

Remissyttrande

Datum 2019-11-27 Vårt Dnr 2019/1159
Ert Dnr 12019/02319/D

Infrastrukturdepartementet
Enheten för digitalisering

Promemoria: Genomförande av direktivet om inrättande av en kodex för elektronisk kommunikation

17 Slutanvändares rättigheter

17.3 Diskriminerande krav eller villkor

Genom EU:s direktiv om inrättande av en kodex för elektronisk kommunikation (fortsättningsvis direktivet) införs en princip om icke-diskriminering. Principen motsvarar den som följer av tjänstedirektivet och som i svensk rätt är implementerad i lagen om tjänster på den inre marknaden. I den lagen är elektroniska kommunikationstjänster och tillhandahållande av kommunikationsnät undantagna. För att säkerställa att principen om icke-diskriminering får genomslag även på det området föreslås därför att en bestämmelse om diskriminerande krav eller villkor ska föras in i nya lagen. Konsumentverket anser att det bör övervägas att istället föra in bestämmelsen om diskriminerande krav eller villkor i lagen om tjänster på den inre marknaden, som är central gällande principen om icke-diskriminering. Särskilt med tanke på hänvisningen till Konsumentombudsmannens möjlighet att väcka talan enligt lagen om avtalsvillkor i konsumentförhållanden. Om bestämmelsen förs in i nya lagen enligt förslaget bör det åtminstone finnas en hänvisning i lagen om tjänster på den inre marknaden för att minska risken att området uppfattas som undantaget från principen om icke-diskriminering.

17.6 Informationskrav i samband med avtal

Det föreslås att en upplysning ska föras in i nya lagen om att särskilda bestämmelser om information som en näringsidkare ska ge en konsument innan ett avtal ingås finns i lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler samt i marknadsföringslagen. Konsumentverket är positiva till att

sådan upplysnings införs och förtydligar att det finns ytterligare informationskrav i annan tillämplig lagstiftning.

Enligt direktivet ska bestämmelserna om informationskrav även gälla för slutanvändare som är mikroföretag eller små företag eller organisationer som drivs utan vinstsyfte. Enligt förslaget bör därför de allmänna konsumentskyddsbestämmelserna i lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler samt i marknadsföringslagen gälla även dessa slutanvändare. Konsumentverket uppfattar förslaget som att PTS i egenskap av tillsynsmyndighet då ska tillämpa bestämmelserna i lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler och i marknadsföringslagen men med tillsynsbestämmelserna i nya lagen. För att säkerställa en enhetlig tillämpning av regelverket i en och samma rättsfråga är det i sådana fall angeläget med en dialog mellan myndigheterna.

17.7 Insyn, jämförelse av erbjudande och offentliggörande av information

Konsumentverket stöder förslaget att PTS bör ges i uppdrag att utreda hur det bäst säkerställs att skyldigheten enligt direktivet att se till att slutanvändare har tillgång till ett kostnadsfritt och oberoende jämförelseverktyg uppfylls.

17.9 Bindningstid, uppsägning av avtal m.m.

17.9.1 Avtalets bindningstid

Konsumentverket har under en längre tid förespråkat en kortare maximal bindningstid än 24 månader med hänvisning till den inlåsning som det leder till för konsumenten, inte minst i samband med oseriösa försäljningsmetoder. Redan när nuvarande bestämmelse infördes lyfte verket att en kortare bindningstid än 24 månader borde övervägas. Det konstaterades då att det inte var givet vilka konsekvenser en begränsning av bindningstiden skulle medföra. Enligt förslaget ska nuvarande bestämmelse om maximal bindningstid föras över till den nya lagen, dock anges att det finns skäl att se över den maximala bindningstiden separat. När det gäller den nuvarande bestämmelsen om möjligheten att ingå ett tidsbegränsat avtal som gäller högst 12 månader konstateras att den inte haft avsedd effekt och att den därför inte ska föras över till nya lagen. Konsumentverket anser att det är olyckligt att frågan om maximal bindningstid än en gång skjuts upp. Med anledning av den uteblivna effekten av tidsbegränsningen på 12 månader hade det enligt verkets mening varit lämpligt att överväga att införa en maximal bindningstid på 12 månader för att försöka uppnå önskad effekt istället för att ta bort bestämmelsen.

17.9.2 Ändring av avtal

I nuvarande lag finns en bestämmelse om ändring av innehåll i tillsvidareavtal som föreslås föras över till nya lagen. I promemorian beskrivs dock problematiken kring ändring av avtal som att regleringen även ska gälla avtal

med bindningstid, till exempel på sida 281 ”...sedan prishöjningen aviserades och slutanvändaren är därmed bunden av det nya villkoret under resterande bindningstid”. Konsumentverket efterlyser därför ett förtydligande om så är fallet. Om näringsidkaren inte är bunden av avtalade villkor och priser under bindningstiden har verket svårt att se vad som motiverar bindningstider för konsumenten.

17.9.4 Påföljder vid fel

Konsumentverket är positiva till att det förs in en bestämmelse i lagen som gör påföljderna vid fel enligt konsumenttjänstlagen direkt tillämpliga. Det är dock olyckligt att internetjänster undantas vilket riskerar att leda till att konsumenterna får olika skydd för olika tjänster. Konsumentverket anser därför att det bör övervägas att föra in regleringen från TSM-förordningen i nya lagen så att kopplingen till konsumenttjänstlagen gäller även internetjänster.

17.10.11 Vidarebefordring och tillgång till e-post

Det är inte ovanligt att konsumenter hör av sig till Konsumentverket angående fortsatt tillgång till e-postmeddelanden efter att ett avtal med en internetleverantör har sagts upp. Verket delar bedömningen att det kan skapa en tröskel för slutanvändare att byta internetleverantör om det innebär att hen förlorar tillgången till en länge använd e-postadress. Verket anser emellertid att det bör övervägas att föra in möjligheten till vidarebefordring och tillgång till e-post direkt i lagtext.

Detta yttrande har beslutats av avdelningschef Joachim Allard. I handläggningen har också enhetschef Andreas Prochazka och föredragande jurist Cecilia Norlander deltagit.

.....
 Joachim Allard
 Beslutande

.....
 Cecilia Norlander
 Föredragande