



KONSUMENTPOLITIK: PRINCIPER OCH INSTRUMENT

En ändamålsenlig konsumentskyddspolitik 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^[2]. Konsumentskyddsbestämmelser kan förbättra marknadssituationen inom hela ekonomin. De gör marknaderna rättvisare, och kan tack vare att kvaliteten på informationen till konsumenterna blir bättre resultera i marknader som är mer miljöanpassade och mer socialt inriktade. Att öka konsumenternas inflytande och effektivt skydda såväl deras säkerhet 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 konsumentskyddsområdet) 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 EU-åtgärder på konsumentskyddsområdet. I artikeln anges följande: "För att främja konsumenternas intressen och säkerställa en hög konsumentskyddsnivå 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 anges det att större vikt bör läggas vid konsumentintressen inom annan EU-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, rätten till domstolsprövning, kvaliteten på offentliga tjänster och vissa aspekter av nutids-,

[1] Studie om konsumentskyddsaspekter av finansiella tjänster, framtagen av Europaparlamentets utredningsavdelning för ekonomisk politik, vetenskapspolitik och frågor om livskvalitet inom generaldirektoratet för unionens interna politik, på uppdrag av utskottet för den inre marknaden och konsumentskydd, februari 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)

[2] Studien "Contribution to Growth: Legal Aspects of Protecting European Consumers", framtagen av Europaparlamentets utredningsavdelning för ekonomisk politik, vetenskapspolitik och frågor om livskvalitet inom generaldirektoratet för unionens interna politik, på uppdrag av utskottet för den inre marknaden och konsumentskydd, april 2019. [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2019/631066/IPOL_STU\(2019\)631066_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2019/631066/IPOL_STU(2019)631066_EN.pdf)



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 åtgärder för att skydda rättigheter ser EU till att konsumenternas intressen integreras i EU-lagstiftningen inom alla relevanta politikområden.

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 tryggas i unionens politik.

ÅTGÄRDER

A. Allmänt

Programmet för EU-åtgärder på det konsumentpolitiska området bygger framför allt på [den nya strategin för konsumentpolitiken](#), antagen den 13 november 2020. Strategin innehåller en uppdaterad vision för EU:s konsumentpolitik från 2020 till 2025, och dess titel lyder ”En hållbar återhämtning genom stärkt konsumentresiliens”. Den har också för avsikt att beakta konsumenternas omedelbara oro med avseende på covid-19-pandemin.

Strategin omfattar fem prioriterade huvudområden:

- Den gröna omställningen: Strategin tar upp de nya utmaningar som är kopplade till konsumenträttigheter och de möjligheter till stärkt inflytande som den gröna omställningen innebär, och säkerställer att hållbara produkter och livsstilar är tillgängliga för alla, oavsett bostadsort eller inkomst.
- Den digitala omställningen: Skapa ett säkrare digitalt utrymme för konsumenter där deras rättigheter skyddas och säkerställa lika villkor så att innovation kan leda till nyare och bättre tjänster för alla europeer.
- Möjlighet till gottgörelse och upprätthållande av konsumenträttigheter: Hantera covid-19-pandemins inverkan på konsumenträttigheterna och ta itu med vilseledande miljöpåståenden och otillbörliga affärsmetoder i samband med påverkansmetoder och personalisering på nätet. Även om det först och främst är de nationella myndigheternas ansvar att se till att konsumenträttigheterna upprätthålls spelar EU en viktig samordnande och stödjande roll, som bygger på [förordningen om konsumentskyddssamarbete](#).
- Beaktande av särskilda konsumentbehov: Beaktande av konsumenternas behov och av att vissa konsumentgrupper i vissa situationer kan vara sårbara och behöva extra skyddsåtgärder. Konsumenternas sårbarhet kan bero på sociala omständigheter eller på särskilda egenskaper som utmärker enskilda konsumenter eller konsumentgrupper.
- Konsumentskydd i ett globalt sammanhang: Garantera att importerade varor är säkra och skydda EU-konsumenterna från otillbörliga affärsmetoder som används av aktörer utanför EU genom marknadsövervakning och närmare samarbete med relevanta myndigheter i EU:s partnerländer.



