

EN STARK OCH HÅLLBAR KONSUMENTPOLITIK

VÅRA LÖSNINGAR



SVERIGES
KONSUMENTER

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

Inledning	3
Konsumentens rättigheter	4
Livsmedel	7
Digitala tjänster	10
Finansiella tjänster	12
Klimat, Resor, Textilier	15

Foto: Unsplash s. 2: Floian Perenne, s 3:
Paul Dufour, s 4: Jon Flobrant, s: 6 Feren-
ce Horvath, s 8: Marissa Price
Shutterstock s. 7, 10, 12, 14

VÄLJARE ÄR KONSUMENTER

En stark konsumentpolitik är en fråga om rättvisa, demokrati och en hållbar utveckling. Skriften du håller i din hand är tänkt som ett stöd för ett tydligare konsumentperspektiv i politiken.

Dagens konsumenter rör sig på en allt mer komplex, svårgenomtränglig och global marknad med många fallor och många svåra och ibland omöjliga val. Därför behövs en stark konsumentpolitik. Det handlar om att skydda konsumenterna mot farliga produkter, oseriösa försäljare, oseriösa avtal, vilseledande rådgivning och information. Det handlar också om värna konsumenterna i en alltmer digitaliserad värld. Men också att underlätta för medvetna och hållbara val. Sveriges tio miljoner konsumenter är beroende av styrmedel, lagar och tillsyn som tar sin utgångspunkt från konsumenternas behov och möjligheter och som inte leder till ökade klyftor mellan olika grupper.

Sveriges Konsumenter är en partipolitiskt obunden ideell organisation med 21 medlemsorganisationer. Vi arbetar för ett samhälle där beslutsfattare, företag och myndigheter har konsumentens bästa för ögonen. Våra mål är ett samhälle med trygga, starka, medvetna och välrepresenterade konsumenter med ökade förutsättningar att använda sin konsumentmakt.

Med våra förslag på lösningar kan vi nå en bit på vägen och tillsammans stärka konsumentmakten. Hör av dig så berättar vi gärna mer om hur vi tror att beslutsfattare kan göra mer för konsumenterna.

A photograph of a person's legs and feet walking on a large, weathered log in a forest. The person is wearing dark blue jeans and white sneakers. The background is a blurred forest with green and yellow leaves. The text is overlaid on a white rectangular area on the right side of the image.

KONSUMENTENS RÄTTIGHETER

En stark konsumentpolitik är nödvändig för att marknaden ska fungera. Idag gör marknadsmisslyckanden, systemfel och brist på information att konsumenten ofta hamnar i underläge gentemot företagen. För att uppnå en väl fungerande marknad och en hållbar utveckling måste konsumentens rättigheter och möjlighet att göra välinformerade val stärkas. Nu presenterar vi en rad problem för konsumenten och våra förslag på lösningar.

1

Det finns inte tillräckliga incitament att tillverka produkter av god kvalitet som håller länge och därmed bidrar till hållbar konsumtion.

LÖSNING Stärk konsumenters lagliga rätt att reklamera varor med ursprungligt fel. Den är idag tre år men från sex månader råder omvänd bevisbörda - konsumenten ska bevisa att hen inte själv orsakat felet. Den tiden bör utökas till den fulla reklamationstiden, alltså tre år.

2

Den kommunala konsumentvägledningen läggs ner på allt fler håll och den befintliga vägledningen inriktas inte på förebyggande arbete. Utmaningarna i konsumtionssamhället kräver ett rättvist och jämlikt stöd.

LÖSNING Stärk konsumentvägledningen genom riktade stöd till kommuner som erbjuder konsumentverksamhet med personliga möten och utför utåtriktade, förebyggande arbete på skolor och arbetsplatser.

3

Konsumenterna har inte tillräckligt starkt rättsligt skydd om något går fel vid användningen av delningsekonomis tjänster. De får inte tillräcklig information och riskerar att bli inlåsta i oskäligen avtalsvillkor.

