



# Utredningen om konsumentskydd vid telefonförsäljning, Ju 2013:15

## Pressmeddelande

2015-06-17

Anne Kутtenkeuler  
Särskild utredare  
08-56167262  
070-6371810

Ylva Meyer  
Utredningssekreterare  
031-7015364  
072-2111755

### **Ett stärkt konsumentskydd vid telefonförsäljning**

**Finansmarknads- och konsumentminister Per Bolund har tagit emot betänkandet Ett stärkt konsumentskydd vid telefonförsäljning (SOU 2015:61) av Utredningen om konsumentskydd vid telefonförsäljning.**

Utredningen om konsumentskydd vid telefonförsäljning (Ju 2013:15) har haft i uppdrag att överväga om konsumentskyddet i samband med telefonförsäljning behöver stärkas och att vid behov föreslå åtgärder. I uppdraget har även ingått att bedöma om småföretagare behöver ett särskilt skydd.

Av utredningens kartläggning framgår att det finns ett betydande missnöje bland konsumenterna när det gäller telefonförsäljning. Många konsumenter uppfattar att marknadsföring via telefon är störande och att spärregistret NIX-Telefon inte ger ett tillräckligt skydd mot oönskad marknadsföring. En central del av konsumentproblemen vid telefonförsäljning gäller också att det förekommer oklarheter i fråga om avtal som ingås. Oklarheterna avser om konsumenten över huvud taget har tackat ja till ett erbjudande, vad avtalet närmare innehåller och vilket företag som är avtalspart. Konsumenterna upplever också att det är svårt att få kontakt med näringsidkaren efter telefonsamtalet, t.ex. för att utnyttja sin ångerrätt.

Utredningen bedömer att konsumentproblemen vid telefonförsäljning sammantagna är av sådan omfattning och karaktär att åtgärder behöver vidtas för att stärka konsumentskyddet.

Utredningen föreslår att ett skriftlighetskrav införs vid telefonförsäljning till konsumenterna. Förslaget syftar till att stärka konsumenternas ställning på marknaden genom att skapa en ökad trygghet för konsumenterna när avtal ska ingås per telefon och ökad klarhet när det gäller avtalens innehåll. I kombination med åtgärder på området för tillsyn och sanktioner samt förbättringar i fråga om spärregistret NIX-Telefon, anser utredningen att ett skriftlighetskrav är den åtgärd som bäst bidrar till att lösa förekommande konsumentproblem. Ett krav på förhandssamtycke för att näringsidkaren ska få kontakta konsumenterna per telefon i marknadsföringssyfte bör enligt utredningens bedömning inte införas.

De föreslagna bestämmelserna om ett skriftlighetskrav innebär att när en näringsidkare på eget initiativ kontakter en konsument per telefon i syfte att ingå ett distansavtal, ska näringsidkaren bekräfta sitt erbjudande i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten, t.ex. e-post eller sms. Ett avtal ingås genom att konsumenten efter samtalet skriftligen accepterar näringsidkarens erbjudande. Avtalet är annars ogiltigt. Även konsumentens accept kan skickas via e-post eller sms. Något egenhändigt undertecknande på en pappershandling krävs inte.

Utredningen föreslår vidare att Konsumentverket ges i uppdrag att föra en dialog med företrädare för näringslivet om utformningen av reglerna för NIX-Telefon i syfte att öka konsumenters möjligheter att motsätta sig marknadsföring per telefon. Konsumentverket föreslås också få i uppdrag att verka för att lättillgänglig information om NIX-Telefon finns framför allt för konsumenter som inte har tillgång till internet, som talar andra språk än svenska och som har andra särskilda svårigheter att ta till sig samhällsinformation.

Utredningen bedömer att det finns ett behov av särskilt skydd för småföretagare när det gäller oönskad marknadsföring per telefon. En lämplig åtgärd är enligt utredningen att det införs en möjlighet för småföretagare att låta registrera telefonnummer i ett spärregister, på liknande sätt som för konsumenter. Frågan bör i första hand hanteras genom förhandlingar mellan näringslivets parter.

Särskild utredare har varit hovrättsrådet Anne Kutteneuler. Ylva Meyer på Regeringskansliets utredningsavdelning i Göteborg har varit utredningssekreterare.