

**Remissyttrande**

Datum  
2023-12-01

Vårt Dnr  
2023/1298

Ert Dnr  
Fi2023/02829

Finansdepartementet  
Avdelningen för offentlig  
förvaltning,  
Konsumentenheten  
[fi.remissvar@regeringskansliet.se](mailto:fi.remissvar@regeringskansliet.se)  
[fi.ofa.ko@regeringskansliet.se](mailto:fi.ofa.ko@regeringskansliet.se)

## Remissyttrande – Förslag om alternativ tvistlösning för konsumenter

Konsumentverket välkomnar en översyn av direktivet om alternativ tvistlösning, främst för att förenkla vid gränsöverskridande tvistlösning för konsumenter. Konsumentverket har följande synpunkter på de specifika bestämmelserna i förslaget.

### Ingående redogörelse för de specifika bestämmelserna i förslaget

#### *Artikel 2 – Tillämpningsområde*

Enligt förslaget ska direktivets tillämpningsområde utvidgas till att omfatta även utomobligatoriska och förkontraktuella situationer. Det kan bland annat handla om otillbörliga affärsmetoder och oskäligen avtalsvillkor. Konsumentverket avstyrker en sådan utvidgning. Den föreslagna utvidgningen skulle innebära att Allmänna Reklamationsnämnden ges uppdrag som överlappar Konsumentverkets uppdrag. En sådan ordning framstår varken som befogad, ändamålsenlig eller effektiv. Förutom risken för kostnadsdrivande dubbelarbete och en inte sammanhållen tillämpning av de marknadsrättsliga regelverken, skulle Allmänna Reklamationsnämndens förutsättningar att lösa tvister mellan konsumenter och näringsidkare påverkas negativt. Allmänna Reklamationsnämnden har redan idag svårt att hantera en kraftigt ökande ärendeström och det är viktigt att värna om nämndens förutsättningar att bistå med effektiv tvistlösning.

#### *Artikel 13 – Näringsidkarens information till konsumenter*

Konsumentverket ifrågasätter förslaget att ändra på näringsidkarens skyldighet att informera om alternativ tvistlösning. Kravet på näringsidkaren att informera är ägnat att öka konsumenternas kännedom om förfarandet, liksom deras möjligheter att ställa krav på näringsidkaren att bidra till en lösning av uppkomna tvister. Ett borttagande av skyldigheten att informera är snarast ägnat att minska incitamenten för näringsidkare att medverka till att uppkomna tvister löses.

För att främja konsumenternas möjligheter att ta tillvara sina rättigheter liksom användningen av det alternativa tvistlösningsförfarandet, bedömer Konsumentverket att kraven på näringsidkaren att informera om förfarandet bör bestå.

#### *Artikel 14 – Stöd till konsumenter*

Konsumentverket är positivt till förslaget att inrätta kontaktpunkter för alternativ tvistlösning och att European Consumer Centres (ECC) utses. Konsumentverket har, som värmyndighet för det svenska ECC-kontoret, inget att invända mot att verksamheten får uppdraget att vara kontaktpunkt i gränsöverskridande tvister. Redan idag bistår ECC konsumenter att få tillgång till och information om alternativa tvistlösningsorgan. Konsumentverket ställer sig dock tveksam till vissa delar:

Konsumentverket ifrågasätter förslaget att kontaktpunkten ska bistå näringsidkare. Ett förtydligande kring vad det innebär att kontaktpunkten ska bistå näringsidkare i samband med alternativa tvistlösningsförfaranden behövs, då ECC-kontoren arbetar med rådgivning gentemot konsumenter, inte näringsidkare.

Förslaget anger vidare att kontaktpunkten kan bistå i inhemska ärenden. ECC arbetar dock uteslutande med gränsöverskridande tvister. Vägledning i inhemska ärenden erbjuds emellertid av såväl Konsumentverket som, i förekommande fall, av kommunal konsumentvägledning. Om ECC-kontoren utses till kontaktpunkter kommer därför inhemska ärenden som skickats till kontaktpunkten i Sverige att hänvisas till Konsumentverkets vägledning.

#### **Övrigt**

Konsumentverket har inga synpunkter på förslag till förordning om upphörande av förordning om tvistlösning online samt rekommendation om kvalitetskrav på tvistlösningsförfaranden som erbjuds av marknadsplatser online och branschorganisationer.

---

Detta yttrande har beslutats av Cathrin Lundqvist. I handläggningen har också jurist Cecilia Norlander, juridisk rådgivare Claudia Ayala Calderon och föredragande verksamhetsledare Nora Shoki deltagit.

.....  
Cathrin Lundqvist  
Beslutande

.....  
Nora Shoki  
Föredragande