

Utlåtande 2005: RVIII (Dnr 329-777/2005)

Konsumentpolitiskt program för Stockholms stad 2005-2007

Kommunstyrelsen föreslår kommunfullmäktige besluta följande

1. Konsumentpolitiskt program för Stockholms stad 2005-2007 godkänns, bilaga 2.
2. Konsumentnämnden ska ta fram en kommunikationsplan för att både internt och externt kommunicera det konsumentpolitiska programmet.
3. Stadens nämnder och bolag uppmanas att i sina verksamheter arbeta utifrån det konsumentpolitiska programmet och genomföra uppföljning i samband med årliga verksamhetsberättelser i enlighet med ILS.

Föredragande borgarrådet Viviann Gunnarsson anför följande.

Ärendet

Konsumentnämnden har i budget för 2004 givits i uppdrag att ta fram ett förslag till konsumentpolitiskt program med en långsiktig strategi och riktlinjer för stadens konsumentverksamhet. Konsumentnämnden beslutade den 21 oktober 2004 att bordlägga ärendet. Ärendet behandlades åter i nämnden den 24 november 2004 då det återremitterades. Den 17 februari 2005 beslutade Konsumentnämnden att med vissa ändringar anta konsumentpolitiskt program för Stockholms stad 2005-2007.

Remisser

Ärendet har för synpunkter remitterats till stadsledningskontoret, samtliga stadsdelsnämnder, miljö- och hälsoskyddsnämnden, renhållningsnämnden, gatu- och fastighetsnämnden, utbildningsnämnden, stadsbyggnadsnämnden, socialtjänstnämnden, idrottsnämnden, kulturnämnden, överförmyndarnämnden, kommunstyrelsens handikappråd, kommunstyrelsens jämställdhetsråd, kommunstyrelsens pensionärsråd, kommunstyrelsens äldreomsorgsberedning, Stockholms Näringslivskontor AB, AB Svenska Bostäder, AB Familjebostäder, AB Stockholmshem, Bostadsförmedlingen, Stockholm Vatten AB, Pensionärernas Riksorganisation (PRO), Sveriges Pensionärsförbund (SPF), Elevorganisationen, Sveriges elevråd, Svenska Naturskyddsföreningen (SNF), Stockholms Handelskammare, Svensk Handel, Konsumentverket, Sveriges Konsumentråd samt Konsumentvägledarnas förening.

Stadsledningskontoret bedömning är att det programförslag som konsumentnämnden presenterat i huvudsak motsvarar kommunfullmäktiges uppdrag till nämnden. Kontoret ser dock behov av vissa revideringar och förtydliganden för att programmet ska kunna fungera som ett effektivt styrdokument för konsumentverksamheten. Kontoret anser att förslaget därför bör återremitteras för bearbetning.

Gatu- och fastighetsnämnden anser att det är positivt att Stockholm nu håller på att få ett konsumentpolitiskt handlingsprogram. Gatu- och fastighetskontoret ska föregå med gott exempel och ställa hårda miljökrav vid all upphandling samt medverka på de sätt som behövs i framtagandet av programmet. Av förslaget framgår inte klart vem som ansvarar för styrdokumentet, d.v.s. vem som ansvarar för kommunikation, uppföljning och revidering av styrdokumentet. I programmet bör tydliggöras vilka uppdrag som utdelas och konkretisera vilka nämnder och styrelser som ska utföra dem. Även relation mellan programmet och andra styrdokument bör tydliggöras.

Idrottsnämnden stödjer prioriteringen att öka den riktade konsumentvägledningen särskilt till yngre målgrupper och att skolan blir en viktig samverkanspartner i detta arbete. Nämnden är tveksam till att normen om en (1) heltidsanställd konsumentrådgivare per 20 000 invånare behöver vara vägledande i en storstad som Stockholm där det bör gå att samordna verksamheten mellan stadsdelsnämnderna.

Kulturnämnden anser att programmet ansluter till stadens övergripande mål att förbättra välfärden, att med medvetna konsumenter skapa en ekologiskt hållbar stad samt genom att göra informationen till konsumenterna mer tillgänglig fördjupa demokratin. Nämnden önskar ett nära samarbete mellan

stadsdelsförvaltningarna, konsumentförvaltningen och stadsbiblioteket och ämnar att på ett antal sätt arbeta i enlighet med stadens konsumentpolitik.

Miljö- och hälsoskyddsnämnden tillstyrker remissen och anser att det konsumentpolitiska handlingsprogrammet är ett viktigt dokument i Stockholms stads satsning på konsumentfrågor. Programmet bör dock benämnas "Konsumentpolitiskt program för Stockholm 2005-2007" och inte handlingsprogram. Kopplingen mellan detta program och miljöprogrammet bör tydliggöras både i det konsumentpolitiska programmet och det kommande nya miljöprogrammet.

Näringslivskontoret uppfattar att programmet främst vänder sig till stadsdelsnämnderna. Kontoret ser det som naturligt att vid behov samverka i samordning och uppföljning med andra berörda organ inom staden, som exempelvis i arbetet med att lokalisera lågprishandel. Kontoret påpekar vikten av att programmet anpassas och integreras i stadens integrerade ledningssystem, ILS, så att stadens nämnder och bolag arbetar under samma styrsystem.

Renhållningsförvaltningen anser att målen för renhållningsnämnden, renhållningsförvaltningens organisation samt verksamhetens inriktning i hög utsträckning ansluter till flera av målen och intentionerna i programmet. Lika viktigt som att stärka stockholmarnas inflytande på marknaden är att utveckla de egna verksamheterna så att kunder och brukare får inflytande över det serviceutbud som stadens verksamheter tillhandahåller samt genom att skapa förutsättningar, mångfald och seriositet på de marknader som staden i olika roller har inflytande över.

Socialtjänstnämnden ställer sig positiv till programmet och anser att programmet också bör ta upp stadens ansvar för budget- och skuldrådgivning. Detta arbete är obligatoriskt enligt lag och tangerar i allra högsta grad konsumentfrågorna, särskilt om man ser till de medborgare som är särskilt utsatta.

Stadsbyggnadsnämnden anser att programmets övergripande målsättningar ska tillämpas bl a i arbetet med att lokalisera lågprishandel i Stockholm. Stadsbyggnadsnämnden har stort inflytande över strukturer som grundar konsumtionsmönster och detta måste beaktas i stadsplaneringen för att uppnå ett uthålligt samhälle. Det är naturligt att tillämpa de övergripande målsättningarna i den mån det berör kontorets kontakter direkt med stockholmarna. Vad gäller stadens arbete för att nå målen i det konsumentpolitiska handlingsprogrammet skall samtliga verksamheter aktivt samverka om och lyfta konsumentperspektivet inom sina verksamhetsområden.

Svenska Bostäder anser att programmet ligger på en övergripande nivå och säger ganska litet om hur de föreslagna målen ska kunna nås. I övrigt kommenterar Svenska bostäder hur bolaget själv arbetar gentemot sina kunder.

Familjebostäder kommenterar hur de arbetar för hyresgästerna, sina konsumenter. Familjebostäder påpekar även att det i handlingsprogrammets övergripande mål kan ligga en konflikt inbyggd. Det är inte säkert att den ”medvetne konsumenten” gör de val som leder i samma riktning som programmet anger.

Stockholmshem pekar på det arbete bolaget gör för sina kunder och kommenterar att detta handlingsprogram är ett av många program som berör Stockholmshem och som förvärrar byråkratin samtidigt som bolaget ska spara pengar.

Kommunstyrelsens jämställdhetsråd anser att Konsumentnämnden och därmed även det konsumentpolitiska handlingsprogrammet inte fyller någon funktion.

Kommunstyrelsens Handikappråd anser att programmet är ambitiöst och bra men vill göra ett antal tillägg. Ett sjätte övergripande mål bör läggas till om att uppmärksamma konsumentpolitikens inriktning med hänsyn till särskilda grupper, däribland funktionshindrade personers behov. I samband med att barnkonventionen nämns bör även stadens handikappolitiska program nämnas. Stadsdelsnämnderna måste ges öronmärkta pengar till konsumentverksamhet.

Bostadsförmedlingen har ingenting att erinra mot att det föreslagna programmet antas. Bostadsförmedlingen berörs bara av avsnittet som handlar om ”Samverkan mellan stadens samtliga nämnder och bolag”. Den verksamhetsöversyn som ingår i programmet pågår redan inom Bostadsförmedlingen.

Konsumentverket ställer sig positivt till programmet och påpekar att beskrivningen över hur stadens arbete ska genomföras för att uppnå de konsumentpolitiska målen visar på en hög ambitionsnivå. Verket anser även att stadens övergripande mål stämmer väl överens med de intentioner som den nationella konsumentpolitiken har, att bidra till en långsiktigt hållbar utveckling ur ekonomiskt, ekologiskt och socialt perspektiv. Stockholms stad tar dessutom in det demokratiska perspektivet, vilket är positivt. Att bryta ner de övergripande målen i verksamhetsspecifika inriktningsmål och redovisning i nämndernas verksamhetsplaner visar på en väl genomtänkt framtida lokal konsumentverksamhet.

Konsumentvägledarnas förening anser att programmet är ambitiöst men saknar en strategi för hur man skall komma tillrätta med den ojämna tillgängligheten för konsumenterna i de olika stadsdelarna. Det är också viktigt att samverkan fortsätter och fördjupas med andra verksamheter, det lokala närings- och organisationslivet och andra aktörer för att nå de övergripande målen i det konsumentpolitiska handlingsprogrammet.

Pensionärernas Riksorganisation (PRO) i Stockholm är mycket positiv till förslaget om att alla stadsdelsnämnder skall erbjuda sina invånare konsumentvägledning. PRO instämmer också i att normen om en konsumentrådgivare per 20 000 invånare är en rimlig nivå för en effektiv och bred konsumentverksamhet. PRO vill också betona vikten av att information kring konsumentvägledningen blir lika oavsett i vilken stadsdelsnämnd frågorna hanteras. Staden bör ta initiativ till en informationskampanj om de val som måste göras efter all avregleringar som skett.

Sveriges Pensionärsförbund (SPF) anser att programmet är undermåligt då det i stort sett saknar konkretiseringar, något om stöd till de äldre och program för konsumtion av tjänster. SPF saknar mål om mathållningen inom äldreomsorgen och efterlyser ett avsnitt om konsumtionsvänliga konkreta program för äldre.

Svenska Naturskyddsföreningen (SNF) Stockholm är positivt till att Stockholm nu får ett konsumentpolitiskt program och poängterar vikten av att stadens medarbetare är aktivt positivt inställda till hållbar konsumtion. Det är viktigt att stadens konsumtion/upphandling utförs med miljöhänsyn. SNF ställer sig positiv till att samverkan mellan förvaltningar, näringslivet och organisationer för att nå konsumentpolitiska framgångar. SNF anser i övrigt att vissa formuleringar är otydliga och bör förbättras.

Elevorganisationen, Sveriges elevråd, Svensk handel, Stockholms handelskammare, Sveriges konsumentråd, Överförmyndarnämnden, Äldreomsorgsberedningen och KS Pensionärsråd har ej inkommit med synpunkter.

Stadsdelsnämnder

Bromma stadsdelsnämnd delar i huvudsak de synpunkter som framförts i remissen och anser att det är positivt att konsumentperspektivet lyfts för att nå målen i det konsumentpolitiska handlingsprogrammet. Nämnden redogör för att Bromma är den stadsdel som besvarar flest konsumentärenden. Konsumentrådgivaren nyttjas av såväl privatpersoner och skolklasser som företag i näringslivet.

Farsta stadsdelsnämnd är positiv till programmet och de mål som anges för konsumentverksamheten i Stockholm. Det är positivt att åtgärder riktas särskilt utsatta grupper. För att nå målet om hög servicenivå och hög kvalitet på konsumentvägledningen bör större insatser t ex prisjämförelser göras och/eller förmedlas till konsumentförvaltningen ut till de lokala konsumentvägledarna. Grunden för konsumentvägledningen bör vara det personliga samtalet, även om Internet och kommunikation via hemsidan blir allt viktigare.

Hägerstens stadsdelsnämnd ställer sig positiv till det konsumentpolitiska handlingsprogrammet. Nämnden anser att Konsumentförvaltningen bör samla stadsdelarnas resurser eller att fler stadsdelar går samman kring en vägledarfunktion, att konsumentförvaltningen samordnar och bär kostnader för undersökningar och att de samråder med stadsdelarnas informatörer och konsumentvägledare om kommunikationsplanen.

Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd är positiv till programmet. Förslaget är dock alltför övergripande och bör konkretiseras med tydliga prioriteringar för att få genomslagskraft.

Nämnden anser att Konsumentförvaltningen bör ha en samordnande och inte styrande roll.

Nämnden föreslår en heltidsanställd konsumentvägledare per 40 000 invånare som norm i staden. Nöjd kund-index bör kompletteras med andra utvärderingsinstrument.

Katarina-Sofia stadsdelsnämnd instämmer i huvudsak i programmets inriktning för stadsdelsnämnderna. Särskilt kan nämnas vikten av att inom stadsdelsförvaltningarna ha en lättillgänglig konsumentverksamhet med hög kvalitet där konsumentvägledarna ska arbeta för att stödja medborgarna till att bli aktiva och medvetna konsumenter. Nämndens erfarenhet är dock att normen en heltidsanställd konsumentvägledare per 20 000 invånare är väl tilltagen.

Kista stadsdelsnämnd anser att förslaget i huvudsak är väl genomtänkt och att det utgör en bra grund för stadens övergripande konsumentverksamhet. Normen om en konsumentvägledare per 20 000 invånare kan vara beroende av andra faktorer som befolkningssammansättningen m.m. i respektive stadsdel. Till Kista kommer ”överskottskunder” som inte får konsumentvägledning i sin egen stadsdel. Programmet bör kompletteras med en strategi för hur verksamhetsutökningen ska kunna uppnås utan att direktrådgivningen blir lidande.

Kungsholmens stadsdelsnämnd delar i stort sett förslaget till konsumentpolitiskt handlingsprogram. Det är viktigt att alla medborgare i Stockholm, oavsett i vilken stadsdel man bor, erbjuds konsumentvägledning av god kvalitet och med hög servicenivå. Nämnden anser dessutom att det är viktigt att konsumentpolitiken fortsätter och fördjupar sitt samarbete med miljöpolitiken för att skapa hållbara konsumtionsmönster. Konsumentvägledning som förutsätter expertkunskaper skulle vinna på att samordnas samtidigt som det lokala förebyggande arbetet bör ligga på stadsdelsnämnderna.

Liljeholmens stadsdelsnämnd instämmer i att det är viktigt med bra konsumentvägledning, även för de yngre konsumenterna varför det är bra med riktad vägledning för dem. Det är också viktigt att informationen om miljövänliga och etiskt godtagbara varor är lättillgänglig och att barnkonventionen beaktas i

relevanta delar. Nämnden poängterar vikten av stöd till konsumentvägledarna med utbildning, genomförande av brukarundersökningar etc. samt att nämnden erhåller ekonomiska resurser så att en konsumentvägledare per 20 000 invånare kan genomföras.

Maria-Gamla stans stadsdelsnämnd påpekar att normen om en konsumentvägledare per 20 000 invånare kan diskuteras beroende på hur respektive konsumentrådgivare bedriver sin verksamhet. Vidare anser nämnden att stadsdelsnämnderna ska medverka i den årliga brukarundersökningen om kommunfullmäktige beslutar att anta Nöjd-kund-index som nyckeltal. Detta bör i så fall ske i samarbete med USK och övriga stadsdelsnämnder för att bli kostnadseffektivt.

Norrmalms stadsdelsnämnd är positiv till de riktlinjer och övergripande konsumentpolitiska mål för Stockholm stad som framgår av handlingsprogrammet. Nämnden ser positivt på en årlig återkommande brukarundersökning samt att Nöjd kund-index antas som nyckeltal för den kommunövergripande konsumentverksamheten. Normen om en konsumentvägledare på 20 000 invånare skulle innebära en utökning med tre anställningar. Nämnden anser att detta inte bör prioriteras vid ett eventuellt resurstillskott.

Rinkeby stadsdelsnämnd anser att en aktiv och välutvecklad lokal konsumentpolitik i Stockholms stad ger stockholmaren de nödvändiga verktygen för att kunna fatta kloka beslut på konsument- och miljöområdet. Nämnden anser att brukarundersökning är viktig samt en årlig uppföljning genom Nöjd kund-index. När konsumentnämnden tar fram en kommunikationsplan för programmet bör samråd hållas med stadsdelarnas konsumentvägledare. De svaga konsumentgruppernas bör tas särskild hänsyn till, t ex invandrargrupper och äldre.

Spånga-Tensta stadsdelsnämnd anser att förslaget till konsumentpolitiskt handlingsprogram i huvudsak är bra. Stadens övergripande mål är heltäckande utifrån stadsdelsnämndernas ansvar att bedriva konsumentvägledning. Programmet hänvisar till Konsumentverkets norm om en konsumentvägledare per 20 000 invånare. Nämnden anser att det är viktigare att fokusera på vilken kompetens som konsumentvägledarna har och föreslår att de som arbetar med konsumentvägledning bör ha någon form av "körkort" som visar att de besitter och kontinuerligt uppdaterar sina kunskaper.

Skarpnäcks stadsdelsnämnd ställer sig positiv till att ett konsumentpolitiskt handlingsprogram fastställs så att förvaltningar och bolag får tydliga riktlinjer för hur man ska jobba med konsumentfrågor. Inriktningen mot ungdomar är bra, uppföljningsinstrumentet Nöjd kund-index och en årlig brukarundersökning likaså. För att få varaktiga effekter bör insatserna vara omfattande och

årligen återkommande. Det måste vara upp till varje stadsdelsnämnd hur konsumentverksamheten sköts.

Skärholmen stadsdelsnämnd har i stort sett samma syn som konsumentnämndens förslag till konsumentpolitiskt handlingsprogram för Stockholms stad. Viktigt är att alla medborgare i Stockholm, oavsett stadsdel, erbjuds konsumentvägledning av god kvalitet och med hög servicenivå. Nämnden har valt att lägga ansvaret för konsumentverksamhet på medborgarkontoret, där 5 samhällsvägledare arbetar med bland annat konsumentinformation.

Konsumentfrågorna har ökat sedan medborgarkontorets start.

Spånga-Tensta stadsdelsnämnd anser att programmet i huvudsak är bra. Nämnden anser att konsumentförvaltningen bör ha ett särskilt ansvar för vidareutbildning av konsumentvägledare. Vidare anser nämnden att modeller för utvärdering av konsumentverksamheten bör tas fram samt att kundundersökningar som genomförs i områden där många konsumenter har annat modersmål än svenska bör ske genom intervjuer och besök.

Vantörs stadsdelsnämnd är positiv till att uppföljningen av det konsumentpolitiska arbetet inordnas i det integrerade ledningssystemet och välkomnar eventuellt extra stöd från konsumentförvaltningen, vilket programmet kan ge upphov till. Samtidigt framhåller nämnden att målens formuleringar och antal bör revideras och att stadsdelsnämndernas möjligheter för att öka de konsumentpolitiska insatser är beroende av om det finns utrymme för omprioriteringar.

Älvsjö stadsdelsnämnd anser att programmet är utförligt och ambitiöst. Det kommer dock troligen vara en stor utmaning för flera av stadsdelsnämnderna att med befintliga resurser och faktisk kompetens klara av att leva upp till handlingsplanens ambitioner. Programmet kommer säkerligen bidra till en konsumentpolitik som ger konsumenterna mer makt och en starkare ställning på marknaden. Detta kräver dock att stadsdelsnämnderna ges rimliga förutsättningar att kunna genomföra sin del av programmet.

Östermalms stadsdelsnämnd delar uppfattningen att konsumentfrågorna har blivit alltmer komplexa. Nämnden anser att det vore bra om konsumentförvaltningen tar fram en plan tillsammans med stadsdelsnämnderna på hur de ska undersöka invånarnas förväntningar och krav på konsumentverksamheten i stadsdelen.

