



KONSUMENTPOLITIK: PRINCIPER OCH INSTRUMENT

En ändamålsenlig konsument skyddspolitik säkerställer att den inre marknaden fungerar väl och effektivt^[1]. Syftet är att garantera konsumenternas rättigheter gentemot näringsidkare och att tillhandahålla ytterligare skydd för sårbara konsumenter. Den ekonomiska krisen har visat att bestämmelser om konsument skydd har möjlighet att göra marknaderna mer rättvisa och förbättra konkurrens kvaliteten. Att ge ökad makt åt konsumenterna och effektivt skydda såväl deras trygghet som deras ekonomiska intressen har kommit att bli mycket viktiga mål för EU:s politik.

RÄTTSLIG GRUND OCH MÅL

Artiklarna 4.2 f, 12, 114 och 169 i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt (EUF-fördraget) och artikel 38 i Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna.

Artikel 114 i EUF-fördraget är den rättsliga grunden för harmoniseringsåtgärder som syftar till att upprätta den inre marknaden. I den artikeln betonas målet att säkra en hög skyddsnivå (även på konsument skyddsområdet) och också att man ska beakta ny utveckling som grundas på vetenskapliga fakta.

Genom artikel 169 i EUF-fördraget infördes en rättslig grund för ett stort antal olika EU-åtgärder på konsument skyddsområdet. I den artikeln anges följande: "För att främja konsumenternas intressen och säkerställa en hög konsument skyddsnivå ska unionen bidra till att skydda konsumenternas hälsa, säkerhet och ekonomiska intressen samt till att främja deras rätt till information och utbildning och deras rätt att organisera sig för att tillvarata sina intressen." Vidare sägs att större vikt bör läggas vid konsumentintressen inom EU:s övriga politik. Artikel 169 förstärker i detta hänseende artikel 114 och utvidgar dess tillämpningsområde, från att handla om frågor som enbart rör den inre marknaden till att även omfatta tillgången till varor och tjänster, tillgången till domstolar, kvaliteten på offentliga tjänster och vissa aspekter av närings-, livsmedels-, bostads- och hälsopolitiken. I artikeln anges även att inga EU-åtgärder får hindra någon medlemsstat från att upprätthålla eller införa strängare skyddsåtgärder, förutsatt att dessa är förenliga med fördragen. Således utgör konsumentpolitiken en del av EU:s strategiska mål om att förbättra livskvaliteten för sina medborgare. Utöver direkta

[1] Studie om konsument skyddsaspekter av finansiella tjänster, utarbetad för utskottet för den inre marknaden och konsument skydd (IMCO-utskottet), utredningsavdelning A, 2014, [http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/join/2014/507463/IPOL-IMCO_ET\(2014\)507463_EN.pdf](http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/join/2014/507463/IPOL-IMCO_ET(2014)507463_EN.pdf)



åtgärder för att skydda rättigheter ser EU till att konsumenternas intressen integreras i EU-lagstiftningen inom alla viktiga politiska områden.

I enlighet med artikel 12 i EUF-fördraget måste konsumentskyddskraven beaktas när EU:s övriga politik och verksamhet utformas och genomförs. Artikel 38 i Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna stärker konsumentskyddet genom att slå fast att en hög nivå i fråga om konsumentskydd ska säkras i EU:s politik.

ÅTGÄRDER

A. Allmänt

Programmet för EU-åtgärder på det konsumentpolitiska området består framför allt av [strategin för konsumentpolitiken i EU och konsumentprogrammet för åren 2014–2020](#)^[2].

