

## REGLUGERÐ

### um málsmeðferð Neytendastofu.

#### 1. gr.

##### *Tildrög mála.*

Neytendastofa getur tekið mál til meðferðar að eigin frumkvæði eða eftir að erindi berst frá öðrum. Neytendastofu ber ekki skylda til að taka til meðferðar öll erindi sem berast. Við mat á því hvort erindi verði tekið til meðferðar skal Neytendastofa leggja áherslu á að gæta heildarhagsmuna neytenda.

Ákvæði 1. mgr. eiga ekki við um mál sem hefjast með beiðni um framfylgdarráðstafanir skv. lögum um samvinnu stjórnvalda á Evrópska efnahagssvæðinu um neytendavernd nr. 20/2020.

#### 2. gr.

##### *Lögvarðir hagsmunir.*

Sá sem beinir erindi til Neytendastofu telst ekki aðili máls sem Neytendastofa ákveður að taka til meðferðar nema hafa beinna, verulegra, sérstakra og lögvarinna hagsmuna að gæta af úrlausn þess.

#### 3. gr.

##### *Ábendingar.*

Öllum er heimilt að snúa sér til Neytendastofu og vekja athygli á atvikum sem viðkomandi telur brjóta í bága við lög eða hagsmuni neytenda. Slíkar ábendingar geta verið settar fram skriflega eða munnlega og undir nafni eða nafnlaust.

Ábendingar skv. 1. mgr. geta leitt til þess að Neytendastofa taki upp mál að eigin frumkvæði. Sá sem setur fram ábendingu telst ekki vera aðili að máli sem tekið er til meðferðar í kjölfar ábendingarinnar.

#### 4. gr.

##### *Kynning á starfsemi.*

Neytendastofa leggur áherslu á að kynna starfsemi sína fyrir almenningi og leiðbeina fyrirtækjum um góða viðskiptahætti og lög sem stofnunin hefur eftirlit með.

Neytendastofa birtir ákvarðanir og önnur málalok sem hafa almenna þýðingu eða skipta máli fyrir túlkun laga sem Neytendastofa hefur eftirlit með.

#### 5. gr.

##### *Stjórnsýslumeðferð.*

Um málsmeðferð fer að öðru leyti eftir lögum um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu nr. 57/2005 og stjórnsýslulögum nr. 37/1993.

#### 6. gr.

##### *Gildistaka.*

Reglugerð þessi, sem sett er með stoð í 3. mgr. 3. gr. laga um Neytendastofu nr. 62/2005, með síðari breytingum öðlast gildi 1. október 2021.

*Atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytinu, 17. september 2021.*

F. h. ferðamála-, iðnaðar- og nýsköpunarráðherra,

**Ingvi Már Pálsson.**

*Daði Ólafsson.*