LÖSNING Stärk konsumentenskyddet inom delningsekonomin. Det bör ske genom att myndigheterna ges tydliga uppdrag att informera användarna att genom tillsyn säkerställa att delningsekonomis tjänster ger rätt information till användarna. Det krävs också en översyn om det behövs tvingande köpregler mellan privatpersoner.

4

Twister i hantverkstjänster är vanliga och dessutom svårösta. Ofta rör det sig om stora belopp. Tolkningsföreträde vid ett muntligt avtal gäller idag enbart småhusentreprenader.

LÖSNING Inför krav på skriftliga avtal vid hantverkstjänster över ett visst minimibelopp.

5

Många människor blir störda och lurade av telefonförsäljare att ingå avtal utan att förstå innebörden och de kostnader det medför.

LÖSNING Inför krav på avtalsbekräftelse vid telefonförsäljning. Det skall ske genom skriftlig eller jämförbar bekräftelse från konsumenten efter säljsamtalens avslut.

6

Allt för många produkter utsätter konsumenten för fara då de inte lever upp till säkerhetskraven. Brister i myndigheters marknadskontroll gör att farliga och skadliga varor erbjuds, säljs och används av konsumenterna.

LÖSNING Stärk marknadskontrollen och använd sanktionsmöjligheterna mot näringsidkare som sätter bristfälliga och rent av farliga produkter på marknaden.

7

Konsumenterna har ofta svårt att få rätt vid felbehandling vid så kallade skönhetsbehandlingar.

LÖSNING Inför hårdare krav på dem som utför skönhetsbehandlingar, med tillståndskrav och sanktionsmöjligheter, så att konsumenterna får det förstärkta skydd som eftersträvas i utredningen SOU 2015:100. Rättigheterna ska vara minst lika bra för arbete på kroppen som vid arbete på materiella produkter.

8

Det saknas vetenskaplig grund för hur konsumenternas förutsättningar påverkar beslut och beteenden på olika marknader. Det ger dels sämre beslutsunderlag för politik och näringsliv men också en obalans i styrka mellan marknadens parter.

LÖSNING Prioritera den idag underdimensionerade konsumentforskningen. Det gäller i synnerhet för framtidens stora utmaningar såsom hållbar utveckling, antibiotikaresistens, livsstilsrelaterade sjukdomar och behov av beteende- och livsstilsförändringar.

9

På många arenor och i rådgivande och beslutande organ saknas en oberoende konsumentröst, vilket ger en obalans i representation och inflytande.

LÖSNING Ge långsiktigt utökade resurser som garanterar en oberoende konsumentröst i viktiga kommittéer, organ och utredningar.

10

Hem- och konsumentkunskap är det i tid minsta ämnet i grundskolans läroplan. Förberedelserna för att bli medvetna konsumenter som gör kloka, ekonomiskt och miljömässigt hållbara val är för små och för ojämnt fördelade.

LÖSNING Utöka den idag minimala konsumentundervisningen i grundskola, gymnasiesärskola och gymnasieskola. Satsa även på grund- och vidareutbildning av lärare och ge konsumentfrågorna ordentligt utrymme i flera ämnen såsom samhällskunskap, naturkunskap och matematik.

11

Alltför många konsumenter har svårt att fatta informerade och medvetna val, särskilt på komplexa marknader. Många luras eller lockas också att teckna kostsamma avtal eller köpa produkter de inte har behov av.

LÖSNING Skärp kraven på företagen att även inkludera strategiskt arbete med tillgänglighetsperspektiv och universell design så att produkter, tjänster och miljöer utformas för att fungera för så många som möjligt utan särskilda anpassningar.





LIVSMEDEL

Alla konsumenter, oavsett förutsättningar, ska ha tillgång till hälsosam och god mat som producerats på ett hållbart sätt. Det ska finnas ett stort utbud av prisvärda livsmedel med klar och tydlig information om innehåll, ursprung och märkning som inte är vilseledande. Politiska åtgärder, resurser och verktyg för myndighetstillsyn och effektiva sanktioner krävs mot ohållbar livsmedelsproduktion, antibiotikaresistens, matfusk, bristande information, marknadsföring av skräpmat och brister i djurskyddet. Med politiska åtgärder menas bland annat lagstiftning, ekonomiska stöd samt skattejusteringar.

