

**2005 nr. 62 20. maí****Lög um Neytendastofu og talsmann neytenda**

Tóku gildi 1. júlí 2005, nema ákvæði til bráðabirgða sem tók gildi 25. maí 2005. Breytt með l. 47/2006 (tóku gildi 1. júlí 2006), l. 34/2007 (tóku gildi 30. mars 2007), l. 29/2009 (tóku gildi 2. apríl 2009), l. 98/2009 (tóku gildi 1. okt. 2009 nema 69. og 70. gr. sem tóku gildi 1. jan. 2010), l. 162/2010 (tóku gildi 1. jan. 2011) og l. 126/2011 (tóku gildi 30. sept. 2011).

Ef í lögum þessum er getið um ráðherra eða ráðuneyti án þess að málefnasvið sé tilgreint sérstaklega eða til þess vísað, er átt við **innanríkisráðherra** eða **innanríkisráðuneyti** sem fer með lög þessi.

■ **1. gr.** Neytendastofa er ríkisstofnun sem starfa skal að stjórnásluverkefnum á sviði neytendamála, vöruöryggismála, opinberra markaðsgæslu, mælifræði og [markaðseftirlits með rafföngum]<sup>1)</sup> svo sem nánar er kveðið á um í lögum þessum. Neytendastofa heyrir undir [ráðherra].<sup>2)</sup>

<sup>1)</sup> L. 29/2009, 12. gr. <sup>2)</sup> L. 126/2011, 405. gr.

■ **2. gr.** Neytendastofa skal annast framkvæmd laga um eftirlit með óréttmætum viðskiptaháttum og gagnsæi markaðarins og laga um öryggi vöru og opinbera markaðsgæslu, svo sem nánar er kveðið á um í lögum um það efni. Stofnunin annast einnig dagleg störf og undirbúning mála fyrir talsmann neytenda. Þá skal Neytendastofa fara með [markaðseftirlit með rafföngum],<sup>1)</sup> eins og kveðið er á um í lögum um öryggi raforkuvirkja, neysluveitna og raffanga. Einnig skal stofnunin hafa yfirumsjón með lögmælifræði og hagnýtri mælifræði og sjá um framkvæmd laga um [mælingar, mæligrunna og vigtarmenn].<sup>2)</sup> Þá skal Neytendastofa leysa af hendi þau verk sem henni eru falin í öðrum lögum.

□ Neytendastofa skal vinna að stefnumótun á sviði neytendamála auk þess sem stofnunin skal beita sér fyrir því að gerðar verði rannsóknir á sviðinu. Þá skal Neytendastofa annast söfnun, úrvinnslu og útgáfu upplýsinga á sviði neytendamála sem og önnur verkefni sem stofnuninni verða falin með lögum eða ákvörðun ráðherra.

<sup>1)</sup> L. 29/2009, 13. gr. <sup>2)</sup> L. 34/2007, 12. gr.

■ **3. gr.** Ráðherra skipar forstjóra Neytendastofu til fimm ára í senn.

□ Forstjóri skal búa yfir víðtækri þekkingu og reynslu af málefnum á starfssviði stofnunarinnar. Forstjóri stjórnar starfsemi og rekstri stofnunarinnar og ræður aðra starfsmenn.

□ Ráðherra getur með reglugerð sett nánari reglur um skipulag og starfsemi Neytendastofu.

■ **4. gr.** Ráðherra skipar áfrýjunarnefnd neytendamála, sem í sitja þrjú menn og jafnmargir til vara, til fjögurra ára í senn. Skulu formaður nefndarinnar og varamaður hans fullnægja skilyrðum til að hljóta skipun í embætti héraðsdómara. Ráðherra ákveður þóknun nefndarmanna sem greiðist úr ríkissjóði.

□ Til áfrýjunarnefndar neytendamála má skjóta stjórnvaldsákvörðunum sem teknar eru samkvæmt eftirtöldum lögum:

a. lögum um eftirlit með óréttmætum viðskiptaháttum og gagnsæi markaðarins,

b. lögum um öryggi vöru og opinbera markaðsgæslu og

c. öðrum lögum á málefnasviði Neytendastofu sé heimild til slíks að finna í þeim lögum.

□ Skrifleg kæra skal berast áfrýjunarnefndinni innan fjögurra vikna frá því að aðila máls var tilkynnt um ákvörðun skv. 2. mgr. Úrskurður áfrýjunarnefndarinnar skal liggja fyrir innan sex vikna frá málskoti.

□ Úrskurðir nefndarinnar eru fullnaðarúrskurðir innan stjórnáslunnar og eru aðfararhæfir.

