



PM 2012:121 RI (Dnr 001-1087/2012)

Konsumenten i centrum – ett framtida konsumentstöd (SOU 2012:43)

Remiss från Justitiedepartementet

Remisstid 15 oktober 2012

Borgarrådsberedningen föreslår att kommunstyrelsen beslutar följande.
Som svar på remissen ”Konsumenten i centrum – ett framtida konsumentstöd” (SOU 2012:43) hänvisas till vad som sägs i denna promemoria.

Föredragande borgarrådet Sten Nordin anför följande.

Ärendet

Justitiedepartementet har remitterat remissen ”Konsumenten i centrum – ett framtida konsumentstöd” (SOU 2012:43) till Stockholms stad.

Utredningen föreslår att det ska finnas en informationstjänst med samlad information som ska vara tillgänglig i ett allmänt nätverk. Konsumentverket föreslås vara samordningsmyndighet för den elektroniska informationstjänsten. Konsumentverket föreslås även att få i uppdrag att utveckla och tillhandahålla en rikstäckande direktvägledning, vilket inkluderar vägledning både per telefon och skriftligen. Utredningen anser att kommunerna kan bli mer uppsökande i sin kontakt med konsumenterna.

Beredning

Ärendet har remitterats till stadsledningskontoret.

Stadsledningskontoret anser att förslaget om en informationstjänst med samlad information är bra. Emellertid bedömer stadsledningskontoret att det kan vara svårt att få träffsäkerhet med ett uppsökande arbete.

Mina synpunkter

Som konsument kan det ibland vara svårt att veta vart man ska vända sig för att få information inför inköp av en vara. Jag välkomnar därför utredningens förslag om ett gemensamt konsumentstöd i form av en samlad informationstjänst.

Jag instämmer i stadsledningskontorets bedömning att det kan vara svårt att få träffsäkerhet i det uppsökande arbetet då konsumenter främst visar intresse vid konkreta frågeställningar. Hur stadens framtida konsumentstöd ska organiseras får följa av vilka konkreta resultat som blir följden av bland annat denna utredning.

I övrigt hänvisar jag till stadsledningskontorets tjänsteutlåtande.

Jag föreslår att borgarrådsberedningen föreslår att kommunstyrelsen beslutar följande.

Som svar på remissen ”Konsumenten i centrum – ett framtida konsumentstöd” (SOU 2012:43) hänvisas till vad som sägs i denna promemoria.

Stockholm den 19 september 2012

STEN NORDIN

Bilaga

”Konsumenten i centrum – ett framtida konsumentstöd” (SOU 2012:43), sammanfattning

Borgarrådsberedningen tillstyrker föredragande borgarrådets förslag.

Reservation anfördes av borgarrådet *Daniel Helldén* (MP) enligt följande.

Jag föreslår borgarrådsberedningen föreslår kommunstyrelsen besluta att som svar på remissen Konsumenten i centrum – ett framtida konsumentstöd (SOU 2012:43) säga följande.

Utredningen föreslår att Konsumentverket ska tillsätta 25 nya rådgivare och ansvara för en ny webbplats med konsumentfrågor. Genast ser den moderatstyrda kommunen Stockholm detta som en chans att ”slippa undan”, genom att hänvisa till den nya statliga instansen som konsumenten kan vända sig till. Stadsledningskontoret i Stockholms stad skriver nu att ”Det bör prövas efter etablering av nationell informationstjänst om inte Stockholms stad bör avveckla sin konsumentvägledning för att i stället allokera de resurserna fullt ut till ekonomiskt bistånd, budget- och skuldrådgivning och samhällsvägledning”.

Som utredarna själva konstaterar: ”Den omständigheten att Konsumentverket ska ge vägledning till konsumenter kan medföra en risk för att kommunerna drar ner på sin konsumentverksamhet”. (sida 226 i utredningen). När avsikten tvärtom är att viss rådgivning som passar för det nya uppdraget till Konsumentverket ska skötas där, medan kommunerna förväntas ägna mer kraft åt frågor som har lokal anknytning eller där det av olika skäl krävs eller passar bättre med ett fysiskt möte med en vägledare.

En förstärkt konsumentvägledning behövs både lokalt och nationellt, om vi menar allvar med att ge medborgarna makt och möjlighet att göra aktiva och medvetna val. För detta krävs större investeringar än idag. Det finns dessutom utredningar som visat att kommunen tjänar på varje konsumentvägledare.

