



KONSUMENTPOLITIKEN: PRINCIPER OCH INSTRUMENT

En ändamålsenlig konsumentskyddspolitik säkerställer att den inre marknaden fungerar väl. Den skyddar konsumenternas rättigheter gentemot näringsidkare och ger sårbara konsumenter ett extra skydd. Konsumentskyddsbestämmelser kan generellt främja marknadsresultaten. De främjar rättvisare marknader och, genom bättre konsumentupplysning, grönare och mer sociala resultat. Att stärka konsumenternas inflytande och skydda deras intressen är centrala politiska mål för EU.

RÄTTSLIG GRUND

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.

MÅL

För att främja konsumenternas intressen och säkerställa en hög skyddsnivå måste unionen skydda konsumenternas hälsa, säkerhet och ekonomiska intressen. Unionen bör också främja konsumenternas rätt till information och utbildning och deras rätt att organisera sig för att tillvarata sina intressen. Konsumentskyddet bör vara integrerat i alla relevanta EU-politikområden.

ÅTGÄRDER

A. Allmänt

Programmet för EU-åtgärder på det konsumentpolitiska området bygger 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 är "En hållbar återhämtning genom stärkt konsumentresiliens". Syftet med strategin är också att åtgärda konsumenternas omedelbara problem i samband med covid-19-pandemin.

Strategin omfattar fem prioriterade huvudområden:

- Den gröna omställningen: Ta itu med de nya utmaningar som är kopplade till konsumenträttigheter och de möjligheter till stärkt inflytande som den gröna omställningen innebär, och säkerställa att hållbara produkter och livsstilar är tillgängliga för alla, oavsett bostadsort eller inkomst.



- Den digitala omställningen: Skapa en säkrare digital miljö för konsumenterna där deras rättigheter skyddas och säkerställa lika villkor så att innovation kan leda till nyare och bättre tjänster för alla européer.
- Möjlighet till gottgörelse och upprätthållande av konsumenträttigheter: Hantera påverkan av covid-19 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: Ta hänsyn till konsumenternas behov, med beaktande av att konsumenter 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 en global kontext: 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 använder [resultattavlan för konsumentvillkor](#) för att kontrollera konsumentpolitiken och granska nationella konsumentvillkor inom sådana områden som kunskaper, förtroende, efterlevnad och genomförande. Resultattavlan granskar även integrationen av EU:s detaljhandelsmarknad via gränsöverskridande transaktioner och tillväxten inom e-handeln. Den undersöker köpare som nyligen gjort inköp för att mäta fler än 40 marknaders resultat vad gäller sådana indikatorer som förtroende, jämförbarhet, urval och kundtillfredsställelse.

Den 28 april 2021 inleddes dessutom [programmet för den inre marknaden](#) för att främja den inre marknaden och bidra till återhämtningen i EU efter covid-19. Programmet har en budget på 4,2 miljarder euro för perioden 2021–2027 och utgör ett övergripande paket som ska stärka styrningen av den inre marknaden, inbegripet för finansiella tjänster.

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

1. Konsumentgrupper

EU:s institutioner prioriterar deltagandet av grupper som företräder konsumentintressen. Den rådgivande europeiska konsumentgruppen är kommissionens främsta forum för samråd med nationella och europeiska konsumentorganisationer. Denna konsumentgrupp, som inrättades genom kommissionens [beslut 2009/705/EG](#), kan ge kommissionen råd i konsumentrelaterade frågor på EU-nivå. 2017 antog EU [förordning \(EU\) 2017/826](#) för att stärka konsumenternas delaktighet i utformningen av unionens politik på området för finansiella tjänster under perioden 2017–2020.



2. Konsumentkunskap

EU har infört konsumentkunskap i kursplanerna för grundskolan och gymnasiet. Ett exempel på detta är "Consumer Classroom", en flerspråkig europeisk webbplats för lärare. Den erbjuder ett stort urval av litteratur om konsumentkunskap och verktyg för att erbjuda lektioner för elever och andra lärare. Onlineverktyget "[Dolceta](#)" vänder sig till lärare och annan undervisningspersonal samt konsumenter och tar upp konsumenträttigheter, produktsäkerhet och finanskunskap.

3. Konsumentupplysning

Bättre kunskaper om konsumenträttigheterna kan stärka förtroendet. EU har inrättat nätverket av europeiska konsumentcentrum för att tillhandahålla rådgivning om gränsöverskridande inköp och klagomål. FIN-NET hanterar klagomål om gränsöverskridande finansiella tjänster. Kommissionen bedriver konsumentupplysningskampanjer och erbjuder praktisk handledning. Solvit löser tvister som avser överträdelse av unionsrätten.