12

Ursprungsmärkning på kött- och animalieprodukter saknas ofta på färdigmat och restauranger, vilket gör det svårt för alla som vill veta var maten kommer från.

LÖSNING Inför lagkrav på ursprungsmärkning av kött- och animalieprodukter i färdigmat, på restauranger, i livsmedelsbutiker och i matsalar inom vård, omsorg och skola.

13

Det finns stora folkhälsoproblem kopplade till livsmedel, trots detta är den nationella livsmedelsstrategin vag och svag vad gäller folkhälsan.

LÖSNING Stärk folkhälsosatsningarna i den nationella livsmedelsstrategin, så att inte produktionsmål kolliderar med folkhälsomål. Det handlar bland annat om att inte stödja produktion av ohälsosamma livsmedel samt rejält ökade satsningar på folkbildning kring hälsa och hushållning av livsmedel.

14

Regeringens livsmedelsstrategi främjar inte fullt ut dess målsättning om att verka för en hållbar produktion. Den lever heller inte upp till kravet på ett starkt svenskt djurskydd.

LÖSNING Säkerställ att lagstiftningen på alla nivåer inte utarmas från miljö-, klimat- och djurskyddssynpunkt, vilket inbegriper en ny djurskyddslag som främjar djurs hälsa och välfärd. Utvärdera också effekterna för konsumenterna, miljön och djurskyddet av målstyrning, flexibilitet och regelförenkling.

15

Det finns fortfarande många hinder för att på ett effektivt sätt använda den offentliga upphandlingen som en stark drivkraft i en hållbar utveckling.

LÖSNING Stärk möjligheterna att ställa krav utifrån miljö, etik, arbetsrätt, djurskydd, kvalitet och hälsa i offentlig upphandling för till exempel skolor, sjukhus och äldreomsorg. Underlätta för miljömärkt och ekologiskt som svar på upphandlingens kravställning.

16

Reklam för skräpmat har en negativ inverkan på barns hälsa genom att bidra till övervikt och andra livsstilssjukdomar, vilket bekräffats i otaliga rapporter bland annat från WHO.

LÖSNING Förbjud marknadsföring för ohälsosam mat och dryck till barn som riskerar att öka ohälsa och vilket motverka vuxnas möjligheter att ge barn sunda matvanor.

17

Den livsmedelskontroll som ska säkerställa att vi får säkra livsmedel och inte luras genom fusk ligger i huvudsak idag på kommunerna. Flera rapporter, bland annat från Riksrevisionen, visar att kontrollen varierar kraftigt mellan kommunerna med stora brister på många håll.

LÖSNING Skapa en effektivare och likvärdig livsmedelskontroll genom att ansvaret överförs från kommunerna till staten. Därmed behandlas livsmedels- och djurskyddskontrollerna lika. Brott, fusk och slarv ska förebyggas genom hårdare straff och sanktioner.

18

30-40 procent av all mat kastas i olika delar av kedjan från jord till bord. Det är ett enormt slöseri med resurser.

LÖSNING Minska matsvinnet genom politiska åtgärder som får effekter i livsmedelsföretag, livsmedelshandel, offentlig verksamhet, på restauranger och i hemmen. Det handlar om information, folkbildning om hushållning med livsmedel, synlighet av goda exempel samt politiska krav på tillvaratagande av överbliven mat.

19

Det kan idag kan det vara svårt att få information om livsmedel som handlas via webbutiker. Detta trots att det enligt lagstiftning ska finnas likvärdig information om livsmedel oavsett om de säljs i fysisk butik eller via distanshandel.

LÖSNING Utöka kontrollen av företag som säljer livsmedel på distans så att de verkligen lever upp till kraven på livsmedelsinformation.

20

Alkoholhaltiga drycker som vin är undantagna från den obligatoriska märkningen av livsmedel, där behövs varken ingrediensförteckning eller näringsdeklaration. Det försvårar för konsumenter att göra informerade val.

