

Hej Jeff Bezos och Amazon!

Så kom ni alltså till Sverige till slut. Vi i den svenska konsumentrörelsen välkomnar i regel nyinflyttade, men när det gäller just Amazon har vi lite för många frågetecken i dagsläget. Många har uppmärksammat er brist på respekt för rätten att organisera sig fackligt, det finns stora frågetecken kring hur ni bidrar till en hållbar framtid och europeiska myndigheter utreder nu om ni missbrukar er dominerande marknadsställning. Men vi vill i det här brevet lyfta några andra frågor som hittills hamnat lite i skymundan, innan ni slår upp dörrarna till era svenska lokaler. Frågor som gäller alla era kunder och som vi som konsumentorganisation vill uppmärksamma.

För det första är säkerhet A och O för oss konsumenter. Det betyder att till exempel USB-laddare inte ska falla isär när vi försöker dra ut dem ur vägguttaget<sup>1</sup> och att leksaker och andra produkter ska vara fria från farliga kemikalier.<sup>2</sup> Det betyder även att det ska vara enkelt att ställa in vilken information ni samlar in om oss och att ingen ska kunna tjuvlyssna på vår familj genom era smarta högtalare. När vi pratar med myndigheter och kollegor i andra EU-länder får vi däremot återkommande signaler om att en hel del av produkterna ni förmedlar utgör ett hot mot den personliga integriteten eller är direkt livsfarliga. Faktum är att fler än hälften av produkterna på Amazon och andra plattformar kan vara farliga, detta enligt en granskning från tidigare i år.<sup>3</sup> Det är givetvis helt oacceptabelt.

För det andra vill vi konsumenter gärna veta vem vi handlar av. Det är en grundläggande förutsättning för att vi ska kunna utnyttja våra rättigheter. Men efter att ha besökt era europeiska sajter är vi mest bara förvirrade. En känsla som vi delar med alla de konsumenter som hört av sig till våra rådgivare och lönlöst försökt reklamera sina varor hos er. I vissa fall har ni dröjt så länge med återkoppling att konsumentens reklamationsrätt hos den faktiska säljaren har löpt ut. Den här långsamheten rimmar illa med det ni annars gjort till ett ledord, nämligen snabbhet.

Nu har en domstol i Kalifornien slagit fast att ni är ansvariga för produktsäkerheten eftersom ni har en avgörande roll i betalning och leverans av varorna på er hemsida.<sup>4</sup> Det här tycker vi är jättebra och vi skulle vilja se samma vägledande dom här. Men till dess skulle vi vilja tipsa om följande:

1. Eftersom merparten av produkterna på er sajt verkar säljas av andra företag än er själva måste ni bli mycket tydligare med vem vi faktiskt handlar av när vi klickar på köp-

---

<sup>1</sup> <https://www.sverigeskonsumenter.se/vad-vi-gor/privatimportens-faror/12-tecken-pa-att-din-laddare-kan-vara-farlig/>

<sup>2</sup> <https://www.which.co.uk/news/2018/12/hamleys-smyths-and-argos-sell-slimes-containing-chemicals-up-to-four-times-higher-than-eu-safety-limit/>

<sup>3</sup> <https://www.sverigeskonsumenter.se/vad-vi-gor/privatimportens-faror/tva-av-tre-prylar-fick-underkant/>

<sup>4</sup> <https://www.reuters.com/article/us-amazon-com-liability-idUSKCN259327>

knappen. Visserligen är ny EU-lagstiftning om detta på väg<sup>5</sup>, men den är inte på plats förrän 2022. Vi vet att Amazon gillar att ligga i framkant, så vårt tips är: fixa det här direkt!

2. Många av produkterna ni förmedlar är osäkra medan vissa är livsfarliga. För att farliga produkter ska plockas bort från er sajt krävs i dag att vi konsumenter rapporterar dem till er. Men vi kan inte kontrollera precis allt ni säljer. Ha kontroll över era leverantörsled och kräv att säljarna på er plattform följer relevant produktsäkerhetslagstiftning. Det är dags att ni tar ett större ansvar och ser till att ett köp hos er inte slutar i ett besök på akuten.

Sluta gömma er bakom plattformen. Ta ansvar för vad ni lagerhåller, säljer och marknadsför. Och ta ansvar för era kunders säkerhet och integritet.

Vänliga hälsningar,  
Jan Bertoft  
Generalsekreterare för Sveriges Konsumenter

---

<sup>5</sup> [https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2020-031\\_making\\_the\\_digital\\_services\\_act\\_work\\_for\\_consumers\\_-\\_beucs\\_recommendations.pdf](https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2020-031_making_the_digital_services_act_work_for_consumers_-_beucs_recommendations.pdf)