[Portalen Ditt Europa](#) 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 ([förordning \(EU\) 2018/1724](#)).

Som en del av paketet om cirkulär ekonomi offentliggjorde kommissionen den 30 mars 2022 ett [förslag till direktiv](#) vad gäller mer konsumentmakt i den gröna omställningen genom bättre skydd mot otillbörliga affärsmetoder och bättre information. Förslagets huvudsyfte är att uppmuntra konsumenterna att göra miljövänliga val genom att ge dem den information de behöver.

4. Upprätthållande av konsumenträttigheterna

Att konsumenträttigheterna upprätthålls på ett ändamålsenligt sätt är lika viktigt som det faktum att de finns. Det är huvudsakligen nationella myndigheter som har hand om detta upprätthållande. [Förordning \(EU\) 2017/2394](#) sammanför dessa myndigheter genom ett EU-nätverk som förenklar informationsutbytet och vidtagandet av gemensamma åtgärder mot överträdelse av konsumentskyddsregeln. Nätverket genomför samordnade utredningar, exempelvis samordnade tillsynsåtgärder på internet, för att säkerställa att webbplatser följer gällande lagstiftning.

EUROPAPARLAMENTETS ROLL

Parlamentet förbättrar fortlöpande EU:s konsumentskyddsbestämmelser. Från början gick konsumentskyddet enbart ut på att standardisera tekniska normer, men nu verkar det för att målet om ett "medborgarnas Europa" ska förverkligas. Sedan den 13 juni 2014 har medlemsstaterna genomfört nationella lagar som härrör från [direktivet om konsumenträttigheter](#), som parlamentet godkände med överväldigande majoritet.

Den 12 december 2017 godkände parlamentet [förordning \(EU\) 2017/2394](#) för att stärka samarbetet mellan de nationella myndigheter som ansvarar för tillsynen av konsumentskyddslagstiftningen.



Efter kommissionens [nya giv för konsumenterna](#) antog parlamentet den 27 november 2019 [direktiv \(EU\) 2019/2161](#) om bättre upprätthållande och modernisering av unionens konsumentskyddsregler. Den 25 november 2020 antogs [direktiv \(EU\) 2020/1828](#) för att skydda konsumenters kollektiva intressen.

Utöver EU-lagstiftning antar parlamentet initiativbetänkanden som en vägledning för konsumentskyddspolitik. Parlamentet har tryckt på för ökade budgetanslag för konsumentåtgärder och för utvecklingen av konsumentrepresentation, särskilt i de medlemsstater som anslöt sig till EU efter 2004. Den 13 september 2018 antogs en [resolution](#), i vilken det angavs att olika kvalitet på produkter på den inre marknaden är diskriminerande.

Den 25 november 2020 antog parlamentet en [resolution](#) om en hållbar inre marknad, i vilken man betonade betydelsen av att varor håller länge och kan repareras och av att konsumenterna har de kunskaper de behöver för att kunna fatta hållbara beslut. Den 28 mars 2023 antog utskottet för den inre marknaden och konsumentskydd (IMCO) ett [betänkande](#) om mer konsumentinflytande i den gröna omställningen genom bättre information om och skydd mot otillbörliga affärsmetoder.

Under covid-19-krisen blev konsumentskyddet mycket viktigt för att garantera ersättning inom tjänstesektorn och för att motverka felaktig information och försäljningen av defekt medicinsk utrustning. Den 23 mars 2020 skrev IMCO-utskottet ett brev till EU-tjänstemän, i vilket man efterlyste åtgärder för att motverka covid-19-krisen och underströk demokratisk tillsyn. Den 9 november 2020, vid ett [webbinarium](#)^[1] som anordnats på uppdrag av IMCO-utskottet, diskuterades påverkan av covid-19 på den inre marknaden, vidtagna åtgärder och förberedelser inför framtiden. Den 19 november presenterade kommissionsledamot Didier Reynders den nya [strategin för konsumentpolitiken](#) för IMCO. I strategin bedöms hur covid-19 påverkar konsumenterna och där tas även långsiktiga politiska frågor upp, bl.a. den gröna och den digitala omställningen, konsumenternas sårbarhet, upprätthållande av rättigheter och internationellt samarbete.