Mina synpunkter

Konsumentnämnden har fått i uppdrag att ta fram ett förslag till konsumentpolitiskt handlingsprogram med en långsiktig strategi och riktlinjer för stadens

konsumtverksamhet. Programmet har som syfte att skapa förutsättningar och bidra till en långsiktig och hållbar samhällsutveckling för Stockholm och dess invånare. En lokal och välförankrad konsumentpolitik är en del av välfärden i Stockholm och bidrar till att uppfylla stadens fem övergripande mål. Med ett program fastställs en grund som ger goda förutsättningar för en övergripande och långsiktig planering av stadens konsumentverksamhet samt ett bättre underlag för prioriteringar och utvärdering av verksamheten. Programmet visar den höga ambitionsnivå som Stockholm har på det konsumentpolitiska området och jag är glad över att ett så stort antal av remissinstanserna är positiva till förslaget. Det kommer att bidra till ett engagerat arbete i hela staden med de konsumentpolitiska frågorna.

Stockholm har under en lång tid varit utan ett konsumentpolitiskt program. Det program vi nu tar fram hoppas jag ska fungera som ett värdefullt verktyg, både för stadens egna nämnder och bolag och för att strategiskt flytta fram positionerna för stadens medborgare som konsumenter och stärka deras röster vad gäller kvalitet på produkter och tjänster. Idag ställs allt högre krav på konsumenternas kunskaper och förmåga att ta till sig och dra nytta av ny teknikutveckling, ett allt större utbud av varor och tjänster, en avreglerad marknad och en ökande handel över gränserna. Här kan Stockholms stad erbjuda sina medborgare information och objektiv sakkunskap. Detta bör medverka till en hållbar marknadsutveckling.

Det konsumentpolitiska programmet innehåller angelägna mål och utvecklingsområden för stadens konsumentverksamhet och utgår från den nationella och internationella konsumentpolitiken. Den svenska konsumentpolitiken är i och med vårt medlemskap i EU en del av den europeiska konsumentpolitiken. Kommissionens strategi för konsumentpolitiken har som målsättning att hålla en hög gemensam nivå på konsumentskyddet, att effektivt genomföra konsumentskyddsbestämmelserna samt att konsumentorganisationernas deltagande i EU:s politik ska vara högt. Många av EU:s åtgärder syftar till att ge konsumenterna möjlighet att skydda sina egna intressen genom att fatta självständiga och väl underbyggda beslut. Dessa åtgärder ska rätta till den strukturella obalansen mellan de enskilda konsumenterna och företagen och här är det viktigt att Sveriges och även Stockholms konsumentpolitik går i samma riktning.

Målen i förslaget till konsumentpolitiskt program anknyter i huvudsak till de gällande nationella målen. Den svenska handlingsplanen för konsumentpolitiken kommer att ersättas av en ny konsumentpolitisk strategi under hösten 2005. Stockholms konsumentpolitiska program bör då anpassas till den nya strategin.

Vissa remissinstanser har haft synpunkter på att det konsumentpolitiska programmet som handlingsprogram saknar konkreta mål och åtgärdsförslag. Jag kan hålla med om att ett handlingsprogram bör innehålla konkreta åtgärder. Enligt den inriktning som finns inom staden för vad program ska innehålla uppfyller förslaget kriterierna för ett program. Med detta beslut ändras därför namnet till "Konsumentpolitiskt program för Stockholms stad 2005-2007". Konsumentnämnden har alla möjligheter att i sitt fortsatta arbete utveckla programmets intentioner och konkretisera inriktningar i verksamhetsplan och i stadens budget.

För att öka tydligheten *och för att visa att målen är uppföljningsbara* har programmets mål efter remissomgången ändrats något. Programmet består nu av ett övergripande mål och fyra delmål, som stämmer väl överens med den inriktning för konsumentverksamheten som fullmäktige fastställt i budget för 2005.

Målet "Att skapa förutsättningar för och bidra till en långsiktigt hållbar utveckling i Stockholm och en ökad välfärd för stockholmarna" är övergripande och för att uppnå målet bör programmets delmål uppfyllas. Delmålet "Att stärka stockholmarnas ställning och inflytande på marknaden" kan följas upp genom brukarundersökning. Delmålet "Att tillvarata konsumentperspektivet inom stadens olika verksamhetsområden" kan redovisas av nämnderna. Delmålet "Att alla stadsdelsnämnder ska erbjuda sina invånare konsumentvägledning" redovisas i verksamhetsuppföljningen. Delmålet "Att öka kunskapen bland stockholmarna och inom stadens olika verksamhetsområden om vad konsumentvägledningen kan erbjuda" följs upp genom brukarundersökning och redovisning av stadens insatser. Mätmetoderna bör under programperioden utvecklas. Konsumentnämnden ska samordna och avrapportera den årliga brukarundersökningen med Nöjd-kund-index, som utgör basnyckeltal i stadens integrerade ledningssystem (ILS).

Jag vill också kommentera ansvarsfördelningen för uppföljning av programmet. För stadsdelsnämnderna, som ansvarar för stora delar av den operativa konsumentverksamheten ska målen i det konsumentpolitiska programmet vara styrande. Samtliga nämnder och bolag ansvarar för att målen som berör den egna verksamheten följs upp och utvärderas årligen. Målen ska brytas ned i verksamhetsspecifika inriktningsmål och generella åtaganden för den lokala konsumentverksamheten och redovisas i nämndernas verksamhetsplaner i enlighet med ILS. Konsumentnämnden ansvarar för att redovisa en samlad uppföljning till kommunfullmäktige efter programperiodens slut. Detta bör ske i samråd med kommunstyrelsen.

Stockholms stad har nyligen genomfört en översyn av styrdokument med syfte att förtydliga och förbättra stadens styrsystem. Nuvarande inriktning innebär en successiv övergång till högre krav på stadens styrdokument. Stadsledningskontoret framför att det konsumentpolitiska programmet bör följa de nya hårdare kraven t ex vad gäller konkretisering och finansiering. Jag anser att de nya program som staden tar fram bör ha högre ambitioner än tidigare beslutade program, t.ex. när det gäller uppföljning.

Jag stöder uppfattningen att miljöpolitiken och konsumentpolitiken har starka kopplingar, särskilt vad gäller upphandling och produktkvalitet.

Konsumentverkets norm om en (1) heltidsanställd konsumentrådgivare per 20 000 invånare ska vara vägledande även för Stockholm, bl a för att motverka ojämn fördelning vad gäller stadsdelarnas konsumentrådgivning. Ett flertal av stadsdelsnämnderna har i sina remissvar ställt sig positiva till detta, men efterlyser samtidigt ekonomiska resurser för att detta ska kunna genomföras.

Handikapprådet föreslår i sitt remissvar att programmet kompletteras med ett sjätte övergripande mål för att uppmärksamma konsumentpolitikens inriktning med hänsyn till särskilda gruppers, däribland funktionshindrade personer, behov. Av programmet framgår att det är viktigt att *alla* konsumenter ges möjlighet till inflytande, även grupper med särskilda behov. Handikapprådets farhågor för att rådet inte har varit med i framtagandet av programmet är obefogade, då handikapprådet fått information om programmet ett flertal gånger men valt att inte lämna synpunkter.

Programperioden löper ut i december 2007. En utvärdering av programmet bör föreläggas kommunfullmäktige tidigt 2008 och en revidering av programmet föreläggas kommunfullmäktige under 2008.

Konsumentnämnden ska ta fram en kommunikationsplan för att både internt och externt kommunicera det konsumentpolitiska programmet. Nämnden bör samråda med stadsdelarnas informatörer och konsumentvägledare om kommunikationsplanen. Konsumentnämnden ska även samordna utbildning för konsumentvägledarna.

Sammanfattningsvis är följande ändringar gjorda utifrån det programförslag som togs av konsumentnämnden:

- a. Programmets titel fastställs till "Konsumentpolitiskt program för Stockholms stad 2005-2007".
- b. Programmet består av ett övergripande mål och fyra delmål.
- c. Konsumentnämnden ska samordna och till kommunstyrelsen avrapportera den årliga brukarundersökningen med Nöjd-kund-index. Brukarundersökningen sker på stadsdelsnämnderna.

- d. Konsumentnämnden ska tillsammans med kommunstyrelsen ansvara för att redovisa programmets uppföljning till kommunfullmäktige efter programperiodens slut.

Borgarrådsberedningen tillstyrker föredragande borgarrådets förslag.

Reservation anfördes av borgarråden *Sten Nordin* (m) och *Lotta Edholm* (fp) enligt följande.

Vi föreslår kommunstyrelsen föreslå kommunfullmäktige besluta att avslå föredragande borgarråds förslag till beslut.

Den rödgröna majoriteten har instiftat en Konsumentnämnd. Beslutsärendena nämnden avhandlat är få och har i huvudsak syftat till att begränsa handel mellan stockholmarna.

Det finns många frivilliga föreningar som driver konsumentfrågorna. Dessutom finns ett statligt Konsumentverk. Konsumentnämnden är inte kommunal kärnverksamhet. Konsumentnämnden skall därför avvecklas.

Stockholm har varit en fungerande handelsplats utan ett konsumentpolitiskt handelsprogram i över 750 år. Vi finner därför ingen anledning till att införa ett nu.

Istället borde staden ta ett större ansvar för att underlätta för företagande och handel. För att stärka stockholmaren som kund krävs konkurrens, enkla och tydliga regler, en snabbare planprocess och en rimlig skattebörda för enskilda och företagare – inte fler kommunala planer, program, styrdokument och pålagor.

Kommunstyrelsen delar borgarrådsberedningens uppfattning och föreslår kommunfullmäktige besluta följande

1. Konsumentpolitiskt program för Stockholms stad 2005-2007 godkänns, bilaga 2.
2. Konsumentnämnden ska ta fram en kommunikationsplan för att både internt och externt kommunicera det konsumentpolitiska programmet.

3. Stadens nämnder och bolag uppmanas att i sina verksamheter arbeta utifrån det konsumentpolitiska programmet och genomföra uppföljning i samband med årliga verksamhetsberättelser i enlighet med ILS.

Stockholm den

På kommunstyrelsens vägnar:
ANNIKA BILLSTRÖM

Viviann Gunnarsson

Anette Otteborn

ÄRENDET

Konsumentnämnden har i budget för 2004 givits i uppdrag att ta fram ett förslag till konsumentpolitiskt program med en långsiktig strategi och riktlinjer för stadens konsumentverksamhet. Konsumentnämnden beslutade den 21 oktober 2004 att bordlägga ärendet. Ärendet behandlades åter i nämnden den 24 november 2004 då det återremitterades. Den 17 februari 2005 beslutade Konsumentnämnden att med vissa ändringar anta konsumentpolitiskt program för Stockholms stad 2005-2007.

Konsumentnämnden beslutade den 17 februari 2005 att godkänna och överlämna till kommunstyrelsen förslaget till konsumentpolitiskt handlingsprogram för Stockholms stad 2005-2007 med nedanstående ändringar

- sid 2 andra stycket nedifrån, meningen ändras och lyder som följer: ”Det är därför nödvändigt att tidigt fånga upp konsumentproblem och arbeta förebyggande så *att såväl konsumenterna som näringslivet blir* medvetna om sina rättigheter och skyldigheter.
- sid 5 Samma stycke förekommer såväl högst upp som längst ner på sidan. ”Konsumentverkets norm om en (1) heltidsanställd konsumentrådgivare per 20 000 invånare bör vara vägledande som en rimlig nivå för en effektiv och bred konsumentverksamhet. Normen omfattar inte budget och skuldrådgivning.”
Stryks på det ena stället, så att stycket förekommer endast en gång.
- Sid 7 under rubriken ”Uppföljning” ändras första meningen i andra stycket och lyder:
Konsumentnämnden tillsammans med kommunstyrelsen och berörda nämnder och bolag ansvarar för att samordna, följa upp och utvärdera målen i det konsumentpolitiska handlingsprogrammet.

Reservation anfördes av vice ordföranden *Anders Broberg* (kd), bilaga 1.

Reservation anfördes av ledamoten *Sofia Arkelsten* (m) med instämmande från ledamoten *Caroline Silverudd Lundbom* (fp), bilaga 1.

Konsumentförvaltningens tjänsteutlåtande daterat den 29 september 2004 var i huvudsak av följande lydelse.

Sammanfattning

Förslaget till ett konsumentpolitiskt handlingsprogram för Stockholms stad sker i syfte att skapa förutsättningar och bidra till en långsiktig och hållbar samhällsutveckling för Stockholm och dess invånare. En lokal och välförankrad konsumentpolitik är en del av välfärden i Stockholm. Med ett handlingsprogram fastställs en grund som ger goda förutsättningar för en övergripande och långsiktig planering av stadens konsumentverksamhet samt ett bättre underlag för prioriteringar och utvärdering av verksamheten.

Bakgrund

Konsumentnämnden har i enlighet med direktiven¹ givit konsumentförvaltningen i uppdrag att utarbeta ett förslag till Konsumentpolitiskt program för Stockholms stad. Programmet ska innehålla en långsiktig strategi och gemensamma riktlinjer för stadens konsumentverksamhet.

Förslaget till det konsumentpolitiska programmet har kompletterats med bl.a. ett avsnitt om EU-kommissionens strategi för konsumentpolitiken 2002-2006 samt ett avsnitt om samverkan mellan nämnder och bolag.

Förvaltningens förslag

Förvaltningen är övertygad om att stockholmarna vill medverka till och vara del i att utveckla Stockholm till en långsiktigt hållbar storstad. Helt enkelt en bättre stad att leva och verka i.

En konsumentverksamhet i Stockholm med hög servicenivå och kompetens utgör därför är en viktig källa till kunskap när stockholmaren ska agera som en välinformerad, kunnig och medveten konsument på en alltmer komplicerad marknad där utbudet av varor och tjänster ökar.

För stockholmaren ska det vara både enkelt och smart att vända sig till konsumentrådgivaren för vägledning och goda råd, oavsett i vilket stadsdelsområde man bor i.

Att staden nu för första gången lyfter konsumentpolitiken på den politiska dagordningen genom att föreslå ett konsumentpolitiskt handlingsprogram är därför ett viktigt och betydelsefullt steg i arbetet med att nå en långsiktigt hållbar utveckling för Stockholm.

REMISSER

Ärendet har för synpunkter remitterats till stadsledningskontoret, samtliga stadsdelsnämnder, miljö- och hälsoskyddsnämnden, renhållningsnämnden,

¹ Utlåtande 2003:RVIII (Dnr 010-1016/2003)

gatu- och fastighetsnämnden, utbildningsnämnden, stadsbyggnadsnämnden, socialtjänstnämnden, idrottsnämnden, kulturnämnden, överförmyndarnämnden, kommunstyrelsens handikappråd, kommunstyrelsens jämställdhetsråd, kommunstyrelsens pensionärsråd, kommunstyrelsens äldreomsorgsberedning, Stockholms Näringslivskontor AB, AB Svenska Bostäder, AB Familjebostäder, AB Stockholmshem, Bostadsförmedlingen, Stockholm Vatten AB, Pensionärernas Riksorganisation (PRO), Sveriges Pensionärsförbund (SPF), Elevorganisationen, Sveriges elevråd, Svenska Naturskyddsföreningen, Stockholms Handelskammare, Svensk Handel, Konsumentverket, Sveriges Konsumentråd samt Konsumentvägledarnas förening.

Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande daterat den 28 april 2005 är av följande lydelse.

Stadsledningskontorets bedömning är att det programförslag som konsumentnämnden presenterat i huvudsak motsvarar kommunfullmäktiges uppdrag till nämnden. Kontoret ser dock behov av vissa revideringar och förtydliganden för att programmet ska kunna fungera som ett effektivt styrdokument för konsumentverksamheten. Det är också viktigt att programmet ligger i linje med de principer för styrdokument som kommunfullmäktige fastställde den 18 april 2005.

Det kan inledningsvis påpekas att begreppet ”handlingsprogram” enligt fullmäktiges beslut inte längre bör användas som begrepp på styrdokument. Kontoret föreslår därför att det föreslagna dokumentet benämns ”Konsumentpolitiskt program för Stockholms stad 2005-2007”.

Förslag till syfte och mål

Stadsledningskontoret är positivt till att programmet föreslås syfta till att fastställa stadens långsiktiga strategi och ge underlag för prioriteringar inom konsumentverksamheten. Kontoret menar dock att syftet inte är tillräckligt tydligt angivet och det är nödvändigt att ytterligare motivera varför ett styrdokument inom detta område behövs. Detta är särskilt viktigt med tanke på att förslaget är stadens första program för konsumentverksamheten. I det sammanhanget bör det också tydliggöras varför programmet föreslås vara treårigt och gälla under åren 2005-2007.

De föreslagna fem övergripande målen för staden stämmer till stor del överens med den inriktning för konsumentverksamheten som fullmäktige fastställt i budgeten för 2005. Stadsledningskontoret anser att det finns vissa brister i konsumentnämndens förslag till mål och förordar att det sker en omarbetning och konkretisering av denna del av programförslaget. Utformningen av målen har en stor betydelse för hur programmet ska kunna fungera som styrdokument och för möjligheten att mäta programmets effekter.

De första två målen om långsiktigt hållbar utveckling och stockholmarnas ställning på marknaden speglar stadens ambitioner, men de håller sig på en mycket övergripande nivå och de kommer att bli svåra att följa upp och utvärdera. De övriga tre målen är mer detaljerade och kortsiktiga och gränsar enligt kontorets mening till medel för att uppnå de mer övergripande målsättningarna. Stadsledningskontoret ställer sig frågande till målet om att tillvarata konsumentperspektivet inom stadens olika verksamhetsområden och förordar att det målet ersätts av ett mål som avser kvaliteten på stadens konsumentvägledning. Kontoret ställer sig därutöver negativt till att målen enligt programtexten enbart ska vara styrande för stadsdelsnämnderna med tanke på att programmet är tänkt att vara ett stadsövergripande styrdokument även för övriga nämnder och bolag.

En slutsats i stadens översyn av styrdokument är att samordningen av de olika dokumenten ska förbättras. Det konsumentpolitiska programmets målsättning om att bidra till en långsiktig hållbar utveckling har kopplingar till bland annat stadens integrationsarbete och miljöarbete. Det framgår av programtexten att ”konsumentpolitiken måste samverka med miljöpolitiken för att skapa hållbara konsumtionsmönster”, men det finns i övrigt ingen redovisning till hur programmet förhåller sig till stadens miljöprogram eller andra styrdokument inom miljöområdet.

Förslag till arbetssätt och ansvarsfördelning

Övriga delar av programmet innehåller ett antal förslag till arbetssätt för att uppnå de föreslagna övergripande målen. I avsnittet om vad som utmärker en bra konsumentverksamhet redovisas angelägna utvecklingsområden för konsumentverksamheten, till exempel när det gäller behovet av att nå grupper i samhället som idag inte känner till stadens konsumentvägledning. Det är dock delvis svårt att se huruvida det handlar om arbetssätt som nämnderna ska följa eller om avsnittet ska läsas som förslag till arbetssätt som bor följas. Enligt stadsledningskontorets mening borde flertalet av de redovisade utvecklingsområdena därför förtydligas. Eventuellt kan några utvecklingsområden/arbetssätt i stället formuleras som mål, till exempel avseende konsumentverksamhetens servicenivå, tillgänglighet och kvalitet.

I övrigt är stadsledningskontoret positivt till att konsumentnämndens programförslag tydligt redovisar ansvarsfördelningen mellan stadsdelsnämnderna och konsumentnämnden och att det finns en klar koppling till stadens integrerade lednings- och styrsystem (ILS). Det är däremot inte helt klart vad programmet innebär för övriga nämnder och bolag inom Stockholms stad. Det anges i förslaget att det är viktigt att samtliga nämnder och bolag ”samverkar och gemensamt driver de frågor som har en tydlig konsumentpolitisk inriktning” men det framgår inte vilka verksamhetsområden det skulle kunna handla om. Stadsledningskontoret anser att konsumentnämnden borde ha utvecklat analysen och preciserat vilka övriga nämnder och bolag som har verksamheter med ”tydlig konsumentpolitisk inriktning”.

Kommunikation och uppföljning

Det är betydelsefullt att nya styrdokument blir kända inom de verksamheter som berörs och kontoret välkomnar att konsumentnämnden avser att ta fram en särskild kommunikationsplan för det föreslagna programmet. När det gäller nämndernas och bolagens uppföljning stämmer konsumentnämndens förslag väl med principerna för ILS. Det bör dock enligt stadsledningskontorets uppfattning preciseras hur den samlade uppföljningen och utvärderingen av programmet ska gå till, till exempel när det gäller gränsdragningen mellan konsumentnämnden och kommunstyrelsen.

