

## Remissyttrande över slutbetänkandet En uppföljning av skriftlighetskravet vid telefonförsäljning

Pensionärernas riksorganisation (PRO) har fått slutbetänkandet En uppföljning av skriftlighetskravet vid telefonförsäljning på remiss. Utredningen bedömer att det inte finns behov av några ytterligare åtgärder för att syftet med införandet av lagen om skriftlig bekräftelse vid telefonförsäljning ska uppnås. Inte heller anser man att skriftlighetskravet vid telefonförsäljning bör utvidgas till att gälla försäljning av speltjänster.

PRO anser att det är viktigt att vi har lagar som stärker konsumentskyddet. Inte minst vid telefonförsäljning. Därför var kravet om en lagstiftning som reglerar rätten till skriftlig bekräftelse vid telefonförsäljning något vi drev hårt fram till 2018 då lagen beslutades. Och det trots hårt motstånd från telefonförsäljningsbranschen. PRO har fått indikationer på att lagstiftningen inte alltid efterlevts av branschen efter införandet. Därför välkomnar vi denna uppföljning av skriftlighetskravet.

Uppföljningen visar att konsumentskyddet vid telefonförsäljning har förbättrats efter införandet och att de negativa effekterna för företagen inte blivit så omfattande. Det har blivit lättare för konsumenten att bedöma avtalets innehåll och man är oftare nöjd med sina köp nu än före reformen. Det är mycket positivt. Även de uppdaterade etikreglerna från branschen är ett bra initiativ. Dessutom är de skarpare informationskraven vid inrättandet av en kodex för elektriska kommunikationsmedel välkomna.

Däremot ser vi att äldre personer är extra utsatta vid försäljning och marknadsföring via telefon. Dels visar uppföljningen att en stor andel av konsumenterna vid telefonförsäljning är äldre, dels att en större andel av de missnöjda konsumenterna är äldre. Därför krävs en större kännedom om det praktiska runt lagstiftningen både hos konsumenter och branschen. I uppföljningen hänvisar man till de kommunala konsumentvägledarna för att öka kännedomen. Något som är helt omöjligt i en tredjedel av Sveriges kommuner och näst intill i många fler då den avsatta tiden för konsumentinformation är knapp.

PRO anser att det måste finnas en informations- och stödstruktur för konsumenter runt om i hela landet. Därför hävdar vi att det bör vara obligatoriskt att ha konsumentvägledning i tillräcklig omfattning i alla kommuner. Inte minst viktigt är att de äldre som lever i ett digitalt utanförskap får lämpligt stöd. De har svårt att själva klara de uppgifter som krävs vid skriftlig bekräftelse. Men många fler äldre känner sig osäkra på det digitala även om man är en van användare av några utvalda digitala tjänster. Många digitala tjänster är krångliga och svåra att använda för ovana användare och den digitala tillgängligheten är ofta bristfällig. Om det går fel behövs den kommunala konsumentvägledningen som stöd för att kunna hävda sin rätt.

Förslagen i uppföljningen är annars bra. Inte minst är PRO positiva till att skriftlighetskravet inte behöver utvidgas till de ideella organisationernas lotterier. Då de redan gällande reglerna innebär ett gott konsumentskydd samt att klagomålen från konsumenter visat sig vara få.

Uppföljningen har genomförts efter en relativt kort tid sedan införandet av lagstiftningen. Kännedomen om lagstiftningen kommer med tiden säkerligen att öka både hos branschen och konsumenterna. Därmed kommer efterlevnaden från branschen och konsumenternas krav på detta öka. Det är dock viktigt att det fortsatt genomförs effektiv informationsgivning om kraven, tillsyn av efterlevnaden samt utvärderingar av konsumenternas nöjdhet med efterlevnaden.

**PRO tillstyrker slutbetänkandets förslag.**



Christina Tallberg

Ordförande

PRO, Pensionärernas riksorganisation