

Samþykktir fyrir úrskurðarnefnd Neytendasamtakanna og Tannlæknafélags Íslands

I. kafli
Almenn ákvæði

Aðilar

1. gr.

Úrskurðarnefnd í verslunarmálum starfar samkvæmt samkomulagi Neytendasamtakanna og Tannlæknafélags Íslands.

Hlutverk nefndarinnar

2. gr.

Nefndin hefur það hlutverk að úrskurða í ágreiningsmálum sem skotið er til hennar og ágreiningurinn varðar fjárkröfu milli neytanda og seljanda vöru og/eða þjónustu sem aðild á að nefndinni.

Staðsetning nefndarinnar

3. gr.

Nefndin hefur aðstöðu á skrifstofu Neytendasamtakanna og sinna Neytendasamtökin nauðsynlegu skrifstofuhaldi vegna hennar.

Skrifstofu Neytendasamtakanna skulu afhentar eða sendar allar tilkynningar og gögn vegna málskots til nefndarinnar auk annars sem nefndinni er ætlað að berast.

II. kafli
Málskot til nefndarinnar

Hverjir geta skotið máli til nefndarinnar

4. gr.

Neytandi og seljandi sem aðild eiga að nefndinni geta skotið ágreiningsmálum til hennar. Með neytanda er átt við einstakling og að ágreiningurinn varði ekki viðskipti sem gerð voru í tengslum við sjálfstæðan atvinnurekstur hans.

Seljandi sem ekki á aðild að nefndinni getur óskað eftir úrskurði hennar en verður að bera kostnaðinn af rekstri málsins skv. nánari ákvörðun nefndarinnar.

Forsenda málskots, afturköllun

5. gr.

Máli verður ekki skotið til nefndarinnar nema viðkomandi seljandi hafi hafnað að koma til móts við kröfu neytanda að hluta eða öllu leyti.

Skjóta skal ágreiningi til nefndarinnar innan fjögurra mánaða frá því að seljandi hafnaði kröfu neytandans með endanlegum hætti. Eftir kröfu aðila skal vísa málskoti frá nefndinni ef fjögurra mánaða fresturinn er liðinn. Málskot má draga til baka á hvaða stigi sem er.

Kvörtun skal vera á íslensku eða öðru tungumáli eftir samkomulagi við nefndina.

Ágreiningsmál fyrir nefndinni fellur niður höfði aðili dómsmál um ágreiningsefnið eða málið er lagt fyrri gerðardóm.

Gögn vegna málskots

6. gr.

Neytandi skal skjóta ágreiningsmáli skriflega til nefndarinnar á þar til gerðu eyðublaði sem nefndin gefur út.

Við málskot skal gera ítarlega grein fyrir aðilum málsins, hvaða kröfur eru gerðar og ástæðum fyrir málskotinu. Auk þessa skulu fylgja málskoti þau gögn sem ágreininginn varða og nefndinni eru nauðsynleg við umfjöllun sína.

Málskotsgjald

7. gr.

Við málskot skal greiða málskotsgjald til nefndarinnar.

Málskotsgjald skal endurgreitt til neytanda úrskurði nefndin honum að hluta eða öllu leyti í hag. Málskotsgjald skal einnig endurgreitt til neytanda ef sátt kemst á í ágreiningsmálinu og málskotið er sannanlega dregið til baka áður en nefndin tekur það fyrir á fyrsta fundi sínum.

Frávísun málskots

8. gr.

Nefndin metur hvort vísa skuli ágreiningi aðila frá ef mál er það óljóst, illa upplýst vegna ónógra gagna eða krafa aðila svo óskýr, að það sé ekki tækt til efnislegs úrskurðar. Sömuleiðis getur nefndin vísað máli frá hún telur nauðsynlegt að fá niðurstöðu almenns dómstóls eða ef kvörtun er greinilega ástæðulaus. Frávísunarúrskurður skal rökstuddur og sendur aðilum máls innan viku frá uppkvaðningu.