Ekonomiska konsekvenser

Det remitterade programförslaget saknar en redovisning av programmets ekonomiska konsekvenser och en samlad bedömning av i vilken utsträckning programmet utgör en ambitionshöjning för stadens konsumentverksamhet. Stadsledningskontoret inser visserligen att det inte är lätt att beräkna kostnader för att genomföra denna typ av program, men det är av stor betydelse att samtliga styrdokument som ska behandlas av kommunfullmäktige åtminstone innefattar en översiktlig bedömning av förslagets ekonomiska konsekvenser. En sådan bedömning skulle exempelvis kunna göras när det gäller programförslagets ambition att det bör finnas en heltidsanställd konsumentrådgivare per 20 000 invånare i Stockholms stad. Enligt stadsledningskontorets mening torde det vara möjligt att göra ekonomiska bedömningar även för andra delar av programmet.

Sammanfattande slutsatser

Konsumentnämndens förslag till konsumentpolitiskt handlingsprogram innehåller angelägna mål och utvecklingsområden för stadens konsumentverksamhet. Stadsledningskontorets samlade bedömning är emellertid att det finns brister i förslagets utformning som innebär att programmet inte är ett fullgott beslutsunderlag för kommunfullmäktige eller motsvarar de fastställda principerna för stadens styrdokument. Förslaget bör därför återremitteras för bearbetning i enlighet med ovanstående synpunkter.

Gatu- och fastighetsnämnden beslutade den 26 april 2005 att i huvudsak i huvudsak besvara remissen med kontorets utlåtande samt att därutöver anföra följande.

Nämnden anser att det är mycket positivt att Stockholm nu håller på att få ett konsumentpolitiskt handlingsprogram. Genom att stödja Stockholmare som konsumenter ökar möjligheterna att få en långsiktigt hållbar storstad. Gatu- och fastighetskontoret ska här föregå med gott exempel och ställa hårda miljökrav vid all upphandling. Kontoret ska också medverka och hjälpa till på de sätt som behövs i framtagandet av det konsumentpolitiska programmet.

Reservation anfördes av ledamöterna *Berthold Gustavsson* (m), *Anna Wersäll* (m) och *Ulf Fridebäck* (fp) samt tjänstgörande ersättarna *Helena Bonnier* (m) och *Claes Fleming* (fp) enligt det av ledamöterna *Berthold Gustavsson* m fl (m) och *Ulf Fridebäck* m fl (fp) gemensamt framställda yrkandet, bilaga 1.

Reservation anfördes av tjänstgörande ersättaren *Björn Nyström* (kd) enligt det av honom framställda yrkandet, bilaga 1.

Gatu- och fastighetskontorets tjänsteutlåtande daterat den 6 april 2005 var i huvudsak av följande lydelse.

I motiven för att staden bör ha ett konsumentpolitiskt program anges bl.a. att konsumentfrågorna blivit alltmer komplexa och att kraven på konsumenternas kunskaper och förmåga att ta till sig och dra nytta av teknikutveckling, ökad konkurrens, avreglering etc ökat. Vi delar den uppfattningen och menar att det är angeläget att staden kan tillhandahålla de nödvändiga verktygen för att kanske framförallt stärka de konsumentgrupper som har en svag ställning på marknaden. Vi kan också i huvudsak instämma i de konsumentpolitiska målen som anges i programmet.

Ansvar för den övergripande konsumentverksamheten ligger på Konsumentnämnden som i detta hänseende ska främja och stödja konsumentvägledningen i staden. Ansvar för den direkta lokala konsumentvägledningen ligger på stadsdelsnämnderna. Denna ansvarsfördelning gör det tydligt för framförallt medborgarna men även för stadens verksamheter vilka kommunala organ som ansvarar för konsumentfrågorna.

I föreliggande förslag till konsumentpolitiskt handlingsprogram saknas denna tydlighet. Av förslaget framgår inte klart vem som ansvarar för styrdokumentet, d.v.s. vem som ansvarar för kommunikation, uppföljning och revidering av styrdokumentet. Är det rimligt eller ens önskvärt att alla nämnder och bolag ansvarar för att målen för konsumentpolitiken följs upp och utvärderas? I programmet bör tydliggöras vilka uppdrag etc. som utdelas och konkretisera vilka nämnder och styrelser som ska utföra dem.

Vi menar vidare att det i programmet även bör framgå hur det relaterar till och ska samordnas med andra styrdokument som berörs t.ex. stadens miljöprogram och kvalitetsstrategi.

Gatu- och fastighetsnämndens roll i konsumentpolitiken med den inriktning som föreliggande programförslag anger ligger i huvudsak utanför nämndens direkta ansvarsområde. Däremot kan nämnden inom ramen för sitt uppdrag indirekt medverka till att främja konsumentintressena.

Här kan t.ex. framhållas, att kommunfullmäktige i stadens budget för år 2003 angav, att nya lågprisbutiker skall kunna anläggas i olika delar av staden. Lågprisbutikerna skall etableras i nära anslutning till bostadsområden och med god kollektiv trafikförsörjning.

Med anledning härav har en särskild samordningsgrupp bildats med representanter för gatu- och fastighetskontoret, stadsbyggnadskontoret och näringslivskontoret. Samordningsgruppen hade under våren 2003 individuella överläggningar med åtta dagligvaruföretag för att utröna om och hur de avser att medverka till lägre matpriser i Stockholm och vilka platser för nya butiksetableringar de prioriterar.

Vid överläggningarna presenterade företagen totalt ca 120 förslag till lägen för nya butiker. Samtliga lägen granskades därefter av samordningsgruppen med avseende på markanvändning, trafik, natur- och rekreationsvärden, tillgänglighet med kollektivtrafik, närhet till bostadsområden, m m. Detta har lett fram till att gatu- och fastighetsnämnden tagit beslut om markanvisningar, framförallt i yttre staden, för etablering av lågprisbutiker. Samordningsgruppens arbete har hittills resulterat i att ett tiotal lågprisbutiker etablerats i inner- och ytterstaden. Detta har i sin tur lett till ökad konkurrens och för stockholmarna lägre matpriser.

Idrottsnämnden beslutade den 19 april 2005 att godkänna förvaltningens förslag till svar på remissen.

Reservation anfördes av *Billy Östh m fl (m)*, *Caroline Silverudd Lundbom m fl (fp)* och *Alf T Samuelsson (kd)*, bilaga 1.

Reservation anfördes av *Peter Nilsson (mp)*, bilaga 1.

Idrottsförvaltningens tjänsteutlåtande daterat den 19 april 2005 var i huvudsak av följande lydelse.

Sammanfattning

Idrottsnämnden skall yttra sig över remiss angående konsumentpolitiskt handlingsprogram för Stockholms stad 2005-2007. Handlingsprogrammet anger stadens övergripande mål för konsumentpolitiken vilka skall vara styrande för stadsdelsnämndernas konsumentverksamhet. Idrottsnämnden stödjer prioriteringen att öka den riktade konsumentvägledningen särskilt till yngre målgrupper. En beskrivning av resultaten av den hittills förda konsumentpolitiken efterlyses.

Förvaltningens synpunkter

I handlingsprogrammet pekas på flera stora förändringar som ställer ökade krav på konsumenternas kunskaper och förmåga att ta till sig ny teknikutveckling; som ett allt större utbud av varor och tjänster, en avreglerad marknad och en ökande handel över gränserna. Hushållen idag har betydligt större möjligheter än tidigare att välja t.ex. placering av sparande och pensionsmedel och tele- och elleverantörer.

Idrottsnämnden stödjer prioriteringen att öka den riktade konsumentvägledningen särskilt till yngre målgrupper och att skolan blir en viktig samverkanspartner i detta

arbete. Att eleverna, enligt handlingsprogrammet, ska utveckla förståelse för hur handlingar i hushållet samspelar med hälsa och ekonomi, har beröringspunkter med idrottsnämndens uppdrag kring folkhälsa och friskvård för inte minst barn och unga.

Enligt handlingsprogrammet ska alla nämnder och bolag se över sina verksamheter utifrån ett konsumentperspektiv. Detta sker idag regelbundet inom idrottsförvaltningen, bl.a. med hjälp av kundenkäter, kvalitetsmätningar, uppföljningar och utvärderingar. Dessa visar på en ökad efterfrågan efter förvaltningens tjänster.

Det är tveksamt om konsumentverkets norm om en (1) heltidsanställd konsumentrådgivare per 20 000 invånare behöver vara vägledande i en storstad som Stockholm där det bör gå att samordna verksamheten mellan stadsdelsnämnderna.

Slutligen efterlyses en kort beskrivning av resultaten av den hittills förda konsumentpolitiken. Hur har stadens engagemang och kostnader för konsumentpolitiken hittills stärkt konsumenternas skydd och ställning?

Kulturnämnden beslutade den 19 april 2005 att återropa kulturförvaltningens tjänsteutlåtande.

Reservation anfördes av *Madeleine Sjöstedt* (fp), ledamöterna *Louise Edlind Friberg* (fp) och *Elisabeth Fleetwood* (m) samt tjänstgörande ersättaren *Åsa Ekelund* (m), bilaga 1.

Reservation anfördes av *Robert Lisborg* (kd), bilaga 1.

Kulturförvaltningens tjänsteutlåtande daterat den 29 mars 2005 var i huvudsak av följande lydelse.

Sammanfattning

Det konsumentpolitiska programmet för Stockholms stad 2005-2007 antogs av Konsumentnämnden den 17 februari 2005 och har remitterats till alla nämnder och bolag i staden för behandling i kommunstyrelsen. Stadens konsumentpolitik anknyter till de nationella målen. De övergripande målen för Stockholms konsumentpolitik ska vara styrande för stadsdelsnämnderna, men stadens alla nämnder och bolag har ett ansvar att utveckla ett konsumentperspektiv och att aktivt samverka för att driva konsumentpolitiska frågor. Alla nämnder och bolag uppmanas identifiera de uppdrag och arbetsområden där en samverkan är nödvändig för att uppnå målen i det konsumentpolitiska handlingsprogrammet. Samverkan avses inte bara gälla stadens verksamheter utan även näringsliv, frivilligorganisationer och andra aktörer som företräder konsumentintresset. De mål som berör den egna verksamheten ska följas upp och utvärderas samt redovisas i respektive nämnds verksamhetsberättelse.

Inom kulturförvaltningen har biblioteken en framträdande roll som informationscentrum och samarbetet med konsumentförvaltningen i konsumentfrågor kan förstär-

kas. Genom det samarbete som redan inletts mellan Ung08-organisationen och konsumentförvaltningen finns stora möjligheter att nå och medvetandegöra ungdomar.

Förvaltningens synpunkter

Ett konsumentpolitiskt handlingsprogram ansluter till stadens övergripande mål att förbättra välfärden, att med medvetna konsumenter skapa en ekologiskt hållbar stad samt genom att göra informationen till konsumenterna mer tillgänglig fördjupa demokratin.

Kulturförvaltningens bidrag till detta är att se över sina verksamheter ur ett konsumentperspektiv och då särskilt ta hänsyn till barn och ungdom. Ett konsumentperspektiv i kulturförvaltningens verksamheter handlar om tydlig information, att uppfylla åtaganden och utveckla kvaliteten, men blir snarlikt det brukarperspektiv som redan används inom förvaltningen. Vad som särskilt kan lyftas fram är bibliotekens roll som informationscentrum och möjlighet att aktivt stödja medborgarna i kunskapssökning. Ett fördjupat samarbete mellan stadsdelsförvaltningar, konsumentförvaltningen och stadsbiblioteket är också tänkbart.

Under Ung08-festivalen 2004 inleddes en särskild satsning på att medvetandegöra ungdomar som konsument. Konsumentförvaltningen startade med hjälp av kulturförvaltningens personal kampanjen "Jag: konsument", som än idag är en plattform inom konsumentförvaltningen för unga konsumenter i Stockholm. I tältet på festivalområdet medverkade olika konsumentföreningar med att genomföra aktiviteter vars syften var att medvetandegöra ungdomarna om att varje individ är en konsument, med rättigheter och skyldigheter. Där serverades grillade ekologiska grönsaker och rättvisemärkt choklad. För att belysa märkeshysterin uppmanades besökarna göra sin egen logga och trycka den på kepsar. För att visa på förekomsten av barnarbete fanns rättvisemärkta fotbollar som tävlingsvinster. Samarbetet föll väl ut och konsumentförvaltningen kommer att medverka även i årets Ung08-festival. Det kan säkert uppstå fler möjligheter till samarbete mellan Ung08 eller andra ungdomssatsningar inom kulturförvaltningen och konsumentförvaltningen och/eller stadsdelsförvaltningarna.

Kulturförvaltningen ser en möjlighet att dels genom bibliotekens roll som informationscentrum och dels genom kulturförvaltningens ungdomssatsningar kunna arbeta i enlighet med stadens konsumentpolitik.

Miljö- och hälsoskyddsnämnden beslutade den 24 april 2005 att tillstyrka remissen samt anföra följande.

Förslaget till konsumentpolitiskt handlingsprogram är ett viktigt dokument i Stockholms stads satsning på konsumentfrågor. Förvaltningen kritiserar programmens konkretion och påpekar att det är olämpligt att kalla det handlingsprogram. Nämnden håller med om att ett handlingsprogram är mer konkret formulerat och anser att det istället bör benämnas "Konsumentpolitiskt program för Stockholm 2005-2007". Programmet är mer av ett policydokument

än ett handlingsprogram. Konsumentnämnden har dock alla möjligheter att i sitt fortsatta arbete utveckla programmets intentioner och konkretisera de delar som så behöver.

Vi kan konstatera att förvaltningen tagit upp ett antal detaljerade frågor som på olika sätt redan tillgodoses. Det handlar bl a om energifrågor och märkning av produkter. Märkning av produkter är en mycket viktig del av konsumentpolitiken men det är mer en nationell än kommunal fråga. Dessutom finns inom staden en upphandlingsenhet som arbetar med den typen av frågor och staden kommer dessutom att inrätta ett energicentrum.

Att tydliggöra kopplingen till miljöprogrammet ser vi som positivt. Detta bör ske både i det konsumentpolitiska programmet och i det nya miljöprogrammet som staden nu arbetar med.

Förvaltningen är rädd för att det inte kommer att gå att samarbeta med näringslivet eftersom förvaltningen är tillsynsmyndighet. Självklart kan Miljöförvaltningen såväl som stadens övriga förvaltningar och bolag på ett positivt sätt arbeta tillsammans med stadens näringsidkare. Det skulle samtliga parter dra fördelar av. Förvaltningen är även orolig för att konsumentfrågorna kommer att bli en marginaliserad fråga och just därför behövs ett program för konsumentfrågorna, precis som för andra frågor. Uppföljningen ska givetvis inarbetas i stadens ILS-system.

Reservation anfördes av vice ordföranden *Jakob Forssmed* (kd), bilaga 1.

Reservation anfördes av ledamöterna *Magnus Hellström* (m) och *Katarina Larsson* (m) samt tjänstgörande ersättaren *Lena Bring* (m), bilaga 1.

Reservation anfördes av ledamoten *Erik Wassén* (fp) och tjänstgörande ersättaren *Gustav Åkerblom* (fp), bilaga 1.

Miljöförvaltningens tjänsteutlåtande daterat den 19 maj 2005 var avföljande lydelse.

Inledande synpunkter

En av de största svagheter med detta förslag till handlingsprogram är dess totala avsaknad av konkretion. Dokumentet innehåller många svepande formuleringar utan att dessa preciseras eller i övrigt utvecklas. Bristen på konkretion gör att detta dokument snarare har karaktären av ett ofärdigt måldokument. En handlingsplan förutsätter, enligt förvaltningens mening, mer genomtänkta och konkretiserade strategier för ge-

nomförandet än vad som framgår av detta dokument. Förvaltningen har således svårt att se att dokumentet kommer att föra konsumentpolitiska positionen framåt.

Stärka stockholmarnas ställning och inflytande på marknaden

Ett av stadens övergripande mål är att stärka stockholmarnas ställning och inflytande på marknaden (med andra ord, ökat konsumentinflytande). Den andra parten på marknaden torde vara producenten. Man förefaller räkna med att konsumenter med makt agerar för välfärd och hållbar utveckling. Det förutsätter att konsumenten kan göra medvetna val och därmed sammantaget eller kollektivt påverka marknaden/producenterna i en positiv riktning. I programmet saknas dock den grundförutsättning resonemanget bygger på - nämligen likvärdiga märkningsuppgifter för samma segment av varor. En framgångsrik konsumentpolitik är beroende av om konsumenten kan avgöra om en produkt är sämre eller bättre än "kusinprodukten i hyllan bredvid" vare sig produkten är kläder, leksaker, livsmedel eller elektricitet. De flesta varuegenskaper är ju inte synbara för blotta ögat utan fordrar märkningsuppgifter. Att få en märkning som avser en specifik varuegenskap på alla produkter i samma varusegment förutsätter att detta regleras/standardiseras i ett regelverk. En uppsjö olika frivilliga märkningskrav medför lätt en divergerande konsumentupplysning för olika kusinprodukter. Det är också viktigt att ett handlingsprogram rörande konsumentpolitiken kopplar till Stadens miljöprogram och till den miljöanpassade upphandlingspolicy som är under framtagande.

För att undvika att konsumenten blir vilseledd är det viktigt att det finns någon form av oberoende tillsyn. Det är således en allvarlig brist att lobbyarbete för märkningskrav inte finns med i förslaget till handlingsprogram. Staden är ju också "en konsument" som servar ett stort antal "underkonsumenter". Det saknas i handlingsprogrammet åtaganden som beskriver hur Stockholms stad som konsument bör handla. Även här saknas kopplingen till Stadens miljöprogram. Denna brist kan tillskrivas förslaget generella avsaknad av konkretion och djup.

Konsumenter med särskilda behov

Här bör handlingsprogrammet innefatta något om de konsumenter som har särskilda behov och dessutom är maktlösa vad det gäller valmöjlighet. Generellt kan man säga att det gäller människor på institutioner framförallt dagis- och skolbarn samt äldre och i viss mån personalen där. De kan inte välja mer än det som erbjuds på institutionen. Här måste valet ske av upphandlaren/institutionsledningen. Det är en brist att denna viktiga kategori helt utelämnats i förslaget till handlingsprogram.

Konsumentpolitik för hållbar utveckling

Att skapa förutsättningar för och bidra till en långsiktigt hållbar utveckling i Stockholm och en ökad välfärd för stockholmarna är ett av stadens övergripande mål. En av de viktigaste miljöfrågorna på agendan idag är energifrågan. Bortsett från den energi som används för uppvärmning och kylning av fastigheter m.m. utgör den energi som används för transport av varor en central faktor i strävan mot hållbar utveckling.

Om konsumentpolitiken i Stockholm på allvar ska bidra till en långsiktigt hållbar utveckling genom konsumenters val av varor behöver konsumenten veta antingen hur långt varan åkt alternativt få denna upplysning indirekt genom att få veta var varan kommer ifrån. Alltså i klartext att den är ursprungsmärkt med en relativt begränsad geografisk angivelse som kan ge en korrekt/objektiverad uppfattning om energiåtgången för transport till försäljningsstället.

Konsumentnämnden har en central roll i detta handlingsprogram och har tilldelats en rad uppdrag bl.a. att följa utvecklingen, att aktivt samverka med stadens övriga facknämnder och anordna seminarier. Förvaltningen anser att Konsumentnämnden också och särskilt ska samverka med Miljö- och hälsoskyddsnämnden då det finns betydande gråzoner mellan de båda nämndernas verksamhetsområden, t.ex. livsmedelshanteringen och folkhälsoaspekterna. Ytterligare en brist i detta förslag är avsaknaden av närmare beskrivningar av SLKs betydande roll i stadens konsumentpolitik.

En annan fråga som inte har beaktats är de svårigheter som stadens övriga verksamheter kan ha att integrera konsumentpolitiska aspekter i den egna verksamheten. Det riskerar bli en marginaliserad fråga eftersom det är så mycket annat, med starkare verksamhetsanknytning som kräver högre prioritet än konsumentpolitiska mål. Motsvarande svårigheter har förvaltningen märkt på miljö- och hälsoskyddsområdet. Även här förutsätts att SLKs roll blir förtydligad för att skapa de nödvändiga förutsättningarna för en fungerande integration av dessa frågor.

Förvaltningen vill för egen del särskilt framhålla vikten av att en tillsynsmyndighets integritet hålls i hälgd. I förslaget till handlingsprogram anges att samtliga stadens verksamheter ska samverka med bl.a. näringslivet för att nå stadens konsumentpolitiska mål. Dessa näringsidkare är förvaltningens tillsynsobjekt varför samverkan av naturliga skäl inte kan genomföras. Däremot är det förvaltningens avsikt att med god service och information bidra till att stadens konsumentpolitiska mål uppfylls.

