

Ert datum Er referens
2015-07-02 Mikael Pauli
Datum Vår referens
2015-11-02 Kajsa Frisell

fi.registrator@regeringskansliet.se
fi.ko@regeringskansliet.se

IT&Telekomföretagens synpunkter på Ett stärkt konsumentskydd vid telefonförsäljning (SOU 2015:61)

IT&Telekomföretagen har beretts tillfälle att lämna remissvar över betänkandet Ett stärkt konsumentskydd vid telefonförsäljning (SOU 2015:61) och vill med anledning härav framföra följande.

IT&Telekomföretagen anser att det är viktigt att konsumenterna känner sig trygga och har ett adekvat konsumentskydd vid telefonförsäljning. Problemen med oseriösa aktörer som lurar konsumenterna och småföretagare in i avtal de inte vill ingå är allvarliga och dessa aktörers beteende drabbar alla seriösa företag som använder telefonen för att sälja tjänster och ge kundservice.

Telekombranschen har under de senaste åren arbetat på flera olika sätt för att komma till bukt med oseriös försäljning, både internt och tillsammans med berörda myndigheter. Telekområdgivarnas uppföranderegler och branschens handlingsplan att verka för etiska försäljningsmetoder vid telefonförsäljning är två exempel på åtgärder som vidtagits. Problemen med de oseriösa aktörerna är dock fortfarande betydande och angeläget för IT&Telekomföretagen att arbeta vidare med.

IT&Telekomföretagen menar dock att utredningens förslag att införa skriftliga avtal är fel väg att gå. Förslaget löser inte problemet med de oseriösa aktörernas metoder. Om de förslag som utredningen föreslår blir verklighet kommer administrationen i samband med varje försäljning dessutom öka kraftigt. För de av våra medlemsföretag som genomför försäljning och ger kundservice via telefon skulle detta leda till ökade administrativa kostnader, vilket oundvikligen leder till högre priser för konsumenterna. Förslaget löser inte heller problemet med de oseriösa aktörernas metoder.

IT&Telekomföretagen menar att det finns andra förslag som skulle stärka konsumenternas rättigheter utan att innebära omfattande administrativ börda för våra medlemsföretag. Ett förslag som IT&Telekomföretagen anser vore mer verkningsfullt vore att krav på att hela telefonsamtalet spelas in och görs tillgängligt för både köpare och säljare på ett rättssäkert sätt införs. Krav på skriftliga, tydliga och enkla bekräftelser av ingångna avtal där det framgår vad som avtalats borde även införas. Dessutom anser IT&Telekomföretagen att

Konsumentverket bör få ökade resurser för tillsyn för att effektivare kunna granska de oseriösa aktörerna.

IT&Telekomföretagen instämmer i övrigt i de synpunkter som framförts i AlmeGas och Kontaktas remissvar.

IT&Telekomföretagen har härutöver inga ytterligare synpunkter.

Med vänlig hälsning
IT&Telekomföretagen inom Almega



Kajsa Frisell, näringspolitisk expert



Ellinor Bjennbacke, näringspolitisk chef