EU:s institutioner övervakar systematiskt konsumentpolitiken genom [resultattavlan för konsumentvillkor](#), som kontrollerar de nationella förhållandena för konsumenter på tre områden (kunskap och förtroende, efterlevnad och tillsyn samt klagomål och tvistlösning) och granskar de framsteg som gjorts för att integrera EU:s detaljhandelsmarknad baserat på antalet gränsöverskridande transaktioner mellan näringsidkare och konsumenter och utvecklingen av e-handeln. Ett annat sätt att systematiskt övervaka konsumentpolitiken är genom [resultattavlan för konsumentmarknaderna](#), som är inriktad på konsumenter som nyligen köpt något. Syftet är här att kartlägga fler än 40 konsumentmarknader med hjälp av nyckelindikatorer, såsom tilltro till 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.

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. Denna konsumentgrupp, 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 antog 2017 en förordning om inrättande av ett unionsprogram till stöd för särskilda verksamheter för att stärka delaktigheten för konsumenter och andra slutanvändare av finansiella tjänster i utformningen av unionens politik på området för finansiella tjänster^[3].

2. Konsumentkunskap

EU har genomfört konsumentutbildningsinsatser på olika stadier, bland annat i grundskolor och gymnasieskolor, där konsumentkunskap successivt införts i läroplanerna. Ett sådant initiativ är Consumer Classroom, en flerspråkig alleuropeisk webbplats för lärare. Den innehåller omfattande dokumentation om konsumentkunskap från hela EU och tillhandahåller interaktiva och samarbetsinriktade verktyg för att göra det lättare att förbereda och förmedla lektioner till studenter och andra lärare. Det interaktiva och internetbaserade verktyget för konsumentupplysning "Dolceta" (<http://europeanconsumersunion.eu/progetti/dolceta/?lang=en/>) fanns tillgängligt i alla medlemsstater och på alla officiella EU-språk. Det vände sig till lärare, men även till konsumenter, och omfattar bland annat grundläggande konsumenträttigheter, produktsäkerhet och ekonomiska grundkunskaper.

3. Konsumentupplysning

Bättre information och större kunskap om konsumenträttigheter kan leda till att konsumenternas förtroende ökar. EU har inrättat nätverket av

[3]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 konsumenter 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>



europiska 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 konsumenträttigheter, som genomfördes från våren 2014 till början av 2016, informerade medborgarna om deras rättigheter enligt EU:s konsumentlagstiftning och hänvisade dem till de ställen där de kunde få råd och hjälp om de hade frågor eller problem. Kampanjen syftade till att öka medvetenheten bland näringsidkare och konsumenter om de EU-omfattande konsumenträttigheterna, vilka till största del härrör från det nationella införlivandet av 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 som bedrivits på uppdrag av Europaparlamentet visar att det visserligen finns mycket information om konsumenträttigheter att tillgå på internet, men att denna information är spridd på ett antal olika EU-källor och nationella källor^[4]. Portalen Ditt Europa^[5] spelar en viktig roll när det gäller att ge tillgång till bra information om konsumentpolitik och föra samman olika informationskällor i ett enda referensinformationscentrum. Tillgången till information har förbättrats genom en gemensam digital ingång^[6].

4. Tillsyn av konsumenträttigheterna

Att konsumenträttigheterna upprätthålls på ett ändamålsenligt och korrekt sätt är precis lika viktigt som det faktum att de existerar. Ansvaret för tillsynen av rättigheterna ligger huvudsakligen hos de nationella offentliga myndigheterna. [Förordning \(EU\) 2017/2394](#) om samarbete mellan de nationella myndigheter som har tillsynsansvar för konsumentskyddslagstiftningen sammanför dessa nationella myndigheter i ett EU-omfattande nätverk som utgör en ram för informationsutbyte och samarbete för att stoppa alla överträdelse av konsumentskyddslagstiftningen (t.ex. om vilseledande reklam, paketresor och distansförsäljning). Nätverket genomför också samordnade utredningar och samordnad tillsynsverksamhet (t.ex. i form av samordnade tillsynsåtgärder på internet där myndigheterna kontrollerar webbplatser för att se om lagstiftningen efterlevs).