Strategin för konsumentpolitiken i EU har flera mål:

- Att främja produktsäkerheten genom 2013 års paket om produktsäkerhet och marknads kontroll, och framför allt genom stärkt produktidentifiering och spårbarhet, åtgärder som ökar säkerheten i livsmedelskedjan och de nya bestämmelserna om kosmetiska produkters säkerhet som infördes från mitten av 2013.
- Att förbättra kunskaperna om konsumenternas rättigheter: interaktiva verktyg, t.ex. ”konsumenternas klassrum” (Consumer Classroom), har tagits fram för att informera, utbilda och hjälpa konsumenterna att fullt ut delta på den inre marknaden.
- Att driva igenom konsumentlagstiftningen bättre genom samordnade åtgärder mot överträdelse av EU:s konsumentlagstiftning i form av gemensamma kontroller av webbplatser (sweeps), utförda av nätverk för nationella konsumentskyddsmyndigheter, och enkla, snabba och billiga förfaranden utanför domstol genom vilka konsumenterna ges tillgång till prövning som en följd av [direktivet om alternativ tvistlösning](#) (från 2013) och [förordningen om tvistlösning online](#) (från 2013).
- Att integrera konsumenternas intressen i de viktigaste politiska sektorerna genom ny lagstiftning inom sektorer som telekommunikation, digital teknik, energi, transport och livsmedel samt nya åtgärder för att öka transparensen i och tillgången till finansiella tjänster och att göra det lättare för kontoinnehavare att byta bankkonton.
- Att ge konsumenterna egenmakt, det huvudsakliga målet för strategin för EU:s konsumentpolitik enligt beskrivningen i kommissionens arbetsdokument om egenmakt för EU:s konsumenter, som syftar till att ge konsumenterna i EU egenmakt genom valmöjlighet, information och medvetenhet om sina rättigheter samt möjligheter till prövning.

[2] Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 254/2014 av den 26 februari 2014 om ett flerårigt konsumentprogram för åren 2014–2020, EUT L 84, 20.3.2014, s. 42.



I strategin för konsumentpolitiken identifieras även utmaningar, såsom att sträva efter en mer hållbar konsumtion och att ta itu med sårbara konsumenters särskilda behov.

Med en budget på 188,8 miljoner euro kommer konsumentprogrammet för åren 2014–2020 att utgöra ett stöd för EU:s konsumentpolitik under de kommande åren. Det har till syfte att hjälpa medborgarna att utöva sina konsumenträttigheter och att aktivt delta på den inre marknaden och därigenom främja tillväxt och innovation samt att hjälpa EU att uppnå sina Europa 2020-mål.

I syfte att stärka konsumenternas förtroende för den inre marknaden har två viktiga åtgärder antagits: [direktiv 2013/11/EU](#) av den 21 maj 2013 om alternativ tvistlösning och kommissionens [förslag till direktiv](#) om kollektiv prövning och passagerares rättigheter. Den digitala dimensionen av den inre marknaden kompletterades genom strategin för den digitala inre marknaden, som antogs av kommissionen den 6 maj 2015 och som syftar till att bl.a. ge konsumenterna bättre tillgång till digitala varor och tjänster i hela EU^[3].

EU:s institutioner övervakar systematiskt konsumentpolitiken genom resultattavlan för konsumentvillkor, där nationella konsumentvillkor på tre områden kontrolleras (kunskap och förtroende, efterlevnad och genomdrivande samt klagomål och tvistlösning) och framstegen i integrationen av detaljhandeln på EU:s inre marknad granskas baserat på mängden transaktioner mellan näringsidkare och konsumenter och utvecklingen av e-handel. Ett annat sätt att systematiskt övervaka konsumentpolitiken är genom resultattavlan för konsumentmarknaderna, som är inriktad på konsumenter som nyligen köpt något för kartläggning av fler än 40 konsumentmarknader med hjälp av nyckelindikatorer, såsom förtroendet för att säljarna respekterar rådande konsumentskyddsbestämmelser, möjligheten att jämföra erbjudanden, marknadsutbudet, den mån i vilken konsumenternas förväntningar infrias och skador orsakade av problem som konsumenterna möter^[4].

