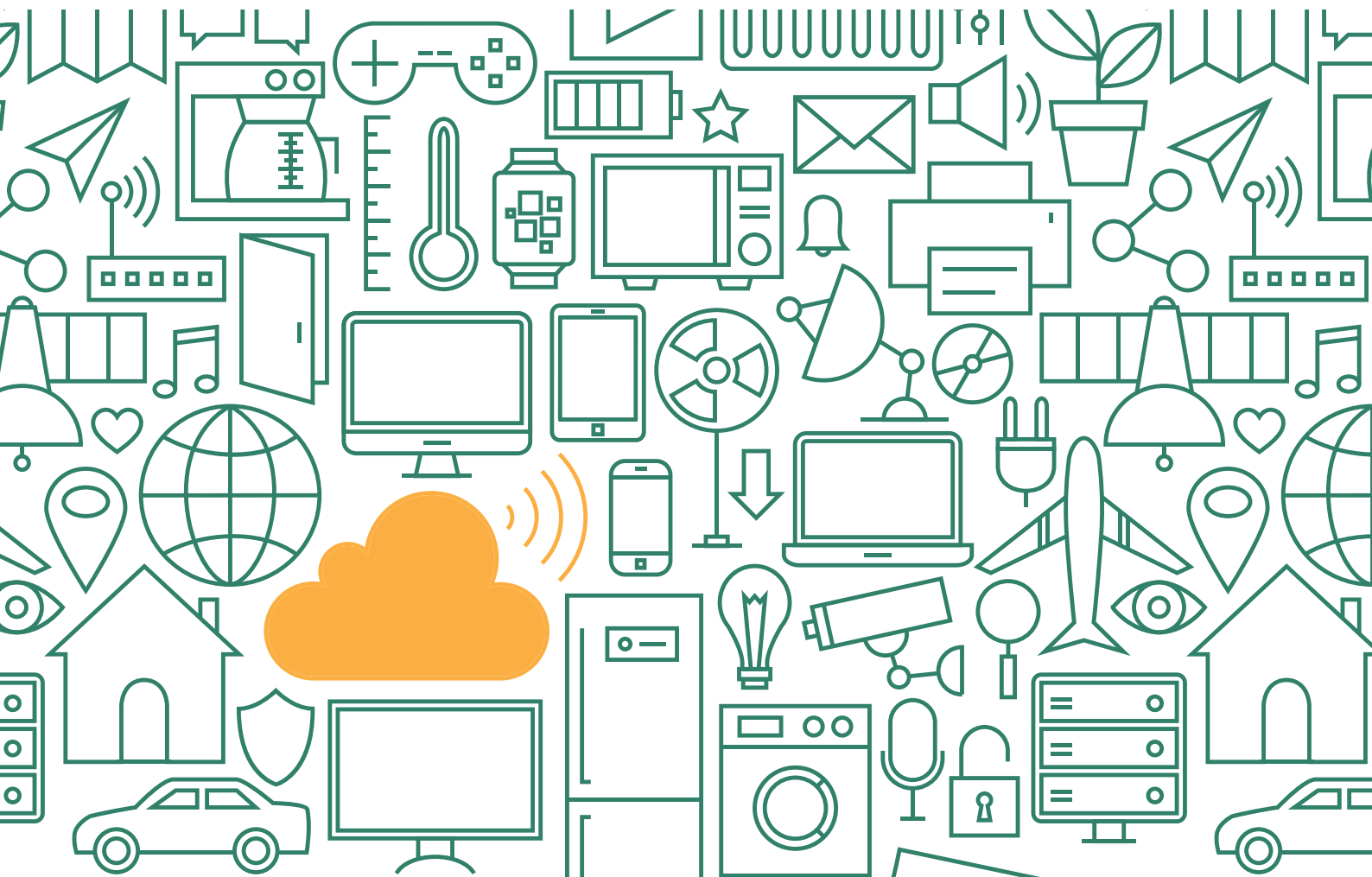


Digital vardag

Visioner och lösningar för digitala tjänster



Bakgrund

Utvecklingen av digitala tjänster gynnar generellt konsumenterna som får fler möjligheter genom ett större utbud på en ofta global marknad. Digitalisering av olika tjänster och produkter kan göra konsumtion enklare men ställer ofta integritets-, tillgänglighets- och säkerhetsfrågor på sin spets. Den digitala vardagen består av en mängd olika tjänster, tillämpningar, verktyg och affärsmodeller som alla har betydelse för konsumenten och för utformningen av konsumentpolitiken.