[4] Studie om ett enda kontaktställe i EU (European Single Point of Contact), framtagen av Europaparlamentets utredningsavdelning för ekonomisk politik, vetenskapspolitik och frågor om livskvalitet inom generaldirektoratet för unionens interna politik, på uppdrag av utskottet för den inre marknaden och konsumentskydd, juli 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)

[5] Ditt Europa – <http://europa.eu/youreurope/index.htm>

[6] Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2018/1724 av den 2 oktober 2018 om inrättande av en gemensam digital ingång för tillhandahållande av information, förfaranden samt hjälp- och problemlösningstjänster och om ändring av förordning (EU) nr 1024/2012 (EUT L 295, 21.11.2018, s. 1).



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 strävan att uppnå målet om att förverkliga ett ”medborgarnas Europa”. Som ett resultat av parlamentets lagstiftningsinsatser tillämpar medlemsstaterna sedan den 13 juni 2014 de nationella lagar som genomför [direktivet om konsumenträttigheter](#), som parlamentet antog med en överväldigande majoritet.

Den 12 december 2017 antog parlamentet förordning (EU) 2017/2394 om samarbete mellan de nationella myndigheter som har tillsynsansvar för konsumentskyddslagstiftningen^[7] i syfte att effektivisera bestämmelserna och förfarandena för samarbete mellan de nationella myndigheter som har tillsynsansvar för konsumentskyddslagstiftningen.

Efter att kommissionen hade lagt fram sitt förslag till [en ny giv för konsumenterna](#) antog parlamentet den 27 november 2019 direktiv (EU) 2019/2161 om bättre upprätthållande och modernisering av unionens konsumentskyddsregler^[8]. Den 25 november 2020 antog parlamentet direktiv (EU) 2020/1828 om grupp talan för att skydda konsumenters kollektiva intressen^[9].

Förutom att delta i unionens lagstiftningsarbete fastställer parlamentet även politiska agendor på konsumentskyddsområdet genom att anta initiativbetänkanden (INI). Parlamentet har varit särskilt aktivt när det gäller att säkra större budgetanslag för konsumentskyddsåtgärder och utvecklingen av konsumentrepresentationen i medlemsstaterna, särskilt i de medlemsstater som anslöt sig till EU efter 2004. Den 13 september 2018 antog parlamentet ett [initiativbetänkande](#) från utskottet för den inre marknaden och konsumentskydd om olika kvalitet på produkter på den inre marknaden, i vilket parlamentet noterade att denna praxis är diskriminerande och strider mot konsumenternas förväntningar.

Den 25 november 2020 antog parlamentet en [resolution](#) på grundval av ett initiativbetänkande om en mer hållbar inre marknad för företag och konsument, i vilken man framhävde betydelsen av att konsumentvaror är hållbara och kan repareras och av att konsumenterna får fler rättigheter och mer information så att de kan göra hållbara val^[10].

[7]Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2017/2394 av den 12 december 2017 om samarbete mellan de nationella myndigheter som har tillsynsansvar för konsumentskyddslagstiftningen och om upphävande av förordning (EG) nr 2006/2004 (EUT L 345, 27.12.2017, s. 1).

[8]Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2019/2161 av den 27 november 2019 om ändring av rådets direktiv 93/13/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 98/6/EG, 2005/29/EG och 2011/83/EU vad gäller bättre upprätthållande och modernisering av unionens konsumentskyddsregler (EUT L 328, 18.12.2019, s. 7).

[9]Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2020/1828 av den 25 november 2020 om grupp talan för att skydda konsumenters kollektiva intressen och om upphävande av direktiv 2009/22/EG (EUT L 409, 4.12.2020, s. 1).

[10]Forskningen på detta område inkluderar en genomgång som publicerades i april 2020 med titeln ”Sustainable Consumption and Consumer Protection Legislation”, framtagen av Europaparlamentets utredningsavdelning för ekonomisk politik, vetenskapspolitik och frågor om livskvalitet inom generaldirektoratet för unionens interna politik, på uppdrag av utskottet för den inre marknaden och konsumentskydd.



