

Aktiva konsumenter som är trygga var de än agerar:

## Samarbetsprogram på konsumentområdet 2005-2010

### 1 Inledning

Det nordiska samarbetet är sedan början av 1970-talet uppbyggt kring ett antal ministerråd som vart och ett svarar för samarbetet inom ett visst fackområde, bl.a. konsumentpolitik. Konsumentensamarbetet har en lång och bred tradition och bygger på gemensamma värderingar som utgör grunden i den nordiska välfärdsmodellen. Genom samarbetet främjas grundläggande gemensamma principer på konsumentområdet om konsumenternas rätt till lagstadgat skydd, rätt till information och att deras ekonomiska ställning tillvaratas, vilket underlättar konsumenternas ageranden över de nordiska ländernas gränser i tider med integration av marknader och produktområden. De praktiska resultaten av samarbetet har ofta fått stort genomslag och har samtidigt synliggjort det nordiska samarbetet i de enskilda länderna.

Nordiska Ministerrådet, bestående av de nordiska konsumentministrarna, ansvarar för samarbetet i konsumentsektorn. De överordnade prioriteringarna och ramarna för arbetet läggs fast i detta program, som syftar till att ytterligare förnya och utveckla detta i ljuset av de nordiska ländernas deltagande i det europeiska samarbetet. Samarbetsprogrammet kompletteras av konsumentministrarnas

prioriteringar i årliga handlingsplaner, vilka är styrande för sektorns verksamhet. Samarbetsprogrammet och handlingsplanerna följs upp av ordförandelandet och Ämbetsmannakommittén för konsumentfrågor i samband med utarbetandet av planen för det kommande året, då sekretariatet också utarbetar statusrapport i förhållande till samarbetsprogrammet.

Det nordiska konsumentensamarbetet ska grundas på principen om "nordisk nytta", dvs. endast omfatta områden där det kan uppnås ett nordiskt mervärde. Vid värderingen om en aktivitet uppfyller kravet på nordisk nytta läggs det vikt vid att det är:

- verksamhet som annars skulle genomföras i nationell regi, men där det uppnås påvisbara positiva effekter för invånarna i de nordiska länderna genom gemensamma nordiska lösningar,
- aktiviteter som påvisar och utvecklar nordisk samhörighet eller
- verksamhet som ökar nordisk kompetens och konkurrenskraft.

I allt nordiskt konsumentensamarbete ska det göras klart vilket syfte som tillgodoses med samarbetet. Form och deltagande i samarbetet ska organiseras så att det konkreta syftet tillgodoses på bästa möjliga sätt.

## 2 Det nordiska konsumentsamarbetets förutsättningar

Nordiska konsumenter har under årens lopp fått ett omfattande skydd. Såväl de nordiska ländernas som EU:s konsumentpolitiska strategier innebär att konsumentpolitiken ska garantera en väsentlig skyddsnivå och säkerhetsstandarder, så att de som köper produkter kan lita på att dessa är säkra och att de som köpare är skyddade mot olagliga ageranden och missbruk från säljarnas sida, att enskilda individer ska ges den information de behöver som konsumenter och för att kunna påverka konsumentpolitiken, liksom att det ska skapas enhetliga och gemensamma förutsättningar så att konsumenterna tryggt kan handla över gränserna.

I EU:s konsumentpolitiska strategi för 2002-2006 har en ny inriktning lyfts fram, där man övergår från skyddsåtgärder inom specifika områden till en mer integrerad och övergripande strategi med tydliga mål för alla politikområden. Ramlagstiftning används i större utsträckning med höga harmoniserade EU-krav på trygghet, säkerhet och hälsa, i syfte att öka konsumenternas förtroende. De nordiska länderna bör bidra starkt i europeiska sammanhang, inte minst i förhållande till de baltiska länderna och ryska närområdena, med sin erfarenhet av en genomgripande konsumentpolitik.

Konsumentpolitiken är en beståndsdel i de nordiska regeringarnas målsättning att förbättra välfärden för medborgarna, unga som gamla, inom ramen för en hållbar utveckling och en fortsatt ekonomisk tillväxt. För att genomföra denna politik ska åtgärder vidtas för att främja konsumenternas inflytande, rättigheter och säkerhet. Mycket av arbetet måste göras i samarbete med andra sektorer, som t.ex. arbete med miljöinformation inkl. miljömärkning, ekonomi och finansiella tjänster, barn och unga som konsumenter och arbetet med att säkra konsumenterna rättigheter och information om avreglerade tjänster som energi och tele. Det bör alltså fortsatt prioriteras att konsumentfrågorna integreras i andra relevanta politikområden. En väl fungerande konsumentpolitik förutsätter också ett aktivt samarbete mellan myndigheter, näringsliv, konsumentorganisationer och folkrörelser.