Konsumentverkets roll ska vara att ta de stora striderna med företag som överträder lagar och regler. Konsumentverket ska inrätta en konsumentinspektion som kontrollerar de tips och råd som de lokala konsumentvägledarna tipsar om. De statliga konsumentrådgivarna kommer även fortsättningsvis att hänvisa konsumenter till sina respektive kommuner. De kommer inte att vägleda eller lösa problem, utan det ligger fortfarande på den kommunala konsumentvägledningen. De som tror att de kan få hjälp av Konsumentverkets rådgivare kommer att bli besvikna. Konsumentverket kan ge allmän information men inte det stöd som de lokala konsumentvägledarna ger. Därför är det viktigt med fler konsumentvägledare i staden och stadsdelarna.

Budgetmässigt innebär det att anslagen till stadsdelarna för att bedriva riktig konsumentrådgivning måste ökas. Konsumentvägledarna i kommuner och stadsdelar ska kunna arbeta förebyggande, delta i kampanjer med skolor, äldreorganisationer m.fl. De ska kunna ta emot frågor, per telefon, skriftligen och via besök. Konsumentorganisationen ska vara lättillgänglig

för medborgarna på alla sätt. Det förebyggande arbetet behöver stärkas, konsumentvägledare ska kunna gå ut aktivt på skolor, erbjuda temakvällar, upplysa om vilka kanaler som finns för att få energirådgivning, (jämföra energiåtgång i hushållsapparater etc). I dag är tillgängligheten för dålig, det kan vara långa telefonköer, vilket bl.a. är ohållbart för den som ringer från sin mobil med kontantkort. Unga har inte fasta abonnemang i dag. En stark konsumentvägledning behövs som komplement till budget- och skuldrådgivning, eftersom det är viktigt att kunna komma ut tidigt, utbilda skolelever, föräldrar och allmänhet om allt från risker med SMS-lån till kemikaliesamhället - vilka ämnen finns i t ex barnkläder eller nappflaskor och hur påverkar dessa ämnen oss? För t ex lågutbildade eller nyanlända kan det vara för svårt att uppfatta informationen över telefon eller Internet. Det behövs juridisk rådgivning på biblioteken och kompetensen ska vara hög hos konsumentvägledarna. Staden och stadsdelarna ska inte kunna välja bort utåtriktat arbete och annan förebyggande konsumentinformation.

EU-kommissionen kräver att alla stater ska ha en stark konsumentmyndighet. Den vill inte att något land eller storstad ska bli en dumpingplats för oseriösa företagare och farliga produkter. 40 000 människor dör varje år i EU på grund av farlig elektronik. Farliga leksaker m.m. har varit i blickfånget i många länder.

På uppföljningen av Rio-mötet med fokus på miljö för tjugo år sedan, Rio+20, togs ett helhetsgrepp på ekonomin. FN:s medlemsländer förväntas nu implementera Grön ekonomi på ett sådant sätt att sociala frågor tillmäts lika värde som miljöfrågor och ekonomiska frågor. Det antogs ett tioårigt ramverk om hållbar konsumtion. Sverige har valt att lyfta fram fem programområden: hållbar livsstil, utbildning, byggande, boende och konsumtion. Konsumentvägledning nära konsumenten torde vara en god investering för vägledning om hållbar konsumtion för hållbar livsstil.

Ska vi stärka konsumenterna så krävs att myndighetsutövningen klargörs, så att kommunernas konsumentvägledning och rådgivning följs upp av Konsumentverket. Det är till Konsumentverket som konsumentvägledarna tipsar om farliga produkter. Det är Konsumentverket som driver processer mot företag i högre instanser.

Det finns många internationella exempel på bra konsumentorganisation. Exempelvis den franska har mycket större ekonomiska resurser än dess svenska motsvarighet, och dessutom helt andra befogenheter. T.ex. får ingen torghandel starta om inte konsumentinspektörer gått igenom varorna innan försäljningen börjar för dagen. Inspektörerna har möjlighet att ge böter för återkommande fel och farligheter. De kan kalla till domstol om så behövs. Det finns två högskolor i Frankrike för att utbilda konsumentinspektörer.

Stockholms stad har tidigare satsat stort på konsumentfrågorna och hade fram till 2006 en egen konsumentförvaltning och -nämnd. Det är på tiden att konsumentfrågorna lyfts och ges de resurser som ett starkt konsumentstöd – lokalt och nationellt – kräver.

Kommunstyrelsen

Reservation anfördes av *Åsa Jernberg* och *Stefan Nilsson* (båda MP) med hänvisning till reservationen av (MP) i borgarrådsberedningen.