Slutligen vill förvaltningen understryka vikten av ett välgenomtänkt och starkt konsumentpolitiskt handlingsprogram för att skapa ytterligare bättre förutsättningar för en hållbar storstad. Att utelämna märkningsfrågan i handlingsprogrammet bedömer förvaltningen utgöra en allvarlig brist. Det är också av stor vikt att genomförandet ägnas särskild uppmärksamhet för att åstadkomma genomslag på bred front i Stockholm. Detta handlingsprogram har inte dessa nödvändiga egenskaper varför förvaltningen väljer att avstyrka remissen i dess nuvarande form.

Styrelsen för Stockholms Näringslivskontor AB beslutade den 31 maj 2005 att godkänna anmälan av näringslivskontorets kontorsyttrande som svar på remissen.

Näringslivskontorets tjänsteutlåtande daterat den 18 april 2005 var i huvudsak av följande lydelse.

Stockholms Näringslivskontor kan konstatera att förslaget till konsumentpolitiskt handlingsprogram främst riktar sig till stadsdelsnämnderna. I den mån programmet berör stadens övriga nämnders och bolags direkta kontakter med stockholmarna ser kontoret det som naturligt att tillämpa målsättningarna i det konsumentpolitiska programmet.

Kontoret ser det också som naturligt att vid behov samverka i samordning och uppföljning med andra berörda organ inom staden, som exempelvis i arbetet med att lokalisera lågprishandel för att öka konkurrensen, som i sin tur leder till lägre livsmedelspriser för hushållen i Stockholm.

Om konsumentnämnden behöver komma i kontakt med näringslivet eller näringslivets organisationer i arbetet med att utveckla den kommunala konsumentpolitiken är Stockholms Näringslivskontor berett att hjälpa till med dessa kontakter.

Avslutningsvis vill Stockholms Näringslivskontor kommentera programmets roll. Stockholms stad har många handlingsprogram inom olika sektorsområden. Det är viktigt att denna typ av program anpassas och integreras i stadens integrerade ledningssystem, ILS. Annars finns risk för att stadens nämnder och bolag arbetar under flera olika och ibland sinsemellan mer eller mindre motstridiga styrsystem.

Renhållningsförvaltningen har inkommit med ett förvaltningssvar som efter remisstidens slut den 23 maj 2005 anmäldes i renhållningsnämnden. Renhållningsförvaltningens tjänsteutlåtande daterat den 29 april 2005 var av följande lydelse.

Renhållningsförvaltningens sammanfattande synpunkter

Målen för Renhållningsnämnden, renhållningsförvaltningens organisation samt verksamhetens inriktning ansluter i hög utsträckning till flera av målen och intentionerna i handlingsprogrammet.

Verksamheten syftar till att bidra till en långsiktigt hållbar utveckling. Resurseffektiviteten är central i såväl ett miljömässigt som ekonomiskt perspektiv. Även kund-, brukar- och konsumentperspektiven är centrala, både när det gäller att utveckla infrastrukturen för avfallshanteringen och målsättningen att förvaltningen ska vara lättillgänglig för både frågor, rådgivning och klagomål.

En organisationsöversyn har nyligen genomförts med vissa justeringar av organisationen som följd i syfte att ytterligare förstärka kommunikations- och kundtjänstfunktionen. Informationsinsatserna har ökat markant de senaste åren. Samverkan med andra bolag och förvaltningar, med fastighetsägarrepresentanter, konsumentföreträdare och andra intressenter är ett naturligt inslag i verksamheten och verksamhetsutvecklingen.

I ett konsumentpolitiskt perspektiv, är det enligt förvaltningens mening, minst lika viktigt att de enskilda verksamheterna tar ett ansvar för hålla hög kvalitet och tillgänglighet och att hålla kunder och medborgare välinformerade inom det egna verksamhetsområdet som att göra den särskilda konsumentverksamheten känd bland stockholmarna. Att stärka stockholmarnas ställning och inflytande på marknaden kan och ska naturligtvis göras genom information och kunskapsuppbyggnad. Minst lika viktigt är dock att utveckla de egna verksamheterna så att kunder och brukare får inflytande över det serviceutbud som stadens verksamheter tillhandahåller direkt eller indirekt samt genom att skapa förutsättningar mångfald och seriositet på de marknader som staden i olika roller har inflytande över.

Socialtjänstnämnden beslutade den 19 april 2005 att hänvisa till tjänsteutlåtandet som svar på remissen samt överlämna tjänsteutlåtandet till kommunstyrelsen.

Reservation anfördes av vice ordföranden *Peter Lundén-Welden m.fl.* (m) och ledamöterna *Ann-Katrin Åslund m.fl.* (fp), bilaga 1.

Reservation anfördes av ledamoten *Désirée Pethrus Engström* (kd), bilaga 1.

Socialtjänstförvaltningens tjänsteutlåtande daterat den 30 mars 2005 var i huvudsak av följande lydelse.

Förvaltningen anser att det är viktigt att ett konsumentpolitiskt handlingsprogram har utformats för staden. I och med den snabba utvecklingen i samhället behöver konsumenten stärkas för att bättre kunna klara av de krav som ställs. Det är också bra att den lokala konsumentpolitiken sätts in i ett sammanhang av nationell och europeisk konsumentpolitik.

I programmet framgår vad stadsdelsförvaltningar och andra nämnder och bolag ansvarar för. Stadsdelsförvaltningarna ansvarar för konsumentrådgivningen i staden.

Handlingsprogrammet bör också ta upp stadens ansvar för budget- och skuldrådgivning. Detta arbete är obligatoriskt enligt lag och tangerar i allra högsta grad konsumentfrågorna, särskilt om man ser till de medborgare som är mer utsatta. Konsumentrådgivning likväl som budgetrådgivning är delar av det förebyggande arbete som är så betydelsefullt. Skuldrådgivning kommer in i ett senare skede. Om fler medborgare i staden får del av hushållsekonomisk rådgivning behöver det inte alltid gå så långt som till skuldsanering. Tilltagande ekonomiska bekymmer kan även leda individen vidare till andra problem av mer social karaktär.

Handlingsprogrammet lyfter också fram barn och unga som särskilt har blivit utsatta för den tilltagande kommersiella påverkan. Reklamen satsar hårt på de unga,

vilket också märks på den ökade konsumtionen. Här är det precis som programmet tar upp viktigt att satsa mer riktat på denna grupp i skolorna, gärna redan i förskolan.

Förvaltningen vill slutligen framföra ett önskemål om en konferens för stadens förvaltningar i anslutning till att det konsumentpolitiska handlingsprogrammet ska börja gälla. Denna konferens skulle förutom att visa på vad handlingsprogrammet ställer för krav, också innehålla goda exempel. Ett par stadsdelsförvaltningar och även några andra förvaltningar där man arbetar på ett drivande sätt med konsumentfrågor skulle få presentera sitt arbete. Förslag på goda exempel: Hur man på ett stimulerande och lärorikt sätt kan jobba med hushållsekonomi i skolan. Hur man kan fånga upp de medborgare som är i stort behov av hushållsekonomisk rådgivning.

Stadsbyggnadsnämnden beslutade den 7 april 2005 att som svar på remissen överlämna kontorets yttrande med följande komplettering.

Ett av stadens mål är att Stockholm skall bli en långsiktigt hållbar storstad. Nämnden anser att via översiktsplanering, framtida planering såsom t.ex. 2030, områdesplanering såväl som enskilda detaljplaner har Stadsbyggnadskontor och Stadsbyggnadsnämnd ett mycket stort inflytande över strukturer som grundar konsumtionsmönster.

I planeringen måste vi erbjuda utrymme för en uthållig livsstil i staden, genom att ange strukturerna för grönska, kollektivtrafik, bebyggelse, vatten. Konsumtion av energi, transport och varor är en mycket viktig del av hållbarhetsperspektivet. Att i planeringen gynna kollektivtrafikförsörjda närcentra till förmån för bilberoende externhandel är t.ex. en mycket viktig del i att planera för konsumtionen i ett uthålligt samhälle.

I all planering måste perspektivet om det långsiktigt hållbara samhället finnas med. Därför har kontoret och nämnden sitt ansvar i bl.a. programmet för ekologiskt byggande/miljöanpassat byggande, energisnålt och resurseffektivt byggande, ansvar för delar av miljöprogrammet och för utarbetandet av en energiplan med miljöprofil.

Reservation anfördes av vice ordföranden *Lotta Edholm* (fp), *Katariina Gïven* (fp), *Mats G. Nilsson* (m), *Joakim Larsson* (m) och *Ingvar Snees* (m), som hänvisade till Edholms och Nilssons yrkande, bilaga 1.

Reservation anfördes av *Kerstin Rossipal* (kd), som hänvisade till sitt yrkande, bilaga 1.

Stadsbyggnadskontorets tjänsteutlåtande daterat den 8 mars 2005 var i huvudsak av följande lydelse.

Vad gäller stadens arbete för att nå målen i det konsumentpolitiska handlingsprogrammet skall samtliga verksamheter aktivt samverka om och lyfta konsumentperspektivet inom sina verksamhetsområden.

Programmet vänder sig i första hand till stadsdelsnämnderna som enligt sina reglementen ansvarar för konsumentrådgivning. Här pekas på särskilt viktiga frågor inom denna verksamhet. Samtliga nämnder och bolag skall ansvara för att de av kommunfullmäktige fastställda målen för konsumentverksamheten som berör den egna verksamheten följs upp och utvärderas. Detta skall årligen redovisas i respektive nämnds och bolags verksamhetsberättelse. Konsumentnämnden har en särskild samordnings-, uppföljnings- och utvärderingsroll i handlingsprogrammet.

Kontoret ser det naturligt att tillämpa de övergripande målsättningarna i det konsumentpolitiska programmet i den mån det berör kontorets kontakter direkt med stockholmarna. Och vid behov med andra berörda organ inom staden samverka i samordning, uppföljning och utvärdering som exempelvis i arbetet med att lokalisera lågpris-handel för ökad konkurrens ledande till lägre livsmedelspriser för stockholmshushållen.

Utbildningsnämnden beslutade den 21 april 2005 att som svar på remissen överlämna utbildningsförvaltningens tjänsteutlåtande till kommunstyrelsen.

Reservation anfördes av *Jan Björklund m fl* (fp) och ledamoten *Mikael Söderlund m fl* (m), bilaga 1.

Reservation anfördes av *Nina Ekelund* (kd), bilaga 1.

Utbildningsförvaltningens tjänsteutlåtande daterat den 21 april 2005 var i huvudsak av följande lydelse.

Sammanfattning

Förvaltningen har från kommunstyrelsen erhållit ”Konsumentpolitiskt handlingsprogram för Stockholms Stad” på remiss. Svar på remissen ska vara tillhanda senast 29 april 2005.

Enligt direktiven till stadens konsumentnämnd har ett konsumentpolitiskt program med riktlinjer för stadens samlade konsumentverksamhet arbetats fram. Handlingsplanen beskriver såväl nationella som stadens konsumentpolitiska mål. För att målen ska nås krävs att stadens samtliga nämnder och bolag samverkar kring frågor med konsumentpolitisk profil. Alla nämnder ska se över sina verksamheter utifrån ett konsu-

mentperspektiv och identifiera de uppdrag och arbetsområden där samverkan kan skapa förutsättningar för att det konsumentpolitiska handlingsprogrammet ska uppnås.

Förvaltningen anser att handlingsprogrammet är ett bra medel för att uppnå de konsumentpolitiska målen. Förvaltningen ser även positivt på samverkan med konsumentförvaltningen.

Alla invånare i Stockholm är konsumenter

Enligt remissen ställs det allt högre krav på konsumenternas kunskaper och förmåga att ta till sig ny teknikutveckling, ett allt större utbud av varor och tjänster, en avreglerad marknad och ökad handel över gränserna. En ökad konkurrens skapa fördelar för konsumenternas men ger även upphov till nya konsumentproblem. Det är också nödvändig att ge konsumenten verktyg i form av information och objektiv sakkunskap så att denne kan fatta kloka och genomtänkta beslut på konsument- och miljöområdet.

Målen för stadens konsumentpolitik

Konsumentpolitiken i staden ska bidra till att Stockholm utvecklas till en långsiktigt hållbar storstad och därmed en bättre stad för stockholmarna att leva och verka i. Målen i stadens konsumentpolitik anknyter i huvudsak till de övergripande nationella målen

Stadens övergripande mål ska vara styrande för stadsdelsnämndernas konsumentverksamhet och har formulerats på följande sätt:

- Att skapa förutsättningar för och bidra till en långsiktig hållbar utveckling i Stockholm och en ökad välfärd för stockholmarna
- Att stärka stockholmarnas ställning och inflytande på marknaden
- Att tillvara ta konsumentperspektivet inom stadens olika verksamheter
- Att alla stadsdelsnämnder ska erbjuda sina invånare konsumentvägledning
- Att öka kunskapen bland stockholmarna och inom stadens verksamhetsområden om vad konsumentvägledningen kan erbjuda.

Stadens arbete före att nå målen i det konsumentpolitiska arbetet

Samtliga verksamheter i staden ska aktivt samverka om och lyfta fram konsumentperspektivet inom sina verksamhetsområden för att nå målen i det konsumentpolitiska programmet. Stadsdelsnämnderna ansvarar enligt reglementet för konsumentrådgivning. De övergripande konsumentpolitiska målen ska brytas ner och redovisas i stadsdelsnämndernas verksamhetsplaner enligt stadens integrerade ledningssystem. Den riktade konsumentvägledningen ska öka och enligt remissen särskilt gentemot de unga. Skolan är därför en viktig samarbetspartner i detta. I kursplanen för grundskolan betonas konsumentkunskapen, och i ämnet hem- och konsumentkunskap.

Konsumentnämnden

Konsumentnämndens uppdrag är att svara för den övergripande konsumentverksamheten och främja och stödja utvecklingen av denna i staden. Nämnden ska också samverka med stadsdelsnämnderna, berörda fackförvaltningar och bolag och andra organisa-

tioner i staden för att lyfta fram konsumentperspektivet inom olika verksamhetsområden.

Samverkan mellan stadens samtliga nämnder och bolag

För att målen i programmet ska nås krävs att samtliga nämnder och bolag i stadens samverkar och gemensamt driver de frågor som har en tydlig konsumentpolitisk inriktning. Alla nämnder ska se över sina verksamheter utifrån ett konsumentperspektiv och identifiera de uppdrag och arbetsområden där en samverkan kan ge möjligheter eller en förutsättning för att det konsumentpolitiska handlingsprogrammet ska uppnås.

Uppföljning

Samtliga nämnder och bolag ansvarar för att de av kommunfullmäktige fastställda målen för konsumentverksamheten som berör den egna verksamheten följs upp och utvärderas. Detta redovisas årligen i respektive nämnds- och bolags verksamhetsberättelse.

Konsumentnämnden tillsammans med kommunstyrelsen och berörda nämnder och bolag ansvarar för att för att samordna, följa upp och utvärdera målen i det konsumentpolitiska handlingsprogrammet.

Förvaltningens synpunkter

Enligt remissen ska den riktade konsumentvägledningen öka och då särskilt gentemot de unga. Förvaltningen anser att det är viktigt att engagemanget och förståelsen för frågor kring konsumtion ökar hos ungdomar. Därför ser förvaltningen positivt på samverkan mellan utbildningsförvaltningen och konsumentförvaltningen. Konsumentförvaltningens projekt ”jag: konsument” är ett exempel på ett mycket positivt arbetssätt gentemot ungdomar. Förvaltningen delar därför handlingsplanens uppfattningen om att skolan är en naturlig samarbetspartner i konsumentfrågor.

Förvaltningen anser vidare att handlingsprogrammet och dess integrering i ILS är ett bra medel för den egna verksamheten att uppnå stadens konsumtionspolitiska mål.

Kommunstyrelsens handikappråd beslutade den 27 april 2005 att rådet har tagit del av förslaget och lämnar yttrandet.

Särskilt uttalande gjordes av ordföranden *Maria Hannäs* (v), ledamoten *Eva Oivio* (s) och ledamoten *Ylva Wahlström* (mp), bilaga 1.

Kommunstyrelsens handikappråd lämnade den 27 april 2005 följande remissvar.

Kommunstyrelsens handikappråd har tagit del av förslaget till Konsumentpolitiskt handlingsprogram för Stockholms stad och vill lämna följande synpunkter.

Övergripande synpunkter

Programmet är ambitiöst. Vi har inga invändningar mot vad det innehåller. Däremot vill vi framföra en del kompletterande synpunkter som måste beaktas och föras in i handlingsprogrammet om det ska nå syftet att ge stöd till konsumenter med särskilda behov. Många konsumenter med funktionshinder tillhör denna grupp.

Kompletterande synpunkter

Stadens övergripande mål måste tydliggöra att stockholmarna har olika förutsättningar att tillgodogöra sig konsumentvägledning och att utöva ett inflytande på marknaden. Detta måste komma till uttryck redan i stadens övergripande mål. Vi föreslår att programmet kompletteras med ett sjätte övergripande mål med följande lydelse:

Att uppmärksamma konsumentpolitikens inriktning med hänsyn till särskilda grupper, däribland funktionshindrade personers, behov.

Det är nödvändigt att konsumentverksamheten kompletterar sin allmänna inriktning med insatser riktade direkt mot vissa grupper. Verksamheten måste nära samverka med socialtjänsten och med handikappräden i detta arbete och för att ge insatserna en relevant utformning.

En aktiv konsumentpolitik måste innefatta insatser inte bara mot konsumenterna utan också mot näringslivet. Det är t.ex. nödvändigt att näringsidkare får en insikt om hur de ska utforma sin verksamhet, lokaler, information och bemötande m.m., för att alla ska kunna ta del av den. Stadsdelsnämnderna ska ges i uppdrag utnyttja sina handikappråd för att ge denna kunskap.

I avsnittet om hur stadens arbete ska utformas för att nå programmets mål nämns barnkonventionen som ett relevant dokument. Skrivningen måste kompletteras med stadens handikappolitiska program. Det är förvånande och oroande att konsumentnämnden har förbigått detta dokument.

Vi delar uppfattningen att det är angeläget med en årlig uppföljning av handlingsprogrammets genomslag. Viktiga aspekter måste vara hur man har lyckats nå de grupper som behöver riktade insatser, vilka insatser man faktiskt har gjort och vilket resultat det arbetet har gett. För att utvärderingen ska sätta fokus på dessa frågor måste stadens ambition komma till tydligt uttryck redan i de övergripande målen för konsumentpolitiken.

Resursbehov

Kommunstyrelsens handikappråd anser att stadsdelsnämnderna måste ges öronmärkta resurser för sin konsumentpolitiska verksamhet om den ska få den tyngd som handlingsprogrammet ger uttryck för. Ambitiösa måldokument som inte garanteras möjligheter att förverkligas riskerar att bli hyllvärmare och därmed värdelösa.

Synpunkter på hur dokumentet har arbetats fram

Såvitt vi kan förstå har konsumentnämndens handikappråd inte varit delaktigt när handlingsprogrammet utarbetades. Detta finner vi anmärkningsvärt, inte minst med tanke på att programmet framhåller vikten av att alla konsumenter, även grupper med

särskilda behov, ska ges möjlighet till inflytande. Det borde ha varit naturligt att inflytandet hade startat i och med utarbetandet av detta viktiga dokument.

Särskilt uttalande gjordes av ordföranden *Maria Hannäs* (v), ledamoten *Eva Oivio* (s) och ledamoten *Ylva Wahlström* (mp), bilaga 1.

Kommunstyrelsens jämställdhetsråd beslutade den 14 april 2005 att avslå konsumentnämndens förslag och som svar på remissen anföra följande.

Den rödgröna majoriteten har instiftat en Konsumentnämnd. Beslutsärendena nämnden avhandlat är få och har i huvudsak syftat till att begränsa handel. Det finns många frivilliga föreningar som driver konsumentfrågorna. Dessutom finns ett statligt Konsumentverk. Konsumentnämnden är inte kommunal kärnverksamhet. Konsumentnämnden skall därför avvecklas.

Stockholm har varit en fungerande handelsplats utan ett konsumentpolitiskt handlingsprogram i över 750 år. Vi finner därför ingen anledning till att införa ett nu. Istället borde staden ta ett större ansvar för att underlätta för företagande och handel. För att stärka stockholmaren som kund krävs konkurrens, enkla och tydliga regler, en snabbare planprocess och en rimlig skattebörda för enskilda och företagare.