LÖSNING Lagstifta om komplett livsmedelsinformation på alkoholdrycker som säljs i Sverige. På längre sikt verka för sådan information inom EU.

21

Köttkonsumtionen är idag för hög, vilket påverkar såväl folkhälsan som miljön negativt. Dessutom konsumeras fel sorts kött, ur ett hållbarhetsperspektiv.

LÖSNING Minska den sammanlagda konsumtionen av kött genom att gynna omställning till hållbara proteinkällor samt genom undervisning i skolor och kampanjer. Gynna samtidigt kött som har positiva effekter på miljö, biologisk mångfald och djurvälstånd.





DIGITALA TJÄNSTER

Konsumentens digitala vardag består av en mängd olika tjänster, tillämpningar, verktyg och affärsmodeller.

Digitalisering av tjänster och produkter förenklar ofta för konsumenten men ställer integritets- och tillgänglighetsfrågor på sin spets. Inte minst gäller det appar i mobiltelefoner, uppkopplade prylar och automatiserat beslutsfattande. Lagstiftning och tillsyn måste stärkas för att se till att alla konsumenter har tillgång till väl utformade och tillgängliga digitala tjänster med ett gott konsumentskydd, där de vet vad de ingått avtal om och där integriteten respekteras.

22

Handel på nätet kräver ofta att man registrerar sig och tvingas ange långt fler personuppgifter utöver de som absolut nödvändiga för att genomföra ett köp.

LÖSNING Sätt stopp för möjligheten att kräva mer än de för köpet nödvändiga personuppgifterna vid e-handel.

23

Rena bedrägerier inom e-handeln blir allt vanligare. Konsumenter drabbas av näringsidkare som är oseriösa, okunniga eller rent brottsliga. Tillsynsmyndigheter har svårt att agera och konsumenter har svårt att få rättelse.

LÖSNING Polis och åklagare måste ges resurser för att stävja brottslighet riktad mot konsumenter.

24

Dominerande aktörer riskerar att ta makten över nätet.

LÖSNING Garantera nätneutraliteten genom effektiv myndighetstillsyn, så att ingen internetleverantör eller dominerande företag kan premiera, begränsa och blockera tjänster på nätet. Konsumenten ska skyddas från det som begränsar friheten på nätet, i synnerhet från företag i dominerande ställning.

25

Nödvändighetstjänster som banker, betalningstjänster, kommunikation eller e-hälsa är ofta inte utformade för konsumenter med funktionsvariationer.

LÖSNING Lagstifta så att nödvändighetstjänster måste utformas för att användas av mindre vana användare och konsumenter oavsett funktionsvariation.

26

Avtalsvillkoren på nätet är ofta krångliga, allt för omfattande och svåra att förstå.

LÖSNING Tvinga företag att erbjuda konsumenten skäligen och lättförståeligen avtalsvillkor genom en särskild satsning på Konsumentverkets tillsynsarbete.

27

Digitala tjänster kräver tillgång till moderna, säkra och uppdaterade produkter men många konsumenter saknar kunskap och ekonomiska resurser för det.

LÖSNING Telekomkostnad ska ingå i riksnormen för försörjningsstöd. Ett oberoende och lokalt konsumentstöd behövs också för att hjälpa konsumenter som behöver extra stöd.

28

Tjänster som kräver omfattande personuppgifter och samlar in data om konsumentens användning hotar den personliga integriteten.

LÖSNING Svenska myndigheter måste ges de resurser som behövs för att genom tillsyn säkerställa att EU:s Dataskyddsförordning innebär en reell och tydlig förstärkning av konsumenternas rättigheter för alla typer av tjänster på nätet.

29

Marknadsföringen på nätet blir allt mer sofistikerad och utstuderad, vilket gör det svårt för konsumenter att skilja reklam från opartiskt innehåll. Det är särskilt svårt för utsatta grupper att värja sig mot till exempel direkta och indirekta köpuppsättningar.