Reservation anfördes av *Ann-Margarethe Livh* (V) enligt följande.

Jag föreslår kommunstyrelsen besluta

Som svar på remissen vill jag framföra följande

Att Konsumentverket vill utveckla och tillhandahålla en rikstäckande direktvägledning både per telefon och skriftligen ser jag som mycket positivt. Att som stadsledningskontoret ta den föreslagna kvalitetshöjningen till intäkt för att Stockholms stad skulle kunna avveckla sin numera underdimensionerade konsumentvägledning är dock häpnadsväckande. Istället bör givetvis Stockholms stad använda de resurser som frigörs för att prioritera en uppsökande verksamhet, precis som utredaren anger som en möjlighet. Vi har många grupper bland konsumenterna som skulle ha glädje av ett aktivt stöd av en kommunal konsumentvägledare. Att inte finansborgarrådet tar tydligare avstånd från tanken på en avveckling av konsumentvägledning är beklagligt och visar i sämsta fall att det finns stöd även hos den politiska ledningen stadsledningskontorets tankegångar.

ÄRENDET

En utgångspunkt i utredningens arbete har varit konsumentens behov av stöd. Val av metoder, strategier och informationskanaler samt organiseringen av konsumentstödet har därför i största möjliga utsträckning skett utifrån ett konsumentperspektiv och inte ett aktörsperspektiv.

Till följd av utvecklingen ställs nya krav på det oberoende konsumentstödet när det gäller exempelvis tillgänglighet och synlighet i ett överskådligt informationsutbud från olika aktörer, både oberoende och kommersiella. Utredningen ser ett behov av en ambitionshöjning vad gäller konsumentstödet. För att konsumenten enkelt ska kunna vända sig till ett oberoende stöd bör det nås genom en ingång och upplevas som en enhet. En kontaktyta skapar bättre förutsättningar för att öka kännedomen, tillgängligheten samt bidra till ett enkelt och tydligt konsumentstöd. Utredningen föreslår även ett mer likvärdigt konsumentstöd.

I utredningen identifieras två olika målgrupper då det krävs olika metoder och strategier för att nå dessa grupper. Utredningens förslag till åtgärder för att bättre nå ut med konsumentstödet riktar sig till målgruppen som aktivt söker information. Utredningens förslag om metoder och strategier för att nå konsumenter som är svåra att nå riktar sig till målgruppen som inte söker information.

Förslag till åtgärder för att bättre nå ut med konsumentstödet

Många som söker information före ett köp och stöd inför ett klagomål gör det via Internet. Därför föreslår utredningen att det ska finnas en informationstjänst med samlad information som ska vara tillgänglig i ett allmänt nätverk. Den webbaserade konsumentinformationen ska tillhandahållas av olika myndigheter, konsumentbyråer, aktörer inom det civila samhället och kommuner. Tjänsten ska innehålla information om konsumentens rättsliga ställning och information som syftar till att möjliggöra för konsumenten att göra medvetna och välinformerade val. Konsumentverket föreslås vara samordningsmyndighet för den elektroniska informationstjänsten. Ansvar som samordningsmyndighet inkluderar att träffa avtal med andra aktörer än myndigheter med informationsansvar. Inom Konsumentverket ska det finnas ett rådgivande organ, vilket ska möjliggöra samordning och säkra inflytande, effektivitet och engagemang hos de aktörer som ska bidra med information. Rådet ska bestå av informationsansvariga myndigheter, representant från konsumentbyråerna och en representant från den kommunala verksamheten.

Som ett komplement till det webbaserade stödet föreslås att Konsumentverket ska ha ansvar för att ge vägledning till enskilda konsumenter i köp- och avtalsrättsliga frågor samt inom sitt verksamhetsområde informera och vägleda konsumenter i syfte att möjliggöra medvetna och välinformerade val. Förslaget innebär att Konsumentverket får i uppdrag att utveckla och tillhandahålla en rikstäckande direktvägledning, vilket inkluderar vägledning både per telefon och skriftligen. Konsumentstödet utformas således i en first-line support. Den kommunala konsumentvägledningen kan utgöra second-line support där det krävs att vägledaren går igenom skriftligt material, för frågor med lokal anknytning eller i andra fall där det krävs ett fysiskt möte. Utredningen bedömer att deras förslag leder till att det skapas ett större utrymme för kommunerna att förbättra servicen mot sina invånare med en bättre och mer lättillgänglig vägledning och samtidigt ha möjlighet att arbeta mer uppsökande mot sina invånare och näringsidkare.

