

Näringsdepartementet
103 33 Stockholm

Digitaliseringens transformerande kraft – vägval för framtiden (SOU 2015:91)

Konsumentverket ger nedan synpunkter på omvärldsanalysen i kapitel 3 samt de av förslagen i kapitel 4 som rör Konsumentverkets uppdrag.

3 Digitaliseringens transformerande kraft

Konsumentverket anser att omvärldsanalysen i kapitel 3 i stort är relevant och innehåller väsentliga perspektiv av hur digitaliseringen förändrar samhället. Konsumentverket vill dock för fortsatt analys och utredningsarbete betona vikten av några aspekter som beskrivits och problematiserats i Digitaliseringskommissionens tidigare delbetänkanden.

Det är viktigt att ta hänsyn till ett konsumentperspektiv vid analys av hur digitaliseringen förändrar samhället, sett till driv- och bromskrafter så som motivation, kunskapsnivå, samt tillgång till, och intresse för teknik. Den digitala kompetensen, som tas upp i delbetänkandet *Gör Sverige i framtiden – digital kompetens (SOU 2015:28)* är en avgörande aspekt för digitaliseringens utveckling i framtiden.

Tätt kopplat till den digitala kompetensen är det digitala innan- respektive utanförskapet som lyfts i delbetänkandet *En digital agenda i människans tjänst – Sveriges digitala ekosystem, dess aktörer och drivkrafter (SOU 2013:31)*. Konsumentverket vill betona vikten av att beakta det digitala innanförskapet i det fortsatta arbetet med förslagen. Det finns annars en risk att den digitala klyftan kan komma att växa och skapa ett utanförskap för vissa grupper och individer i samhället. En förutsättning för digital delaktighet är bland annat att de digitala verktygen är användbara och tillgängliga. Bra utformade verktyg gynnar personer med olika typer av funktionsnedsättningar, som kognitiva eller synnedsättning, men även ovana digitala användare. Att vid behov ha möjlighet till handfast och praktisk hjälp är också viktigt, till exempel genom kommunala digitala servicecenter, som föreslås i delbetänkandet *Gör Sverige i framtiden – digital kompetens (SOU 2015:28)*.

Även om slutbetänkandet *Digitaliseringens transformerande kraft – vägval för framtiden (SOU 2015:91)* och dess förslag fokuserar på den nationella nivån vill Konsumentverket ändå framhålla vikten av att sätta in det framtida arbetet med förslagen på digitaliseringsområdet i ett internationellt sammanhang. Vår bild är att EU-kommissionen redan verkar aktivt med att bevaka konsumentperspektivet inom ramen för det arbete som utförs med the Digital Single Market Strategy. Konsumentens betydelse för den gemensamma marknadens utveckling och värdet av ett konsumentskydd för att digitaliseringens möjligheter ska kunna tillvaratas inkluderas i strategin. Konsumentverket hade gärna sett att arbetet på EU-nivå tydligare hade analyserats i slutbetänkandet och förutsätter att det konkretiseras inför fortsatt arbete med förslagen.

Konsumentverket vill också peka på de monopoliseringstendenser som de digitala plattformarna är föremål för. Dessa skulle kunna få oönskade och negativa konsekvenser på flera konsumentmarknader. Ett annat område som bör problematiseras ytterligare rör beskrivningen av drivkrafterna bakom tjänstefiering och nya affärsmodeller.

4 Våra bedömningar och förslag

4.3 Kontinuerligt statligt engagemang för att främja digitaliseringen i samhället

4.3.1 Nationellt främjande och stöd till digitalisering

Konsumentverket ställer sig positiv till förslaget att utreda organiseringen av det nationella främjandet och stöd till digitaliseringen i samhället.

Kunskapsbyggande och analys av utvecklingen är mycket viktigt, i synnerhet som förändringstakten är hög och påverkas av många faktorer. En viktig utmaning är att säkerställa att konsumenterna har lika högt förtroende för marknaden i den digitala köpprocessen som i den fysiska, annars riskerar marknadsutvecklingen och digitaliseringen stanna av. Som tillsynsmyndighet behöver vi hålla oss uppdaterade om vad som händer i omvärlden för att arbeta med rätt metoder och verktyg.

Ett exempel är inom de nya affärsmodeller som öppnas upp genom internet. Konsumentverket har exempelvis under senare år uppmärksammat problematiken med att konsumenterna hamnar i prenumerationsfällor. Personuppgifter har också i allt större omfattning börjat att användas som betalningsmedel för tjänster på nätet, vilket också har gett upphov till nya problemställningar.

4.3.2 Statistik för det digitaliserade samhället

Konsumentverket ställer sig positiv till utredningens förslag. Det är viktigt med tillförlitlig data för att kunna följa konsumtionens utveckling i det digitala samhället.