■ **5. gr.** [Ráðherra]<sup>1)</sup> skipar talsmann neytenda til fimm ára í senn. Skal hann hafa þekkingu og reynslu af málefnum neytenda.

□ [Kjararáð]<sup>2)</sup> ákveður laun og starfskjör talsmanns neytenda. Talsmanni neytenda er óheimilt að hafa með höndum önnur launuð störf eða takast á hendur verkefni sem eigi samrýmast starfi hans.

□ Neytendastofa annast dagleg störf og undirbúning mála fyrir talsmann neytenda. Talsmanni neytenda er heimilt að gera þjónustusamning við Neytendastofu um undirbúning mála fyrir embættið.

<sup>1)</sup> L. 98/2009, 58. gr. <sup>2)</sup> L. 47/2006, 13. gr.

■ **6. gr.** Talsmanni neytenda ber að standa vörð um hagsmuni og réttindi neytenda og stuðla að aukinni neytendavernd.

□ Hlutverk talsmanns neytenda felst m.a. í því að:

a. taka við erindum neytenda,

b. bregðast við þegar hann telur brotið gegn réttindum og hagsmunum neytenda,

c. gefa út rökstuddar álitserðir ásamt tillögum um úrbætur,

d. setja fram tillögur um úrbætur á lögum og stjórnvaldsfyrirmælum er varða neytendur sérstaklega og

e. kynna löggjöf og aðrar réttarreglur er varða neytendamál.

■ **7. gr.** Talsmaður neytenda getur tekið mál til meðferðar eftir kvörtun eða að eigin frumkvæði. Öllum neytendum er heimilt að leita til talsmanns neytenda með erindi sínu, en hann ákveður sjálfur hvort ábending gefur tilefni til meðferðar af hans hálfu.

□ Talsmaður neytenda tekur ekki til meðferðar ágreining milli neytenda og seljenda, en honum ber að leiðbeina þeim sem til hans leita með slík mál um hvaða leiðir eru færar, m.a. innan stjórnáslunnar og hjá dómstólum.

■ **8. gr.** Talsmaður neytenda getur, óháð þagnarskyldu, krafist stjórnvöld um allar þær upplýsingar sem hann telur nauðsynlegar til að hann geti sinnt hlutverki sínu. Með sama hætti er fyrirtækjum og samtökum skylt að veita talsmanni neytenda allar upplýsingar sem að hans mati eru nauðsynlegar til að hann geti sinnt hlutverki sínu skv. b-lið 2. mgr. 6. gr.

□ Talsmaður neytenda getur ekki krafist upplýsinga er varða öryggi ríkisins eða utanríkismál sem leynt skulu fara nema með leyfi ráðherra þess sem í hlut á.

□ Komi upp ágreiningur vegna ákvæðis 1. mgr. er talsmanni neytenda heimilt að leita úrlausnar dómstóla. Um málsmeðferð fer eftir lögum um meðferð einkamála.

■ **9. gr.** Talsmanni neytenda er óheimilt að skýra frá þeim atriðum sem hann verður áskynja um í starfi sínu og leynt eiga að fara. Sama gildir um þá sem sinna störfum fyrir talsmann neytenda. Þagnarskyldan helst þótt látið sé af starfi.

■ **10. gr.** Talsmaður neytenda er í störfum sínum óháður fyrirmælum frá öðrum. Álitum talsmanns neytenda sem unnin eru á grundvelli laga þessara verður ekki skotið til annars stjórnvalds.

■ **11. gr.** Talsmaður neytenda skal gefa [ráðherra]<sup>1)</sup> árlega skýrslu um starfsemi sína á liðnu almanaksári. Skýrsluna skal prenta og birta opinberlega.

□ Ráðherra getur með reglugerð sett nánari reglur um starfsemi talsmanns neytenda.

<sup>1)</sup> L. 98/2009, 58. gr.

■ **12. gr.** Lög þessi öðlast gildi 1. júlí 2005. . . .

□ . . .

■ **13. gr.** . . .

■ **Ákvæði til bráðabirgða.** Við gildistöku laga þessara skal starfsmönnum Löggildingarstofu boðið annað starf hjá Neytendastofu. Við ráðstöfun þeirra starfa þarf ekki að gæta 7. gr. laga nr. 70/1996, um réttindi og skyldur starfsmanna ríkisins.

□ Við samþykkt laga þessara skipar [ráðherra]<sup>1)</sup> tveggja manna undirbúningsnefnd sem hafa skal heimild til að undirbúa gildistöku laganna, þ.m.t. að bjóða starfsmönnum Löggildingarstofu og Samkeppnisstofnunar, eftir því sem við á, annað starf hjá Neytendastofu.

<sup>1)</sup> L. 98/2009, 58. gr.