

2024-05-15

Post- och telestyrelsen

Kopia: Konsumentverket

DSA-anmälan: Temu

Sveriges Konsumenter anmäler härmed marknadsplatsen Temu för att bryta mot bestämmelserna i DSA-förordningen (EU) 2022/2065. Detta som del i en koordinerad anmälan tillsammans med 17 andra medlemmar av den europeiska konsumentorganisationen BEUC. För mer detaljerad anmälan se bilaga 1 och 2.

Sammanfattningsvis bryter Temu mot följande skyldigheter i DSA:

1. Näringsidkares spårbarhet, artikel 30

Temu tillgängliggör sällan fullständiga kontaktuppgifter till säljarna på plattformen. Även i de fall fullständiga uppgifter finns att tillgå är det svårt att som konsument hitta informationen.

2. Inbyggd överensstämmelse, artikel 31

Temu ska säkerställa att deras webbgränssnitt är utformat på ett sådant sätt att säljarna kan fullfölja sina skyldigheter enligt gällande lagstiftning. Temu ska också göra sitt bästa för att bedöma om säljarna har fullgjort dessa skyldigheter. Mot bakgrund av punkt 1 är vår bedömning att Temu misslyckas med antingen det ena eller det andra.

3. Transparens i rekommendationssystemet, artikel 27

Temu är inte nog detaljerad i sin redogörelse av hur deras rekommendationssystem fungerar eftersom parametrarnas viktning inte förklaras.

4. Utformning och organisering av onlinegränssnitt, artikel 25

Temu använder vilseledande metoder för att få konsumenter att välja dyrare varianter av de varor som lagts i varukorgen. Det är krångligare att ta bort sitt konto från Temu än det är att registrera sig på plattformen.

5. **Skydd av minderåriga online, artikel 28**

Plattformer – inklusive Temu – ska införa lämpliga och proportionella åtgärder för att säkerställa en hög nivå av integritet, säkerhet och trygghet för minderåriga. Temu hävdar att deras tjänst inte är tillgänglig för personer under 18 år, men begränsar inte barns åtkomst till webbplatsen, inte ens genom att informera om att tjänsten inte lämpar sig för barn.

Vi anser att det är troligt att tjänsten lockar barn med tanke på Temus låga priser och deras spellika utformning av köpprocessen. Detta är väldigt oroväckande med tanke på mängden farliga produkter hos Temu, plattformens otydliga rekommendationssystem och faktumet att de enskilda säljarna inte går att spåra.

6. **Allmänna villkor, artikel 14**

Plattformars allmänna villkor ska innehålla information om en mängd saker, bland annat information om hur deras interna klagomålshanteringsystem fungerar. Temus information om detta är mycket bristfällig.

7. **Twistlösning utanför domstol, artikel 21**

Plattformer ska se till att information om tjänstemottagarnas möjlighet till twistlösning utanför domstol finns lättillgänglig på deras webbsida. Temu informerar konsumenter om denna möjlighet först efter att det egna klagomålshanteringsystemet har tagit ett beslut gällande en säljare. Om detta beslut dröjer eller inte tas står konsumenten utan information om andra vägar till upprättelse och ersättning.

Har ni frågor eller funderingar är ni välkomna att höra av er till undertecknad.

Vänligen,
Sinan Akdag
Expert på digitala konsumentskyddsfrågor
sinan.akdag@sverigeskonsumenter.se