Frávísun máls kemur ekki í veg fyrir málskot ágreinings að nýju enda fullnægi málskotið samþykktum fyrir nefndina.

Tilkynning um málskot

9. gr.

Eftir móttöku málskots frá neytanda sendir nefndin þau gögn sem málskotinu fylgja til seljanda ágreiningsmálsins. Seljandi hefur 14 daga frest frá því gögnin eru send honum til að koma fram með athugasemdir við málskotið.

Seljandi getur í athugasemdum sínum óskað eftir því við nefndina að fá frest til að leggja fram sérfræðiálit í málinu, sbr. 11. gr.

III. kafli

Málsmeðferð nefndarinnar

Fyrirtaka máls

10. gr.

Nefndin skal taka mál fyrir innan 4 vikna frá því nefndinni skulu hafa borist athugasemdir seljanda við málskotið enda telji nefndin málið úrskurðarhæft.

Frekari gagnaöflun aðila

11. gr.

Nefndin getur við fyrirtöku máls veitt gagnaðila hæfilegan frest til að skila sérfræðiáliti um tiltekið atriði málsins. Skilyrði er að gagnaðili hafi óskað eftir því í athugasemdum sínum við málskotið, augljóst sé að það styrki málalíbúnað hans verulega og öflun þess fresti ekki úr hófi uppkvaðningu úrskurðar.

Frekari gagnaöflun nefndarinnar

12. gr.

Nefndin getur við fyrirtöku máls ákveðið að óska eftir því við aðila að þeir komi fyrir nefndina og geri nánari grein fyrir málsástæðum sínum, hún getur einnig heimilað aðila að koma fyrir nefndina til að skýra sjónarmið sín óski hann eftir því og telji hún þess þörf.

Nefndin getur einnig við fyrirtöku ákveðið að afla sér frekari gagna t.d. sérfræðiálits, enda verður ekki talið að þessi gagnaöflun tilheyri aðilum málsins. Nefndin skal ætla sér hæfilegan frest til öflunar þessara gagna.

IV. Kafli Úrskurðir

Grundvöllur úrskurðar

13. gr.

Úrskurður nefndarinnar skal byggður á lagareglum, venju, samningum aðila, fordæmum og siðareglum.

Nefndin getur einnig unnið að og komið á sátt í kvörtunarmáli.

Form og birting úrskurðar

14. gr.

Úrskurðir nefndarinnar skulu vera skriflegir, rökstuddir og undirritaðir af öllum nefndarmönnum.

Senda skal aðilum ágreiningsmálsins úrskurð nefndarinnar innan 10 daga frá því hann var kveðinn upp.

Skuldbindingargildi úrskurða

15. gr.

Framfylgja skal úrskurði nefndarinnar innan 4 vikna frá úrskurðardegi.

Ef neytandi eða seljandi sættir sig ekki við úrskurð nefndarinnar getur hann ávallt vísað ágreiningsefninu til dómstóla.

Sé ágreiningsefni skotið til almennra dómstóla frestar það áhrifum úrskurðar. Sé mál fellt niður fyrir almennum dómstóli hefst hinn 4 vikna frestur skv. 1. mgr. að líða frá þeim degi sem málið er fellt niður.

Endurupptaka máls

16. gr.

Nú er nefndinni tilkynnt að fram hafi komið nýjar upplýsingar sem ekki var unnt að afla eða leggja fram þegar mál var úrskurðað og þessar upplýsingar hefðu augljóslega breytt niðurstöðu nefndarinnar og getur þá meirihluti nefndarinnar ákveðið að ósk annars aðila málsins að ágreiningsmál verði tekið upp og úrskurðað að nýju.

Nefndin skal gefa aðilum máls kost á að koma athugasemdum sínum á framfæri við hinar nýju upplýsingar innan 10 daga frá því þeim er send tilkynning um þær.

