
Finansdepartementet
Avdelningen för offentlig förvaltning
Konsumentenheten

Ett moderniserat konsumentskydd (SOU 2021:17)

dnr Fi2021/01503

Allmänna reklamationsnämndens (ARN) huvudsakliga uppgift är att opartiskt pröva tvister mellan konsumenter och företag som härrör från ett avtal om köp av en vara, tjänst eller annan nytthet (konsumenttvister).

Mot bakgrund av nämndens uppdrag har nämnden tagit särskild utgångspunkt i hur den föreslagna lagstiftningen kan komma att tillämpas i nämnden och i domstol och lämnar med detta i beaktande följande synpunkter.

Lagens tillämpningsområde

Enligt det föreslagna stycket i 2 kap. 1 § DAL ska kapitlet tillämpas på avtal om tillhandahållande av digitalt innehåll som levereras på något annat sätt än på ett fysiskt medium och om utförande av en digital tjänst, om avtalet inte innebär en betalningsförpliktelse men konsumenten ska tillhandahålla sina personuppgifter, utom när de behandlas av näringsidkaren endast för att uppfylla rättsliga krav eller för att kunna fullgöra avtalet.

Nämnden konstaterar att det är oklart vad konsumentens rätt att ångra avtalet har för praktisk betydelse på sådana avtal. En konsument som enbart har tillhandahållit sina personuppgifter kan inte "få tillbaka" sina personuppgifter. I många situationer har näringsidkaren dessutom förmodligen redan samlat in och dragit nytta av uppgifterna när konsumenten ångrar avtalet. Enligt nämnden finns det därför en risk för att det uppfattas som otydligt vad effekten blir av att konsumenten nyttjar sin ångerrätt för de aktuella avtalstyperna.

För det fall att bestämmelsen ska införas i DAL är nämnden tveksam till om ångerfristen bör börja löpa vid samma tidpunkt som för andra tjänster, dvs. dagen då avtalet ingås. Ångerfristen skulle istället kunna börja löpa först när näringsidkaren får tillgång till konsumentens personuppgifter, vilket inte nödvändigtvis är vid samma tidpunkt som när avtalet träffas. Personuppgifterna kan nämligen tillhandahållas näringsidkaren först när konsumenten ger samtycke till att den använder uppgifterna.

Dessa frågor bör övervägas ytterligare i det fortsatta lagstiftningsarbetet.

I sammanhanget bör det också uppmärksammas att nämnden inte är behörig att pröva tvister där konsumenten har tillhandahållit näringsidkaren sina personuppgifter istället för att betala, om inte konsumenten yrkar på ersättning för en ekonomisk skada uppgående till ett visst angivet belopp. Detta eftersom nämnden enligt gällande reglering inte får pröva en tvist om värdet av vad som yrkas understiger vissa fastställda belopp, om inte tvisten är av principiellt intresse eller om det finns andra särskilda skäl (se 8 och 25 §§ förordningen, 2015:739, med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden). Tvister som uppstår med anledning av den föreslagna bestämmelsen kommer därmed i regel inte att prövas av nämnden (jfr. SOU 2020:51, En ny lag om konsumentskydd vid köp och vissa andra avtal, s. 175 f.).

Varor som säljs exekutivt eller på annat sätt tvångsvis med stöd av lag

Enligt utredningen ska frågan om huruvida DAL omfattar varor som säljs exekutivt eller på annat sätt tvångsvis med stöd av lag genom budgivning på internet (e-auktion) lämnas öppen. Utredningen drar dock slutsatsen att lagen är tillämplig på sådana situationer eftersom det saknas ett särskilt undantag i lagen för andra former av tvångsvisa försäljningar.

Som framgår av utredningen konstaterade regeringen i prop. 2013/14:43 att bestämmelserna om informationsskyldighet och ångerrätt inte borde vara tillämpliga på exekutiv försäljning av utmätt egendom, bland annat mot bakgrund av att konsumenträttighetsdirektivet inte omfattar sådana försäljningar. Att utredningen nu kommer till en annan slutsats riskerar leda till osäkerhet kring lagens tillämpningsområde. För det fall att DAL ska omfatta denna typ av försäljningar föreslår nämnden därför att det i det fortsatta lagstiftningsarbetet övervägs om detta uttryckligen ska framgå av lagen, förslagsvis i 2 kap. 1 §.

Nya definitioner i 1 kap. 2 § DAL

När det gäller de nya definitionerna 1 kap. 2 § vill nämnden lämna följande kommentarer.

De föreslagna definitionerna av ”digitalt innehåll”, ”digital tjänst”, ”varor med digitala delar”, ”kompatibilitet” och ”driftskompatibilitet” är svårbegripliga. Nämnden anser att utformningen av nämnda definitioner bör ses över i det fortsatta lagstiftningsarbetet, framförallt mot bakgrund av att lagen riktar sig mot konsumenter.

Språkliga synpunkter

Den föreslagna lagstiftningen har ett språk som till stora delar är komplicerat och svårtillgängligt. Nämnden har förståelse för att lagstiftningen är en harmonisering och att utredningen varit styrd av direktivets ordval m.m. Nämnden befarar dock att delar av lagens utformning kan komma att innebära vissa svårigheter när lagen tillämpas.

Ett stort antal ord och formuleringar bör kunna bytas ut och förenklas. Med hänsyn till att det är fråga om lagstiftning som riktar sig till konsumenter anser nämnden att det är angeläget att den språkliga utformningen ses över i det fortsatta lagstiftningsarbetet.

Detta remissvar har beslutats av nämndens ordförande Marcus Isgren, nämndens vice ordförande Linda Mossberg Karlström, administrativa chefen Maria Berge och enhetschefen Maria Lindh. I handläggningen har också Hedda Gejrot deltagit som föredragande.