

Remissvar  
2008-12-02

Justitiedepartementet  
103 33 Stockholm

## Europeiska kommissionens förslag till direktiv om konsumenträttigheter

Sveriges Konsumenter har beretts möjlighet att ge synpunkter på rubricerade förslag till direktiv om konsumenträttigheter och får anföra följande.

### *Generella synpunkter*

Sveriges Konsumenter är positiva till en revidering av den europeiska lagstiftningen om konsumenträttigheter. Däremot konstaterar vi, liksom vi gjorde i vårt remissvar på grönboken om översynen av konsumentregelverket, att det finns goda anledningar att ifrågasätta utgångspunkten för revideringen. Att konsumenterna inte handlar mer över gränserna inom EU beror knappast i första hand på fragmenteringen av det europeiska regelverket. Det beror på andra faktorer som språk, kulturella skillnader, misstro mot leveranssystem, misstro mot betalsystemens säkerhet, allmänna svårigheter att reklamera och returnera varor m m, vilket också framgår av Eurobarometer-undersökningar (bl a 09/2006).

Sveriges Konsumenter ser att det finns en hel del för konsumenterna positiva delar i direktivet, men sammantaget kan vi inte acceptera det utan kraftiga förbättringar.

Vi emotsätter oss inte full harmonisering i sig men anser att en sådan endast är möjlig om konsumentskyddet identifierar en hög nivå med utgångspunkt från högsta nivå bland EUs medlemsländer. Vi anser att lagstiftning om konsumenträttigheter ska utgå från att förbättra konsumentskyddet för Europas konsumenter i linje med kommissionens tidigare lagstiftningsarbete på konsumentområdet.

En stark invändning är också de vagheter som finns om vad som egentligen omfattas av direktivet. Det leder till osäkerhet om kompletterande nationell lagstiftning är tillåten, vilket är till nackdel för tydligheten i konsumentskyddet. I slutändan blir det upp till EG-domstolen att pröva om en viss typ av skydd kan anses ingå i direktivet eller om den nationella lagstiftningen är tillåten.

Förslaget presenteras av kommissionen i orimligt positiva ordalag givet direktivets faktiska innehåll. Fokus sätts på av de positiva förenklingseffekterna för företagen och att ett långtgående konsumentskydd skulle vara orimligt kostsamt. Vår övertygelse är att ett högt konsumentskydd inte alls behöver vara kostsamt utan faktiskt kan stimulera konkurrens eftersom det ger större möjlighet för seriösa företag att verka.

Det är viktigt för EU-tanken att det finns en solidarisk inriktning för att stärka konsumentskyddet i de länder som idag har ett mindre fullgott sådant. Det har i huvudsak också hittills varit resultatet av utvecklingen av konsumentlagstiftningen i EU. Vi ser inte att direktivförslaget om konsumenträttigheter bygger vidare på traditionen för EU att verkligen tillvarata konsumenternas intresse för att tillse att marknaden fungerar väl.

Om inte det nuvarande förslaget förbättras avsevärt anser vi att minimilagstiftning är att föredra. En minimilagstiftning kan anses bidra till fragmentering av reglerna på marknaden. Men i de delar direktivet ger ett gott skydd kommer inte denna fragmentering att uppstå i nämnvärd omfattning. Dessutom ger minimilagstiftning nationell möjlighet att utveckla konsumentskyddet i de delar kommissionen har valt att inte tillmötesgå konsumenternas krav på ett fullgott konsumentskydd. Likaså ger det möjlighet till benchmarking mellan olika nationella lösningar för nya former av konsumentproblem, t ex som en följd av snabb teknikutveckling. En fullharmoniseringslösning innebär dessutom ett avsteg från den steg för steg förbättring av lagstiftningen som respons på marknadens dynamik som hittills varit fallet. Lagstiftningen låses på en osäker och alltför låg konsumentskyddsnivå.

Möjligen är en blandad lagstiftning i likhet med tidigare diskussioner i Europaparlamentet en möjlig kompromiss där t ex vissa definitioner fullharmoniseras men huvuddelen av lagstiftningen förblir minimilagstiftning utan inre marknadsklausuler som ömsesidigt erkännande och ursprungslandsprincipen. Ett bristfälligt försök till fullharmonisering får under inga omständigheter leda till en marknadssituation med ett minimidirektiv kopplat till ömsesidigt erkännande och ursprungslandsprincipen.