AB Svenska Bostäders remissvar daterat den 27 april 2005 var av följande lydelse.

Svenska Bostäder har fått konsumentpolitiskt handlingsprogram för Stockholms stad 2005 – 2007 på remiss. Här är Svenska Bostäders synpunkter.

Dokumentet som är rubricerat *Konsumentpolitiskt handlingsprogram för Stockholms stad 2005-2007* ligger på en övergripande nivå och säger ganska litet om hur de föreslagna målen ska kunna nås.

Den grupp konsumenter som Svenska Bostäder är mest berörd av är bostadskonsumenterna, våra 43 000 nuvarande hyresgäster samt tidigare och blivande hyresgäster. Vi informerar hyresgästerna om deras rättigheter och skyldigheter i samband med kontraktsskrivning och därefter kontinuerligt genom vår kundtidning, vår webbplats, i olika informationsmaterial och genom vår decentraliserade organisation.

Valfrihet är en av de viktiga faktorer, som vi strävar efter att erbjuda bostadskonsumenterna. Det gäller i allt från färger på skåpluckor och tapeter till utbudet i Svenska Bostäders bredbandsnät, SB Bredband. Hur hyresgästerna uppfattar sitt boende hos Svenska Bostäder och den service vi erbjuder följer vi regelbundet upp i enkäter, så kallade servicebarometrar.

AB Familjebostäders remissvar daterat den 27 april 2005 var i huvudsak av följande lydelse.

Nedanstående yttrande har inte varit föremål för behandling av Familjebostäders styrelse, men kommer att anmälas i efterhand.

Familjebostäders synpunkter

Familjebostäders ambition är att våra bostadshyresgäster skall uppleva boendet hos Familjebostäder som prisvärt, personligt, sunt och tryggt. De kommersiella lokalhyresgästerna ska ha förutsättningar att göra goda affärer och de samhälleliga verksamheterna förutsättningar att ge god service till stadens invånare. Det är dessa tre grupper: bostadshyresgäster, kommersiella lokalhyresgäster och offentliga verksamheter som kan räknas som konsumenter. Nedbrutet på individnivå, vilket tycks vara det konsumentpolitiska handlingsprogrammets anslag, kommenteras nedan bostadshyresgästerna som konsumenter.

Familjebostäders ambition är, i samspelet med hyresgästerna/kunderna/konsumenterna, att kontakterna ska präglas av hög kvalitet i bemötande och tillgänglighet. Den service som erbjuds skall vara av god kvalitet. Valfriheten tillgodoses dels genom den interna byteskön, dels genom hyresgäststyrt lägenhetsunderhåll och ett attraktivt tillvalsutbud vid boförbättringar. De grundläggande kvaliteterna trygghet och säkerhet ska säkras genom en god tillsyn och underhåll av gemensamma utrymmen. I den lokala samrådsverksamheten bjuds de boende in att medverka i skötsel och utformning av sin boendemiljö.

Familjebostäder använder sig redan i dag av Customer Score Cards (motsvarande Nöjd Kund Index) för att fortlöpande förbättra sin verksamhet.

Sammanfattningsvis – Familjebostäder strävar mot att genom tillgänglighet och god servicenivå ge de boende möjligheter att verka i sin egenskap av konsumenter. Avslutningsvis vill Familjebostäder dock påpeka, att det i handlingsprogrammets övergripande mål kan ligga en konflikt inbyggd. Det är inte säkert att den ”medvetne konsumenten” gör de val som leder i samma riktning som programmet anger.

AB Stockholmsshems remissvar daterat den 4 maj 2005 var i huvudsak av följande lydelse.

Förslaget

Stadens övergripande mål för konsumentpolitiken är bl. a att skapa förutsättningar för att bidra till en långsiktigt hållbar utveckling i Stockholm och en ökad välfärd för stockholmarna, att stärka stockholmarnas ställning och inflytande på marknaden och att tillvarata konsumentperspektivet inom stadens olika verksamhetsområden. Stadens nämnder och bolag ska samverka med näringslivet, frivilligorganisationer m fl. för att uppnå stadens mål. Respektive förvaltning/bolag ska följa upp och utvärdera de mål

som berör den egna verksamheten och redovisa detta i verksamhetsberättelse respektive årsredovisning.

Stockholmsshems arbete med konsumentpolitiska frågor

Stockholmshem arbetar sedan många år med frågor som på olika sätt har konsumentpolitisk påverkan. Nedan följer ett axplock:

- Årliga Nöjd-Kund-Index (NKI)-mätningar sedan 1997 om hur våra hyresgäster uppfattar vårt företag, service mm på övergripande och lokal nivå. Vi kan jämföras med andra företag i branschen, vilket underlättar för konsumenten att välja mellan olika hyresvärdar.
- Mångårigt samarbete med Hyresgästföreningen på lokal och central nivå för att öka hyresgästernas möjligheter till inflytande över sitt boende.
- Installation av energisnålare hushållsmaskiner vid utbyte och ny- och ombyggnad, mätning av hyresgästernas förbrukning av värme och varmvatten i en nybyggd fastighet samt tillgänglighet till elmätaren för egen avläsning förväntas minska energiförbrukningen för hyresgästen
- Installation av bredband i fastigheterna medger utökad konkurrens och därmed ett lägre pris, vilket bidrar till att hushållen kan utnyttja sina resurser mer effektivt.
- Valfritt lägenhetsunderhåll (VLU) gör att hyresgästen kan välja att själv måla och tapetsa och underhålla golv eller köpa tjänsten av Stockholmshem. Tillvalssystemet ger hyresgästen möjlighet att mot ett hyrestillägg öka standarden i lägenheten i stället för att själv köpa spisar, kylskåp mm med ytterligare funktioner.
- Bolagets miljöcertifiering föreskriver att endast miljöprövade produkter används i våra fastigheter, vilket innebär att hyresgästernas hälsa och säkerhet kan skyddas och bidrar till en hållbar utveckling. Miljödeklaration av fastigheter och lägenheter har påbörjats av samma skäl.
- Källsorteringsrum med normalt 7 fraktioner håller kostnaderna nere för sophantering och bidrar till att minska påfrestningarna på miljön.
- Bolagets informationskanaler, hemsidan och hyresgästtidningen, används för att informera i olika frågor såsom energianvändning, sopsortering men kan också användas för att tipsa om andra konsumentfrågor med koppling till boendefrågor i stort.

Som framgår av ovanstående pågår redan ett omfattande arbete med konsumentfrågor inom Stockholmshem och verksamheten utvecklas hela tiden inom ramen för den ordinarie verksamheten. Behovet av en formalisering av vårt arbete med dessa frågor bedöms därför inte som särskilt angeläget.

Slutligen vill vi påpeka att detta program, enligt vår inventering, skulle utgöra det 87:e övergripande styrdokumentet från staden som skulle beröra bolaget. Alla nya styrdokument bidrar till att förvärpa den byråkrati detta medför samtidigt som bolaget

ålagts ett sparbeting att minska den centrala administrationen. Stockholmshem ser därför fram emot den översyn av stadens styrdokument som nu har initierats.

Bostadsförmedlingen beslutade den 17 maj 2005 att överlämna och återropa tjänsteutlåtandet.

Reservation anfördes av *Tord Bergstedt* (m), bilaga 1.

Reservation anfördes av *Christina Holmström* (kd), bilaga 1.

Bostadsförmedlingens tjänsteutlåtande daterat den 17 maj 2005 var i huvudsak av följande lydelse.

Utlåtande

Bilagda förslag till konsumentpolitiskt handlingsprogram för Stockholms stad 2005-2007 berör i huvudsak stadsdelsnämnderna och konsumentnämnden. Bostadsförmedlingens verksamhet berörs i stort sett bara av avsnittet på sidan 6 rubricerat Samverkan mellan stadens samtliga nämnder och bolag.

De konsumenter bostadsförmedlingen kommer i kontakt med är i huvudsak de bostadssökande. Deras perspektiv genomsyrar redan idag all utvecklingsverksamhet som sker inom bolaget. Inom bolaget kan särskild vikt fästas vid det perspektivet eftersom samtliga anställda – inkl VD och samtliga avdelningschefer - sitter i kundmottagningen en gång i månaden. Ledningen har därigenom direktkontakt med verksamhetens konsumenter.

Därutöver finns goda möjligheter för allmänheten att framföra synpunkter på verksamheten på bolagets hemsidor eller genom den formaliserade hanteringen av klagomål och synpunkter, som införts.

I den pågående genomgången med konsultmedverkan av processerna inom bostadsförmedlingsverksamheten är konsumentperspektivet på all verksamhet ett genomgående tema.

För att tillgodose vissa av de synpunkter konsumenterna framför är bostadsförmedlingen beroende av medverkan från andra kommunala bolag. Ett exempel på detta är att det bland de bostadssökande finns ett stort behov av att i förmedlingens presentation av lediga lägenheter även kunna visa planlösningar, bilder m m. De tekniska möjligheterna för detta finns redan men förmedlingen är beroende av att fastighetsägarna – främst de kommunala bostadsbolagen - lämnar sådant underlag vid inlämning av lägenheter. Svenska Bostäder har nyligen börjat lämna sådant underlag.

Bostadsförmedlingen har ingenting att erinra mot att föreslaget handlingsprogram antas. Den verksamhetsöversyn ur konsumentperspektivet, som ingår i programmet pågår som nämnt redan. I fortsättningen avses detta perspektiv - liksom andra aspekter i handlingsprogram antagna av fullmäktige - ingå i de verksamhetsöversyner, som i framtiden kommer att genomföras.

AB Stockholm Vatten beslutade den 13 april 2005 att godkänna förslag till svar på remiss beträffande förslag till konsumentpolitiskt handlingsprogram för Stockholms stad 2005-2007.

Reservation anfördes av vice ordförande *Erik Wassén*, ledamöterna *Berthold Gustavsson* och *Håkan Wallensten* samt tjänstgörande suppleanten *Margareta Szumlicz*, bilaga 1.

AB Stockholm Vattens tjänsteutlåtande daterat den 13 april 2005 var i huvudsak av följande lydelse.

Inledning

I direktiven till Stockholms konsumentnämnd anges att nämnden ska arbeta fram ett konsumentpolitiskt program med riktlinjer för stadens samlade konsumentverksamhet.

Stockholm stad markerar betydelsen av en aktiv lokal konsumentpolitik som medel för att skapa en långsiktigt hållbar samhällsutveckling genom att fullmäktige fastställer ett konsumentpolitiskt handlingsprogram för Stockholms stad 2005-2007.

Stockholm Vatten välkomnar både handlingsprogrammet och dess syfte att stärka konsumentens roll i Stockholm.

Konsumenterna och miljön

Stockholm Vatten tillstyrker helt konsumentnämndens analys att miljömärkning av varor och tjänster är viktiga styrmedel för att nå en långsiktigt hållbar samhällsutveckling.

Miljömärkning av varor och därpå förändrade konsumtionsmönster kan i många fall vara den snabbaste vägen att reducera utsläpp till vatten av ex vissa oönskade tvättmedelstensider och rengöringsmedel.

Förändrade konsumtions- och produktionsmönster i samhället är för avloppsreningsverken av speciellt stort intresse då en större del av de icke önskade ämnena idag kommer till reningsverken har sitt ursprung i de produkter och varor som används av allmänhet och service, snarare än från traditionella industriutsläpp till reningsverken. Dessa oönskade ämnen innebär problem såväl för vår recipient Stockholms skärgård som för vår restprodukt avloppsslammet. Även för vattentäkter finns en långsiktig koppling mellan vilka produkter som används inom avrinningsområdet och kvaliteten på vattentäkten. För vissa vattentäkter i Sverige kan man redan idag koppla användning av produkter och varor i närområdet och problem med vattenkvaliteten i vattentäkter. Stockholm Vattens arbete med kampanjer, dialog med industribranschorganisationer, skolinformation mm är ett led i arbetet att påverka våra kunder att inte tillföra oönskade ämnen till avloppet.

Samverkan mellan stadens samtliga nämnder och bolag

Stockholm Vatten tillstyrker konsumentnämndens förslag om att stadens samtliga nämnder och bolag ska se över sina verksamheter utifrån ett konsumentperspektiv.

Stockholm Vatten anser att ett bra sätt att få ett konsument- eller kundperspektiv är att arbeta systematiskt med konsument- eller kundperspektiv, ex genom ISO 9001. Genom att upprätta övergripande dokument som kvalitetspolicy, kundpolicy samt rutiner för hur olika kundärenden, kundforum m m ska hanteras så ökar möjligheterna att ge ett bra och korrekt bemötande av kund.

Stockholm Vatten som är certifierade för ISO 9001 och ISO 14001, har bilagt (bilaga 1) sin Miljö- kvalitetspolicy, Kundpolicy samt rutin för olika typer av informationsinsatser för att ge exempel på hur såväl övergripande dokument som enskilda rutiner kan se ut för att styra verksamheten mot ett bättre kundbemötande.

Uppföljning

Stockholm Vatten tillstyrker vidare konsumentnämndens förslag att införa ett nöjd-kund-index som ett nyckeltal för den kommunövergripande konsumentverksamheten. Därutöver anser Stockholm Vatten att stadens bolag bör få ett uppdrag att arbeta fram ett nöjd-kund-index som skall redovisas i respektive årsredovisningar.

Stadsdelsnämnderna

Bromma stadsdelsnämnd beslutade den 7 april 2005 att överlämna tjänsteutlåtandet som svar på remissen.

Reservation anfördes av *Jan Tigerström m.fl.* (m), bilaga 1.

Brommas stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 17 mars 2005 var i huvudsak av följande lydelse.

Sammanfattning

Den 17 februari beslutade konsumentnämnden att anta ett konsumentpolitiskt program som nu skickats på remiss till bl.a. samtliga stadsdelsnämnder. Målen för Stockholms konsumentpolitik är att Stockholm ska utvecklas till en långsiktigt hållbar storstad och bli en bättre stad för stockholmarna att leva och verka i. Enligt vår uppfattning finns en bra lokalt förankrad konsumentpolitik i Bromma. Vi anser dock att det är positivt att konsumentperspektivet lyfts fram, för att nå målen i det konsumentpolitiska handlingsprogrammet, och delar huvudsakligen de synpunkter som förs fram i remissen.

Förslag till beslut

Vi delar huvudsakligen de synpunkter som förs fram i remissen och anser att det är positivt att konsumentperspektivet lyfts för att nå målen i det konsumentpolitiska handlingsprogrammet.

Enligt vår uppfattning har vi en bra lokalt förankrad konsumentpolitik som väl svarar mot invånarnas behov av vägledning. När det gäller konsumentvägledning har vi, under de senaste åren, arbetat målmedvetet med att ge Brommaborna en god service. Av konsumentverkets statistik framgår att vi med drygt 17 procent av stadens konsumentfrågor är den stadsdel som besvarar flest ärenden. Med få undantag har Brommaborna tillgång till rådgivning, från klockan 8.00 till 16.00 alla arbetsdagar i veckan, och det går lika fort att få svar via e-post som via telefon.

Under år 2005 planeras bland annat riktade annonser i lokaltidningen som ska uppmana konsumenter att kräva skriftliga avtal om de tänker anlita hantverkare. Genom utskick till samtliga högstadieskolor erbjuder vi lärarna i hem- och konsumentkunskap föreläsningar från konsumentrådgivaren. Konsumentrådgivaren åker ut till de högstadielklasser som så önskar, för närvarande tio klasser, och föreläser om konsumenträtt. Även näringslivet nyttjar konsumentrådgivningen vid tvister med frågor gällande rätt och även förebyggande genom att bjuda in konsumentrådgivaren att föreläsa för personalen. En mer riktad konsumentvägledning är naturligtvis eftersträvt men måste också vägas mot konsumentvägledarens önskan att vara tillgänglig per telefon för allmänhetens frågor.

Enskede-Årsta stadsdelsnämnd beslutade den 28 april 2005 att åberopa förvaltningens svar.

Reservation anfördes av ledamöterna *Anders Hellström (m)*, *Birgitta Axén (m)*, *Björn Holmberg (m)*, bilaga 1.

Reservation anfördes av vice ordföranden *Göran Holmström (kd)*, bilaga 1.

Enskede-Årsta stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande var i huvudsak av följande lydelse.

Sammanfattning

Konsumentnämnden i Stockholm har antagit ett konsumentpolitiskt program där målen för stadens framtida konsumentpolitik har fastställts. Programmets övergripande mål sammanfaller i huvudsak med de nuvarande fem nationella målen som är fastlagda av riksdagen 2001. I och med medlemskapet i EU ligger även de europeiska konsumentpolitiska målen som grund för stadens program.

Målen för Stockholms konsumentpolitik ska vara styrande för stadsdelsnämndernas konsumentverksamhet. Förvaltningen tillstyrker i stort det konsumentpolitiska programmet och vill särskilt poängtera att konsumentförvaltningens stöd till den decentraliserade verksamheten i stadsdelarna. Förvaltningen anser vidare att särskilda förebyggande insatser riktade mot ungdomar är viktigt. De är en köpstark målgrupp,

men är också utsatta på grund av sin ringa livserfarenhet i kombination med ökad påverkan av reklam.

Förvaltningen kommenterar särskilt ett av målen i programmet – att alla stadsdelar ska erbjuda sina invånare konsumentvägledning. För att detta ska uppnås anser förvaltningen att konsumentverkets norm ska vara vägledande.

Förvaltningens förslag

Förvaltningen delar i stort konsumentnämndens förslag till konsumentpolitiskt program. För att stödja konsumentverksamheten i stadsdelarna är det viktigt att samverka mellan konsumentnämnden och stadsdelsnämnderna fortsätter och utvecklas.

Förvaltningen anser att konsumentförvaltningens roll är främst att stödja den lokala konsumentverksamheten som ska finnas i stadsdelarna. Det finns ett behov av de olika insatser som konsumentförvaltningen kan erbjuda såsom temadagar, seminarier och att stödja lokala projekt. Konsumentförvaltningen har också en viktig uppgift vad gäller omvärldsbevakning.

Behovet av konsumentrådgivning ökar, frågorna blir allt mer komplexa. Orsaken till detta är dels det ökade utbudet av varor och tjänster dels att marknaden blir alltmer internationell. En av de mest vanliga och tidskrävande arbetsuppgifter som stadens konsumentvägledare har är reklamationshantering och tvistlösning. Att lösa en reklamation mellan en konsument och en näringsidkare i ett tidigt skede, för att undvika att ärendet drivs vidare till allmänna reklamationsnämnden eller tingsrätt, är bra för båda inblandade parter och även för samhället. Förvaltningen anser att stadens möjligheter att ge stockholmarna en kvalificerad hjälp och vägledning vid reklamationer ska betonas betydligt mera i programmet.

Vårt samhälle översköls av reklam och andra marknadsföringsåtgärder. Reklamen blir alltmer försåtlig och riktar in sig på oerfarna konsumentgrupper som t ex barn och ungdom. Att tidigt fånga upp nya konsumentproblem och företeelser i samhället kräver en aktiv och utåtriktad konsumentverksamhet. Förvaltningen anser att det förebyggande arbetet är av stor betydelse och att ungdomar är en viktig målgrupp för särskilda insatser.

Förvaltningen anser att den brukarundersökningen som genomfördes i staden för första gången hösten 2004 (Nöjd-kund-index) ska genomföras årligen. Initiativet, samordningen och avrapporteringen av undersökningen ska ligga hos konsumentförvaltningen. En brukarundersökning visar om stadsdelarnas rådgivningsinsatser motsvarar invånarnas behov.

Förslaget att stadsdelsnämnderna ska undersöka vilka förväntningar och krav som de egna invånarna i stadsdelen har på verksamheten är kopplat till den resurs och servicegrad som stadsdelen har beslutat om. Förvaltningen välkomnar förslaget att konsumentnämnden ska ta fram en kommunikationsplan för att det konsumentpolitiska programmet ska kommuniceras både internt och externt.

Ett av de övergripande fem målen kräver en närmare kommentar, nämligen målet att alla stadsdelsnämnder ska erbjuda sina invånare konsumentvägledning.

Förvaltningens erfarenheter är att om några stadsdelar väljer att minska sina resurser för konsumentvägledning, så ökas arbetsbelastningen ytterligare i närliggande stadsdelar. För att få en god service för alla stockholmare är det förvaltningens uppfattning att normen med en vägledare per 20 000 invånare är balanserad och rimlig.

