

Remissvar
diarienummer Fi2023/02829

2023-12-01

Finansdepartementet

Remissvar: Förslag om alternativ tvistlösning för konsumenter

Sveriges Konsumenter är en obunden, ideell organisation som arbetar för alla konsumenters bästa genom att granska företag, påverka politiken och stärka konsumentmakten.

Sveriges Konsumenter ser positivt på EU-kommissionens arbete för att stärka konsumenters tillgång till effektiv alternativ tvistlösning, men vi ifrågasätter i nuvarande form förslaget att utvidga tillämpningsområdet bortom avtalsrättsliga tvister.

Sammanfattning

Sveriges Konsumenter...

1. Ifrågasätter i dess nuvarande form förslaget att utvidga det materiella tillämpningsområdet (ändringsdirektivets artikel 1(1)(b)).
2. Tillstyrker förslaget att utvidga det geografiska tillämpningsområdet och att underlätta tillgången till alternativ tvistlösning som omfattar näringsidkare från länder utanför EU genom inrättandet av nationella kontaktpunkter (ändringsdirektivet artikel 1(2), 1(3)(a) och artikel 14).
3. Tillstyrker förslagen att stärka tillgången till alternativ tvistlösning för konsumenter i digitalt utanförskap, att ge konsumenten rätt att kräva manuell handläggning av automatiserade förfaranden och att ge tvistlösningsorganet möjlighet att lägga samman liknande ärenden så länge konsumenten inte motsätter sig detta (ändringsdirektivets artikel 1(3)(b)).
4. Avstyrker förslaget att ta bort kravet på näringsidkare att informera om vilket tvistlösningsorgan konsumenten kan vända sig till i sådana fall näringsidkaren inte avser medverka vid tvistlösningsorganet i fråga (ändringsdirektivets artikel 1(5)).

5. Tillstyrker förslaget att införa en svarsplikt för näringsidkare (ändringsdirektivets artikel 1(3)(d)).

Närmare om utökade tillämpningsområden

Sveriges Konsumenter ifrågasätter i dess nuvarande form förslaget att utvidga direktivets materiella tillämpningsområde bortom avtalsrättsliga frågor. Vi anser att det i kommissionens förslag och medföljande underlag är svårt att hitta goda argument för utvidgningen, samtidigt som potentiella negativa konsekvenser inte behandlas närmare.

Sveriges Konsumenter vill slå vakt om Allmänna reklamationsnämndens (ARN) och övriga tvistlösningsorgans unika förmåga att lösa tvister snabbt, enkelt och rättssäkert. Då är det inte läge att tillföra nya komplicerade ärendetyper till oklar konsumentnytta. De frågor som efter en utvidgning kan komma att behandlas av ARN – till exempel vilseledande marknadsföringspåståenden – ligger redan inom Konsumentverkets tillsynsområde. Myndigheternas verksamhetsområden skulle om förslaget genomförs med andra ord överlappa, vilket riskerar att skapa förvirring bland både konsumenter och näringsidkare.

Sveriges Konsumenter vill understryka att reklampåståenden, vilseledande gränssnitt och andra omständigheter som konsumenter möter innan avtal mycket väl kan vara avgörande för de affärsbeslut konsumenter fattar. Men vår bedömning är att ett utvidgat materiellt tillämpningsområde – utöver att det skulle kräva kraftigt ökade anslag – på sikt riskerar att förskjuta fokus från preventiva åtgärder till tvistlösning. Den bästa tvisten är den som aldrig uppstår och här har både tillsynsmyndigheter så väl som konsument- och branschorganisationer viktiga roller att spela. Sveriges Konsumenters förebyggande arbete har genom exempelvis konsumentvägledning, påverkansarbete och opinionsbildning direkta kopplingar till ARN:s ärendestatistik. Vår tidning Råd & Rön bidrar från sitt håll genom *Svarta listan* till att öka följsamheten av ARN:s rekommendationer.

Sveriges Konsumenter stödjer mot bakgrund av ovanstående regeringens preliminära negativa ståndpunkt gällande ett utvidgat materiellt tillämpningsområde (2023/24:FPM14).

Sveriges Konsumenter välkomnar däremot en utökning av det geografiska tillämpningsområdet i kombination med åtgärder för att underlätta tillgång till tvistlösning som omfattar näringsidkare utanför EU. Det är viktigt att förstärka skyddet för konsumenter som via förmedlingsplattformar och genom så kallad *dropshipping* handlar varor från tredjeland.

Närmare om borttagande av informationskrav och införande av svarsplikt

Sveriges Konsumenter avstyrker förslaget att ta bort informationsplikten för näringsidkare gällande alternativ tvistlösning. Informationsplikten är ett bra verktyg för att säkerställa att så många konsumenter som möjligt blir medvetna om möjligheten att utnyttja alternativa tvistlösningsförfaranden. Informationsplikten bör om något, i motsats till kommissionens förslag, stärkas genom att näringsidkare uppmanas placera informationen mer framträdande på deras webbsidor.

Sveriges Konsumenter tillstyrker förslaget att införa en svarsplikt som innebär att näringsidkare inom 20 arbetsdagar ska meddela om de tänker medverka i tvistlösningsförfarandet. Vi betvivlar att plikten leder till att fler näringsidkare medverkar i tvistlösning, men är optimistiska till att den kan leda till snabbare avgöranden.

BREV Kabyssgatan 4D, 120 30 Stockholm
BESÖK Hammarbybacken 27, plan 3
TELEFON 08 674 43 00
info@sverigeskonsumenter.se
www.sverigeskonsumenter.se

Stockholm dag som ovan

Jan Bertoft
Generalsekreterare

BREV Kabyssgatan 4D, 120 30 Stockholm
BESÖK Hammarbybacken 27, plan 3
TELEFON 08 674 43 00
info@sverigeskonsumenter.se
www.sverigeskonsumenter.se