SVERIGES RIKSDAG

Motion till riksdagen 2026/27:1515

av Hanna Lindqvist (MP)

Starkare rättigheter för konsumenter

Förslag till riksdagsbeslut

1. Riksdagen ställer sig bakom det som anförs i motionen om att förbjuda telefonförsäljning och tillkännager detta för regeringen.
2. Riksdagen ställer sig bakom det som anförs i motionen om att ställa krav på banker att förhindra bedrägeri och tillkännager detta för regeringen.
3. Riksdagen ställer sig bakom det som anförs i motionen om att underlätta för kommuner och regioner att ställa krav på att leverantörer inte bryter mot mänskliga rättigheter, och detta tillkännager riksdagen för regeringen.
4. Riksdagen ställer sig bakom det som anförs i motionen om att se över försäkringsbolagens ersättningsskyldigheter vid olyckor och tillkännager detta för regeringen.

Motivering

Konsumenter ska kunna fatta informerade beslut, känna sig trygga i sina ekonomiska relationer och ha möjlighet att hävda sina rättigheter. Men i mötet med företag och andra ekonomiskt starkare aktörer är maktförhållandet ofta ojämnt. Företag har tillgång till juridisk kompetens, information och resurser som enskilda konsumenter sällan kan mäta sig med. Det är därför samhällets ansvar att säkerställa ett starkt konsumentskydd och att motverka affärsmetoder som utnyttjar människors utsatthet.

I dag möts människor av en alltmer intensiv kommersiell miljö. Reklam och marknadsföring finns i allt fler delar av vardagen och bidrar till en konsumtionshets där människor ständigt uppmanas att köpa mer. I den miljön blir gränsen mellan information, påverkan och försäljning inte alltid tydlig. Telefonförsäljning är ett tydligt exempel på en försäljningsmetod där konsumenten själv inte har valt tidpunkten eller sammanhanget för kontakten. Det kan vara svårt att värja sig mot påstridiga säljare, förstå vad ett erbjudande faktiskt innebär eller tacka nej när ett avtal presenteras under tidspress.

Problemen drabbar inte alla lika. Äldre personer, personer med begränsade kunskaper i svenska och människor i andra utsatta situationer kan ha särskilt svårt att värja sig mot vilseledande eller påträngande försäljning. Konsumentverkets granskningar har visat på återkommande brister vid telefonförsäljning, och myndigheten har föreslagit ett generellt förbud. Regeringen har därefter tillsatt en utredning som bland annat ska undersöka möjligheten till ett förbud eller ett system där konsumenten i förväg måste godkänna att bli kontaktad. Miljöpartiet anser att konsumenternas integritet och rätt att slippa oönskade säljsamtal måste väga tungt. Ett förbud mot telefonförsäljning bör därför införas.

Konsumentskyddet behöver också stärkas i den digitala och finansiella vardagen. Bedrägerier där människor manipuleras att själva föra över pengar har blivit ett betydande problem. Bedragare använder alltmer sofistikerade metoder och riktar ofta in sig på personer som de bedömer har svårare att genomskåda manipulationen. Samtidigt har mycket av ansvaret för den digitala hanteringen av pengar flyttats över på bankkunderna själva. Bankerna har en central roll i att skydda människors tillgångar och behöver ta ett större ansvar för att förebygga bedrägerier.

Det ska inte vara enkelt att tömma en människas konto genom upprepade eller ovanligt stora uttag och överföringar utan att banken reagerar. Bankerna behöver ha fungerande rutiner för att uppmärksamma avvikande transaktioner, ställa kontrollfrågor och agera när det finns tecken på att en kund kan vara utsatt för bedrägeri. Särskilt viktigt är detta när äldre människor riskerar att förlora besparingar som de arbetat ett helt liv för att bygga upp. Ett starkare förebyggande ansvar för bankerna kan bidra till att skydda både enskilda människor och förtroendet för det finansiella systemet.

Samhällets ansvar för konsumentskydd stannar inte vid den enskildes köp. Även det offentligas inköp påverkar vilka villkor som råder på marknaden och vilka företag och leverantörer som får ta del av gemensamma resurser. Offentlig upphandling omfattar

mycket stora belopp och är ett viktigt verktyg för att driva samhällsutvecklingen i en mer hållbar riktning. När kommuner och regioner köper varor och tjänster ska de kunna ställa tydliga krav på att leverantörer respekterar mänskliga rättigheter, miljömässig hållbarhet och grundläggande etiska principer.

I dag finns både möjligheter och begränsningar i regelverket för offentlig upphandling. Upphandlande myndigheter ska följa principer om bland annat likabehandling, öppenhet och proportionalitet, samtidigt som lagstiftningen ger utrymme att ta sociala och miljömässiga hänsyn. Det behöver bli enklare för kommuner och regioner att använda den möjligheten i praktiken och ställa bindande krav på leverantörers ansvarstagande. Offentliga medel ska inte bidra till verksamheter som kränker mänskliga rättigheter eller orsakar allvarlig miljöförstöring. Genom att stärka möjligheterna att ställa sådana krav kan offentlig upphandling bli ett mer effektivt och kraftfullt verktyg för hållbar utveckling och respekt för mänskliga rättigheter.

Ett starkt konsumentskydd handlar också om vad som händer när människor drabbas av olyckor och behöver förlita sig på sina försäkringar. Försäkringar ska ge ekonomisk trygghet när livet inte blir som planerat. Men för den som drabbas av en olycka kan det vara svårt att förstå vilka ersättningar som gäller, hur ersättningen beräknas och om försäkringsbolagets bedömning är rimlig. Den enskilde befinner sig ofta i en utsatt situation, samtidigt som försäkringsbolaget har ett stort informations- och kunskapsövertag.

Det finns därför skäl att se över hur försäkringsersättningar vid olycksfall fungerar och säkerställa att ersättningsnivåer och bedömningar är rimliga. Den som drabbas av en olycka ska kunna känna tillit till att försäkringen ger det skydd som utlovats och att ersättningen står i proportion till konsekvenserna av det som inträffat.

Ett rättvist samhälle förutsätter att människor kan hävda sina rättigheter även när de möter ekonomiskt starkare motparter. Konsumentskyddet måste följa med när marknader och försäljningsmetoder förändras. Det ska vara tryggt att handla, använda sina banktjänster, teckna försäkringar och lita på att offentliga inköp sker med respekt för mänskliga rättigheter och hållbarhet. Konsumenternas rättigheter behöver därför stärkas.

Hanna Lindqvist (MP)