Metoder och strategier för att nå konsumenter som är svåra att nå

För att nå konsumenter som inte söker information krävs målgruppsanpassad uppsökande verksamhet. Utredningen förslår därför att berörda aktörer ska kunna identifiera lämpliga situationer för förmedling av information till konsumenten. Enstaka insatser bör inriktas på åtgärder som tydliggör för konsumenten att det finns ett konsumentstöd och hur det kan nås samt vikten av att vara en medveten konsument. Utredningen bedömer att kommunerna kan prioritera det uppsökande arbetet i större utsträckning än i dag. I utredningen framgår vikten av att kommunerna samverkar i det uppsökande arbetet och Konsumentverket ska stödja kommunerna i deras uppsökande verksamhet.

Utredningen föreslår vidare att Konsumentverket bör få i uppdrag att ansvara för att kartlägga de bakomliggande orsakerna till konsumenters beteende i olika valsituationer och föreslå lämpliga metoder och informationskanaler som är lämpliga utifrån vad som framkommit. Naturvårdsverket föreslås även få i uppdrag att ansvara för att informera konsumenter om vilken påverkan konsumtionen har på människor och miljö.

Förslagen beräknas träda i kraft den 1 januari 2014.

BEREDNING

Ärendet har remitterats till stadsledningskontoret.

Stadsledningskontoret

Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande daterat den 28 augusti 2012 har i huvudsak följande lydelse.

Stadsledningskontoret delar i många avsnitt utredningens bedömning. Konsumentstödet i dag varierar stort mellan kommunerna och som konsument är det inte alltid självklart vart du vänder dig med frågor inför eller efter ett köp. Många konsumenter är aktiva att söka information via exempelvis internet och kan på så sätt kunna fatta välgrundade beslut och vara en medveten konsument. Stadsledningskontoret anser att förslaget om en väg in till konsumentstödet via en webbsida är bra och kan i hög grad bli en naturlig ingång till konsumentinformation. Att det webbaserade stödet kompletteras med en rikstäckande direktvägledning till konsumenterna i enskilda fall ser stadsledningskontoret som positivt. Här blir det naturligt att söka information och få vägledning vid köp- och avtalsrättsliga frågor både via Internet och via telefon.

Att utredningen föreslår att Konsumentverket ska ha det samordnande ansvaret har stadsledningskontoret ingen direkt synpunkt på även om utredningen skulle vara betjänt av att presentera olika alternativ. Det är möjligt att en annan organisation än en statlig myndighet skulle kunna vara lämpad för uppdraget.

I och med utredningens förslag om att konsumentstödet i första hand ska ges via Konsumentverket gör utredningen bedömningen att kommunerna kommer att frigöra resurser för att istället arbeta mer uppsökande och förebyggande. I Stockholms stad fastställs det i stadsdelsnämndernas reglemente att de har konsumentrådgivning inom sitt ansvar. Detta innebär att stadsdelsnämnderna har tid avsatt för telefonsamtal och besök, i första hand av rådgivande karaktär. Ungefär hälften av stadsdelsnämnderna har upphandlat tjänsten konsumentrådgivning av Konsumentcentrum, några stadsdelsnämnder köper tjänsten av en annan stadsdelsnämnd och resterande nämnder har avsatt tid för konsumentrådgivning inom ramen för

samhällsvägledning eller budget- och skuldrådgivning.

Stadsledningskontoret bedömer att en mycket liten del av tiden för konsumentrådgivningen i dag inkluderar ett uppsökande arbete. Stadsledningskontoret bedömer att det kan vara svårt att få en träffsäkerhet i det uppsökande arbetet då många konsumenter visar intresse först vid konkreta frågeställningar. Mycket av det förebyggande arbetet kan ske inom det ordinarie arbetet, till exempel inom ekonomiskt bistånd, budget- och skuldrådgivning och samhällsvägledningen.

I och med att konsumentvägledningen inte är en lagstadgad verksamhet för kommunen bedömer stadsledningskontoret att den kommunala vägledningen kommer att minska i omfattning om rådgivningen i allt högre grad kommer hanteras inom Konsumentverket. Det bör prövas efter etablering av nationell informationstjänst om inte Stockholms stad bör avveckla sin konsumentvägledning för att istället allokera de resurserna fullt ut till ekonomiskt bistånd, budget- och skuldrådgivning och samhällsvägledning.

Stadsledningskontoret föreslår att remissen Konsumenten i centrum – ett framtida konsumentstöd (SOU 2012:43) får anses besvara med hänvisning till vad som sagts i stadsledningskontorets tjänsteutlåtande.