

2016-12-06

Konsumentverket
Box 48
651 02 Karlstad

ANMÄLAN OSKÄLIGA AVTALSVILLKOR OCH BRISTANDE SÄKERHET

**för dockan My Friend Cayla och i-Que intelligent robot som saluförs av företaget
Genesis**

Sveriges Konsumenter har tidigare uppmärksammat att många företags avtalsvillkor är både långa och krångliga och innehåller häpnadsväckande friskrivningar samt oskäliga villkor. Det är orimligt att förvänta sig att konsumenter läser och kan ta till sig all information både gällande villkoren för tjänsten och sekretessvillkoren när villkoren utformas på det sätt som vi har funnit hos vissa företag. Detta får till följd att vi som konsumenter avtalar bort viktiga rättigheter som finns reglerade både i dataskyddsdirektivet, personuppgiftslagen och andra konsumentskyddande lagar, utan att ens vara medvetna om att det är just vad vi gör, bara genom att använda vissa tjänster.

Vi vill återigen uppmärksamma brister gällande integritet, säkerhet och konsumentskyddsfrågor som nyligen upptäckts i samband med ett forskningsprojekt om "internetanslutna leksaker" som saluförs i Sverige. Dessa frågor uppdagades inom ramen för ett projekt som genomförs i Norge av vår partner konsumentorganisationen Forbrukerrådet (det norska konsumentrådet - NCC).

Forbrukerrådet har noggrant undersökt villkoren för användning och sekretesspolicy för tre leksaker: de interaktiva dockorna "Hej Barbie" och "My Friend Cayla" samt "i-Que intelligent robot". De har också gjort tekniska tester av de faktiska funktionerna i leksakerna och deras medföljande appar. Leksakerna i fråga är anslutna till Internet och använder inbyggda mikrofoner och teknik för röstigenkänning för att kunna konversera med de barn som leker med dem. Innehållet i barns konversation med leksakerna kan innehålla känslig information som barnet delar med leksakerna "i hemlighet".

Genom sin granskning, har det norska konsumentrådet avslöjat allvarliga säkerhetsbrister för två av leksakerna ("My Friend Cayla" och "i-Que intelligent robot"). Dessa saknar säkerhetsåtgärder som kan förhindra obehörig åtkomst till leksakernas mikrofon och högtalare. Detta innebär att vem som helst med en Bluetooth-funktionen på sin telefon kan ansluta till en leksak och använda den som en lyssnande enhet eller

kommunicera via den med barnet. Detta under förutsättning att denna person håller sig inom 15 meters radie (eller mindre om han försöker att ansluta genom en vägg), om leksaken är påslagen och inte redan parat med en annan enhet. Om någon med onda avsikter utnyttjar denna säkerhetsbrist innebär det att barn och deras integritet kan utsättas för en allvarlig risk.

Orsaken bakom de upptäckta bristerna kan bero på att tillverkaren väljer att använda billigare eller förenklade komponenter i denna typ av anordningar. Detta kan leda till allvarliga säkerhetsproblem och kunna möjliggöra målinriktade lockelser som kan äventyra barns säkerhet. Denna aspekt bör åtgärdas så snart som möjligt.

Sveriges Konsumenter anser att de företag som tillverkar dessa leksaker inte respekterar konsumenternas rättigheter enligt EU-lagstiftningen. ”My Friend Cayla” samt ”i-Que robot” bryter mot konsumentskyddande lagar samt säkerhetsbestämmelser. Vi anser att det faktum att dessa produkter särskilt används av barn gör detta företags praxis ännu mer försvårande. Till exempel kan dessa leksaker lätt bli hackade, vilket gör det möjligt för främlingar att kommunicera via leksaken med de barn som leker med den.

De mest problematiska frågor är relaterade till skydd av personuppgifter och säkerhetsregler. Till exempel delas barns personuppgifter med ospecificerade tredje part och kan samlas in i reklamsyfte, utan att be om en separat eller uttryckligt medgivande från konsumenterna.

I samband med säkerhet, är det viktigt att notera att dessa leksaker lätt kan hackas, vilket gör det möjligt för främlingar att kommunicera via leksaken med de barn som leker med dem. Vi har därför även anmält företaget till Datainspektionen.