Farsta stadsdelsnämnd beslutade den 20 april 2005 att återropa förvaltningens tjänsteutlåtande.

Reservation anfördes av ledamoten *Birgitta Holm m fl* (m) och vice ordföranden *Madeleine Sjöstedt m fl* (fp), bilaga 1.

Farsta stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 23 mars 2005 var i huvudsak av följande lydelse.

Stadsdelsförvaltningens synpunkter

Förvaltningen har inga invändningar mot det föreslagna programmet och de mål som anges för konsumentverksamheten i Stockholm. Förvaltningen instämmer i beskrivningen att konsumentfrågorna de senaste åren har blivit alltmer komplexa och att det ställs allt högre krav på konsumenternas kunskaper. Det gäller bl a det ansvar som lagts på hushållen att välja det som tidigare tillhandahållits av samhället, t ex placering av pensionsmedel, val av tele- och elleverantörer m m.

I förvaltningens verksamhet med konsumentvägledning har kunnat konstateras många olika frågeställningar som konsumenter behöver hjälp med att besvara. Många är vilsna i de val som nu åläggs medborgarna och påvisar ett behov av vägledning. Det är därför positivt att åtgärder riktade mot särskilt utsatta grupper föreslås. Alla har inte lika lätt att orientera sig i samhället när det gäller rättigheter, skyldigheter och den sorts konsumtion som kräver särskilda kunskaper. T ex har många av dem som vänder sig till förvaltningens konsumentvägledning med utländsk bakgrund och språksvårigheter, uttryckt att de haft stor nytta av konsumentvägledningen. Denna bör därför vara lätt tillgänglig och välkänd och så att den kommer de till del, som bäst behöver den. Särskilda informationsinsatser behövs, bl a genom hemsidan och annonsering i den lokala pressen.

Det förebyggande arbetet bedöms bli allt viktigare. Att börja ge vägledning redan i ungdomsåren är positivt och kan lägga grunden för att vi får de ”trygga konsumenter med makt som agerar för välfärd och hållbar utveckling”, som vore önskvärt. Det är viktigt att höja medvetenheten i skolorna om det strategiskt värdefulla att göra ungdomarna till starka konsumenter. Ett nära samarbete med skolorna kring detta kommer att behövas.

För att konsumentvägledningen ska uppnå den ”höga servicenivå och höga kvalitet” som anges i programmet behövs en bra verksamhet för staden som helhet. Konsumentförvaltningen har en viktig roll när det gäller att lyfta fram konsumentfrågorna.

Större insatser, t ex prisjämförelser, bör göras och/eller förmedlas från konsumentförvaltningen ut till de lokala konsumentvägledarna.

Konsumentförvaltningen behövs också som stöd för de lokala konsumentvägledarna.

Med tiden kommer allt fler att använda sig av internet och hämta information i konsumentfrågorna den vägen. Grunden för vägledningen bör dock vara det personliga samtalet med möjlighet att reda ut de individuella frågorna.

När det gäller IT bör konsumentförvaltningens hemsida användas effektivt för att sprida informationen i konsumentfrågorna till stadsdelarna. De lokala hemsidorna kan i sin tur bli ett redskap för kontakt med medborgarna där de aktuella konsumentfrågorna fångas upp. En tänkbar metod att undersöka vilka förväntningar och krav invånarna i det egna stadsdelsområdet har på sin verksamhet och hur den framtida lokala verksamheten bör utformas, skulle kunna vara kommunikation via hemsidan där medborgarna ges utrymme att komma till tals.

När en enskild konsumentfråga ställs, kan samtidigt med svaret tas in en uppgift om vilket viktigt konsumentbehov det handlar om. På detta enkla sätt skulle en statistik kunna genereras.

Ett bra samarbete mellan stadsdelarna är också en nödvändig förutsättning för att stärka och utveckla konsumentverksamheten. Förutom ett ömsesidigt stöd skulle insatser som kräver mer resurser kunna genomföras gemensamt av ett antal stadsdelar.

Hägerstens stadsdelsnämnd beslutade den 14 april 2005 att godkänna förvaltningens tjänsteutlåtande och översända det till kommunstyrelsen som remissyttrande.

Reservation anfördes av ledamoten *Ylva Wahlström m.fl.* (mp), bilaga 1.

Reservation anfördes av vice ordförande *Abit Dundar m.fl.* (fp), bilaga 1.

Reservation anfördes av ledamoten *Margareta Cederfelt m.fl.* (m), bilaga 1.

Reservation anfördes av ledamoten *Anita Stenlund m.fl.* (kd), bilaga 1.

Hägerstens stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 31 mars 2005 var i huvudsak av följande lydelse.

Sammanfattning

Hägerstens stadsdelsförvaltning ställer sig positiv till det konsumentpolitiska handlingsprogrammet för Stockholms stad. Alla invånare i Stockholms stad är konsumenter och konsumentfrågorna har de senaste åren förändrats och blivit alltmer komplexa. Stadsdelsförvaltningen föreslår därför att konsumentförvaltningen samlar stadsdelar-

nas resurser eller att fler stadsdelar går samman kring en vägledarfunktion, att konsumentförvaltningen samordnar och bär kostnader för undersökningar och att de samråder med stadsdelarnas informatörer och konsumentvägledare om kommunikationsplanen.

Hägerstens konsumentvägledning

Enligt reglementet för stadsdelsnämnderna så ansvarar dessa för konsumentrådgivningen. De övergripande målen i det konsumentpolitiska handlingsprogrammet ska vara styrande för stadsdelsnämndernas konsumentverksamhet. Målen ska brytas ned i verksamhetsspecifika inriktningsmål och generella åtaganden för den lokala konsumentverksamheten och redovisas i nämndernas verksamhetsplaner.

Hägerstens stadsdelsförvaltning har en särskild konsumentvägledare som kan ge vägledning i konsumentfrågor. En del konsumentfrågor har också miljöperspektiv och kan besvaras av förvaltningens Agenda 21-samordnare. Förvaltningen erbjuder även budget och skuldrådgivning till medborgarna i området samt en kostnadsfri rådgivning i ca 15 minuter en s.k. advokatjour. Konsumentvägledaren erbjuder också skolorna i Hägersten utbildning i konsumentfrågor, en informationsserie planeras nu för elever i skolor 7-9.

Genom samarbete med andra stadsdelar får vi möjlighet att på ett bra sätt utveckla det lokala arbetet med konsumentvägledning.

Konsumentvägledningen är en uppskattad och efterfrågad service enligt den första brukarundersökning som genomfördes av Stockholms utrednings och statistikkontor (USK) under hösten 2004 på uppdrag av Konsumentförvaltningen. Varje stadsdel kan därigenom jämföra den egna stadsdelens resultat med en nationell brukarundersökning som gjordes 2003 och med Stockholm stads totala resultat, som redovisades i USK:s rapport Nöjd Kund index.

Förvaltningens synpunkter och förslag

För att kunna skapa en långsiktigt hållbar utveckling i Stockholm är det viktigt att man som medborgare har rätten att välja. Det är stockholmaren som konsument som har makten att styra marknaden och skapandet av hållbara konsumtionsmönster. Det är viktigt att konsumentverksamheten är känd bland stockholmarna, att den är lättillgänglig och har en hög servicenivå så att den kan vara medborgarnas kunskapsbank för medvetna, och aktiva val.

Konsumentfrågorna har de senaste åren förändrats och blivit alltmer komplexa. Kraven på konsumenternas kunskaper och förmåga att ta till sig och dra nytta av ny teknikutveckling, större utbud av varor och tjänster blir allt högre. En aktiv och välutvecklad lokal konsumentpolitik i Stockholms stad ger stockholmaren de nödvändiga verktygen för att kunna fatta kloka och genomtänkta beslut på konsument- och miljöområdet.

För att kunna upprätthålla en kvalificerad vägledning bör staden överväga att samla stadsdelarnas resurser i den centrala konsumentförvaltningen eller att fler stadsdelar går samman kring en vägledarfunktion.

I programmet står ”för att utveckla den lokala konsumentverksamheten ska stadsdelsnämnderna undersöka vilka förväntningar och krav invånarna i det egna stadsdelsområdet har på sin verksamhet”.

Stadsdelsförvaltningen anser liksom konsumentförvaltningen att är en angelägen uppgift och att konsumentförvaltningen bör bära kostnaderna för undersökningen och samordna uppdraget liksom i undersökningen Nöjd Kund index.

Vidare beskriver programmet att konsumentnämnden ska ta fram en kommunikationsplan för det konsumentpolitiska programmet. Samråd bör hållas med stadsdelarnas informatörer och konsumentvägledare om förslaget till kommunikationsplan.

Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd beslutade den 26 april 2005 att återropa stadsdelsförvaltningens förslag.

Vice ordförande Fredrik Wallén (kd) meddelade att han inte deltog i beslutet.

Reservation anfördes av ledamot *Helen Jäderlund Eckardt m fl* (fp), bilaga 1.

Reservation anfördes av ledamot *Catharina Hillerström Vagli m fl* (m), bilaga 1.

Särskilt uttalande gjordes av ledamot *Birgitta Wosse* (mp), bilaga 1.

Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 31 mars 2005 var av följande lydelse.

Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd är positiv till innehållet i remissen och vill särskilt betona vikten av en tydlig rollfördelning mellan konsumentförvaltningen och stadsdelarnas konsumentvägledare. Viktigt är att det fortsatta arbetet med konsumentvägledning även i fortsättningen skall ha ett lokalt fokus. Konsumentförvaltningen bör främst arbeta med samordning och agera stödresurs till stadsdelsförvaltningarna.

Förvaltningen synpunkter och förslag

Förvaltningen ser positivt på detta förslag till konsumentpolitiskt program. Det är bra att stadens konsumentverksamhet får långsiktiga mål som siktar mot en framtida hållbar utveckling i regionen.

Det framlagda förslaget är dock mycket övergripande och bör konkretiseras med tydliga prioriteringar för att få ökad genomslagskraft.

Konsumentförvaltningen

Arbetsfördelningen mellan stadsdelarnas konsumentvägledare och konsumentförvaltningen måste vara tydlig. Konsumentförvaltningens huvuduppgift måste vara att arbeta med de övergripande frågorna och ha en samordnande, dock inte styrande, roll. Det viktigaste i detta arbete bör vara att samordna lokala initiativ, verka för kompetenshöjning, initiera massmedialt fokus på konsument- och attitydfrågor samt agera som stödresurs till stadsdelsförvaltningarnas konsumentvägledare.

Fokus i staden skall även fortsättningsvis vara på lokal konsumentvägledning. Det är även vitalt att stadens konsumentarbete och handlingsplanen i sig inte tar resurser från den lokala konsumentvägledningen som sker på stadsdelarna.

Konsumentförvaltningen bör kunna utforma och stödja exempelvis prisundersökningar som får täckning över hela staden och som ansluter till de rikstäckande undersökningarna. Även bör konsumentförvaltningen kunna stödja stadsdelarna i att undersöka och analysera den egna verksamheten. Detta utförs i dag men skulle kunna förbättras om stödresurser för detta utvecklas.

Kompetensutveckling

Konsumentvägledningen står och faller med konsumentvägledarnas kunskap.

Marknaden förändras snabbt och kunskaperna måste uppdateras fortlöpande. Utvecklingen inom främst IT och telefrågor går extra fort och ställer krav på snabb kunskapsöverföring och omvärldsbevakning. Dessutom ställs krav på att ha perspektiv på etik, hållbar utveckling mm som kräver nya kunskaper. Kompetensutveckling i form av kurser och seminarier måste särskilt beaktas i staden. Även tillgång till bra, snabb och korrekt information är viktigt. Stadens samt konsumentverkets hemsidor är här bra hjälpmedel.

Den lokala konsumentvägledningen

Konsumentverkets riktvärde för antalet heltidsanställda konsumentrådgivare (1 per 20 000 invånare) är en bra rikstäckande norm men torde i Stockholms stad gå att effektivisera något med tanke på stadens storlek, möjligheterna till lokal samverkan, konsumentförvaltningens samordning m.m. En heltidsanställd konsumentrådgivare per 40.000 invånare kunde förslagsvis gälla som norm i staden.

Konsumentvägledarna arbetar mycket med konsumentverket och använder främst dess utmärkta hemsida. Stockholms stad måste i det fortsatta arbetet hitta en lämplig form att samverka med det rikstäckande konsumentverket. Främst i rollfördelningen mellan stadsdelarna – konsumentförvaltningen – konsumentverket måste en tydlig linje formaliseras.

Traditionellt arbetar konsumentvägledningen mest med rådgivning till konsumenter som redan hamnat i trångmål. Konsumentvägledarens samt stadens arbete bör alltså inriktas på förebyggande arbete som informations- och kunskapsspridning, prisundersökningar m.m.

Det är viktigt att beakta att en inriktning på förebyggande arbete innebär att resurserna och tillgängligheten för direktrådgivning minskar och det kan bli nödvändigt att

tydligare formulera vilka konsumenter som ska prioriteras och vilken hjälp dessa kan påräkna.

Utvärdering och uppföljning

Det är viktigt att följa upp den egna verksamheten samt situationen för konsumenter i stort. Prisundersökningar och liknande bör genomföras och samordnas inte bara i staden utan även på nationell nivå. Att mäta konsumenternas upplevelse av stadens konsumentvägledning är bra men man bör samtidigt förvissa sig om att mätningen sker på jämförbara villkor. Att mäta "Nöjd-kund index" är ett bra utvärderingsinstrument men det visar inte hur man gjort prioritering mellan olika sätt att ge konsumentstöd eller vilka resurser som finns till förfogande. Nöjd-kund index bör kompletteras med andra utvärderingsinstrument.

Katarina-Sofia stadsdelsnämnd beslutade den 29 april 2005 att godkänna förvaltningens tjänsteutlåtande.

Reservation anfördes av *Margareta Björk m.fl.* (m), bilaga 1.

Reservation anfördes av *Fredrik Lundin m.fl.* (fp), bilaga 1.

Reservation anfördes av *Patrik Holmberg* (kd), bilaga 1.

Katarina-Sofia stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 1 april 2005 var i huvudsak av följande lydelse.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Stadens övergripande mål

Stadens övergripande mål ska vara styrande för stadsdelsnämndernas konsumentverksamhet och formuleras på följande sätt i det föreslagna handlingsprogrammet. Punkterna anknyter till de övergripande målen för den nuvarande nationella konsumentpolitiken:

Att skapa förutsättningar för att bidra till en långsiktig hållbar utveckling i Stockholm och en ökad välfärd för stockholmarna

Att stärka stockholmarnas ställning och inflytande på marknaden

Att tillvarata konsumentperspektivet inom stadens olika verksamhetsområden

Att alla stadsdelsnämnder ska erbjuda sina invånare konsumentvägledning

Att öka kunskapen bland stockholmarna och inom stadens olika verksamhetsområden om vad konsumentvägledningen kan erbjuda.

Förvaltningen har inget att erinra mot nämnda inriktning av stadens konsumentpolitik. Men förvaltningen kan samtidigt konstatera att i de vägledande anvisningarna

och kommentarerna har tonvikten förskjutits från konsumenträtt till andra frågor. Framförallt till miljöfrågor men också till en strävan att motverka ekonomiska klyftor mellan samhällsgrupper samt att aktivt påverka konsumtionsmönstret hos invånarna. Även om man instämmer i dessa strävanden är risken stor att stadens konsumentpolitik förlorar fokus på huvuduppgiften, att ge konsumenterna möjlighet att skydda sina egna intressen genom att fatta självständiga och väl underbyggda beslut. Förvaltningen delar EU-kommissionens uppfattning att om konsumenterna ska få största möjliga nytta av såväl lokala marknader som den s.k. inre marknaden gäller det att framförallt rätta till den strukturella obalansen mellan de enskilda konsumenterna och företagen.

Stadsdelsnämnderna

Förvaltningen kan i huvudsak instämma i det konsumentpolitiska handlingsprogrammets inriktning för stadsdelsnämnderna. Särskilt kan nämnas vikten av att inom stadsdelsförvaltningarna ha en lättillgänglig konsumentverksamhet med hög kvalitet där konsumentvägledarna ska arbeta för att stödja medborgarna till att bli aktiva och medvetna konsumenter. Förvaltningens erfarenhet är dock att normen en heltidsanställd konsumentvägledare per 20 000 invånare är väl tilltagen. Inom Katarina-Sofia stadsdelsnämndsområde utgör en konsumentvägledare per drygt 40 000 invånare en tillräcklig bemanning för en effektiv och bred konsumentverksamhet.

Den riktade förebyggande konsumentverksamheten är viktig - särskilt arbetet i stadsdelens skolor. Lärare tillsammans med konsumentvägledare har att arbeta med aktuella konsumentfrågor som rör ungdomar. Syftet bör vara att ge dem en god bas kunskap i konsumenträtt och marknadsföring.

Det är också viktigt att nämndernas informationsinsatser även ska kunna riktas till föreningar, intresseorganisationer och näringsidkare.

En annan viktig uppgift för konsumentvägledarna är att föra statistik över alla ärenden som handläggs inom respektive stadsdelsområde. Genom dessa uppgifter uppmärksammas invånarnas behov och konsumentvägledarna kan tillsammans med konsumentförvaltningen med ledning härav planera temamöten och annan information aktuella frågor.

Det kan för övrigt noteras att samtliga konsumentvägledare inom staden deltar i en nöjd-kund-indexundersökning en gång per år. Utredning - och statistikkontoret har på uppdrag av konsumentförvaltningen utfört telefoninterjuver med invånare som varit i kontakt med stadens konsumentvägledare. Konsumenterna ger Stockholm stads konsumentvägledning mycket högt betyg – 4,45 på en femgradig skala .

Kista stadsdelsnämnd beslutade den 21 april 2005 att godkänna förvaltningens svar på remiss och överlämna det till kommunstyrelsen.

Kista stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 23 mars 2005 var i huvudsak av följande lydelse.

Sammanfattning

Stockholms stads konsumentnämnd har i direktiven från Kommunstyrelsen blivit ålagd att arbeta fram ett konsumentpolitiskt program med riktlinjer för stadens samlade konsumentverksamhet. Det föreliggande förslaget har utarbetats mot bakgrund av nu gällande nationella krav på konsumentverksamhet. I förslaget utökas såväl omfattningen som kraven på den del av konsumentverksamheten som är utlagd på stadsdelarna.

Förvaltningen anser att förslaget i huvudsak är väl genomtänkt och att det utgör en bra grund för stadens övergripande konsumentverksamhet. Att alla stadsdelar ska erbjuda sina invånare konsumentvägledning ser förvaltningen som positivt. Utgångspunkten om en konsumentvägledare per 20 000 invånare kan dock även vara beroende av andra faktorer som befolkningssammansättningen m.m. i respektive stadsdel. Om alla stadsdelar hade en konsumentverksamhet i tillräcklig omfattning skulle förvaltningen ha större möjligheter att uppnå de i förslaget ställda målen.

Förvaltningens förslag och synpunkter

Förvaltningen anser att förslaget i huvudsak är väl genomtänkt och att det utgör en bra grund för stadens övergripande konsumentverksamhet.

När det gäller den del av konsumentverksamheten som är utlagd på de respektive stadsdelarna finns det dock vissa synpunkter från förvaltningen. Målsättningen om en konsumentvägledare per 20 000 invånare är en bra utgångspunkt men det är möjligt att även andra faktorer som befolkningssammansättningen m.m. i respektive stadsdel kan ha betydelse för vilken nivå på konsumentverksamheten som är lämplig.

I stadens övergripande mål fastställs också ”– Att alla stadsdelar ska erbjuda sina invånare konsumentvägledning”. Detta välkomnas särskilt av oss i en stadsdel som tillhandahåller en konsumentvägledning som dagligen får ”överskottskunder” från stadsdelar som inte erbjuder en egen konsumentvägledning eller i tillräcklig omfattning. Om alla stadsdelar hade en konsumentverksamhet i tillräcklig omfattning skulle förvaltningen ha större möjligheter att uppnå de i förslaget ställda målen.

Förvaltningens slutliga synpunkt är att förslaget ställer ett stort antal ökade krav på så väl rådgivningens omfattning och inriktning som på nya och utökade prioriterade förebyggande insatser, inte minst mot unga. Förslaget behöver kompletteras med en strategi för hur denna verksamhetsutökning och verksamhetsförskjutning ska kunna uppnås utan att den allt mer omfattande och juridiskt betungande direktrådgivningen blir lidande.

