

Till:  
Justitiedepartementet  
Enheten för familjerätt och allmän förmögenhetsrätt  
kansliråd Johan Klefbäck  
[ju.remissvar@regeringskansliet.se](mailto:ju.remissvar@regeringskansliet.se)

## Remissyttrande

### Tydligare regler vid konsumentavtal DS 2019:3

#### **Om Kontakta**

*Föreningen Kontakta Sverige är en bransch- och intresseorganisation för verksamheter som arbetar med kundservice och försäljning via telefon och digitala kanaler. Kontaktas medlemmar tillhör å ena sidan branschen med företag, kontakt centers, som på uppdrag utför tjänster inom kundservice och försäljning via telefon, å andra sida företag och organisationer som har egna företagsinterna verksamheter som bedriver kundkommunikation på distans.*

Kontakta har genom remiss den 22 februari 2019 beretts tillfälle att avge yttrande över remissen ”Tydligare regler vid konsumentavtal” (SOU 2019:3). Kontakta ställer sig i helhet bakom det remissyttrande Svensk Handel avger och kommenterar vidare de delar i remissen som direkt rör den verksamhet som Kontaktas medlemmar bedriver och som är det område inom vilket Kontakta verkar.

#### Sammanfattning

Kontakta ställer sig bakom bra och tydliga regler på det konsumenträttsliga området. Utveckling och förändringar av regler ska dock syfta till att skapa markant positiva förändringar för berörda parter. Hänsyn behöver tas till förslagets konsekvenser av administrativa bördor för näringslivet samt faktiskt konsumentskydd.

Nya regler ska dessutom utformas på ett sådant sätt att de är teknikneutrala och möjliga att applicera i alla de situationer reglerna avses ska gälla, idag, imorgon samt i en överskådlig framtid, med hänsyn till den snabba teknikutveckling som råder.

---

Kontakta vill särskilt poängtera att vi avstyrker förslag om ändringar i gällande ångerrätt och särskilt krav på näringsidkares plikt att skicka ångerblankett. Det är inte rimligt att belasta näringslivet med mer administrativa bördor, särskilt inte när regelförslagen inte kommer åtgärda de problem man avser komma tillrätta med.

Ökad tillsyn och snabbare åtgärder från konsumentskyddande myndigheter är rätt väg att gå, i syfte att istället stoppa de näringsidkare som agerar bedrägligt. Ökade anslag till Konsumentverket för ökad ansvarsplikt till konsumenter vore också önskvärt.

**Kontakta avstyrker förslag om ändringar i gällande ångerrätt och särskilt krav på näringsidkares plikt att skicka ångerblankett**

Lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokal gör gällande att näringsidkare alltid ska informera konsument om gällande ångerrätt. Utöver det gäller sedan den 1 september 2018 skriftligt anbud och accept vid försäljning via på näringsidkares initiativ, där information såsom anbud och vidare avtal ska tillhandahållas konsument i bestående och varaktig form. Konsument har således vid var tidpunkt tillgång till information om sin ångerrätt.

Kontakta vill därför understryka att vi ställer oss bakom Svensk Handels skrivelse där de menar att det alltid, oavsett om utrymmet är begränsat eller inte, måste anses vara tillräckligt att lämna information om ångerblanketten och var den kan finnas. Det kan inte anses ändamålsenligt att blanketten ska skickas till konsumenten i varje enskild situation. Att skicka med blanketten i varje enskilt fall medför administrativ belastning, med högst tveksam nytta för konsumenten. Det är oproportionerligt och *ålderdomligt* tillvägagångssätt att ångerrättsblanketten måste biläggas som en PDF-fil vid samtliga köp. Förslaget kan inte anses teknikneutralt.

Kontakta anser såsom Svensk Handel ett överlämnade av information om ångerrätt och hur ångerrätten ska brukas, måste kunna ske via en direktlänk i anslutning till den övriga informationen som lämnas om ångerrätten i samband med distansköpet. En sådan direktlänk anses idag vara ett varaktigt medium.



Tina Wahlroth  
VD Kontakta  
Box 1029  
171 21 Solna