

Datum 2022-05-20
Dokumenttyp Yttrande
Diarienummer 2022/0097
Ert diarienummer Ju2021/03621
Handläggare Emmanuel Galaup

Justitiedepartementet
103 33 Stockholm

Yttrande över betänkandet En uppföljning av skriftlighetskravet vid telefonförsäljning (SOU 2021:79)

Myndigheten för delaktighet arbetar för ett samhälle där alla kan vara delaktiga, oavsett funktionsförmåga. Myndigheten för delaktighet lämnar följande yttrande.

Sammanfattning

Myndigheten för delaktighet (MFD) saknar en grundlig analys av hur skriftlighetskravet vid telefonförsäljning har fungerat som skydd för personer med funktionsnedsättning, i synnerhet för personer med kognitiva funktionsnedsättningar. En sådan analys bör göras för att få en komplett bild av regelverkets efterlevnad och om syftet med reformen har uppnåtts.

Myndighetens synpunkter

Konsumentpolitik är ett av tolv utpekade samhällsområden i regeringens nya strategi för systematisk uppföljning av funktionshinderspolitiken under åren 2021–2031.¹ Konsumentpolitik handlar delvis om konsumentskydd. Ur ett funktionshindersperspektiv finns vissa konsumentgrupper som löper större risk än andra konsumenter att inte förstå eller ha tillräcklig information för att göra säkra köp.²

När förslagen till ett stärkt konsumentskydd vid telefonförsäljning (se SOU 2015:61) bereddes, pekade några remissinstanser tydligt på de problem som personer med vissa funktionsnedsättningar möter i en situation av

¹ Regeringens beslut I:13, 2021-09-23, dnr S2019/02213 och S2021/06595.

² MFD (2022) Uppföljning av funktionshinderspolitiken – Strategi för systematisk uppföljning av funktionshinderspolitiken 2021.

telefonförsäljning.³ I Konsumentverkets kartläggning⁴ av hur telefonförsäljning fungerar för konsumenten efter skriftlighetskravets införande framgår att vissa konsumentgrupper, bland annat personer med kognitiva funktionsnedsättningar, är mer utsatta än andra och att problem kvarstår trots skriftlighetskravet. Det handlar om att konsumenter inte är införstådda med avtalets innebörd och att de känner sig pressade att ingå ett avtal, dvs. två situationer som den stärkta lagstiftningen skulle eliminera. Konsumentverket synliggör även problem kopplade till digitalt utanförskap.

Mot denna bakgrund anser MFD att det är anmärkningsvärt att utredningen i sin analys av om skriftlighetskravet har uppnått sitt syfte inte har inhämtat uppgifter och synpunkter från organisationer som företräder personer med funktionsnedsättning. Avsaknad av en sådan dialog och kunskapinsamling begränsar möjligheten till en grundlig analys av skriftlighetskravets efterlevnad. MFD anser därför att det i den fortsatta beredningen bör övervägas möjligheten att komplettera utredningens slutsatser med en utökad analys av skriftlighetskravets efterlevnad som tydligt inkluderar ett funktionshindersperspektiv. Utan en sådan analys går det inte att bedöma om reformen har nått sitt syfte fullt ut.

I sin samlade bedömning hänvisar utredningen till EU:s direktiv om inrättande av en kodex för elektronisk kommunikation där det finns ett nytt informationskrav som medför ett stärkt konsumentskydd vid telefonförsäljning av tjänster för elektronisk kommunikation. Vidare innebär EU:s tillgänglighetsdirektiv⁵ krav på tillgänglig information som är relevant för distansavtalslagen och dess skriftlighetskrav. MFD vill påtala vikten av att kraven i både kodexen och tillgänglighetsdirektivet beaktas i den fortsatta beredningen av utredningens slutsatser.

³ Se remissvar från Konsumentverket, Post- och telestyrelsen och Handikappförbunden.

⁴ Konsumentverket (2020) Underlagsrapport 2020:6, Telefonförsäljning 2019.

⁵ Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2019/882 av den 17 april 2019 om tillgänglighetskrav för produkter och tjänster (tillgänglighetsdirektivet).

Ärendets handläggning

I den slutliga handläggningen av ärendet har generaldirektör Malin Ekman Aldén (beslutande), avdelningschef Jessica Bylund och utredare Emmanuel Galaup (föredragande) deltagit.

Myndigheten för delaktighet

[elektroniskt signerad]

Malin Ekman Aldén