B. Sektorsåtgärder (se faktablad [2.2.2](#))

1. Konsumentgrupper

Att involvera grupper som företräder de europeiska konsumenternas intressen är en prioritering för EU-institutionerna. Den rådgivande europeiska konsumentgruppen är kommissionens huvudsakliga forum för samråd med nationella och europeiska konsumentorganisationer. Rådgivande europeiska konsumentgruppen, som inrättades genom kommissionens [beslut 2009/705/EG](#), kan informera kommissionen och ge den råd i alla frågor som gäller konsumentintressen på EU-nivå. Europaparlamentet och rådet har nyligen antagit en förordning om inrättande av ett unionsprogram till stöd för särskilda verksamheter för att stärka delaktigheten för konsumenter och andra

[3] Kommissionens meddelande av den 6 maj 2015 *En strategi för en inre digital marknad i Europa*: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SV/TXT/?uri=celex%3A52015DC0192>; Se även andra handlingar som offentliggjorts med pressmeddelandet på http://europa.eu/rapid/press-release_IP-15-4919_sv.htm. Information om de relevanta offentliga samråden (inledda, planerade och avslutade) finns på <https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/consultations>.

[4] Se tolfte utgåvan från 2016: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_evidence/consumer_scoreboards/12_edition/docs/consumer_markets_scoreboard_2016_en.pdf



slutanvändare av finansiella tjänster i utformningen av unionens politik på området för finansiella tjänster^[5].

2. Konsumentutbildning

EU har gjort konsumentutbildningsinsatser på olika nivåer, bland annat i grundskolor och gymnasieskolor, där konsumentutbildning successivt förts upp på läroplanerna. Europakalendern ("Europa Diary") är en skolkalender som vänder sig till elever i högstadiet och gymnasieskolan (i åldrarna 15–18 år). Den innehåller information för unga om EU-relaterade frågor, och om ungdomars rättigheter som konsument. Kommissionen har också genomfört program för lärarutbildning och bidragit till inrättande av masterutbildningar i konsumentpolitik. Det interaktiva och internetbaserade verktyget för konsumentupplysning "Dolceta" finns tillgängligt i alla medlemsstater och på alla officiella EU-språk. Det vänder sig till lärare, men även till konsument, och omfattar bland annat grundläggande konsumenträttigheter, produktsäkerhet samt ekonomiska grundkunskaper.

3. Konsumentinformation

Bättre information och större kunskap om konsumenträttigheter kan leda till att konsumenternas förtroende ökar. EU har inrättat nätverket av europeiska konsumentcentrum för att tillhandahålla information och rådgivning om gränsöverskridande shopping och hantera konsumenternas klagomål. Ett parallellt nätverk, FIN-NET, fyller samma funktion när det gäller klagomål om gränsöverskridande finansiella tjänster. Kommissionen genomför också kampanjer för konsumentupplysning i medlemsstaterna och publicerar konsumenthandledningar. Solvit är en tjänst inriktad på att lösa tvister som uppstått till följd av överträdelse av unionsrätten.

Kommissionens kampanj för medvetenhet om konsumenternas rättigheter som genomfördes från våren 2014 till början av 2016 informerade medborgarna om deras rättigheter enligt EU:s konsumentlagstiftning och hänvisade dem till ställen där de kan få rådgivning och hjälp om de skulle ha frågor eller stöta på problem. Kampanjen syftade till att förbättra de allmänna kunskaperna bland näringsidkare och konsument om EU-omfattande konsumenträttigheter, vilka till stor del härrör från nationellt införlivade EU-direktiv. Särskilt fokus låg på direktivet om konsumenträttigheter, direktivet om otillbörliga affärsmetoder, direktivet om oskäliga villkor i konsumentavtal och direktivet om försäljning av konsumentvaror och tillhörande garantier.

Forskning beställd av Europaparlamentet visar att det visserligen finns mycket information om konsumenträttigheter att tillgå på internet, men att denna är spridd på ett antal olika EU-källor och nationella källor^[6]. Portalen Ditt Europa^[7] spelar en viktig roll

[5]Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2017/826 av den 17 maj 2017 om inrättande av ett unionsprogram till stöd för särskilda verksamheter för att stärka delaktigheten för konsument och andra slutanvändare av finansiella tjänster i utformningen av unionens politik på området för finansiella tjänster för perioden 2017–2020 – <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2017/826/oj>

[6]Studie om ett enda kontaktställe ("European Single Point of Contact"), som utarbetats för IMCO-utskottet, utredningsavdelning A, 2013, [http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/join/2013/507453/IPOL-IMCO_ET\(2013\)507453_EN.pdf](http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/join/2013/507453/IPOL-IMCO_ET(2013)507453_EN.pdf)

[7]Ditt Europa – <https://europa.eu/youreurope/index.htm#sv>



när det gäller att ge tillgång till bra information om konsumentpolitik och föra samman olika informationskällor i ett enda referensinformationscentrum.