Delaktighet i samhället är beroende av bra digitala tjänster som tillhandahålls genom tillförlitligt och väl utbyggt höghastighetsinternet. Men för full delaktighet måste grundläggande samhällstjänster erbjudas på ett sådant sätt att de är tillgängliga för alla och i enlighet med FN-konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning. Förutom tillgängliga digitala lösningar måste många tjänster fortsatt erbjudas på ett icke-digitalt sätt, ibland på det sätt tjänsten erbjöds innan digitaliseringen. Detta för att leva upp till en universell utformning av tjänster och tillförsäkra lösningar med utgångspunkt i en god kognitiv tillgänglighet. Konsumenter får inte utestängas för att de exempelvis inte använder en smartphone eller saknar tillgång till mobilt bank-id.

Enligt FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning har stater ansvar för att alla nya miljöer, produkter och tjänster för allmänheten ska var utformade enligt principerna för universell design – vilket innebär att de ska utformas utifrån människors olika funktionsvariationer. EU:s tillgänglighetslag tar fasta på FN:s konvention och kommer få stor betydelse för upphandling i enlighet med standarder som utarbetas för tillgängliga digitala tjänster och produkter.

Samhället förändras som följd av digitalisering. Sjukvården erbjuder allt från bokningar till medicinsk behandling via e-hälsotjänster. Myndigheter erbjuder sina tjänster och sköter dialogen med medborgare allt mer digitalt. Smarta elnät öppnar upp för innovation av nya tjänster och produkter. Bokning av resor, distanshandel av kläder och elektronik samt banktjänster sköts övervägande via internet. Nya digitala betalningslösningar utvecklas snabbt som konkurrenter till betalkort och kontanter.

Data lagrad i molntjänster kan ställa till problem med ägarskap, rättigheter, integritet och säkerhet. Likaså smarta hem med biometriska lås eller uppkopplade värmepannor

som känner av när du närmar dig hemmet. De kroppsnära prylarna, så kallade *wearables*, blir fler och exempelvis pulsklockor, integrerade kameror och mikrofoner blir allt vanligare. Data sammanställs i tjänster som vet det mesta om ditt liv och dina konsumtionsvanor. Marknaden för försäljning av personliga data och konsumtionsmönster blir allt mer sofistikerad.

Vi befinner oss i ett skifte från konsumtion av produkter till konsumtion av upplevelse och nytta. Vem som är konsument och vem som är producent är ibland inte tydligt. Tjänster som sociala medier är meningslösa utan användare som fyller dem med innehåll. Affärsmodellen bygger ofta på att sälja information och reklamplats för företag. Lagar och regleringar som ska skydda konsumenter är ofta svåra att tillämpa då konsumenten är en del av tjänsten.

Många av frågorna kring digitala tjänster handlar om integritet i relation till datainsamling, skydd och spridning eller försäljning av uppgifter. Copyrightfrågor blir viktigare inte bara för den traditionella upphovsrättsinnehavaren men även allt mer för konsumenten som bidrar med innehåll. Vilken äganderätt har du till dina bilder, texter och data som du laddar upp på olika plattformar och molntjänster? När du har köpt en e-bok, vad är det då du har köpt? Kan du läsa din bok på alla ställen du vill? Kan du ge bort den eller låna ut den?

En ny form av värdering av din digitala identitet växer fram i form av recensioner och rating och i det digitala samhället är användarens rykte minst lika viktigt som det är i det fysiska samhället. Skillnaden är att du inte kan flytta. De nya möjligheterna ställer andra krav på konsumentskydd, ansvar och säkerhet.

Vision

Sveriges Konsumenters vision är att alla konsumenter har god tillgång till användbara och universellt utformade digitala tjänster med ett gott konsumentskydd, där de vet vad de ingått avtal om och där integriteten respekteras.

Konsumenter har rätt till sin information och ska kunna se vilken information som samlas in och finns lagrad. Det ska inte vara obligatoriskt att ange fler uppgifter än nödvändigt för att kunna handla eller använda en tjänst. Vidareförmedling eller försäljning av personlig information ska vara ett aktivt val av konsumenten och inte en förutsättning för att använda en tjänst eller köpa en produkt. På detta sätt säkerställs maktförhållandet mellan konsument och säljare. Vad konsumenten förväntas läsa och förstå i avtal ska stå i proportion till tjänsten. Det ska vara tydligt vad konsumenten ingått avtal om och vilken rätt att till exempel använda bilder och texter tjänsteleverantören får.

