

Bilaga 1 till kommunfullmäktiges protokoll 2012-03-12 § 2

Svar på interpellation (2011:29) av Tomas Rudin (S) om konsumentvägledning

Tomas Rudin (S) har i en interpellation ställt följande frågor till mig:

1. Hur ser konsumentvägledningen ut i stadsdelarna vad gäller resurser, antal tjänster, mottagningstider och eventuell kötid?
2. Vad gör staden för att garantera alla medborgare en lika god tillgång till konsumentvägledning?
3. Varför är tiden för konsumentvägledning lägre i Stockholm än i genomsnittet i riket?

Som svar vill jag anföra följande:

Den kommunala konsumentvägledningen är ett frivilligt åtagande för kommuner. Samtliga stadsdelsnämnder i Stockholm erbjuder dock konsumentvägledning, antingen i egen regi, eller genom att köpa tjänsten av annan utförande stadsdelsnämnd, eller genom att upphandla tjänsten från organisationen Sveriges Konsumenter (via av organisationens aktiebolag KonsumentCentrum). Genom detta ger stadsdelsnämnderna god tillgång på konsumentvägledning.

Lättillgänglig och tillförlitlig information finns att tillgå för de som efterfrågar den. Konsumentvägledarna tar emot frågor på besöks- och telefontider samt via e-post. Ingen av stadsdelsnämndernas konsumentvägledning har någon kö, utan det erbjuds vägledning så att det motsvarar efterfrågan.

Bromma	Tar emot frågor per mejl och telefon.
Enskede-Årsta-Vantör	Tar emot frågor vis mejl och telefon. Träffas säkrast måndag-fredag kl.9.00–11.00. Har upphandlat KonsumentCentrum som tar över verksamheten 1 september.
Hässelby-Vällingby	Tar emot frågor per mejl och telefon.
Kungsholmen Norrmalm Södermalm Östermalm Hägersten-Liljeholmen	Telefontid måndag-fredag 9.00–11.00 och 13.00–15.00.
Farsta	Telefontid måndag-fredag 9.00–11.00 samt frågor per mejl.
Rinkeby-Kista	Telefontid måndag, tisdag och torsdag 13.00–15.00. Besöksmottagning måndag, tisdag och torsdag 10.00–11.30.
Skarpnäck	Telefontid måndag 9.00–11.00, samt ytterligare någon timme.
Skärholmen	Telefontid måndag, onsdag och torsdag 10.00–16.00.
Spånga-Tensta	Telefontid måndag-torsdag 10-12 samt frågor per mejl. Öppettider Måndag-torsdag 10.00–16.00, fredag 10.00–15.00 lunchstängt 12.00–13.00.
Älvsjö	Tar emot frågor per mejl och telefon. Öppettider 1 september-30 april, måndag-tisdag 8.00–16.30, onsdag 10.00–16.30, torsdag 08.00 - 16.30, fredag 8.00–16.00 Under sommaren är öppettiderna något kortare.

Konsumentverkets rapport visar att snittiden konsumentvägledning per invånare i Stockholms kommun är 0,9 minuter, jämfört med 1,9 minuter per invånare i hela riket. I Stockholm arbetar vi med att effektivisera verksamheten. Det väsentliga är att ge stockholmarna korrekt information och god vägledning, utan att skapa några köer. Det är beklagligt att interpellanten inte uppskattar detta.

Slutligen kan jag konstatera att har blivit enklare och mer självklart att skaffa sig konsumentinformation via lättillgängliga kanaler såsom Internet, tidningar och föreningar. Konsumenter kan idag snabbt dela med sig av och skaffa sig information om produkter och återförsäljare. Stockholmarna är vana att själva söka fram den information de efterfrågar.

Stockholm den 30 juni 2011

Sten Nordin

Finansborgarråd