Den 22 februari 2021 lades en övergripande [studie](#)^[2] om konsekvenserna av covid-19 på den inre marknaden fram för IMCO-utskottet. Studien anger på vilket sätt restriktionerna påverkar den fria rörligheten för varor, tjänster och personer på medlemsstatsnivå och EU-nivå. Den innehåller politiska rekommendationer om hur framtida kriser skulle kunna hanteras för att möjliggöra en fortsatt fri rörlighet, exempelvis tillhandahållande av medel som ska användas för utveckling och inköp av framtida vacciner och fortsatt samordning av relevanta bestämmelser på EU-nivå.

Parlamentet och i synnerhet IMCO-utskottet har fokuserat på konsumentpolitik inom områdena onlinetjänster och digitala tjänster. I juni 2020 visade en [studie](#)^[3] om

[1]Milieu Consulting SRL, The impact of COVID-19 on the Internal Market and Consumer Protection – IMCO Webinar Proceedings. Studie för utskottet för den inre marknaden och konsumentskydd, sammanställd av Europaparlamentets utredningsavdelning för ekonomisk politik, vetenskapspolitik och frågor om livskvalitet, Luxemburg, 2020.

[2]Marcus, J. S. et al., The impact of COVID-19 on the Internal Market. Studie för utskottet för den inre marknaden och konsumentskydd, sammanställd av Europaparlamentets utredningsavdelning för ekonomisk politik, vetenskapspolitik och frågor om livskvalitet, Luxemburg, 2021.

[3]De Streef, A. et al., Online Platforms' Moderation of Illegal Content Online. Studie för utskottet för den inre marknaden och konsumentskydd, sammanställd av Europaparlamentets utredningsavdelning för ekonomisk politik, vetenskapspolitik och frågor om livskvalitet inom generaldirektoratet för unionens interna politik, Luxemburg 2020.



onlineplattformars hantering av olagligt innehåll som genomförts på uppdrag av IMCO-utskottet att det fanns utrymme för att stärka EU:s rättsliga ram, vid sidan av onlineplattformars samreglering, för att skydda konsumenterna från olagligt eller skadligt innehåll på nätet. En studie som publicerades i juni 2021 analyserade konsekvenserna av riktad marknadsföring för marknadsförare, marknadstillträde och konsumentval.

Den 20 oktober 2020 antog parlamentet tre resolutioner, nämligen "[Rättsakten om digitala tjänster: förbättring av den inre marknadens funktionssätt](#)", "Rättsakten om digitala tjänster och frågor som rör de grundläggande rättigheterna" och "Rättsakten om digitala tjänster: anpassning av handels- och civilrättsliga regler för kommersiella enheter som är verksamma på nätet". I dessa beskriver parlamentet sin plan för hur man i framtiden ska kunna säkerställa en väl fungerande digital inre marknad, vilket inbegriper ett bättre skydd för konsumenterna på nätet. Mycket av innehållet i initiativbetänkandena har funnit sin väg in i kommissionens förslag, som ändrades och godkändes av IMCO-utskottet i december 2021 (se faktablad [2.1.7](#)). [Rättsakten om digitala marknader](#) och [rättsakten om digitala tjänster](#), som medlagstiftarna antog den 14 september respektive den 19 oktober 2022, är oerhört viktiga för konsumentskyddet i den digitala miljön.

Den 27 september 2021 anordnade IMCO-utskottet en [utfrågning](#) om konsumentskydd och verktyg för automatiserat beslutsfattande. Under utfrågningen undersöktes hur konsumenterna ska skyddas mot de risker som är kopplade till artificiell intelligens och hur kvaliteten på informationen till konsumenterna ska förbättras. Företrädare för konsumentgrupper, företag, den akademiska världen och certifieringsorgan utbytte åsikter om EU:s nuvarande ram, nödvändiga ändringar och utmaningar vad gäller tillsyn. IMCO-utskottet ledamöter betonade att regelverket var tillförlitligt. I maj 2022 anordnade utskottet även en [utfrågning](#) om digitala produktpass för att främja insyn och konsumentskydd i en digital tidsålder.

Den 7 april 2022 antog parlamentet en [resolution](#) om konsumenters rätt till reparation, som fokuserade på produkters hållbarhet och reparerbarhet. Den 8 december [diskuterade](#) IMCO-utskottet kommissionens kommande förslags om denna rätt och om hur man ska stärka de garantier som konsumenterna erbjuds avseende systematiska och kostnadseffektiva reparationer.

Den 20 april 2022 [diskuterade](#) IMCO-utskottet konsumenters rättigheter när de handlar utanför EU, såsom förhandsinformation och skydd mot otillbörliga affärsmetoder och villkor.

Mer information om detta ämne finns på webbplatsen för [utskottet för den inre marknaden och konsumentskydd](#).

Christina Ratcliff / Jordan De Bono / Barbara Martinello
11/2023