Förutsättningen för att de nordiska länderna fortsatt ska kunna lägga grunden för Norden som en konsumentvänlig marknad är att Ministerrådet fortsatt stöder myndigheternas täta samarbete över gränserna. I det nordiska nätverket av människor ligger det en stor resurs, som är grunden för att förväntningar om Nordens slagkraft i Europa och i övrigt kan uppnås. Därför måste alla de nordiska institutioner som berörs av aktiviteterna i de årliga handlingsplanerna prioritera och bidra aktivt till arbete som uppfyller målsättningarna för samarbetet.

### Vision

Det nordiska konsumentsamarbetet ska genomföras med visionen att skapa aktiva konsumenter som är trygga var de än agerar

### 3 Överordnade fokusområden och mål för samarbetet

Konsumentpolitiken förändras i takt med att människors behov och förväntningar förändras. När möjligheterna till handel över gränserna, användningen av Internet och den elektroniska handeln ökar och tjänstesektorn växer, är det viktigt att medborgarna fortsatt tillförsäkras samma goda konsumentskydd för både varor och tjänster. De nordiska konsumentministrarna vill öka konsumenternas reella valmöjligheter genom att främja Norden som en gränslös marknad för konsumenterna, en nordisk marknad som kan vara förebild i det europeiska arbetet för en inre marknad.

Samtidigt måste enskilda människor kunna lita på att de har tillgänglig, tillräcklig, relevant och oberoende information innan de gör sina köp och de måste ha klara juridiska rättigheter när något går fel. Inom Norden finns en lång tradition för riktlinjer om god marknadspraxis, vilka har utarbetats i samarbete mellan myndigheter och konsumenternas och näringslivets organisationer. Denna dialog bör fortsätta de kommande åren, eftersom näringslivet är en viktig medspelare i strävandena att skapa goda konsumentförhållanden, samtidigt som inte bara produkter utan hela handeln bör utvecklas utifrån användarnas krav och önskemål. De nordiska länderna har förutsättningarna för att, med en proaktiv nordisk konsumentpolitik som plattform, tillmötesgå konsumenternas förväntningar på att Norden fortsatt utvecklas som en konsumentvänlig marknad och att gemensamt påverka konsumentpolitiken inom EU i riktning mot en högre skyddsnivå och mer förebyggande insatser. Fortsatt och utvecklat arbete med att stärka konsumentarbetet i västnorden, samarbete med de nordvästra delarna av Ryssland, och med Baltikum och på de områden som prioriteras för det nordiska samarbetet, ligger därför i de nordiska ländernas intresse.

Från och med år 2005 ska det nordiska samarbetet på konsumentområdet fokuseras på två överordnade mål:

- Stärkt konsumentskydd i Norden och övriga Europa.
- Förstärkning av konsumenternas fria val och beslutsunderlag.

#### **Stärkt konsumentskydd i Norden och övriga Europa**

Konsumenternas rättigheter ska stärkas och de ska tillförsäkras en hög skyddsnivå. Konsumenterna ska ha ett starkt skydd överallt, var de än handlar – nationellt, i nordiska grannländer, i övriga Europa, i butik, via telefon eller Internet. De nordiska konsumentministrarna kommer att arbeta för ett tätt nordiskt samarbete i form av dryftande av EG-rättsakter och övriga initiativ och utspel från EU-kommissionen på konsumentområdet. Detta gäller såväl lagstiftning som i standardiseringsarbete.

Konsumentregleringen ska beakta marknadens snabba utveckling och ge ett gott skydd, utan att hindra utvecklingen av nya möjligheter för konsumenterna, t.ex. på avreglerade marknader som el- och telemarknaderna. Ny teknik bör tas i bruk för att underlätta och förenkla konsumenternas rättigheter, information och skydd på marknaden. Målet är att det traditionellt goda skyddet ska upprätthållas i ljuset av de utmaningar som uppstår genom ny teknik, nya handelsformer, nya marknader och integrering av marknader.