LÖSNING Genomför förslagen i utredningen om ett reklamlandskap i förändring, SOU 2018:1 som föreslår nya verktyg för myndigheter och skärpta sanktionsmöjligheter.

30

Automatiserat beslutsfattande eller artificiell intelligens skapar svåra juridiska utmaningar exempelvis vad gäller ansvar, försäkring eller skadeståndsfrågor.

LÖSNING Tillsätt en utredning som identifierar och söker lösningar på de huvudsakliga juridiska frågor som behöver lösas för en innovativ konsumentmarknad för produkter med artificiell intelligens och robotar.

FINANSIELLA TJÄNSTER

Konsumenterna har en särskilt svag ställning på det finansiella området. Tjänster och produkter är ofta komplexa, säljmetoderna kan vara aggressiva och de flesta konsumenter saknar tillräcklig kunskap. Samtidigt växer kraven på konsumenterna att fatta egna finansiella beslut som kan få stor inverkan på privatekonomin. Vi vill stärka konsumentens ställning och se finansiella tjänster med hög konsumentnytta, som är prisvärda och långsiktigt hållbara.

31

Det är riskfritt att vilseleda konsumenter att satsa på dyra och dåliga finansiella produkter.

LÖSNING Skärp myndighetstillsynen för all rådgivning, marknadsföring och försäljning av finansiella tjänster.

32

Dagens system med provisioner och intresse att sälja sina egna produkter vid finansiell rådgivning skapar incitament att säljarna gynnar sin egen ekonomi istället för konsumentens.

LÖSNING Inför ett förbud mot provisioner vid finansiell rådgivning och förbjud säljare av finansiella produkter att kalla sig rådgivare då egna produkter ingår i utbudet.

33

Kvalificerad ekonomisk rådgivning är idag mestadels förbehållet konsumenter med stora tillgångar.

LÖSNING Ge alla konsumenter tillgång till grundläggande oberoende finansiell rådgivning. Ge centrala myndigheter i uppdrag att lägga fram en plan för genomförande och utred särskilt möjligheten genom kommunernas budget- och skuldrådgivning.

34

Tusentals pensionssparare riskerar sänkta pensioner när oseriösa fondbolag i premiepensionssystemet förskingrat deras pengar med kriminella metoder, exempelvis i fallet Falcon Funds.

LÖSNING Inför ett konsumentskydd i premiepensionssystemet som skyddar pensionsspararna från förluster som uppstår på grund av oegentligheter hos fondbolag som godkänts av Pensionsmyndigheten.

35

Tiotusentals kunder fastnar i skuldfällan varje år efter att ha tagit dyra snabbblån via oseriösa långgivare.

LÖSNING Begränsa snabbblånens skadliga verkningar genom en kombination av räntetak, kostnadstak och hårdare regler för marknadsföringen. Affärsverksamhet som utnyttjar överskuldssatta konsumenter genom att förlänga lån måste stoppas.

36

Köerna till kommunernas budget- och skuldrådgivare kan idag vara flera månader, vilket försämrar möjligheterna för många överskuldssatta att få ordning på sin ekonomi i tid.

LÖSNING Korta köerna till kommunernas budget- och skuldrådgivare. Ingen ska behöva vänta längre än fyra veckor från den första kontakten.

37

Kontanterna fasas ut i allt snabbare takt och ställer till problem för stora grupper. Detta skapar en marginalisering som särskilt drabbar äldre, personer med funktionsnedsättning, nyanlända och människor på landsbygden.

LÖSNING Inför lagkrav på bankerna att tillhandahålla kontanter på ett enkelt, säkert och smidigt sätt. Kontanter fasas idag ut i snabb takt, vilket marginaliserar stora grupper och försvårar för konsumenter att ta ut, betala och sätta in pengar. Den snabba tekniska utvecklingen medför också faror för integritet och beredskap som måste lösas.

38

Kunder upplever det ofta som för krångligt att byta bank, trots att de är missnöjda. Detta leder till sämre konkurrens inom banksektorn.

