

Finansdepartementet
103 33 Stockholm

Ert datum: 2023-11-03

Vår referens: Dnr 23-29848

Remissvar avseende Kommissionens förslag om alternativ tvistlösning för konsumenter, (Fi2023/02829)

Post- och telestyrelsen (PTS) har enligt 1 § förordningen (2007:951) med instruktion för Post- och telestyrelsen ett samlat ansvar inom postområdet och området för elektronisk kommunikation. PTS ska därutöver verka för att målen för funktionshinderspolitiken uppnås inom myndighetens ansvarsområde. Med utgångspunkt i myndighetens ansvarsområde har PTS följande synpunkter på förslaget.

PTS synpunkter på förslaget

PTS vill generellt lyfta vikten av att hinder för digital inkludering uppmärksammas, då många invånare idag inte kan ta del av digitala produkter och tjänster. För att samhällets digitalisering ska vara effektiv och ändamålsenlig är det viktigt att förstå orsakerna till exkluderingen. Det beror dels på att samhällets tjänster brister i sin utformning (det vill säga brister i tillgänglighet och användbarhet oavsett användarnas behov, egenskaper och funktionalitet) dels för att individen inte har de förutsättningar som krävs (till exempel tillgång till uppkoppling, utrustning, hjälpmedel och kompetens). PTS ser mot bakgrund av detta positivt på förslaget i den delen som ska skydda konsumenter som riskerar exkludering på de digitala marknaderna.

Vid utformningen av det digitala tvistlösningsförfarandet så behöver den uppfylla tillämpliga krav enligt Tillgänglighetsdirektivets bilaga I (Direktiv 2019/882). Vidare behöver användbarheten också säkerställas genom att fånga upp konsumenternas skilda behov, egenskaper och förmågor. Detta behöver genomsyra

hela den processen, från behovskartläggning till validering av det färdiga verktyget PTS ser även positivt på att konsumenterna ges möjlighet att få tillgång till handlingar i fysiskt format och vill i sammanhanget lyfta behovet att information utformas begripligt, oavsett digitalt eller fysiskt format.

I övrigt är PTS positiva till att regelverket utvidgas till att omfatta alla överträdelser av EU lagstiftning som rör konsumentskydd och att underlätta för alternativa tvistlösning så att konsumenter och näringsidkare kan lösa tvister snabbt och billigt utan att gå till domstol. Detta särskilt som detta är ett område där konsumenter, om inte dagligen, så i alla fall mycket ofta kommer i kontakt med.

Detta yttrande har beslutats av divisionschefen Björn Blondell. I ärendets slutliga handläggning har även avdelningschefen Marielle Sjögren, enhetschefen Charlotta Garmert och handläggaren Pedro Landfors samt juristen Caroline Weckfelt (föredragande) deltagit.