Svar på fråga 2020/21:3085 av Angelica Lundberg (SD)  
Möjligheten för konsumenter att nå företag

Angelica Lundberg har frågat mig vad som kan göras åt problemet med att många företag saknar kontaktuppgifter.

Det ställs i lagstiftningen tydliga krav på att företag som säljer varor och tjänster till konsumenter ska tillhandahålla kontaktuppgifter. Tyvärr är det ändå inte ovanligt att konsumenter har svårt att nå företag när de drabbas av fel i en vara eller tjänst. En sak som kan göras är att följa upp om reglerna följs och på så sätt främja bättre regelefterlevnad. Konsumentverket bedriver därför aktiv tillsyn på området. Just nu pågår en granskning av de största aktörerna på telekommarknaden. Kundtjänst och tillgänglighet är centrala frågor i den pågående tillsynen. Tillsynsmyndigheterna, bl.a. Konsumentverket, gavs också stärkta tillsynsbefogenheter genom ny lagstiftning förra året.

Stockholm den 9 juni 2021

Lena Micko