LÖSNING Inför nummerportabilitet vid bankbyte, det vill säga möjligheten att ta med sig kontonumret till en annan bank. Det skulle göra att autogiro, stående överföringar med mera automatiskt skulle följa med och skulle locka fler att byta bank och därmed öka konkurrensen.

39

Merparten av kostnaden vid misslyckad kreditgivning faller på låntagaren i form av Kronofogdens avgifter. Detta skapar en obalanserad fördelning av kostnad mellan parterna.

LÖSNING Långgivaren ska betala för att använda sig av Kronofogdemyndigheten vid misslyckad kreditgivning. Kredit är ett tvåpartsförhållande och därför bör kostnaden fördelas mer lika och inte som idag vältras över på ena parten, låntagaren.

40

En majoritet av konsumenterna vill spara hållbart men har svårt att göra informerade val. Finansiella rådgivare och säljare har ofta låg kunskap inom området.

LÖSNING Inför krav på att finansiella säljare och rådgivare ska informera om sparprodukters hållbarhetsaspekter vid finansiell rådgivning samt att tillräckliga kunskaper ingår i kompetenskravet på rådgivarna.



KLIMAT RESOR TEXTILIER

41

Sverige har de senaste decennierna minskat utsläppen av växthusgaser på hemmaplan. Samtidigt har utsläppen som sker i andra länder till följd av svensk konsumtion ökat kraftigt och är nu större än utsläppen som sker i Sverige.

LÖSNING Sätt mål för hur mycket vår konsumtion ska påverka utsläpp av klimatgaser i såväl Sverige som i andra länder. Dagens ensidiga fokus på nationella utsläpp står i strid med generationsmålet och ger en ofullständig bild av effekterna av svensk klimatpolitik.

42

Det är svårt att resa kollektivt över länsgränser. De regionala kollektivtrafikmyndigheterna säljer bara sina egna biljetter och informerar om sina egna linjesträckningar utan inbördes samordning.

LÖSNING Skapa en sammanhållen nationell funktion för information om resor och försäljning av biljetter omfattande alla trafikföretag och regionala kollektivtrafikmyndigheter. För att det ska bli möjligt, upprätta ett landsomfattande trafikförsörjningsprogram.

43

Resenären stöter idag på för många problem med biljettköp, översikt av resmöjligheter, förseningar med mera. Om dessa inte löses kommer ambitionen om fördubblat kollektivtrafikresande, som riksdagen understrukt vikten av, aldrig att uppnås. Störst är problemen för den nye eller ovane resenären och i samband med trafikstörningar.

LÖSNING Ställ krav på ett bättre samarbete mellan berörda aktörer i branschen. Inför en "kom-fram-garanti" så att alla känner trygghet i att använda kollektivtrafikens utbud.

44

Störningsinformation och tillgänglighet på tåg- och busstationer har stora brister. Den exteriöra skyltningen på många stationer är också bristfällig vilket gör att det ibland är svårt att hitta stationen.

LÖSNING Besluta att det ska utses en ansvarig stationsförvaltare till varje station som har ansvar för alla resenärer på stationen. Skapa också en gemensam logotyp för att märka ut stationen.

45

Återvinning av kläder och textilier försvåras av att det inte finns något enhetligt, lättillgängligt, hållbart och fungerande insamlingssystem för kläder.

LÖSNING Skapa ett tydligt och fungerande insamlingssystem för återvinning av kläder och textilier. Antingen genom producentansvar eller genom en förändring i avfallsförordningen.

46

Landsbygden avfolkas, vilket bland annat leder till och hänger samman med att butiker och annan kommersiell service försvinner. Detta försämrar tillgänglighet och delaktighet för stora grupper i glesbygden.

LÖSNING Utveckla landsbygden genom ökat ekonomiskt stöd till kommersiell service och utbyggnad av IT-tjänster och bredband.

VI BERÄTTAR
GÄRNA MER!

SK SVERIGES
KONSUMENTER

Postadress: Box 38001, 100 64 Stockholm

Besöksadress: Hornsgatan 172

Telefon 08-674 43 00

info@sverigeskonsumenter.se

www.sverigeskonsumenter.se