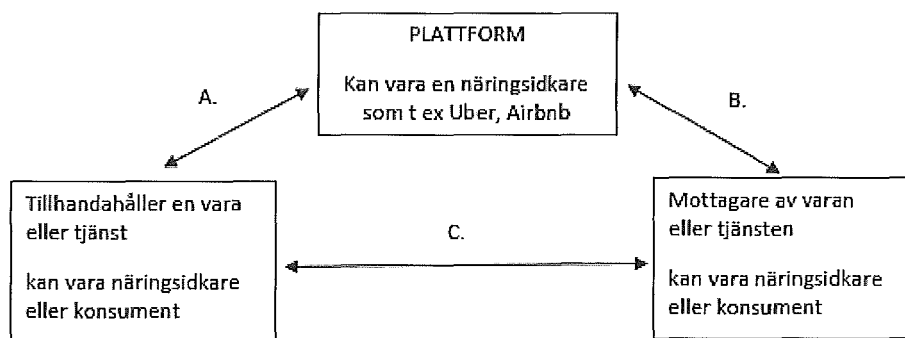
4.4 Regelverk som fungerar i och för den digitala omställningen

4.4.2 Utredning om arbetsrätt och konsumenträtt i den digitala ekonomin

Konsumentverket anser att det är bra med en utredning som ett kunskapsunderlag för en framtida diskussion. Vi noterar dock att utredningens förslag begränsas till att enbart behandla nyttjande- och delningsekonomin och därför är våra synpunkter avgränsade till detta.

Beträffande nyttjande- och delningsekonomin är det oklart om det i dagsläget behövs någon insats utöver den pågående offentliga utredning som syftar till att kartlägga den nya delningsekonomin och att se över olika användares roller och rättsliga ställning. Konsumentlagstiftningen är till stor del harmoniserad på EU-nivå och den är övervägande teknikneutral. En vägledning från EU-kommissionen om delningsekonomin och dess aktörer förväntas komma under året.

I dagsläget har Konsumentverket inom sitt uppdrag inte identifierat behov av förändringar i konsumentlagstiftningen. Konsumentverket vill ändå framhålla att det idag råder ovisshet om exakt var gränsen går för i vilken omfattning den som tillhandahåller en vara eller en tjänst kan göra detta innan personen blir att anse som en näringsidkare. En sådan gränsdragning kan tydliggöras i rättspraxis och Konsumentverket förordar därför en försiktig hållning beträffande ny lagstiftning. Delningsekonomin är komplex men den är inte en helt oreglerad gråzon när det gäller konsumentlagstiftningen, se figur 1 nedan.



Figur 1. Avtalsförhållanden i delningsekonomin

Beroende på vilken typ av relation (A, B eller C) och vilken roll som de olika aktörerna har, påverkas i vad mån det endast är civilrättsliga regler som gäller, eller om även marknadsrätten träder in. Detta påverkar också Konsumentverkets mandat att agera.

Konsumentverket har inte heller identifierat något behov av lagstiftning vid handel mellan två privatpersoner, se Konsumentverkets rapport 2015:10 *Handel mellan privatpersoner – En förstudie*. Dock kan det finnas ett informationsbehov om rättigheter och skyldigheter vid handel av varor och tjänster mellan privatpersoner.

4.6 Infrastruktur för att främja digitalisering

4.6.1 Digital post från myndigheter som förstahandsval

Konsumentverket anser att en traditionell posthantering fortsatt ska vara det ordinarie alternativet för posthantering och att medborgaren/konsumenten genom ett enkelt aktivt val ska kunna välja en digital postlåda. Alla har inte tillgång till digitala alternativ och individer har av olika orsaker olika förutsättningar att använda de alternativ som finns.

4.7 Datadriven innovation för tillväxt och välfärd

4.7.1 Utveckla en nationell strategi för datadriven innovation

Konsumentverket ställer sig positiv till utredningens förslag och vill betona vikten av konsumentperspektivet.

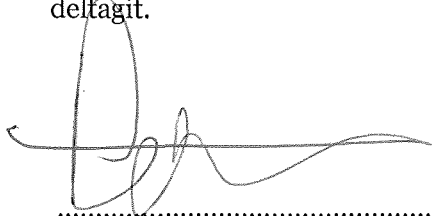
4.7.2 Ett nationellt kompetenscenter kring stora datamängder

Konsumentverket ställer sig positiv till utredningens förslag och vill betona vikten av konsumentperspektivet.

4.9 Rekommendationer

Konsumentverket ställer sig positiv till utredningens rekommendation om att Upphandlingsmyndigheten i samverkan med Myndigheten för delaktighet och Post- och telestyrelsen ska utforma stöd för att underlätta för upphandlande enheter att ställa krav på tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning vid upphandling av IT-tjänster.

Detta yttrande har beslutats av enhetschef Peter Vikström. I den slutliga handläggningen har också utredare Carl Magnus Berglund, jurist/internationell handläggare Ida Mazzenga, utredare Agne Sandberg, utredare Anna-Carin Widmark och utredare Ulrika Mollstedt, föredragande, deltagit.



.....
Peter Vikström



.....
Ulrika Mollstedt