Kungsholmens stadsdelsnämnd beslutade den 12 april 2005 att överlämna tjänsteutlåtandet som svar på remissen.

Reservation anfördes vice ordförande *Mats G Nilsson m.fl. (m)* och *Didar Samaletdin m.fl. (fp)*, bilaga 1.

Reservation anfördes av *Andrew Netzell (kd)*, bilaga 1.

Kungsholmens stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 23 mars 2005 var i huvudsak av följande lydelse.

Sammanfattning

Förvaltningen delar i stort sett konsumentnämndens förslag till konsumentpolitiskt handlingsprogram för Stockholms stad 2005-2007. Det är viktigt att alla medborgare i Stockholm, oavsett i vilken stadsdel man bor, erbjuds konsumentvägledning av god kvalitet och med hög servicenivå. Konsumentverksamheten måste ha resurser både för direktrådgivningen och för förebyggande insatser av olika slag. Det är också viktigt att samverkan fortsätter och fördjupas med andra verksamheter, det lokala närings- och organisationslivet och andra aktörer för att nå de övergripande målen i det konsumentpolitiska handlingsprogrammet. Det är också viktigt - precis som för all verksamhet - med brukarundersökningar t ex i form av nöjdhetsindex eller andra nyckeltal som visar om insatserna motsvarar invånarnas behov. Förvaltningen delar däremot inte programmets förslag på detaljreglering av hur varje nämnd administrativt ska genomföra sin konsumentverksamhet för att uppnå målen.

Förvaltningens synpunkter

Förvaltningen delar konsumentnämndens synpunkt att det nu ställs högre krav på konsumenternas kunskap och förmåga att ta till sig och dra nytta av teknikutveckling. Genom ett allt större utbud av varor och tjänster och en ökande handel över gränserna, har konsumentfrågorna blivit alltmer komplexa och andra krav än tidigare ställs på den lokala konsumentverksamheten. Även den tilltagande kommersiella påverkan riktad framförallt mot barn och unga kräver en välutvecklad lokal konsumentpolitik i Stockholms stad, som ger alla stockholmare verktyg att bli välinformerade konsumenter som på sikt bidrar till en ökad välfärd och på sikt ett mer hållbart och demokratiskt samhälle.

Stadens övergripande mål gäller naturligtvis också stadsdelsnämndernas konsumentverksamhet:

- Att skapa förutsättningar för och bidra till en långsiktig hållbar utveckling i Stockholm och en ökad välfärd för stockholmarna
- Att stärka alla stockholmares ställning och inflytande på marknaden, särskilt grupper med särskilda behov och ungdomar
- Att tillvarata konsumentperspektivet inom stadens olika verksamhetsområden
- Att alla stadsdelsnämnder ska erbjuda sina invånare konsumentvägledning
- Att öka kunskapen bland stockholmarna och inom stadens olika verksamhetsområden om vad konsumentvägledning kan erbjuda

Förvaltningen anser dessutom att det är viktigt att konsumentpolitiken fortsätter och fördjupar sitt samarbete med miljöpolitiken för att skapa hållbara konsumtionsmönster. Detta genom att öka kännedomen och kunskapen om miljömärkning och information om hur hushållen skall kunna bidra till en ökad energieffektivitet. Detta kunskapsmål gäller även rättvisemärkta produkter.

Konsumentvägledning är en liten verksamhet som kräver expertkunskaper. Små - kommuner har knappast möjlighet att tillhandahålla sådan kompetens. Av det skälet vore det bra om det statliga konsumentverket erbjöd viss rådgivning via telefon och sin hemsida - något som man idag inte tillhandahåller - speciellt som vissa konsumentproblem är likartade över hela landet. Även om Stockholms stadsdelsnämnder är större än de flesta svenska kommuner så kan det vara svårt att bygga upp tillräcklig kompetens på varje stadsdelsnämnd. Den typ av konsumentvägledning som förutsätter expertkunskaper skulle kanske vinna på att samordnas för staden samtidigt som det lokala förebyggande arbetet via förskolor, skolor eller det lokala förenings- och näringslivet underlättas av att ansvaret ligger på stadsdelsnämnderna.

Förvaltningen är tveksam till programmets ambition att detaljreglera hur stadsdelsnämnderna rent administrativt ska bemanna eller sköta sin konsumentverksamhet, utan det måste varje stadsdelsnämnd få lösa, förutsatt att man arbetar för att uppnå de centralt beslutade målen. Vill några stadsdelsnämnder t ex samordna sin konsumentverksamhet, för att få den slagkraftigare, så bör det vara tillåtet.

Det förebyggande och riktade arbete blir ibland lidande på grund av att konsumenternas omedelbara behov av direktrådgivning, både gällande information och hjälp med reklamationer, i hög utsträckning dominerar arbetet. Vi efterlyser en strategi för hur man skall komma tillrätta med detta så att även de riktade insatserna och samverkan med skolan, näringslivet, organisationer m.fl. kan genomföras så att man når ut även till konsumenter som inte kontaktar eller känner till det stöd och den hjälp man kan begära.

Slutligen konstaterar förvaltningen att en årligt uppföljning genom nöjdhetsindex är bra för att visa om stadsdelsförvaltningarnas insatser är tillgängliga, håller en hög kvalitet och motsvarar invånarnas behov.

Liljeholmens stadsdelsnämnd beslutade den 28 april 2005 att godkänna tjänsteutlåtandet och översända det till miljö- och konsumentroteln som svar på remissen.

Reservation anfördes av vice ordföranden *Magnus Hellström*, ledamoten *Anne Wompa* och tjänstgörande ersättaren *Anita Schneider* (alla m), samt ledamöterna *Karin Berggren* och *Elisabet Abelson* (båda fp), bilaga 1.

Reservation anfördes av ledamoten *Andreas Stureson* (kd), bilaga 1.

Liljeholmens stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 4 april 2005 var i huvudsak av följande lydelse.

Sammanfattning

Förvaltningen lämnar synpunkter på vikten av vägledning i konsumentfrågor samt att konsumentnämnden som har det övergripande ansvaret för handlingsprogrammet ger stadsdelen stöd i form av kompetenshöjande åtgärder, vid genomförandet av brukarundersökningar, omvärldsbevakning, bevakning av lagstiftning och andra övergripande frågor m m.

Förvaltningens synpunkter

Förvaltningen instämmer i att det är viktigt med bra konsumentvägledning, även för de yngre konsumenterna varför det är bra med riktad vägledning för dem. Det är också viktigt att informationen om miljövänliga och etiskt godtagbara varor är lättillgänglig och att barnkonventionen beaktas i relevanta delar.

Stadsdelsnämnderna ansvarar för konsumentrådgivning enligt reglementet för stadsdelsnämnderna. En stor del av stadens arbete för att nå de konsumentpolitiska målen ligger också på stadsdelarna enligt programmet. I arbetet ingår bland annat att undersöka vilka förväntningar och krav invånarna i det egna stadsdelsområdet har på sin verksamhet. Det anges också att den riktade vägledningen i konsumentfrågor ska öka, särskilt mot de unga.

I programmet anges att konsumentnämnden ska stödja konsumentvägledarna i staden med utbildningar och andra kompetenshöjande åtgärder samt att öka stockholmarnas inflytande på marknaden. Eftersom stadsdelen arbetar med konsumentfrågor utifrån begränsade resurser är det mycket viktigt att detta stöd kommer att finnas. Det gäller också till exempel vid genomförandet av brukarundersökningar, omvärldsbevakning, bevakning av lagstiftning och andra övergripande frågor m m.

I programmet föreslås en dimensionering av en konsumentvägledare per 20 000 invånare. Idag bekostar förvaltningen sin del av en och en halv tjänst i konsumentvägledning som ger service till tre stadsdelar, Maria-Gamla Stan, Liljeholmen och Hägersten. Med den föreslagna dimensioneringen ökar kostnaden för konsumentvägledning avsevärt. Om detta ska uppnås krävs det att förvaltningen erhåller extra resurser för ändamålet.

Maria-Gamla stans stadsdelsnämnd beslutade den 21 april 2005 att godkänna förvaltningens tjänsteutlåtande.

Reservation anfördes av ledamöterna *Jonas Nilsson* (m), *Gunnel Laufke* (m) och *Sonja Gräns* (m), vice ordföranden *Pär Hommerberg* (fp) samt ledamöterna *Maj-Britt Åkesson* (fp) och *Torbjörn Andring* (kd), bilaga 1.

Maria-Gamla stans stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 31 mars 2005 var i huvudsak av följande lydelse.

Sammanfattning

Kommunstyrelsen önskar svar på remissen ”Konsumentpolitiskt handlingsprogram för Stockholms stad 2005-2007” (Dnr: 329-777/2005). Det konsumentpolitiska handlingsprogrammet beslutades av Konsumentnämnden i februari 2005. Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden överlämnar och återoppar förvaltningens tjänsteutlåtande som sitt yttrande.

Förvaltningens svar och synpunkter

Förvaltningen instämmer med Konsumentnämnden om vikten av en aktiv konsumentpolitik där alla konsumenter ges möjlighet till inflytande, även grupper med särskilda behov.

I remissen föreslås att Konsumentverkets norm om en (1) heltidsanställd per 20.000 invånare bör vara vägledande som en rimlig nivå för en effektiv och bred konsumentvägledning. Normen omfattar inte budget- och skuldrådgivning. Förvaltningen anser att denna norm kan diskuteras med utgångspunkt från hur respektive konsumentrådgivare bedriver sin verksamhet. Normen bör därför inte vara fastlagd en gång för alla utan diskuteras och anpassas efter behov och arbetssätt.

Stadsdelsnämnderna ska delta i den årliga brukarundersökningen ”Nöjd-kund-index” om kommunfullmäktige beslutar att anta Nöjd-kund-index som ett nyckeltal för den kommunövergripande verksamheten. Förvaltningen anser att deltagandet i den årliga brukarundersökningen bör ske i samarbete med USK och övriga stadsdelsnämnder för att bli kostnadseffektivt.

Norrmalms stadsdelsnämnd beslutade den 21 april 2005 att godkänna förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Reservation anfördes av tjänstgörande ordföranden *Inge-Britt Lundin m.fl.* (fp), ledamoten *Sebastian Cederschiöld m.fl.* (m), bilaga 1.

Reservation anfördes av tjänstgörande ersättaren *Susanne Markebjer* (kd), bilaga 1.

Särskilt uttalande gjordes av ledamoten *Carina Fredén m.fl.* (s), ledamoten *Hans Enroth* (v) och ledamoten *Ulla Dahl* (mp), bilaga 1.

Särskilt uttalande gjordes av ledamoten *Ulla Dahl* (mp), bilaga 1.

Norrmalms stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 4 april 2005 var i huvudsak av följande lydelse.

Sammanfattning

Förvaltningen är positiv till de riktlinjer och övergripande konsumentpolitiska mål för Stockholms stad som framgår av handlingsprogrammet. Ett fastställt handlingsprogram ger goda förutsättningar för en långsiktig planering av stadens konsumentverksamhet. Förvaltningen delar uppfattningen att det är viktigt att tidigt fånga upp konsumentproblem och arbeta förebyggande så att konsumenterna blir medvetna om sina rättigheter och skyldigheter. Det är viktigt att öka den riktade konsumentvägledningen särskilt till yngre målgrupper.

Förvaltningens förslag

Förvaltningen är positiv till de riktlinjer och övergripande konsumentpolitiska mål för Stockholms stad som framgår av handlingsprogrammet. Ett fastställt handlingsprogram ger goda förutsättningar för en långsiktig planering av stadens konsumentverksamhet. Handlingsprogrammet utgör också en för staden gemensam grund för det fortsatta arbetet med åtaganden, tillhörande arbetssätt och resursutnyttjande för att därigenom konkretisera de övergripande målen för stadens konsumentverksamhet.

Förvaltningen delar uppfattningen att det är viktigt att undersöka och analysera invånarnas krav och förväntningar för att utveckla och anpassa den lokala konsumentverksamheten utifrån dessa behov.

I stadsdelsförvaltningens konsumentverksamhet ingår både direktrådgivning och vissa riktade förebyggande insatser. Förra årets direktrådgivning utgjorde 96 procent av stadsdelens totala konsumentverksamhet. Det vanligaste sättet att kontakta stadsdelens konsumentvägledare var via telefon; närmare 90 procent av rådgivning skedde via telefon, åtta procent via e-post och två procent i samband med besök.

Förvaltningens erfarenhet är att de konsumenter som söker direktrådgivning har krav på mycket god tillgänglighet, korta svarstider och aktuell sakkunskap för att de sedan på ett snabbt och enkelt sätt ska kunna komma vidare med sitt ärende och få problemet löst. De flesta av förra årets ärenden har avsett reklamationer, tvister mellan konsument och näringsidkare, information om gällande konsumenträtt eller information inför ett köp eller avtal.

Under hösten 2004 genomförde stadens konsumentförvaltning i samråd med stadsdelsförvaltningarnas konsumentvägledare och stadens utrednings- och statistikkontor en kommunövergripande brukarundersökning av konsumentverksamheten i Stockholms stad. Förvaltningen anser att en regelbundet återkommande undersökning är ett bra sätt att följa upp kundnöjdheten inom konsumentområdet. Förvaltningen är också positiv till att Nöjd-kund index antas som ett nyckeltal för den kommunövergripande konsumentverksamheten. Konsumentverkets statistikprogram "Konstat" gör det möjligt att följa upp stadsdelsförvaltningens konsumentverksamhet och inhämta information bl.a. om efterfrågan, vilka konsumentfrågor, trender och tendenser som är

aktuella och därmed få underlag för vilka områden som kan utvecklas och prioriteras. Ytterligare information inför det lokala utvecklingsarbetet kan inhämtas t.ex. genom fokusgrupper och de rutiner som stadsdelsförvaltningen har för synpunkts- och klagomålshanteringen.

Förra verksamhetsårets förebyggande åtgärder utgjorde endast fyra procent av stadsdelens konsumentverksamhet. Åtgärderna har omfattat information om grundläggande konsumentkunskap till nio klasser i skolår 8 och 9 och till två föreningar. I samband med stadsdelsnämndens sammanträde i september anordnade stadens konsumentförvaltning ett temamöte kring frågor om hantverkstjänster. Ett nittiototal konsumenter kom för att lyssna på Konsumentverkets expert i dessa frågor. "Månadens konsumentfråga" har ingått i stadsdelsförvaltningens annons i lokaltidningen. Därutöver har flera närings- idkare kontaktat konsumentvägledningen för information om gällande rätt och regelverk inom konsumentområdet. Konsumentförvaltningen har initierat och arrangerat ett flertal aktiviteter, evenemang, debatter och teman t.ex. inom ramen av ungdomsprojektet jag: konsument som har riktats till konsumenter i hela Stockholm. Information om dessa arrangemang har annonserats via dagspressen, www.stockholm.se förutom de affischer och flygblad som har utdelats inom stadsdelsområdet. Förvaltningen har som ambition att utöka stadsdelens förebyggande konsumentverksamhet enligt den lokala verksamhetsplanen för år 2005.

Förvaltningen delar uppfattningen att det är viktigt att tidigt fånga upp konsumentproblem och arbeta förebyggande så att konsumenterna blir medvetna om sina rättigheter och skyldigheter och samtidigt skapa ett förtroende för näringslivet och marknaden. Det är också viktigt att öka den riktade konsumentrådgivningen särskilt till yngre målgrupper.

Förvaltningens uppfattning är att en utökad och fördjupad samverkan med andra förvaltningar, föreningar och organisationer, Agenda 21 och gemensamma förebyggande satsningar är ett bra sätt att verka för en långsiktigt hållbar utveckling i Stockholm och stärka stockholmarnas ställning och inflytande på marknaden.

Om Konsumentverkets norm om en heltidsanställd konsumentvägledare per 20 000 invånare tillämpas på Norrmalm skulle det medföra en utökning med tre anställningar. Enligt förvaltningens mening skulle detta inte vara en riktig prioritering vid ett eventuellt resurstillskott.

Förvaltningen vill framhålla vikten av konsumentförvaltningens övergripande, samordnande, stödjande, drivande och uppföljande funktion. Den behövs för att synliggöra konsumentfrågorna i Stockholm och för att konkretisera de nationellt fastställda konsumentpolitiska målen utifrån hela Stockholms perspektiv.

Rinkeby stadsdelsnämnd beslutade den 28 april 2005 att godkänna förvaltningens förslag.

Reservation anfördes av Kerstin Gustavsson m.fl. (m), bilaga 1.

Särskilt uttalande gjordes av *Dikran Dison* (kd), bilaga 1.

Fatima Nur (fp) meddelade att folkpartiet inte tar ställning till remissen.

Rinkeby stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 12 april 2005 var i huvudsak av följande lydelse.

Sammanfattning

Stadsdelsförvaltningen ställer sig positiv till det konsumentpolitiska handlingsprogrammet för Stockholms stad. Alla invånare i Stockholms stad är konsumenter och konsumentfrågorna har de senaste åren förändrats och blivit alltmer komplexa.

Konsument Rinkeby

De övergripande målen i det konsumentpolitiska handlingsprogrammet ska vara styrande för stadsdelsnämndernas konsumentverksamhet. Rinkeby har en konsumentvägledare som också ansvarar för skuld- och budgetrådgivning. En del konsumentfrågor kan också besvaras av medborgarkontoret och frågor i ett miljöperspektiv av förvaltningens Agenda 21-samordnare

Konsument Rinkeby är en mycket uppskattad och efterfrågad service enligt den första brukarundersökning som genomfördes av Stockholms utrednings och statistikkontor (USK) under hösten 2004 på uppdrag av Konsumentförvaltningen och redovisades i stadsdelsnämnden i februari. Varje stadsdel kan därigenom jämföra den egna stadsdelens resultat med en nationell brukarundersökning som gjordes 2003 och med Stockholm stads totala resultat, som redovisades i USK:s rapport Nöjd Kund index.

Förvaltningens synpunkter och förslag

För att kunna skapa en långsiktigt hållbar utveckling i Stockholm är det viktigt att man som medborgare har rätten att välja. Det är stockholmaren som konsument som har makten att styra marknaden och skapandet av hållbara konsumtionsmönster. Det är viktigt att konsumentverksamheten är känd bland stockholmarna, att den är lättillgänglig och har en hög servicenivå så att den kan vara medborgarnas kunskapsbank för medvetna, och aktiva val. Konsumentfrågorna har de senaste åren förändrats och blivit alltmer komplexa. Kraven på konsumenternas kunskaper och förmåga att ta till sig och dra nytta av ny teknikutveckling, större utbud av varor och tjänster blir allt högre. En aktiv och välutvecklad lokal konsumentpolitik i Stockholms stad ger stockholmaren de nödvändiga verktygen för att kunna fatta kloka och genomtänkta beslut på konsument- och miljöområdet.

I programmet står ”för att utveckla den lokala konsumentverksamheten ska stadsdelsnämnderna undersöka vilka förväntningar och krav invånarna i det egna stadsdelsområdet har på sin verksamhet”.

Stadsdelsförvaltningen anser liksom konsumentförvaltningen att brukarundersökning är angeläget och en årlig uppföljning genom Nöjd Kund-index är bra för att visa

om stadsdelsförvaltningarnas insatser är tillgängliga, håller en hög kvalitet och motsvarar invånarnas behov.

Vidare beskriver programmet att konsumentnämnden ska ta fram en kommunikationsplan för det konsumentpolitiska programmet. Samråd bör hållas med stadsdelarnas konsumentvägledare om förslaget till kommunikationsplan.

Förvaltningen vill starkt betona att det är viktigt att alla konsumenter ges möjlighet till inflytande, även grupper med särskilda behov, t.ex vissa invandrargrupper, som inte levt i miljöer som varit konsumentreglerade. En annan svag konsumentgrupp är många äldre, som inte har vana och kunskap att själv söka sin information via t.ex Internet.

Det är också, som remissen uttrycker, viktigt att prioritera ungdomar, ett förebyggande arbete är av avgörande betydelse och konsumentkunskap måste vara mer självklart inom grundskolan än det är idag. Konsumentnämndens hemsida är en naturlig plattform att utgå ifrån och en informativ sådan är av stort intresse.

Skarpnäcks stadsdelsnämnd beslutade den 19 maj 2005 att godkänna förvaltningens tjänsteutlåtande.

Reservation anfördes av vice ordföranden *Billy Östh m.fl.* (m) och ledamoten *Göran Qvennerstedt m.fl.* (fp), bilaga 1.

