



HVAÐ VILTU VITA?

10 SPURNINGAR UM
NEYTENDASTEFNU ESB



1. Hvers vegna eru málefni neytenda mikilvæg innan ESB?

Innri markaður Evrópusambandsins (ESB) er einn af grundvallarþáttum ESB samstarfsins og er einn stærsti markaður heimsins með um 500 milljónir neytenda sem geta verslað vörur og þjónustu þvert á landamæri allra ESB landanna auk Íslands, Noregs og Liechtenstein. Innri markaðurinn býður hverjum neytanda innan ESB upp á val, sveigjanleika, gæði og hagstæðasta kostinn hverju sinni.

Með vali sínu taka neytendur þátt í að drífa áfram nýsköpun, hagkvæmni og hagvöxt.

2. Hver eru helstu grundvallaratriðin í neytendastefnu ESB?

Neytendastefna ESB tryggir neytendum ákveðin réttindi og veitir þeim vernd og stuðning innan Evrópska efnahagssvæðisins.

Helstu atriði neytendastefnu ESB eru:

- » Að setja reglur sem eiga við um allar vörur og þjónustu sem seldar eru í Evrópu
- » Jöfn samkeppnisskilyrði fyrir fyrirtæki og bann við óheiðarlegum viðskiptaháttum
- » Aðgangur að ódýrum, fljótlegum og auðveldum leiðum til að leysa ágreining
- » Skilvirkt markaðseftirlit og samstarf sem dregur úr áhættu er tengist heilsu og öryggi fólks
- » Gott aðgengi að upplýsingum, ráðgjöf og stuðningi við neytendamál
- » Aukin vernd gegn mögulegri misnotkun á berskjaldaðri neytendum – svo sem börnum og öldruðum
- » Neytendur aðstoðaðir við að taka ákvarðanir sem byggjast á skýrum, réttum og samræmdum upplýsingum

ESB leitar stöðugt leiða til að bæta rétt neytenda, ekki einungis með lagasetningu, heldur einnig með því að styðja við neytendasamtök og neytendastofnanir í aðildarríkjunum.

**Dauðaslysum í umferð innan ESB
hefur fækkað um 43% síðan 2001**

3. Hvernig eru lög um neytendamál sett innan ESB?

Neytendastefna ESB er samstarf á milli stofnana ESB, aðildarríkja þess og íbúanna. Hún byggir á tveim meginreglum sem koma fram í sáttmálanum um starfshætti Evrópusambandsins:

- *Ákvarðanir um að standa vörð um heilsu, öryggi og efnahagslega hagsmuni neytenda skal taka á evrópskum vettvangi. Auk þess skal tryggja réttindi neytenda til upplýsinga og fræðslu.*
- *Taka þarf mið af neytendavernd þegar önnur löggjöf ESB er mótuð eða er sett í framkvæmd.*

Neytendastefna ESB er uppfærð reglulega með hliðsjón af félagslegum og efnahagslegum aðstæðum auk umhverfisbreytinga. Einnig er ætíð horft til ráðgjafar og nýrrar þekkingar vísindanna.

Það er breytilegt milli landa hvernig neytendavernd birtist neytendum þar sem sum lönd kjósa að ganga lengra en löggjöf ESB segir til um til að verja neytendur. ESB starfar með yfirvöldum aðildarríkjanna til að tryggja að lög um neytendavernd séu innleidd og þeim framfylgt.

4. Hvernig tryggir ESB vöruöryggi?

Samkvæmt reglum ESB má aðeins setja vörur á innri markaðinn sem eru öruggar. ESB krefst þess að flestar vörutegundir séu merktar **CE merkinu**. Notkun þess felur í sér að framleiðandi lýsir því yfir að vara uppfylli alla öryggisstaðla ESB og að hún uppfylli allar viðeigandi kröfur. Leikföng, rafmagnsvörur og snyrtivörur eru dæmi um vörutegundir sem strangt eftirlit er haft með.

Ef vöru, sem neytendum stafar heilsu- eða öryggisógn af, verður vart í einhverju aðildarríkjanna er framkvæmdastjórnin látin vita í gegnum **hraðviðvörunarkerfið** (RAPEX). Þetta gerir það að verkum að upplýsingar dreifast hratt til allrar Evrópu og hægt er að grípa til viðeigandi ráðstafana. Um matvæli gilda aðrar reglur.

ESB stendur reglulega fyrir upplýsingaherferðum og kannar sjónarmið og vandamál neytenda.

5. Hvernig tryggir ESB réttindi neytenda?

Innan ESB er bannað að beita villandi auglýsingum og ósanngjörnum viðskiptaháttum sem þýðir að enginn kostnaður má vera dulinn, ekki má beita brellum, koma með óréttmætar kröfur, veita misvísandi upplýsingar eða beina auglýsingum að börnum.

Þegar verslað er á netinu hafa neytendur 7 virka daga til að rifta kaupsamningi án eftirmála. Árið 2014 breytist sá lágmarksumþóttunartími í 14 daga. Reglur ESB veita lagalega vernd fyrir neytendur kaupi þeir gallaða vöru eða vörur sem eru öðruvísi en þær voru auglýstar. Tveggja ára ábyrgð gildir á öllum vörum.

