

Motion till riksdagen 2023/24:1912

av **Magnus Manhammar (S)**

Utredning för en ny och uppdaterad konsumentpolitik utifrån en förändrad marknad

Förslag till riksdagsbeslut

Riksdagen ställer sig bakom det som anförs i motionen om att överväga att tillsätta en utredning för en uppdaterad konsumentpolitik utifrån en förändrad marknad och tillkännager detta för regeringen.

Motivering

Konsumentpolitiken har på senare tid blivit alltmer osynlig, trots att konsumentmarknaden har genomgått en radikal förändring på bara några år. Konsumenterna upplever det som allt svårare att hävda sina rättigheter, och många av de befintliga lagarna inom området är fortfarande baserade på förhållanden från 1900-talet, vilka inte längre återspeglar dagens marknad. Därmed har dessa lagar blivit föremål för betydande brister i regelverket, som ursprungligen infördes för att ge konsumenter skydd som inte kunde avtalas bort.

De nuvarande särskilda konsumentlagarna stiftades i slutet av 1960-talet och i början av 1970-talet med syftet att skapa balans i avtalsförhållandet mellan konsumenter och säljare. Lagstiftningen var en reaktion på den obalans som uppstod på grund av att säljarna ofta hade betydligt mer kunskap om sina produkter och marknaden än konsumenterna. Dessa lagar var avsedda att sätta minimistandarder för konsumenters rättigheter och begränsa vad säljaren kunde diktera i avtalen.

Den dramatiska förändring som detaljhandeln har genomgått, från små butiker till stora köpcentrum och stormarknader, har resulterat i att den tidigare sunda konkurrensen i många fall har trängts ut. I många mindre städer och samhällen finns det ofta endast en butik i varje bransch, vilket begränsar konsumenternas valmöjligheter. Konkurrensen

som tidigare baserades på både kvalitet och pris har ersatts av intensiv marknadsföring, kampanjer och evenemang som Black Friday.

Dessutom har den ökande internethandeln, som involverar både svenska och internationella företag, skapat en situation där konsumenterna ofta endast kan nå företagen via internet. Detta försvårar möjligheten att kommunicera muntligen med företagen och innebär att konsumenterna istället måste föra sina klagomål skriftligen, vilket kan vara en utmaning för många. Vissa företag erbjuder telefonsupport, men det är vanligt med långa telefonköer och specialiserade kundtjänstrepresentanter.

Det är viktigt att notera att beslut från Allmänna reklamationsnämnden (ARN) är frivilliga för företagen att följa, vilket troligen inte är särskilt relevant för internationella storföretag i länder som Kina, USA eller Sydkorea. Kunderna har rätt att returnera varor om de inte är nöjda, men i många fall kan detta vara svårt att genomföra, särskilt när det gäller företag som är baserade på andra sidan av jorden.

Det finns också en mängd teknikprodukter idag som kräver ständiga uppdateringar från tillverkaren och som endast kan användas med den senaste programvaran. Dessutom är det ofta så att konsumenten inte ens får frågan om denne vill eller har förmågan att använda den nödvändiga grundutrustningen och tillbehören för att utföra dessa uppdateringar.

I många köpsituationer är konsumenten involverad med tre olika parter: tillverkaren, betalningsleverantören och distributören. Om någon av dessa parter misslyckas i sitt ansvar, är det oftast konsumenten som får ta det största ansvaret för att försöka reda ut situationen.

De flesta företag som säljer direkt till konsumenterna har avtal med banker som begränsar betalningar till digitala medel och inte tillåter kontanter. Detta innebär att konsumenterna kan vara tvungna att skaffa kostsamma digitala enheter, såsom smartphones, och att de även kan bli ansvariga för kostnader vid bedrägerier och stölder av betalkort och liknande.

Dessutom finns risken att konsumenterna utsätts för andra, ibland större, risker när de inte har möjlighet att välja betalningsmetoden kontanter och mynt. Det bör påpekas att det fortfarande finns flera hundratusen invånare i Sverige som inte har tillgång till datorer eller smartphones.

Med tanke på de utmaningar som konsumenterna möter idag anser jag att det är hög tid att revidera konsumentpolitiken och konsumentlagstiftningen så att de bättre anpassas till dagens marknad. Jag föreslår därför att regeringen överväger att en utredning tillsätts för att noggrant granska vilka krav som bör ställas och vilka lagar som bör implementeras för att säkerställa att både konsumenternas rättigheter och en sund konkurrens bevaras. Detta bör gälla alla företag som säljer direkt till konsumenterna i Sverige.

Magnus Manhammar (S)