Företagen har som ansvariga för tjänsters utformning ett stort informationsövertag. Därför måste myndigheter och beslutsfattare ta ansvar för både tillgänglighets- och tillgångsperspektiv så att inga konsumenter diskrimineras. I detta ansvar ingår att reglera hur köpmönster och annan insamlad data används och då i synnerhet för känsliga branscher som e-hälsa, försäkringar och finansiella tjänster. Lagar och regleringar måste hänga med i utvecklingen för en mer långsiktig hållbar och global utveckling. Konsumentköplagar och tjänstelagstiftning för digitala produkter och tjänster måste stärkas för att stimulera gränsöverskridande handel, ökat återbruk och kollaborativ konsumtion samt inte minst för att skydda barn från oetisk reklam och ohälsa.

Det ska vara möjligt att handla utan att registrera sig och att endast behöva ange ett minimum av personuppgifter, det vill säga de uppgifter som behövs för att genomföra köp och leverans. Det ska även finnas rimliga sätt för konsumenter att avsluta konton, ta med sig data och att under vissa förutsättningar bli ”glömd”. Nya digitala betalningsmedel måste regleras så att de är säkra och respekterar konsumentens integritet.

Digital legitimering ska erbjudas genom generella lösningar såsom mobilt bank-id. Konsumenter ska skyddas från att känsliga uppgifter lagras och sprids samt från identitetsstöld. E-legitimationsnämnden eller motsvarande myndighet måste ges

ett tydligt ansvar att bevaka konsumenträttsliga aspekter. Resurser måste satsas på information och utbildning om hur en skyddar sig, sina uppgifter men också den utrustning – allt från tvättmaskiner till telefoner – som finns uppkopplade.

Tillgång till telekomtjänster och i synnerhet internet är en viktig infrastrukturfråga och något som påverkar allt från demokratiska verktyg och samhällsservice till att kunna vara konsument på jämlika villkor. Principen om nätneutralitet är en viktig grund för ett rättvist internet och ett jämlikt deltagande i samhället. Nätdistribution måste vara neutral så att nätanvändningen styrs av användarna själva och inte av tjänsteleverantörernas makt. För att inte öka samhällsklyftorna behövs jämlik tillgång till digital infrastruktur fri från otillbörliga köpuppsmaningar eller paketjänster med inlåsnings effekter.

Barn ska, enligt FN:s barnkonvention, skyddas från kommersiellt innehåll som kan skada deras hälsa, exempelvis genom negativa ideal. Därför måste också reglerna för reklamfinansierade och så kallade *freemium*-tjänster (det vill säga bastjänster utan kostnad) riktade till barn ses över liksom den reklam som riktas till barn i olika digitala medier. Barn är idag storkonsumenterna av digitala tjänster som exempelvis spel.

Innovation inom det digitala tjänsteområdet innebär ofta stora fördelar för konsumenterna, även för utsatta grupper. Forskning och utveckling som inriktas på personer i olika åldrar, med olika ekonomiska förutsättningar, nedsatt funktionsförmåga (särskilt kognitiv) eller har annat språk än svenska som modersmål ger förutsättningar till universellt utformade produkter och tjänster för alla. Alla konsumenter måste ha jämlika möjligheter att påverka och medverka i utveckling och innovation av nya produkter och tjänster.

Så når vi dit

För att uppnå vår vision krävs uppdaterade regler både nationellt och internationellt liksom insatser från företag, skola och konsumentorganisationer, gärna i samverkan. Behovet av internationella regleringar på området är stort eftersom många av företagen agerar i en global ekonomi och inte vill svara mot enskilda länders lagar. Internationellt samarbete är därför helt avgörande. Även i EU och nationellt kan mycket göras för att säkerställa att relevant lagstiftning, som till exempel konsumentskyddet, svarar mot nutiden och framtidens utmaningar.

Regeringen har idag ingen tydlig politik för samhällets digitalisering. Särskilt saknar regeringen dialog med civilsamhället sedan både regeringens digitaliseringsråd och användningsforum lagts ned. Civilsamhällets kompetens, i synnerhet om mänskliga rättigheter, behövs för att utveckla digitaliseringen och för att fler ska kunna använda digitala tjänster.

