

# Stefna Neytendasamtakanna

Til umræðu á aðalfundi Neytendasamtakanna 28. október 2023

## Hlutverk Neytendasamtakanna

Hlutverk Neytendasamtakanna er að standa vörð um og efla hag og réttindi neytenda.

## Framtíðarsýn

Neytendur hafa rödd sem tekið er eftir og geta tekið meðvitaðar ákvarðanir.

**Sterkir, öruggir og fróðir neytendur** eru forsenda fyrir heilbrigðu hagkerfi, öflugum atvinnulífi og sjálfbærri þróun í umhverfislegu, félagslegu og efnahagslegu tilliti. **Blekkingar** og **afvegaleiðing** heyra sögunni til. Neytendur njóta skjóls laga, eftirlits og eftirfylgni stjórnvalda með réttindum þeirra og vernd.

Sjónarhorn og nálgun ákvarðanatöku byggist á **þörfum neytenda** í daglegu lífi og á **öflugum neytendarannsóknum** og **gögnum** um hagi neytenda. Grunnkröfur neytenda, settar fram af Sameinuðu þjóðunum, eru leiðarljós samtakanna í baráttu og hagsmunagæslu.

## Gildi

Gildi Neytendasamtakanna er eitt og það er byggt upp í kringum þá nálgun sem við viljum að einkenni vinnubrögð okkar og viðhorf:

### HEILINDI

- Við skiptumst á skoðunum og tókum ábyrgð á því sem við segjum og gerum.
- Við leggjum áherslu á að hlusta á skoðanir annarra, taka þær alvarlega og svara með virðingu.
- Við setjum okkur í spor neytandans og skoðum málin út frá sjónarhóli hans.

## Grunnkröfur neytenda

Leiðarvísir og grunnur að starfi Neytendasamtakanna eru átta grunnkröfur neytenda settar fram af Sameinuðu þjóðunum. Allur almenningur, án tillits til tekna eða félagslegrar stöðu, á að njóta lágmarksréttinda sem neytendur í samræmi við eftirfarandi grunnkröfur:

### 1. Réttur til að fá grunnþörfum mætt

Að hafa aðgang að nauðsynjavörum og þjónustu, en þar falla undir t.d. matvæli, fatnaður, húsnæði, heilbrigðisþjónusta, menntun, vatn og hreinlæti.

### 2. Réttur til öryggis

Að njóta verndar gagnvart vörum, framleiðsluháttum og þjónustu sem ógna öryggi og lífi neytenda.

### 3. Réttur til upplýsinga

Að fá nauðsynlegar upplýsingar til að geta tekið upplýsta ákvörðun og njóta verndar gegn misvísandi og röngum upplýsingum.

### 4. Réttur til að velja

Að geta valið milli fjölbreytts varnings og þjónustu á samkeppnishæfu verði og af fullnægjandi gæðum.

### 5. Réttur til áheyrnar

Að hagsmuna neytenda sé gætt við ákvarðanatöku hjá stjórnvöldum og við þróun á vörum og þjónustu.

### 6. Réttur til úrlausnar

Að eiga rétt á sanngjarnri úrlausn á réttmætum kröfum, sem og bótakröfum í tengslum við kaup á ófullnægjandi vörum og þjónustu.

### 7. Réttur til neytendafræðslu

Að eiga rétt á þekkingu og færni til að geta tekið upplýstar ákvarðanir um val á vörum og þjónustu auk þess að hafa þekkingu á grundvallarréttindum og skyldum neytenda.

### 8. Réttur til heilbrigðs umhverfis

Að lifa og starfa í umhverfi sem ógnar ekki velferð núlífandi né komandi kynslóða.

Þá bæta Neytendasamtökin við níundu grunnkröfunni í samræmi við kröfur norrænna systursamtaka:

### 9. Réttur til stafrænnar neytendaverndar

Að jafnt aðgengi allra sé tryggt, að öryggi og heiðarleiki ráði ferð í stafrænum vörum og þjónustu, og að neytendur geti gert sér fulla grein fyrir öllum skilmálum.

## Meginmarkmið Neytendasamtakanna

Stefna Neytendasamtakanna er byggð á grunnkröfum neytenda og í kringum þrjú meginmarkmið. Hvert og eitt þeirra á að hafa áhrif á starfsemi okkar og stuðla að því að framtíðarsýn samtakanna verði að veruleika.

### Að neytendur verði meðvitaðir og gagnrýnir

Neytendasamtökin vinna að því að neytendur búi yfir þekkingu og gagnrýnni hugsun til að geta tekið upplýstar og sjálfbærar ákvarðanir.

-VIÐ erum sýnileg og tökum þátt í almennri umræðu um neytendamál og stöndum fyrir herferðum í einstaka málum.

-VIÐ beitum okkur fyrir öflugum neytendarannsóknum til að efla þekkingu.

-VIÐ fræðum neytendur um mál sem þá snertir með fjölbreyttum leiðum.

## Að neytendur njóti fullra réttinda og verndar

Neytendasamtökin gæta hagsmuna neytenda og krefjast þess að tekið sé mið af kröfum neytenda og að umgjörð neytendamála sé sterk.

- VIÐ köllum eftir skýrri neytendastefnu stjórnvalda og að neytendamál séu sett á oddinn.
- VIÐ vekjum athygli á brotalömum í neytendamálum með virku samtali við stjórnvöld og atvinnulífið.
- VIÐ sinnum öflugri ráðgjöf við félagsmenn og vísum þeim leið um réttindi þeirra og skyldur.

## Að neytendur fái hagsmunum sínum og réttindum framgengt

Neytendasamtökin eru til staðar fyrir neytendur, upplýsa um réttindi þeirra og annast milligöngu fyrir félagsfólk til að ná fram þeim rétti.

- VIÐ forgangsröðum baráttumálum sem geta leitt til kerfisbreytinga og haft jákvæð áhrif á daglegt líf neytenda.
- VIÐ vinnum með hagsmunasamtökum og einstökum fyrirtækjum með það fyrir augum að ná fram breytingum og endurbótum.
- VIÐ höfum áhrif á lagasetningu, meðal annars með umsögnum um þingmál og almennri hagsmunagæslu.

## Forgangsröðun

Verkefni Neytendasamtakanna eru viðfeðm. Þegar forgangsröðun er nauðsynleg notast Neytendasamtökin við eftirfarandi spurningar:

- Er málið neytendamál?
- Hafa Neytendasamtökin tækifæri til að hafa áhrif og ná árangri?
- Hefur málið fordæmisgildi eða skírskotun fyrir neytendur almennt?
- Samræmist málið stefnu samtakanna?
- Eru, eða ættu, aðrir hagsmunaaðilar að vinna að málinu?
- Er neytandi félagsmaður?

## Notkun stefnunnar

Stefna Neytendasamtakanna er eitt mikilvægasta stýritæki samtakanna á eftir lögum félagsins og varðar starf þeirra og skipulag. Grunnstefnan er lesin og nýtist af mörgum hópum. Meðal þeirra mikilvægustu eru:

**Félagsmenn** – til að félagsmenn sjái ávinning af aðild sinni og geti metið árangur samtakanna.

**Starfsmenn og stjórnendur** – svo þau geti skipulagt, unnið og fylgst með daglegu starfi og tengt það beint við grunnstefnuna.

**Ráðandi öfl í stjórnámum og viðskiptum** – svo þau skilji hlutverk Neytendasamtakanna, markmið þeirra og mikilvægi fyrir efnahag og umhverfi svo þau geti unnið með þeim að markmiðunum.