När det gäller de specifika avtalsvillkor och villkoren för köpet har följande frågor identifierats:

- Villkoren är ofta svårtillgängliga och inte lätta att förstå för en vanlig konsument.
- Företagen åtar sig inte att meddela användare när de ändra sina villkor.
- Tjänsteleverantörerna förbehåller sig rätten att säga upp tjänster när som helst utan föregående meddelande.
- Företagen uppmanar konsumenterna att läsa inte bara sina egna villkor utan även de från tredjepartsleverantörer.
- Leksakerna kommer med förprogrammerade fraser för specifika kommersiella produkter. Detta innebär en produktplacering riktad till barn som leker med leksaken.

Utvecklingen av digitala tjänster går fort och allt fler områden digitaliseras. Många av frågorna kring digitala tjänster handlar om integritet. Ofta förväntas konsumenterna läsa och förstå extremt långa och krångliga avtalstexter, men de flesta konsumenterna vet inte vilken information som samlas in och lagras om dem. Detta är information som kanske inte känns så allvarlig idag men som kan få konsekvenser i fel händer. Det här leder till en stor obalans i maktförhållandet mellan konsument och företag, när säljaren vet ”allt” om konsumenten och kan skraddarsy erbjudanden för att passa konsumenten dess vanor och tänkta behov m.m. Dessutom samlas det in många ”onödiga” uppgifter som sprids på ett oacceptabelt sätt.

Sveriges Konsumenter har antagit en digital policy där vi kräver ett förstärkt regelverket för konsumentens personuppgifter och integritet samt att konsumenter alltid ska kunna radera och ta med sig sina personuppgifter.

Leksakerna ”My Friend Cayla” samt ”i-Que intelligent robot” har långa och krångliga villkorstexter. Förutsättningarna för användaren att läsa, ta till sig och förstå villkorens innebörd är fullständigt orimlig, särskilt då det gäller en produkt som riktar sig till barn från fyra års ålder. Vi anser att villkoren kränker användarnas privatliv och grundläggande konsumentskydd samt bryter både mot dataskyddsdirektivet och personuppgiftslagen.

Sammanfattning

Vi anmäler Genesis det företag som tillverkar och tillhandahåller ”My Friend Cayla” samt ”i-Que intelligent robot” för att de bryter mot konsumenternas rättigheter och det skydd som finns inom EU och i vår nationella lagstiftning. Det faktum att dessa produkter används av barn gör dessa företags praxis än mer försvårande.

Den fullständiga rapporten med resultaten av den analys som utförts av Forbrukerrådet, publiceras idag och bifogas detta brev tillsammans med en kopia av det klagomål som de har lämnat in till dataskyddsmyndigheten i Norge.

Vi utgår ifrån att Konsumentverket kommer att beakta vår anmälan i syfte att skydda konsumenternas intressen och barns rättigheter.

Sveriges Konsumenter kräver:

- Korta och begripliga avtals- och sekretessvillkor
- Att man endast ska vara bunden genom ett aktivt och informerat samtycke.
- Att endast relevant information skall registreras
- Att personuppgifter inte ska spridas utanför bolaget utan ett aktivt och informerat samtycke
- Att avtalet inte får innehålla total friskrivning från allt ansvar för all framtid
- Att ingen spårning av användarna sker när appen är avstängd
- Rätt att få sina användaruppgifter och innehåll borttagna

Sveriges Konsumenter anser att ”My Friend Caylas” samt ”i-Que intelligent robots” bryter mot konsumentskyddande lagar, har säkerhetsbrister och oskäliga avtalsvillkor. Det finns användarvillkor och sekretesspolicy som bryter mot dataskyddsdirektivet och personuppgiftslagen. Vi har valt att skickat in vår anmälan både till Konsumentverket och till Datainspektionen, som är de myndigheter som har ett gemensamt ansvar att se till att skydda konsumenternas rättigheter, få bort oskäliga avtalsvillkor och se till att vår integritets och konsumentskyddande lagstiftning följs.

Stockholm dag som ovan

Jan Bertoft
Generalsekreterare