Det krävs även att konsumenternas representanter ges rimliga förutsättningar att representera och stötta konsumenter i alla nya digitala områden. Sveriges Konsumenter har ett nära samarbete i digitala frågor med liknande organisationer i Norden, med den europeiska konsumentrösten BEUC och Consumers International. Dessutom deltar vi i standardiseringsarbete som i allt större utsträckning styr digitala produkter och tjänsters utformning. Vår tidning Råd & Rön testar allt fler digitala produkter och tjänster.

Våra lösningar

Konsumenters rättigheter måste stärkas och integriteten säkerställas för digitala tjänster. För att sikta mot vår vision presenterar vi här ett antal lösningar på problem kopplade till digitala tjänster. Vi har delat upp lösningarna i tre delar utifrån grundprincipen om att de digitala tjänsterna ska vara användbara, säkra och värna konsumenternas integritet samt möjliggöra starka och aktiva konsumenter.

Användbarhet

- Garantera nätneutraliteten så att företag och koncerner inte kan begränsa och blockera tjänster på internet. Konsumenten behöver skyddas från otillbörliga metoder i synnerhet från företag i dominant ställning. Dessutom behövs regler för att se till att internetleverantörer inte har direkt ägande och inflytande över innehåll och tjänster eller förväntas agera för att övervaka eller till och med förhindra konsumenters lagliga användning. Utöver regelverk krävs resurser för en effektiv marknadskontroll.
- Avskaffa roamingavgifter för telefoni och bredband, då dessa avgifter inte står i proportion till operatörernas kostnader för roaming och dessutom står i vägen för bredbandsutvecklingen och därmed den digitala utvecklingen i Europa. Alla konsumenter måste dessutom garanteras tillgång till mobildata oavsett var man befinner sig i EU.
- Lagstifta om jämförbara och tillförlitliga hastighetsangivelser och täckningskartor för mobila datanät. Konsumenter måste få vad de lovas av tele- och bredbandsleverantörer.
- Gör webbinnehåll tillgängligt för personer med funktionsvariationer och underlätta för mindre vana användare och personer med nedsatt kognitiv förmåga genom att lagstifta om tillgängliga IT-lösningar med ett tydligt tillsynsansvar. Det gäller både offentligt finansierad verksamhet och allmännyttiga privata produkter och tjänster såsom banker, betalningstjänster, transporter, utbildning, hälso- och sjukvård, medietjänster samt e-handel. Alla konsumenter, oavsett vana och funktionsvariationer, ska kunna vara delaktiga i demokrati och samhällsliv samt till fullo utnyttja sin konsumentmakt.
- Långsiktiga satsningar behövs för utvecklandet av samordnade användarvänliga digitala tjänster i hälso- och sjukvården. För att leva upp till konsumenter och patienters högt ställda krav på hälso- och sjukvårdstjänster vad gäller bland annat tillgänglighet, enkelhet, interoperabilitet och integritet krävs nytänkande och nysatsningar inom både befintliga och redan utvecklade e-hälsotjänster.

- Gör offentlig data tillgänglig för att stimulera innovation av IT-tjänster och forskning. Data som inte är känslig och som tagits fram för gemensamma ändamål bör tillhandahållas utan kostnad i öppna IT-lösningar. Det möjliggör fler smarta och innovativa lösningar som gynnar konsumenterna.
- Begränsa upphovsrättsinnehavarnas (Copyswedes) möjlighet att ta ut oskäligen avgifter för kopieringsundantaget. Trots att användning av lagringsmedia har ändrats utnyttjar Copyswede sin dominerande ställning gentemot tillverkarna och detaljhandeln med stora ekonomiska konsekvenser för konsumenten.
- Skapa goda förutsättningar för att involvera konsumenter med olika behov och förutsättningar i tjänsteutveckling och standardisering samt säkerställ att civilsamhällets organisationer finns representerade på strategisk politisk nivå. Brukarmedverkan och brukarpaneler är ofta nödvändigt för att utveckla digitala tjänster som fungerar för alla och i synnerhet för konsumenters olika kognitiva förutsättningar.