Under covid-19-krisen blev konsumentskyddet avgörande för att säkerställa ersättning för inställda tjänster och för att bekämpa spridningen av felaktig information och oseriösa näringsidkare som till höga priser säljer falsk medicinsk utrustning eller medicinsk utrustning som inte uppfyller kraven. Den 23 mars 2020 skickade utskottet för den inre marknaden och konsumentskydd en skrivelse till kommissionens verkställande vice ordförande Margrethe Vestager, kommissionsledamöterna Thierry Breton och Didier Reynders och det kroatiska ordförandeskapet, där man efterlyste ytterligare åtgärder för att hantera covid-19-krisen och hänvisade till behovet av demokratisk tillsyn över denna process. På uppdrag av utskottet för den inre marknaden och konsumentskydd anordnade utredningsavdelningen för ekonomisk politik, vetenskapspolitik och frågor om livskvalitet den 9 november 2020 ett [webbinarium](#)^[11] om covid-19-pandemins påverkan på den inre marknaden och konsumentskyddet. Under webinariet belystes effekterna av de åtgärder som vidtagits i medlemsstaterna och på EU-nivå för att mildra pandemins negativa konsekvenser och förslag lades fram om vad som mer kunde göras för att säkerställa en väl fungerande inre marknad såväl nu som i framtiden. Den 19 november 2020 presenterade Didier Reynders, kommissionsledamot med ansvar för rättsliga frågor, konsumentfrågor och jämställdhet, den nya [strategin för konsumentpolitiken](#) för utskottet för den inre marknaden och konsumentskydd. Strategin undersöker covid-19-pandemins påverkan på konsumenterna och tar upp mer långsiktiga konsumentpolitiska frågor med avseende på den gröna och den digitala omställningen, hanteringen av konsumenternas sårbarhet, effektiv tillsyn av konsumenträttigheter och internationellt samarbete med partnerländer.

Konsumentpolitik med avseende på nättjänster och digitala tjänster är ett område som parlamentet och inte minst utskottet för den inre marknaden och konsumentskydd har fokuserat på. I juni 2020 visade en [studie](#)^[12] om onlineplattformars hantering av olagligt innehåll som genomförts på uppdrag av utskottet att det finns utrymme för att stärka EU:s regelverk, vid sidan av onlineplattformars samreglering, för att skydda konsumenterna från olagligt och skadligt innehåll på nätet.

Parallellt med detta har parlamentet arbetat med den framtida [rättsakten om digitala tjänster](#), som syftar till att göra e-handeln säkrare genom vidtagandet av kraftfullare tillsynsåtgärder för att på ett effektivt sätt skydda konsumenterna i en digital miljö. Den 20 oktober 2020 antog parlamentet tre resolutioner i vilka kommissionen uppmanades att ta itu med bristerna i sitt paket för digitala tjänster. Resolutionerna har följande titlar: [Rättsakten om digitala tjänster: förbättring av den inre marknadens funktionssätt](#), [Rättsakten om digitala tjänster och frågor som rör de grundläggande rättigheterna](#), [Rättsakten om digitala tjänster: anpassning av handels- och civilrättsliga regler för kommersiella enheter som är verksamma på nätet](#).

[11]Webbinarium om covid-19-pandemins påverkan på den inre marknaden och konsumentskyddet, tillgängligt på utskottets för den inre marknaden och konsumentskydd webbplats:

<https://www.europarl.europa.eu/committees/sv/webinar-on-the-impact-of-covid-19-on-the/product-details/20201029WKS03041>

[12]De Streef, A. et al., "Online Platforms' Moderation of Illegal Content Online", studie framtagen på uppdrag av utskottet för den inre marknaden och konsumentskydd av Europaparlamentets utredningsavdelning för ekonomisk politik, vetenskapspolitik och frågor om livskvalitet inom generaldirektoratet för unionens interna politik, Luxemburg. Finns här: [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2020/652718/IPOL_STU\(2020\)652718_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2020/652718/IPOL_STU(2020)652718_EN.pdf)



Amy McGourty / Mariusz Maciejewski / Christina Ratcliff
12/2020