6. Hvernig tryggir ESB réttindi farþega og ferðamanna?

Ferðafrelsi er grundvallarréttur íbúa í ESB. Margt getur þó farið úrskeiðis þegar ferðast er og neytendur þurfa að vera tryggðir komi upp erfiðleikar. Allir farþegar sem ferðast innan Evrópu njóta lágmarksréttinda, hver sem ferðamátinn er. Í því felst að allir eiga rétt á upplýsingum, aðstoð og skaðabótum verði langar tafir eða falli ferðir niður. Fatlaðir og þeir sem hafa skerta ferðagetu njóta einnig réttinda samkvæmt löggjöf ESB um farþegaréttindi.

7. Hvernig tryggir ESB öryggi matvæla?

Löggjöf ESB um matvælaöryggi tryggir neytendum öfluga vernd þegar kemur að öllum matvælum sem seld eru innan ESB og tekur hún til allra stiga í framleiðslu og dreifingu. Löggjöfin hefur áhrif á hreinlæti, dýravernd, plöntuheilbrigði og fyrirbyggingu mengunar í matvælum. Markmiðið er fyrst og fremst að tryggja að allir neytendur hafi aðgang að öruggum, hágæða matvælum á viðráðanlegu verði. Löggjöf ESB tryggir líka að áreiðanlegar upplýsingar um innihald og næringargildi séu neytendum aðgengilegar.

ESB hefur strangt eftirlit með leikföngum og hefur farið í öflugar upplýsingaherferðir til að tryggja öryggi barna hvað það varðar

8. Hvernig tengist Ísland neytendastefnu ESB?

Ísland er aðili að Evrópska efnahagssvæðinu (EES) sem er opinn sameiginlegur markaður 31 ríkis í Evrópu. Samningurinn um EES veitir Íslandi aðgang að fjölbreyttu vöruúrvali og þjónustu og mikla möguleika á að kaupa vörur á samkeppnishæfu verði.

Neytendamál og samræming reglna um viðskiptahætti skipa stóran sess í EES samningnum, enda snerta þessi mál með beinum hætti lífsgæði almennings og samkeppnishæfni aðildarríkjanna. Í gegnum EES samninginn skuldbinda samningsaðilar sig til að fara eftir lögum og reglum sem tryggja lágmarksréttindi og öryggi í viðskiptum beggja megin borðsins þegar kaup og sala á vörum og þjónustu fer fram.

9. Hvert get ég leitað ef brotið er á rétti mínum sem neytanda?

Evrópskir neytendur geta leitað eftir leiðbeiningum og ráðum hjá Evrópsku neytendaaðstoðinni (ENA), en hér á landi er hún rekin af Neytendasamtökunum á Íslandi. Að minnsta kosti ein miðstöð Evrópsku neytendaaðstoðarinnar á að starfa í hverju aðildarríki ESB auk Noregs og Íslands. Hlutverk hennar er að aðstoða neytendur með því að veita þeim upplýsingar um rétt þeirra innan aðildarríkja EES og vinna að úrlausn deilumála. ENA á Íslandi (www.ena.is) sinnir fjölbreyttum verkefnum og annast til dæmis milligöngu milli neytenda og seljenda frá öðru landi innan EES á fyrsta stigi ágreinings. Ef ekki næst að leysa úr ágreiningi er veitt leiðsögn um viðeigandi úrskurðaraðila og áframhaldandi aðstoð.

Ef þarf að leysa vandamál sem koma upp vegna þess að reglum um innri markaðinn er ekki beitt á réttan hátt innan EES svæðisins, geta einstaklingar eða fyrirtæki fengið aðstoð hjá SOLVIT sem starfrækt er hjá utanríkisráðuneytinu.

Evrópusambandið hefur aukið rétt flugfarþega til muna og þurfa þeir til að mynda ekki lengur að óttast það að verða strand á flugvöllum

10. Hverjir gera hvað í neytendamálum ESB?

- » Framkvæmdastjórn Evrópusambandsins leggur fram tillögu að nýjum lögum
- » Sérfræðingar og yfirvöld aðildarríkjanna fjalla um tillögurnar
- » Evrópuþingið og ráðherraráð ESB fjalla um, leggja til breytingar og samþykkja lög
- » Aðildarríki ESB innleiða löggjöfina og gæta þess að yfirvöld, framleiðendur og fyrirtæki virði hana
- » Neytendasamtök tala máli neytenda á vettvangi ESB og innan ríkjanna
- » Iðnaður og fyrirtæki verða að hlíta reglum ESB við framleiðslu og dreifingu
- » Sjálfstæðir aðilar veita vísindalega ráðgjöf varðandi áhættu í tengslum við matvæli, fóður, dýraheilbrigði, lyf og heilsufarsógnir
- » Vísindanefndir veita sjálfstæðar ráðleggingar um neytendaöryggi, lýðheilsu og umhverfið vegna vara sem eru ekki matvæli



Suðurgata 10, 101 Reykjavík | Kaupvangsstræti 23, 600 Akureyri
Sími 527 5700 – evropustofa@evropustofa.is

www.evropustofa.is



Evrópusambandið fjármagnar starfsemi Evrópustofu.