Konsumentskydd

- Konsumentskyddet för digitala tjänster måste moderniseras och kompletteras för att ge konsumenten ett gott skydd. Företagen har ett stort informationsövertag och tydligare konsumentskyddslagar behövs både i EU och i Sverige.
- Konsumenttjänster av allmännyttig karaktär bör regleras särskilt i EU-lag och dessutom prioriteras i marknadskontrollarbetet. En sådan lagstiftning om nödvändighetstjänster som används av ett flertal bör ställa särskilda krav på aktörer i dominerande ställning, så som Google och Facebook.
- Stärk konsumentskyddet i EU mot oskäligen avtalsvillkor på nätet. Konsumenter måste kunna förstå och ges rimliga avtalsvillkor. Avtalen bör endast behandla väsentliga avtalsvillkor. Friskrivningar och onödiga villkor skall anses oskäligen.
- Marknadskontrollen av digitala tjänster behöver stärkas väsentligt för att motverka rena bedrägerier samt se till att lagstiftningen följs. Det är särskilt angeläget för tjänster som vänder sig till barn.
- Standardisera grundläggande information och avtalsvillkor för digitala tjänster. Det underlättar förståelse och jämförbarheten mellan tjänster för konsumenten. Avtal bör vara lätta att förstå och det finns även ett behov av att sammanfatta avtalsvilkorens huvudsakliga innebörd på lättläst svenska.
- Förkorta avtalstider för tele- och bredbandsavtalen. Långa avtal, automatisk förlängning av avtal utan tydlig information om möjlighet till uppsägning, och långa uppsägningstider låser in konsumenterna och motverkar konkurrens på en snabbt

föränderlig marknad.

- Inför möjligheten att kunna begränsa köp genom spärrar på konton, kreditkort och mobilabonnemang. Sådana köpbegränsningar kan i synnerhet ge skydd åt utsatta konsumentgrupper men är bra för alla konsumenter som vill maximera köp till ett visst belopp under en viss tid.
- Barn och unga ska garanteras ett särskilt starkt skydd mot reklam och köppuppsmaningar även i så kallade *freemium*-tjänster. I enlighet med FN:s barnkonvention ska stater skydda barn från skadlig marknadskommunikation, särskilt sådan som påverkar deras hälsa och självbild.

Integritet

- Förstärk regelverket för skydd av konsumentens personuppgifter och integritet bland annat genom en förstärkt dataskyddslagstiftning.
- Säkerställ höga säkerhetskrav för hantering och lagring av konsumenters data för att undvika skada från cyberattacker och intrång med risk för dataförlust och ekonomisk skada. Konsumenter behöver upplysas om de säkerhetsrisker en digital tjänst eventuellt innebär.
- Konsumenter ska inte avkrävas mer än nödvändiga uppgifter för köp och leverans via handel på nätet och uppgifterna ska skyddas mot intrång och försäljning av konsumentens data till tredje part.
- Säkerställ att konsumenten erbjuds fullständig information om hur data lämnad av konsumenten eller kopplat till konsumentens profil kommer att användas och kräv konsumentens samtycke innan data överförs till annan part. Om konsumenten begär information om sin persondata ska sådan lämnas i säker form utan dröjsmål.
- Alla produkter och tjänster bör utformas med inbyggd integritet, *privacy by design*. Integritetsfrågor måste integreras redan från början och i hela systemets livscykel. Det för att bland annat minimera mängd insamlad information och hur länge den lagras, garantera konsumenten korrekt information, kräva konsumentens samtycke till användning av data samt att tillåta insyn i hanteringen av data.
- Konsumenten måste alltid kunna radera och ta med sig sina personuppgifter från digitala tjänster som samlar information om användaren.
- Reglera de nya formerna av informationsinsamling som fungerar som kreditupplysning (till exempel *ratings* och *aggregators*) för att skydda konsumenters integritet.
- Inför regler som tydligt skyddar konsumentens utsatthet när det gäller beteendeorienterad marknadsföring, baserad på konsumentens aktiviteter och agerande på nätet.

Sveriges Konsumenter är en oberoende, ideell organisation med 24 medlemsorganisationer. Vi kämpar för alla konsumenters självklara rätt till skydd, inflytande och möjlighet att göra medvetna och hållbara val.

Målet är ökad konsumentmakt och att politiker, näringsliv och myndigheter alltid ska ha konsumenternas bästa för ögonen. Sveriges Konsumenter arbetar nationellt och internationellt med kunskapsspridning, påverkan och opinionsbildning. Vi ger ut tidningen Råd & Rön.

Besöksadress: Hornsgatan 172, Stockholm

Telefon: 08-674 43 00

www.sverigeskonsumenter.se