Að öðru leyti fara mál þessi eftir samþykktum fyrir nefndina.

V. kafli
Nefndin

Skipan nefndarinnar

17. gr.

Nefndina skipa þrír aðalfulltrúar og jafn margir til vara. Landlæknir, Neytendasamtökin og Tannlæknafélag Íslands skipa hvert sinn aðalfulltrúa auk eins fulltrúa til vara. Fulltrúar er valdir til setu í nefndinni í eitt ár í senn.

Fulltrúar Landlæknis skulu vera löglærðir og formaður og varaformaður nefndarinnar.

Fundarboðun og ályktunarhæfi

18. gr.

Formaður boðar fundi nefndarinnar eftir þörfum og með hæfilegum fyrirvara. Nefndin er því aðeins ályktunarhæf að hún sé fullskipuð.

Meirihluti nefndarinnar ræður niðurstöðu úrskurðar. Úrskurðir einir skulu færðir til bókar ásamt rökstuðningi.

Sérstakt hæfi nefndarmanna

19. gr.

Nefndarmaður er vanhæfur til meðferðar máls og skal víkja sæti eigi vanhæfisreglur 5. gr. laga nr. 91/1991 um meðferð einkamála við um hann. Nefndarmanni ber að tilkynna meðnefndarmönnum sínum telji hann sig vanhæfan. Jafnframt getur nefndarmaður krafist þess að annar nefndarmaður víki sæti vegna vanhæfis.

Leiki vafi á hvort nefndarmaður fullnægi hæfisskilyrðum úrskurðar formaður nefndarinnar um hæfi hans.

Skráning úrskurða, starfsreglur o.fl.

20. gr.

Nefndin skal halda fundargerðarbók og skrá þar úrskurði sína auk annarra ákvarðana sem hún tekur.

VI. kafli
Ýmis ákvæði

Þagnarskylda

21. gr.

Fulltrúar í nefndinni og starfsmenn skrifstofu Neytendasamtakanna eru bundnir þagnarskyldu um einstök mál, en geta gefið upplýsingar um úrskurði hennar án nafngreiningar aðila.

Fjárhæð málskotsgjalds

22. gr.

Nefndin ákveður fjárhæð málskotsgjalds. Málskotsgjaldi er ætlað að standa straum af kostnaði skrifstofu Neytendasamtakanna af daglegum störfum nefndarinnar. Samþykki allra fulltrúa í nefndinni þarf til svo ákvörðunin öðlist gildi. Nefndin skal ákveða fjárhæð málskotsgjalds fyrir hvert almanaksár.

Útgáfa úrskurða og sátta

23.

Úrskurði og sættir sem nást fyrir nefndinni skal nefndin gefa árlega út í samantekt án nafngreiningar aðila, fyrir lok aprílmánaðar vegna næsta árs á undan.

Breytingar, uppsögn og gildistaka

24. gr.

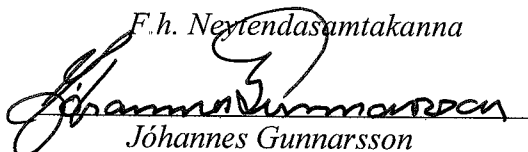
Samþykktum þessum verður ekki breytt nema með samþykki allra sammingsaðila.

Hvor aðili um sig getur sagt samþykktum þessum upp með 6 mánaða fyrirvara.

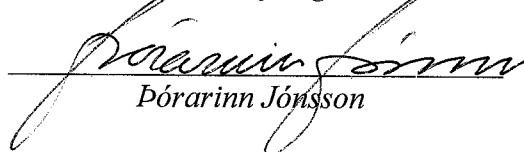
Aðilar staðfesta samþykktir þessar með undirritun sinni og öðlast þær nú þegar gildi.

Reykjavík, 26. nóvember 2002

F.h. Neytendasamtakanna


Jóhannes Gunnarsson

F.h. Tannlæknafélags Íslands


Þórarinn Jónsson