4. Genomdrivande av konsumenternas rättigheter

Att konsumenträttigheterna verkligen genomförs korrekt är precis lika viktigt som det faktum att konsumenterna har rättigheter. Ansvaret för att rättigheterna genomförs i praktiken ligger huvudsakligen hos de nationella offentliga myndigheterna. [Förordning \(EG\) nr 2006/2004](#) om samarbete mellan de nationella tillsynsmyndigheter som ansvarar för konsumentskyddslagstiftningen sammanför dessa nationella myndigheter i ett EU-omfattande nätverk som utgör en ram för informationsutbyte och samarbete för att stoppa all överträdelse av konsumentskyddslagar (t.ex. om vilseledande reklam, paketresor och distansförsäljning). Nätverket genomför också gemensamma åtgärder för marknadsövervakning och tillsyn (t.ex. i form av marknadskontroller på internet där myndigheterna kontrollerar webbplatser för att se om lagstiftningen efterlevs).

EUROPAPARLAMENTETS ROLL

Parlamentet förbättrar fortlöpande konsumentskyddsbestämmelserna i EU. Konsumentskyddspolitikerna har gått från att vara en politik för teknisk harmonisering av normer för att främja den inre marknaden till att vara en del av drivkraften för att man ska närma sig målet om att förverkliga ett "medborgarnas Europa". Medbeslutandeförfarandet och det ökade antalet lagstiftningsområden inom vilka beslut fattas med kvalificerad majoritet i rådet har gett Europaparlamentet befogenhet att utveckla och stärka EU:s konsumentskyddslagstiftning. Som ett resultat av parlamentets lagstiftningsinsatser tillämpar medlemsstaterna sedan den 13 juni 2014 de nationella lagar som genomför [direktivet om konsumenträttigheter](#), vilket parlamentet antog med en överväldigande majoritet. Direktivet stärkte konsumenternas rättigheter genom att ångerfristen för distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler förlängdes, ökad pristransparens infördes, på förhand ikryssade rutor förbjöds och bestämmelserna om tillhandahållande av information om digitalt innehåll förtydligades, för att stärka förtroendet hos konsumenterna inom EU. Den 12 december 2017 antog parlamentet kommissionens förslag om att se över förordningen om konsumentskyddssamarbete ([förordning \(EG\) nr 2006/2004](#)) i syfte att öka effektiviteten i bestämmelserna och i förfarandena för samarbete mellan de nationella tillsynsmyndigheter som ansvarar för konsumentskyddslagstiftningen^[8].

Parlamentet spelar en viktig roll, eftersom det inte bara deltar i unionens lagstiftningsarbete, utan även fastställer politiska agendor på konsumentskyddsområdet, genom att anta initiativbetänkanden. Parlamentet har varit särskilt aktivt när det gäller att säkra större budgetanslag för åtgärder på områden såsom information till konsumenter och (ekonomisk) utbildning av konsumenter samt utveckling av konsumentrepresentationen i medlemsstaterna, med fokus på de medlemsstater som gått med i EU efter 2004.

[8]Europaparlamentets lagstiftningsresolution av den 14 november 2017 om förslaget till Europaparlamentets och rådets förordning om samarbete mellan de nationella myndigheter som ansvarar för genomdrivandet av konsumentskyddslagstiftningen (2016/0148(COD)) – https://eur-lex.europa.eu/procedure/SV/2016_148



Mariusz Maciejewski / Christina Ratcliff
05/2019

