

Regeringskansliet
Justitiedepartementet
Enheten för familjerätt och allmän
förmögenhetsrätt

ju.remissvar@regeringskansliet.se
ju.L2@regeringskansliet.se

Remissyttrande

En uppföljning av skriftlighetskravet vid telefonförsäljning (SOU 2021:79)

Er ref: Ju2021/03621

Svensk Handel, som är handelsföretagens intresseorganisation och företräder 9 000 små, medelstora och stora företag med nära 300 000 medarbetare, får med anledning av remissen anföra följande:

Allmänna synpunkter

Svensk Handel tackar för möjligheten att få lämna kommentarer om skriftlighetskravet vid telefonförsäljning. Vi hade förmånen att delta i utredningen "En uppföljning av skriftlighetskravet vid telefonförsäljning".

Svensk Handel instämmer med utredningens bedömning att det inte finns anledning att vidta ytterligare lagstiftningsåtgärder för att stärka konsumentskyddet, då skriftlighetskravet har fått positiva effekter ur konsumentskyddssynpunkt. Detta framkommer av analysarbetet kring vilka effekter som skriftlighetskravet har fått, där utredningen inhämtat uppgifter från berörda intressenter som myndigheter, konsumentorganisationer och företrädare för näringslivet.

De kvarstående konsumentproblem hänför sig till stor del till företag som inte följer lagstiftningen och näringslivets etiska regler. Dessa problem bör man komma till rätta med genom tillsynsinsatser.

Svensk Handel tycker det är viktigt att betona att problematiken vid telefonförsäljning inte endast drabbar konsumenter utan även mikroföretag¹, som inte omfattas av skriftlighetskravet vid telefonförsäljning.

Svensk Handel beklagar att utredningen inte hade möjligheten att analysera och ta ställning till att inkludera mikroföretagen i regleringen. Detta då vi anser att det finns ett stort behov av att tillförsäkra även mikroföretagen ett lagreglerat skydd vid telefonförsäljning.

Svensk Handel vill i detta sammanhang framhålla betydelsen av näringslivets egenåtgärder på området, till exempel spärregistret NIX-telefon och NIX-nämnden. En uppdatering av näringslivets etiska regler² har även gjorts i syfte att säkerställa en tillämpning av lagregleringen i linje med lagstiftarens intentioner.

Synpunkter på utredningens förslag

Svensk Handel anser att det är bra att regler på det konsumenträttsliga området moderniseras när det framkommer behov för detta. Men de bör inte utvidgas och öka regelbördan för näringsidkarna, om inte det kan motiveras och tydliggöras med dokumenterat underlag samtidigt som effekterna analyseras noga.

Svensk Handel vill lyfta fram att utredningen har konstaterat att telefonförsäljning av elhandelsavtal är ett problematiskt område som inte endast drabbar konsumenter, utan även mikroföretag är en utsatt grupp.

Svensk Handel har mottagit många klagomål från drabbade mikroföretag vilket återspeglas i vår Varningslista.³ Problemen som har inrapporterats till oss handlar bland annat om följande:

- *Telefonförsäljare utger sig för att ringa från eller samarbeta med det lokala elnätetsföretaget eller mikroföretagets befintliga elhandelsföretag.*
- *Mikroföretaget har tackat ja till att få information om ett elhandelsavtal som lämnas via en länk i ett sms, men när man har klickat på länken visar det sig vara en skriftlig accept av avtalet.*
- *Det skriftliga anbudet återspeglar inte det erbjudande som lämnades under telefonsamtalet. Oklarhet kan råda om avtalets innehåll till exempel beträffande avtalsvillkor som pris och uppsägnings- respektive bindningstid.*

¹ Kommissionens definition av mikroföretag är företag med färre än 10 anställda och vars årsomsättning och/eller årliga balansomsättning inte överstiger 2 miljoner euro. (Kommissionens rekommendation av den 6 maj 2003 om definitionen av mikroföretag samt små och medelstora företag.)

² Swedma och Kontakta har tagit fram Etiska regler för försäljning och marknadsföring via telefon till konsument som ska tillämpas av Kontaktas och SWEDMA:s medlemmar. De anses utgöra god sed vid all typ av försäljning av varor och tjänster och marknadsföring över telefon till konsumenter i Sverige. De etiska reglerna gäller också i tillämpliga delar vid bl.a. penninginsamling samt kläd- och annan lösöreinsamling. Med god sed avses god marknadsförings-sed enligt 5 § marknadsföringslagen. De etiska reglerna har uppdaterats och gäller sedan den 1 juli 2021.

³ <https://www.svenskhandel.se/sakerhetscenter/varningslistan/>

Svensk Handel tycker med anledning av ovanstående att det är beklagligt att utredningen inte har analyserat och tagit ställning till den eventuella möjligheten att inkludera mikroföretag i regleringen.

Svensk Handel delar utredningens bedömning att en effektiv tillsyn är viktig. Det behövs ett tydligt regelverk som skyddar både konsumenter och mikroföretag.

Svensk Handel vill slutligen även nämna att ovanstående problematik framförs i Energimarknadsinspektionens rapport som lanserades i januari 2022, "Oschyssta affärsmetoder på elhandelsmarknaden, en rapport med åtgärdsförslag". I rapporten framförs förslag på åtgärder för att förbättra konsumenters och mikroföretags situation på elhandelsmarknaden.

Detta yttrande har beslutats av avdelningschefen för Näringspolitik Mats Hedenström. Föredragande har varit näringspolitiska experten Jolanda Girzl.

SVENSK HANDEL

Mats Hedenström

Jolanda Girzl