4.2016 | Ákvörðun Neytendastofu staðfest |
| 12.4.2016 | Brimborg ehf innkallar Peugeot bifreið |
| 13.4.2016 | Ákvörðun Neytendastofu felld úr gildi |
| 19.4.2016 | Suzuki bílar hf. innkalla bifreiðar |
| 20.4.2016 | Toyota innkallar 88 Lexus bifreiðar |
| 20.4.2016 | Fullyrðingar Vodafone |
| 9.5.2016 | BL ehf. innkallar Nissan bifreiðar |
| 10.5.2016 | BL ehf. innkallar BMW bifreiðar |
| 12.5.2016 | Sölubann og innköllun á Basson Baby barnarúmi |
| 17.5.2016 | Ársskýrsla Rapex 2015 |
| 18.5.2016 | Rannsókn framkvæmdastjórnar ESB á stöðu neytenda í ríkjum EES svæðisins |
| 20.5.2016 | Neytendastofa sektar Betra Bak |

| | |
|-----------|--|
| 20.5.2016 | Í dag er alþjóðamælifræðidagurinn |
| 23.5.2016 | Námskeið til löggildingar vigtarmanna verður haldið 6. - 8. júní |
| 24.5.2016 | Neytendastofa leggur stjórnvaldssektir á Kredia og Smálán |
| 25.5.2016 | Áfrýjunarnefnd fellir úr gildi ákvörðun Neytendastofu |
| 26.5.2016 | Neytendastofa sektar hundasnyrtistofur |
| 27.5.2016 | Neytendastofa sektar fyrir verðmerkingar |
| 31.5.2016 | Tiger innkallar flautu |
| 2.6.2016 | BL ehf innkallar Renault bifreiðar |
| 3.6.2016 | Toyota innkallar Lexus IS og Avensis bifreiðar |
| 6.6.2016 | Toyota innkallar 36 Yaris bifreiðar |
| 8.6.2016 | Lög um neytendasamninga hafa tekið gildi |
| 9.6.2016 | Áhrif á kauphegðun barna |
| 10.6.2016 | Neytendastofa sektar Hótel Keflavík |
| 13.6.2016 | Hafðu áhrif á neytendalöggjöfina |
| 13.6.2016 | Héraðsdómur staðfestir ákvörðun Neytendastofu |
| 15.6.2016 | Villandi merkingar Sports Direct |
| 16.6.2016 | Bönd í 17. júní blöðrum |
| 21.6.2016 | Bætt umhverfi netviðskipta á EES svæðinu |
| 24.6.2016 | IKEA innkallar PATRULL öryggishlið |
| 26.6.2016 | GG Sport innkallar Osprey barnaburðarpoka |
| 28.6.2016 | Bönd í gluggatjöldum |
| 1.7.2016 | BL ehf. innkallar Nissan Juke |
| 4.7.2016 | BL ehf. innkallar Land Rover |
| 5.7.2016 | Hekla innkallar Skoda Octavia, Volkswagen Golf, Polo og Up! |
| 6.7.2016 | Notkun á vörumerki Dýraverndarsambands Íslands |
| 7.7.2016 | Toyota innkallar Prius og Lexus |
| 7.7.2016 | „Verð frá“ og vörur Verkfæralagersins |
| 8.7.2016 | Toyota innkallar Prius, Auris, Corolla og Lexus |
| 14.7.2016 | Toyota innkallar Auris |
| 18.7.2016 | Veitingastaðurinn Silfur sektaður |
| 19.7.2016 | Erindi neytanda vegna rafrænna skilríkja Auðkennis ehf. |
| 26.7.2016 | BL ehf. innkallar Nissan X-Trail bifreiðar |
| 29.7.2016 | Ákvörðun Neytendastofu staðfest |
| 2.8.2016 | Er vínmálið í lagi! |
| 5.8.2016 | Auglýsingar um neytendalán |
| 8.8.2016 | Neytendastofa fylgist með forpakkningum |
| 11.8.2016 | Vogir í verslunum |
| 15.8.2016 | Suzuki bílar hf. innkalla bifreiðar |