*Tjänster* borde generellt omfattas av direktivet, allt annat är att ignorera den stora och snabbt växande tjänstemarknadens betydelse. Att i stora delar så inte är fallet har förklarats med att kommissionens konsekvensanalys inte ledde till tillräckligt starkt underlag vilket måste tillskrivas ett misslyckande av analysen eller tom ett mer generellt systemfel i kommissionens beslutsunderlag. Sveriges Konsumenter anser att vårt allt mer avancerade kommunikationssamhälle gör det synnerligen viktigt att *digitala tjänster* omfattas. Mot bakgrund av de omfattande problem konsumenter drabbas av till följd av undermåliga digitala produkter är det synnerligen viktigt att konsumentskyddet t ex avseende garanti omfattar sådana produkter. Att frågan nu hänskjutits till en särskild utredning får inte innebära att frågan därmed "begravs" eller skjuts på en diffus framtid. Behovet av ett starkt konsumentskydd på detta område växer snabbt.

*Definitionen av konsument* (artikel 2.1) bör ha en vidare omfattning, gärna i enlighet med nuvarande svensk lagstiftning. Den föreslagna begränsade definitionen gör att konsumentskyddet försvinner för de produkter konsumenten kan tänkas använda, om än så i begränsad omfattning, för sin profession eller egen verksamhet. Följden blir att t ex en privat dator eller telefon som delvis används i egen firma eller yrkesroll inte omfattas av konsumentskyddet.

*Reklamationsrätt* är kanske den för många konsumenter mest tydliga av konsumentskyddets delar. Reklamationsrättens omfattning varierar i de olika medlemsländerna. Vissa länder har t o m livslång rätt att reklamera. Vi har förståelse för att en rimlighetsbedömning av längden för denna rätt och **anser att den borde ha fastställts till tre år**. En förstärkning av konsumentskyddet för en inte obetydlig del av Europas konsumenter.

*Producentansvar* omfattas inte av den föreslagna lagstiftningen. Vi förutsätter därmed att konsumenträttighetsdirektivet inte inskränker möjligheten att bevara nationella regler på detta område.

*Kommitologiförfarande* för att ge flexibilitet till den ”grå listan” för oskäliga avtalsvillkor kan förefalla attraktiv. Sveriges Konsumenter anser att denna dynamik snarare bör ges genom att generalklausulen tolkas i nationell rättspraxis. Vi ställer vi oss tveksamma till hur mycket listan egentligen bidrar till konsumentskyddet i direktivet.

### *Specifika synpunkter*

Direktivets *syfte* är vagt och oklart. (artikel 1). Vad menas med ”tillnärma vissa aspekter...”?

*Tillfälliga försäljningsställen* bör uppfylla distansförsäljningsregler och inte ses som reguljär butiksförsäljning i enlighet med definitionen i artikel 2.9b.

Vi stödjer att definitionen av *varaktigt medium* utvidgas i enlighet med artikel 2.10 (och recital 16).

”*Allmänna informationskrav*” som näringsidkaren enligt artikel 5 är skyldig att ge till konsumenten är ofullständig. Med tanke på att behovet av information är oerhört olika för olika typer av varor och tjänster måste den kompletteras med en formulering av typen ”övrig information som konsumenten av en specifik vara eller tjänst har behov av att känna till”. Samtidigt är det en fördel att informationskraven kopplas till åtgärder enligt artikel 6.

Vi stödjer kravet på att *säljare som agerar för annan konsument*s räkning skall uppge det i enlighet med lydelse i artikel 7.

Vi stöder att gatuförsäljning definieras som distansavtal i enlighet med Kapitel III och recital 15.

En gemensam *ångerfrist* på 14 dagar (artikel 12) är en acceptabel nivå om den tillåts utgå från den tidpunkt konsumenten verkligen har produkten i sin hand (tar varan i besittning).

Vi anser att konsekvensen för näringsidkaren som *utelämnar information* om ångerrätten i artikel 13 är allt för begränsad.

