

Enskild motion

Motion till riksdagen 2015/16:1462

av Ann-Charlotte Hammar Johnsson (M)

Servicegaranti i konsumentlagen

Förslag till riksdagsbeslut

1. Riksdagen ställer sig bakom det som anförs i motionen om att stärka konsumentlagen med service och tillkännager detta för regeringen.

Motivering

Det finns gott om möjligheter för människor att köpa varor och produkter runt om i Sverige. Inte sällan förekommer det också lockerbjudanden för att erbjuda förmånliga priser till konsumenterna. Produkterna exponeras i media och på plats i affärerna. Det går också att köpa tilläggförsäkringar i fall det skulle ske något med produkten efter garantitiden.

Då det kommer till att leva upp till reklamation eller att få service för att laga t ex kapitalvaror så är det långt ifrån alltid lika positivt att vara konsument när det gäller kontakten med företaget eller affären. Inte sällan händer det att tillgängligheten avtar. Konsumenterna ställs i kö med långa svarstider, reparatörer knutna till affären för produkten tar ibland veckor på sig för att åtgärda och konstatera fel och mailsvar uteblir från affären, när svar väl kommer hänvisas det till tillverkaren.

Det borde finnas en servicegaranti knuten till produkterna, precis som det finns en lag om återköp och reklamation. Konsumenter ska kunna åberopa och veta, att om jag får problem med produkten så är det den här kötiden som det högst kommer att ta för att få hjälp via telefon eller mail, att service är på plats inom en tidsram av ett fastställt antal dagar.

Företag som vill sälja produkter borde också ha ett krav på sig att ta emot samtal per telefon, inte bara hänvisa kunder att åka till butik, inte minst då vi talar om miljö. Det

finns också en aspekt på tillgänglighet för äldre och personer med handikapp som kan ha svårt att ta sig till den aktuella butiken eller servicestället.

Ann-Charlotte Hammar Johnsson (M)