| 16.8.2016 | BL ehf. innkallar BMW |
| 17.8.2016 | Suzuki bílar hf. innkalla bifreiðar |
| 19.8.2016 | BL ehf. innkallar Land Rover |
| 22.8.2016 | Eftirlit með skartgripum |
| 24.8.2016 | Suzuki bílar hf. Innkalla 827 bifreiðar |
| 29.8.2016 | BL ehf. innkallar bifreiðar |
| 1.9.2016 | Bannað að kenna sig við konditori |
| 2.9.2016 | Húsasmiðjan innkallar öryggishlið fyrir börn |
| 5.9.2016 | Innköllun á Alva snudduböndum |
| 8.9.2016 | BYKO innkallar barnaöryggishlið |
| 12.9.2016 | Skorkort neytendamála 2016: staðan á mörkum batnar |
| 14.9.2016 | BL ehf innkallar Hyundai |
| 15.9.2016 | Toyota innkallar Prius og Lexus |
| 20.9.2016 | Bílabúð Benna ehf innkallar Chevrolet Cruze |
| 26.9.2016 | Áfrýjunarnefnd úrskurðar um lán tengt rafbókakaupum Kredia og Smálán |

| | |
|------------|---|
| 27.9.2016 | Brimborg innkallar Volvo |
| 30.9.2016 | Neytendastofa skoðar skilmála vefverslana |
| 3.10.2016 | Neytendastofa sektar Grillbúðin |
| 10.10.2016 | Sölubann á CAKE skotkökum |
| 11.10.2016 | BL ehf. innkallar Renault |
| 11.10.2016 | Símasala DV á blaðaáskrift |
| 12.10.2016 | Toyota innkallar Corolla |
| 13.10.2016 | Heitið spínatkál ekki villandi |
| 14.10.2016 | Auðkennið Fasteignasalan Grafarvogi |
| 17.10.2016 | Markaðssetning iKort á greiðslukortum |
| 18.10.2016 | Auðkennið Super Jeep |
| 18.10.2016 | Toyota innkallar Prius |
| 19.10.2016 | Auðkennið Rental1 |
| 21.10.2016 | Markaðssetning á Andrex salernispappír |
| 24.10.2016 | Kvennafrídagurinn í dag |
| 25.10.2016 | Hekla innkallar Audi Q7 |
| 26.10.2016 | Sölu- og afhendingarbann á leikföng í versluninni Extrakaup |
| 28.10.2016 | BL ehf. innkallar Renault Megane IV |
| 31.10.2016 | BL ehf. innkallar Renault Trafic III |
| 31.10.2016 | Kæru vísað frá áfrýjunarnefnd |
| 10.11.2016 | Rafræn skilríki – neytendur bera ábyrgð á PIN |
| 10.11.2016 | Neytendastofa skoðar hraða nettenginga til neytenda |
| 15.11.2016 | Toyota innkalla bifreiðar vegna Takata lofpúða |
| 16.11.2016 | Neytendastofa sektar 1909, Múla og Hraðpeninga |
| 18.11.2016 | BL ehf. innkallar Subaru bifreiðar |
| 24.11.2016 | Neytendastofa sektar Tölvulistan |
| 30.11.2016 | Veitur ehf. fá vottað innra eftirlit veitumæla |
| 2.12.2016 | Sölubann á stjör nublys |
| 5.12.2016 | Neytendastofa vigtar vörur |
| 9.12.2016 | BL ehf. innkallar Renault bifreiðar |
| 13.12.2016 | BL ehf. innkallar Renault bifreiðar |
| 15.12.2016 | Leikföng: 12 góð ráð fyrir jólin |
| 16.12.2016 | Flugeldasalar mega ekki blekkja neytendur |
| 20.12.2016 | Toyota innkallar Lexus bifreiðar |
| 22.12.2016 | Toyota innkallar Hilux bifreiðar |
| 22.12.2016 | BYKO innkallar leikfang |
| 30.12.2016 | Ólavía og Ólíver innkalla Baby Dan öryggishlið |