Formaliseringen av konsumentens utnyttjande av sin *ångerrätt* (artikel 14) är onödigt byråkratisk och överensstämmer inte med nuvarande svenska regler. Dock bör den vara skriftlig så att konsumenten kan bevisa att han eller hon ångrat köpet.

Artikel 17 om ångerrätt bör kompletteras med en regel om att konsumenten får *behålla produkten* i det fall näringsidkaren inte efterfrågat den under rimlig tid.

*Distanskontrakt som undantas* i enlighet med artikel 20 är allt för omfattande. T ex bör resor, biluthyrning, hotell, stuguthyrning och liknande leva upp till reglerna i detta direktiv.

Tydliggörandet av *reglerna för utebliven leverans* i artikel 22 är väsentlig för att skydda konsumenten. Dröjsmål får inte innebära en större risk att konsumenten blir av med sina pengar.

Att *konsumentens ansvar* överförs först när konsumenten verkligen erhållit varan i enlighet med artikel 23 är en god ordning.

*Konsumentens rätt till kompensation* (påföljder vid bristande avtalsenlighet) i enlighet med artikel 26 är svag. Konsumenter bör ges full möjlighet att erhålla en ny vara eller pengarna tillbaka när så är rimligen förenligt med omständigheterna.

Konsumentens *skyldighet att avrapportera* fel inom en tvåmånadersperiod (artikel 28.4) är en onödig regel.

Artikel 28.5 avseende *begränsning av den omvända bevisbördan* till sex månader borde utsträckas längre, helst till hela reklamationsfristen.

Att artikel 29 tydliggör *informationskrav för kommersiella garantier* är en god ordning.

Ett *förbud mot standardavtal* som konsumenten är tvungen att avvisa (förifyllda kryssrutor) vid avtal på nätet i enlighet med artikel 31.3 är en bra lösning.

### ***Utestående frågor***

Det finns ett antal mycket viktiga frågor kvar att besvara kring direktivet. Dessa gäller i första hand vad som omfattas och möjligheten att behålla eller stifta kompletterande nationella konsumentskyddslag.

*Kan man till exempel behålla produktansvarsreglerna nationellt* vid fullharmonisering? Vi känner en viss oro då kommissionen gett varierande besked i detta avseende. Om det är ok vilket vi förespråkar ska det tydligt anges i direktivet att det är upp till medlemsländerna att gå vidare med produktansvars lagstiftning.

*Går det att ha ångerrätt vid sms-lån?* Mot bakgrund av ökande överskuldssättning, inte minst bland unga människor, anser vi av det vara av största vikt att en sådan är möjlig att införa.

*Kommer den gråa listan kunna utvidgas nationellt med nuvarande nationella regler som inte står i strid med generalklausulen? För att garantera detta borde det klart uttryckas i direktivet att generalklausulen ska kunna tolkas av nationell domstol (i fullharmoniseringsfallet).*

*I vad mån gäller direktivet allmännyttiga tjänster? DG SANCO har vid konsultationer antytt att det skulle avse avtal som tecknas med skolor, hemtjänst, äldreboende etc. Om så verkligen är fallet borde det göras tydligt i lagförslaget.*

Vi vill alltså påpeka det avgörande i att tydliggöra gränsdragningsproblem, det vill säga att tydliggöra de kvarvarande möjligheter som finns för länderna att behålla sina nationella regler i utkanterna av det område direktivet omfattar.

### *Avslutningsvis*

Sveriges Konsumenter anser att ett starkt och fullödigt konsumentskydd skapar större konkurrens på den europeiska marknaden. Det är en viktigare effekt än den regelförenkling som uppstår vid revideringen av konsumenträttslagstiftningen.

Om ett högt konsumentskydd uppnås är full harmonisering en god lösning. Men mot bakgrund av det nu presenterade direktivförslagets brister i omfattning och skyddsnivå anser vi att en blandad lagstiftning på en hög nivå är att föredra. Minimilagstiftning är fortfarande ett gott alternativ så länge den inte går hand i hand med ömsesidigt erkännande och ursprungslandsprincipen.

Stockholm 081202

Jan Bertoft  
generalsekreterare

Jens Henriksson  
internationell sekreterare