Ökad användning av Internet och utvecklingen i den gränsöverskridande handeln bidrar till att aktualisera frågor om personlig integritet och säkerhet. Idag tvekar många konsumenter inför gränsöverskridande köp och e-handel, eftersom de inte litar på eller saknar kunskap om vilka konsumenträttigheter som gäller i övriga Norden och Europa. Särskilt när det gäller finansiella tjänster finns en stor utvecklingspotential, om IT-säkerheten stärks och konsumenterna känner sig trygga i e-handeln. De nordiska konsumentministrarna kommer att arbeta för att konsumenter tryggt kan utnyttja de många nya möjligheterna till gränsöverskridande handel, bl.a. genom att skapa trygghet vid kortbetalningar över Internet både i Norden och EU.

Öppna och gränslösa marknader betyder att konsumentmyndigheter måste samarbeta tätt över ländernas gränser för att uppnå tillfredsställande resultat, eftersom konsumentfrågorna blir allt mindre en nationell angelägenhet, samtidigt som det måste utvecklas nya metoder för dialog med och deltagande av näringslivet. I arbetet med säkerställandet av en hög skyddsnivå ska också näringslivets

deltagande stärkas, i syfte att företagen åtar sig ett större ansvar för konsumenternas villkor på marknaden.

Tillförlitliga tvistlösningsorgan och en fungerande marknadstillsyn i alla de nordiska länderna och övriga EU-länder är likaså förutsättningar för att konsumenterna ska kunna känna sig trygga. Inom Norden kan stora synergieffekter uppnås genom ett väl fungerande samarbete om metodutveckling och en god arbetsfördelning i marknads-tillsynen.

### **Förstärkning av konsumenternas fria val och beslutsunderlag**

För att konsumenterna ska känna sig trygga krävs också god information och kunskap. Konsumenternas fria val och beslutsunderlag ska stärkas via information, häribland förbättrad information om priser och kvalitet, samt målinriktad och personlig information. Det gäller särskilt på nya marknader, som de avreglerade marknaderna för t.ex. el och telefoni, samt välfärdsområden där det införs ett fritt val. En viktig del är också att öka medvetenheten hos unga om hur kommersiell press skapas och reklamens påverkan, för att de ska kunna mästra rollen som medvetna och kritiska konsumenter. Målet är att konsumenterna ska ha tillräcklig kunskap för att kunna göra medvetna val på marknaden och väl känna till sina rättigheter som konsumenter.

Goda konsumentförhållanden består också av möjligheten att välja i ett brett utbud på en transparent marknad, inte minst vad gäller avreglerade tjänster. Det ligger i konsumenternas intresse att produkter och konsumtionsmöjligheter utvecklas, bl.a. beträffande hållbarhet och hanterbarhet, samt att nordiska gränshinder undanröjs. Bank- och

försäkringstjänster, pensionssparande och hushållsekonomi är välfärdsfrågor som lämpar sig särskilt väl för nordiskt konsumentensamarbete, byggt på samsynen mellan länderna. Det nordiska konsumentensamarbetet bör inriktas på en ökad nordisk harmonisering av finansmarknaden, ökad transparens om avgifter och kreditkostnader, och färre överskuldssatta hushåll.

Konsumenternas inflytande ska stärkas för att säkerställa att deras intressen tillvaratas och att den inre marknaden leder till ökad tillfredsställelse hos konsumenterna. Det gäller inte minst i standardiseringsarbetet, så att det endast utvecklas och marknadsförs säkra produkter. Ett nordiskt samarbete i dessa frågor leder till klara synergieffekter och har nordisk nytta. De nordiska konsumentministrarna kommer att arbeta för ett starkt konsumentinflytande på den inre marknaden samt att det i relation till EU:s handlingsplaner för tillväxt sätts fokus på hur goda konsumentförhållanden i EU kan bidra till den europeiska tillväxten.

Frivilliga organisationer som tillvaratar konsumentintressen har också en viktig roll att fylla när det gäller att förstärka konsumenternas beslutsunderlag.

Målen kompletteras och konkretiseras genom konsumentministrarnas prioriteringar i årliga handlingsplaner, som är styrande för sektorns arbete.

Detta samarbetsprogram ska gälla t.o.m. 2010. En översyn av samarbetsprogrammet ska dock göras när EU:s nya handlingsprogram, som ska gälla fr.o.m. 2007, ligger klart.