

REMISSYTTRANDE

Diarienummer: Fi2023/02829

2023-11-27

Regeringskansliet

Remissyttrande – Europeiska kommissionens förslag till direktiv om revidering av direktivet om alternativ tvistlösning, COM(2023) 649, förslag till förordning om upphörande av förordningen om tvistlösning online, COM(2023) 647, och rekommendation om kvalitetskrav på tvistlösningsförfaranden som erbjuds av marknadsplatser online och branschorganisationer, C(2023) 7019.

Sammanfattning

Konsumentvägledarnas förening (KVF) är i huvudsak positiv till de föreslagna förändringarna men ser åtgärderna i vissa delar som otillräckliga för att nå de syften om ett stärkt konsumentskydd som unionsrätten ger uttryck för.

Direktiv om ändring av direktiv för alternativ tvistlösning

Vi ser särskilt positivt på utvidgningen av både det materiella och geografiska tillämpningsområdet. Att skapa förutsättningar för alternativ tvistlösning även i marknadsrättsliga tvister och vid utomobligatoriska frågor om konsumenträttigheter ligger väl i linje med ett växande intresse för och behov av stärkt konsumentskydd i den digitaliserade och globaliserade ekonomin. Att anpassa unionsrätten till digitala köpmönster och kraftfullt förstärka konsumentskyddet för avtal i ”mellanmansekonomin”, det vill säga köp via förmedlingsplattformar och dropshipping, framstår som mycket angeläget och brådskande. Vi ser därför positivt även på förslaget att skapa förutsättningar för en effektiv och pålitlig process för alternativ tvistlösning även med näringsidkare utanför EU. Fortsatt minimiharmonisering som metod för styrning ser vi som positivt då den ger medlemsstaterna flexibilitet att utifrån olika lokala förutsättningar skapa ett välfungerande konsumentskydd.

Vi delar däremot inte slutsatsen att en informationsplikt för näringsidkare om alternativ tvistlösning är ineffektiv i de fall då en näringsidkare varken är villig eller skyldig att medverka enligt nationell rätt eller unionsrätt. Att ta bort näringsidkares skyldighet att informera om alternativ tvistlösning och ersätta den endast med en skyldighet att besvara en anmälan är otillfredsställande. Sammantaget ser vi en olycklig förskjutning från prevention till reaktion. Vi menar rent principiellt att det är fel väg att gå att på någon punkt minska

Konsumentvägledarnas förening är en yrkesförening för alla som arbetar med konsumentfrågor inom kommunal förvaltning eller motsvarande. Föreningens uppgift är att bevaka medlemmarnas yrkesmässiga intressen, höja kompetensen samt vara ett forum för nätverksbyggande och erfarenhetsutbyten. Föreningen svarar på remisser som rör konsumentområdet.



näringsidkares informationskyldighet gentemot konsumenter om tillbuds stående rättsmedel i en tid då konsumentskyddet behöver stärkas.

Med denna utgångspunkt bör även ett obligatorium, möjligen med vissa begränsade undantag, att delta i alternativ tvistlösning för alla näringsidkare som har verksamhet i eller som riktar sig mot konsumenter inom EU övervägas. Argumenten mot lagstiftning som kräver alternativa tvistlösningssystem på digitala marknadsplatser framstår på samma grund som svaga. Uppfattningen att näringsidkare kommer att välja att delta i alternativ tvistlösning endast på grund av möjligheten att kommunicera det som ett mervärde i sin marknadsföring ger enligt vår uppfattning uttryck för en övertro på marknadsekonomiska mekanismer. En sådan reglering bör kunna utformas på ett sätt som är förenligt med proportionalitetsprincipen.

Vi uppfattar förslagen vad gäller krav på regler som ger förutsättningar för sanktioner mot näringsidkare som bryter mot skyldigheten att svara som oklara. Det förstärker intrycket av en sänkt ambitionsnivå på området. Vår uppfattning är att det krävs tydliga och för näringsidkare praktiskt kännbara påföljder. Sanktionssystemet för näringsidkare som inte uppfyller sin informationskyldighet enligt 2:a kapitlet 2§ lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler kunde här tjäna som exempel.

Förslaget till förordning om upphörande av förordningen om tvistlösning online har vi inga synpunkter på.

Gällande rekommendationerna om kvalitetskrav på tvistlösningsförfaranden reser vi frågetecken inför hur dessa kommer att följas av och slå igenom i näringslivet då det inte är ett bindande dokument.

För Konsumentvägledarnas Förening

Fredrik Falkenström
Konsumentvägledarnas förening
251 89 Helsingborg

Erika Nykvist
Konsumentvägledarnas förening
851 94 Sundsvall

Konsumentvägledarnas förening är en yrkesförening för alla som arbetar med konsumentfrågor inom kommunal förvaltning eller motsvarande. Föreningens uppgift är att bevaka medlemmarnas yrkesmässiga intressen, höja kompetensen samt vara ett forum för nätverksbyggande och erfarenhetsutbyten. Föreningen svarar på remisser som rör konsumentområdet.