Reservation anfördes av ledamoten *Ewa Samuelsson* (kd), bilaga 1.

Skarpnäcks stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 20 april 2005 var i huvudsak av följande lydelse.

Sammanfattning

Kommunfullmäktige har givit konsumentnämnden i uppdrag att arbeta fram ett konsumentpolitiskt handlingsprogram för Stockholms stad 2005 - 2007. Målet är att med ett sådant skapa förutsättningar för en aktiv lokal konsumentpolitik som arbetar för upplysta och kunniga konsumenter, och en långsiktigt hållbar utveckling. Skarpnäcks stadsdelsnämnd har fått förslaget på remiss.

Skarpnäcks stadsdelsförvaltning ser positivt på att ett konsumentpolitiskt handlingsprogram fastställs. Ett sådant ger förvaltningar och bolag tydligare riktlinjer för hur man ska arbeta med konsumentfrågorna. Det förebyggande arbetet riktat mot ungdomar är något som förvaltningen anser ska prioriteras. För att få varaktiga effekter bör insatserna vara omfattande och årligen återkommande. Förvaltningen anser att det måste vara upp till varje stadsdelsnämnd att lösa hur man bemannar och sköter konsumentverksamheten. Förvaltningen ställer sig positiv till ett "Nöjd-kund-index" som instrument vid uppföljning av konsumentverksamheten i respektive stadsdel.

Förvaltningens synpunkter

Förvaltningen ser positivt på att ett konsumentpolitiskt handlingsprogram fastställs. Det ger förvaltningar och bolag tydligare riktlinjer för hur man ska arbeta med konsumentfrågorna. Det är bra med tydliga direktiv för hur uppföljning av verksamheten ska ske. Det är även positivt ur en demokratisk synvinkel, eftersom medborgarna i respektive stadsdelsområde får en någorlunda likvärdig service då alla stadsdelar har samma konsumentpolitiska mål att anpassa sin verksamhet till. En årlig brukarundersökning ställer sig förvaltningen också positiv till eftersom det på ett bra sätt kan vara till hjälp för att utveckla och förbättra verksamheten.

De konsumentpolitiska mål som staden kommit fram till ska vara styrande för stadsdelsnämndernas konsumentverksamhet anser förvaltningen vara välavvägda och realistiska. De ger också en bra vägledning hur arbetet ska organiseras och vilka satsningar som behöver göras.

Det förebyggande arbetet riktat mot ungdomar är något som förvaltningen tycker är av stor vikt. För att få goda effekter bör dessa insatser vara omfattande och årligen återkommande. Man bör heller inte vara främmande för att samarbeta mellan olika stadsdelsförvaltningar för att få ett så bra resursutnyttjande som möjligt.

Förvaltningen anser att det måste vara upp till varje stadsdelsnämnd att lösa hur man bemannar och sköter konsumentverksamheten, förutsatt att man arbetar för att uppnå de beslutade målen. Slutligen ställer sig Skarpnäcks stadsdelsförvaltning positiv till att ett "Nöjd-kund"-index fastställs och används vid uppföljning av konsumentverksamheten.

Skärholmens stadsdelsnämnd beslutade den 21 april 2005 att åberopa stadsdelsförvaltningens förslag.

Särskilt uttalande gjordes av ledamoten *Mikael Nordstedt* (kd), bilaga 1.

Särskilt uttalande gjordes av ledamoten *Bibbi Lagerqvist* (m), bilaga 1.

Skärholmens stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat 23 mars 2005 var i huvudsak av följande lydelse.

Stadsdelsförvaltningens synpunkter

Skärholmens stadsdelsförvaltning har i stort sett samma syn som konsumentnämndens förslag till konsumentpolitiskt handlingsprogram för Stockholms stad. Viktigt är att alla medborgare i Stockholm, oavsett stadsdel, erbjuds konsumentvägledning av god kvalité och med hög servicenivå.

Stockholms konsumentpolitik ska bidra till att Stockholm utvecklas till en långsiktig hållbar storstad och därmed en bättre stad för stockholmarna att leva och verka i. De övergripande målen för Stockholms konsumentpolitik anknyter i huvudsak till nuvarande övergripande nationella målen för den svenska konsumentpolitiken.

Stadens övergripande mål.

- Skapa förutsättningar för och bidra till en långsiktig hållbar utveckling i Stockholm och en ökad välfärd för stockholmarna
- Att stärka stockholmarnas ställning och inflytande på marknaden
- Att tillvarata konsumentperspektivet inom stadens olika verksamhetsområden
- Att alla stadsdelsnämnder ska erbjuda sina invånare konsumentvägledning
- Att öka kunskapen bland stockholmarna och inom stadens olika verksamhetsområden om vad konsumentvägledningen kan erbjuda

Skärholmens stadsdelsnämnd har valt att lägga ansvaret för konsumentverksamhet på medborgarkontoret. Här arbetar 5 samhällsvägledare bland annat med konsumentinformation, varav en är huvudansvarig för konsumentfrågorna. Konsumentfrågorna har ökat sedan medborgarkontorets start. 1998 tog medborgarkontoret emot 756 ärenden, 2004 var det ca 1100 ärenden.

Medarbetarna på medborgarkontoret har sedan starten haft demokratiaspekten som en naturlig del i arbetet. Att arbeta på ett respektfullt sätt mot brukarna/kunderna har gett medborgarkontoret ett välförtjänt rykte om att ge snabb, bra och trovärdig service. Att nå konsumentrådgivning på ett enkelt och opretentiöst sätt utan tidsbeställning är en styrka som placering av konsumentinformationen på medborgarkontoret ger. Många kunder/brukare vill av språkskäl hellre ha en personlig kontakt än att ringa. Inte bara den redan medvetne konsumenten utan även de som saknar konsumentinformation hittar till medborgarkontoret. Detta ger möjlighet att nå fram med förköpsinformation/reklamationsrådgivning som direkt förstärker välfärden för ekonomiskt resurssvaga grupper.

Medborgarkontoret kan också ge de mindre företagen i området om de önskar, service/information om hur man kan hantera reklamationer.

En långsiktig hållbar utveckling där både miljön och etiska ställningstaganden är i fokus är en levande del av arbetet på medborgarkontoret. I utställningar och informationsmaterial ges plats och fokus på detta perspektiv. Att på ett enkelt och praktiskt sätt kunna ge utrymme åt dessa viktiga ämnen är viktigt. Medborgarkontoret uppfyller dessa krav. Med en mycket frekventerad lokal med ca 3700 besök per vecka fångas många intresse för dessa frågor.

Skärholmens stadsdelsnämnd har en mycket välfungerande webbportal, www.skarholmen.se. Där ges utrymme för de konsumentpolitiska målen och riktlinjerna. Detta arbete kommer att förstärkas och intensifieras under de kommande åren.

Under 2005 planeras en riktad informationssatsning gentemot ungdomar. Tonvikten kommer att läggas på en grundläggande nivå med bland annat öppet köpregler, myndighetsålderns inverkan på köpet samt hur man lätt kan hitta information till exempel på Internet.

Spånga-Tensta stadsdelsnämnd beslutade den 21 april 2005 att godkänna förvaltningens tjänsteutlåtande.

Reservation anfördes av vice ordföranden *Ann-Katrin Åslund* (fp), ledamöterna *Ole-Jörgen Persson* (m), *Christer Grunder* (m), *Bengt Porseby* (fp) och *Markku Sirviö* (m), bilaga 1.

Reservation anfördes av tjänstgörande ersättaren *Nagwa Mourad* (kd), bilaga 1.

Spånga-Tensta stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 6 april 2005 var i huvudsak av följande lydelse.

Förvaltningens synpunkter

Förvaltningen anser att förslaget till konsumentpolitiskt handlingsprogram i huvudsak är bra. Stadens övergripande mål är heltäckande utifrån stadsdelsnämndernas ansvar att bedriva konsument-vägledning. I förslaget till konsumentpolitiskt handlingsprogram anges hur stadsdelsnämnderna ska bedriva sitt arbete. Förvaltningen lämnar följande synpunkter på detta. Konsumentverket har satt upp som norm att kommunerna (stadsdelsnämnderna) bör ha en konsumentrådgivare per 20 000 invånare. Normen omfattar ej budget- och skuldrådgivning. Frågan är om detta ska vara vägledande även för stadsdelsnämnderna? Förvaltningen tycker det är viktigare att fokusera på vilken kompetens som konsumentvägledarna har. Konsumentvägledarna har ett rådgivningsansvar och de som arbetar med konsumentvägledning bör ha någon form av "körkort" på att de besitter och kontinuerligt uppdaterar sina kunskaper. Stockholms invånare bör ha rätt till en god service när det gäller konsumentvägledning oavsett i vilken stadsdel de bor. Kunskap är en färskvara som måste förnyas och kompletteras kontinuerligt. Professionellt uppträdande innefattar såväl formell sakkompetens som bred social kompetens. Konsumentförvaltningen i Stockholms stad bör ha ett särskilt ansvar för vidareutbildningen av konsumentvägledare.

Förvaltningen delar uppfattningen att stadsdelsnämnderna ska undersöka vilka förväntningar och krav invånarna i det egna stadsdelsområdet har på sin verksamhet. Dock bör hänsyn tas till de grupper som kräver extraordinära insatser för att kunna bli delaktiga i denna process. I Västerort där många konsumenter har ett annat modersmål än svenska, kan det finnas skäl att utforma kundundersökningarna på ett annat sätt t.ex. genom besök och intervjuer etc. Resurser bör därför ställas till förfogande för detta ändamål.

Modeller för utvärdering av konsumentverksamheten bör tas fram. Här är det särskilt viktigt att få fram uppgifter om hur konsumentvägledningen påverkar hushållens ekonomi. Enligt Kronofogdemyndigheten har antalet privatpersoner som registrerats i Kronofogdemyndighetens register för betalningsanmärkningar ökad drastiskt under 2004-2005. Ett skäl till detta tros vara att många ingår avtal på elektronikområdet utan att läsa avtalsvillkoren ordentligt. Vidare saknar många konsumenter kunskap om hur man går tillväga vid en reklamation av en vara eller tjänst.

Konsumentvägledningen bör bygga på metoden "hjälp till självhjälp"

Det gäller att skapa ett ömsesidigt förtroende där konsumenten är aktiv och agerar på egen hand. Konsumenten ska dock få stöd hur man steg för steg går tillväga.

Servicegarantier – åtaganden för konsumentvägledningen bör utformas.

T. ex. att man ska få ett tidsbokat besök inom viss tid. Email skall besvaras inom fem arbetsdagar osv.

Förebyggande arbete, att vara ute och föreläsa i skolor och i olika föreningar, bör prioriteras. Det är genom att utöka denna verksamhet som man på sikt kan undvika onödiga tvister. Här bör särskilt svaga grupper prioriteras, äldre, handikappade och de som ej behärskar svenska språket. Ungdomar och näringsidkare som ej är anslutna till särskilda branschorganisationer bör också få del av det förebyggande konsumentarbetet.

Vantörs stadsdelsnämnd beslutade den 21 april 2005 att återropa förvaltningens tjänsteutlåtande.

Reservation anfördes av *Marie Ljungberg Schött m fl* (m), *Henrik Ehrenberg m fl* (kd) och *Lena Kling m fl* (fp), bilaga 1.

Särskilt uttalande gjordes av *Marie Ljungberg Schött m fl* (m), *Henrik Ehrenberg m fl* (kd) och *Lena Kling, m fl* (fp), bilaga 1.

Vantörs stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 29 april 2005 var i huvudsak av följande lydelse.

Sammanfattning

Miljö- och konsumentroteln har remitterat ett konsumentpolitiskt handlingsprogram för Stockholms Stad för åren 2005 till 2007. Programmet omfattar fem övergripande mål som ska vara styrande för stadsdelsnämndernas konsumentverksamhet. Det anger även den prioriterade inriktningen för nämndernas arbete. Vantörs stadsdelsförvaltning är positiv till att uppföljningen av det konsumentpolitiska arbetet inordnas i det integrerade ledningssystemet och välkomnar eventuellt extra stöd från konsumentförvaltningen som programmet kan innebära. Samtidigt framhåller stadsdelsförvaltningen att målens formuleringar och antal bör revideras och att stadsdelsnämndernas möjligheter för att öka de konsumentpolitiska insatserna är beroende av om det finns utrymme för omprioriteringar.

Stadsdelsförvaltningens synpunkter

Förvaltningen anser att det är positivt att de konsumentpolitiska målen inordnas i det integrerade ledningssystemet. Förvaltningen kan samtidigt konstatera att det är fem nya övergripande mål som är såväl på skilda nivåer som av olika typ. Det varierar

också hur pass nedbrytningsbara målen är. Mot bakgrund av detta anser förvaltningen att antalet mål bör reduceras och att målen bör formuleras som tydliga resultatmål.

De tre första målen enligt ovan (om att bidra till en hållbar utveckling, stärka stockholmarnas ställning på marknaden och om att ta tillvara konsumentperspektivet) är betydligt mer övergripande än de två sista. Det är enligt förvaltningen tveksamt om det är värdefullt att ytterligare bryta ner de två sista målen (om att stadsdelsnämnderna ska ha konsumentvägledning och om att kunskapen om den ska öka). Dessutom måste målet om att erbjuda konsumentvägledning till samtliga invånare snarare ses som ett medel för att nå de andra målen än ett mål i sig.

Att mål är övergripande behöver inte innebära att de är abstrakta eller otydliga. Förvaltningen anser dock att målet om ”att tillvarata konsumentperspektivet inom stadens olika verksamhetsområden” är otydligt. Detta mål lämnar enligt förvaltning ett för stort utrymme för att tolka vad målet avser. De skilda tolkningar som målet riskerar att resultera i kan medföra svårigheter för att följa upp målet och kan skapa otydlighet kring vad medborgarna kan förvänta sig av den kommunala verksamheten.

Konsumentvägledningen är enligt stadsdelsförvaltningen en viktig förebyggande åtgärd. Förvaltningen välkomnar därför eventuellt ytterligare stöd från konsumentförvaltningen som programmet kan medföra. Förvaltningen vill samtidigt framhålla att stadsdelsnämndernas förutsättningar för att *öka* den riktade konsumentvägledning är beroende av om det är rimligt att prioritera detta område ytterligare i förhållande till övriga prioriterade områden. Vid Vantörs stadsdelsförvaltning lämnas konsumentvägledning främst via Medborgarkontoret. Konsumentvägledning som riktas till de unga lämnas inom undervisningen vid skolorna. Insatser för att åstadkomma ambitionshöjningar utöver detta förutsätter att mer resurser tillskapas genom omprioriteringar.

Förvaltningen är positivt inställd till att verksamheten utgår från brukarnas krav och synpunkter. Samtidigt måste krav, synpunkter och önskemål ställas i relation till de faktiska möjligheterna för att tillmötesgå dem. Om man undersöker vilka krav som ställs på en verksamhet uppstår inte sällan en förväntan om att det därefter inte bara ska ske omprioriteringar *inom* den berörda verksamheten utan att det även ska vara möjligt att genomföra ambitionshöjningar av *hela* verksamheten. Kravet på medborgarundersökningar understryker således ytterligare betydelsen av utrymmet för att genomföra omprioriteringar. Inför att en medborgarundersökning ska genomföras är det också viktigt att beakta huruvida det är möjligt för invånarna att ha synpunkter på verksamheten. Detta gäller i synnerhet konsumentverksamheten eftersom den enligt programmet behöver bli mer känd. Förvaltningen invänder därför mot att medborgarundersökningar har formulerats som ett ska-krav istället för att respektive förvaltning, i likhet med inom övrig verksamhet, bedömer när det är lämpligt att genomföra en undersökning.

Älvsjö stadsdelsnämnd beslutade den 21 april 2005 att åberopa detta tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Reservation anfördes av vice ordföranden *Olle Andretzky m.fl.* (m), ledamoten *Inger Swahn m.fl.* (fp) och ledamoten *Margaretha Åkerberg* (kd), bilaga 1.

Älvsjö stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 24 mars 2005 var i huvudsak av följande lydelse.

Sammanfattning

I direktiven till Stockholms stads konsumentnämnd anges att nämnden bl a ska arbeta fram ett konsumentpolitiskt program med riktlinjer för stadens samlade konsumentverksamhet. Ett konsumentpolitiskt program är nu utarbetat vilket har översänts till bl a Älvsjö stadsdelsnämnd för yttrande.

Stadsdelsförvaltningens bedömning är att det konsumentpolitiska handlingsprogrammet är utförligt och ambitiöst. Det kommer dock troligen vara en stor utmaning för flera av stadsdelsnämnderna att med befintliga resurser och faktisk kompetens klara av att leva upp till handlingsplanens ambitioner.

Stadsdelsförvaltningens synpunkter

Stadsdelsförvaltningens bedömning är att det konsumentpolitiska handlingsprogrammet för Stockholm stad 2005 –2007 är utförligt och ambitiöst. För att kunna leva upp till de målsättningar som anges för konsumentfrågorna är det dock viktigt att konsumentnämnden kommer att utge det stöd för den lokala konsumentrådgivningen som anges i handlingsplanen. Det kommer troligen vara en stor utmaning för flera av stadsdelsnämnderna att med befintliga resurser och faktisk kompetens att klara av att leva upp till handlingsplanens ambitioner.

Det konsumentpolitiska handlingsprogrammet för Stockholm stad kommer säkerligen bidra till en konsumentpolitik som ger konsumenterna mer makt och en starkare ställning på marknaden. Detta kräver emellertid att bl a stadsdelsnämnderna ges rimliga förutsättningar att kunna genomföra sin del av programmet.

Östermalms stadsdelsnämnd beslutade den 21 april 2005 att bifalla förvaltningens förslag.

Reservation anfördes av vice ordföranden *Helena Bonnier m fl* (m) och ledamoten *Birgit Ernerot m fl* (fp), bilaga 1.

Reservation anfördes av tjänstgörande ersättaren *Karin Magnusson* (kd), bilaga 1.

Särskilt uttalande gjordes av ledamöterna *Birgit Marklund m fl* (s), *Aila Erkkilä* (v) och *Ann-Sofi Matthiesen* (mp), bilaga 1.

Östermalms stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 6 april 2005 var i huvudsak av följande lydelse.

Sammanfattning

Ett konsumentpolitiskt handlingsprogram för Stockholms stad 2005-2007 har skickats ut på remiss till bl a stadsdelsnämnderna.

Förvaltningen delar uppfattningen som framförs i handlingsprogrammet att konsumentfrågorna har förändrats de senaste åren och blivit mer komplexa, vilket ställer krav på välutbildade konsumenter. Förvaltningen kommer under året att ge de unga särskild uppmärksamhet genom utveckling av förvaltningens e-post. Förvaltningen kommer också att på andra sätt informera om konsumentvägledningen.

Förvaltningens synpunkter

Förvaltningen delar uppfattningen att konsumentfrågorna har förändrats de senaste åren och blivit mer komplexa. Hushållen ska idag bl a välja placering av sparande och pensionsmedel, välja tele- och el-leverantörer. Detta kräver att konsumenterna har tillgång till god information och vägledning. Förvaltningen ger konsumentupplysning genom generalisten på medborgarkontoret som erhåller fortlöpande utbildning om aktuella frågor genom Konsumentverkets och konsumentförvaltningens utbud.

Den riktade konsumentvägledningen ska öka och då särskilt gentemot de unga och förvaltningen kommer under året att ge de unga särskild uppmärksamhet genom bl a utveckling av förvaltningens e-post som bedöms vara en tjänst som attraherar ungdomar.

I förslag till handlingsprogrammet framförs det en tanke om att stadsdelsnämnderna ska undersöka vilka förväntningar och krav invånarna i det egna stadsdelsområdet har på konsumentverksamheten och hur den bör utformas och utvecklas. Förvaltningen vill framhålla att det vore bra om konsumentförvaltningen tog fram en plan för detta tillsammans med stadsdelsnämnderna. Förslagsvis skulle detta kunna ske i samband med att konsumentnämnden tar fram en kommunikationsplan för intern och extern kommunikering av handlingsprogrammet. Förvaltningen kommer också att på andra sätt informera om konsumentvägledningen.

Utomstående remissinstanser

Konsumentverkets remissvar daterat den 20 april 2005 var av följande lydelse.

I direktiven till Stockholms stads konsumentnämnd anges att nämnden bl a ska arbeta fram ett konsumentpolitiskt program med riktlinjer för stadens samlade konsumentverksamhet.

Stadens övergripande mål stämmer väl överens med de intentioner som den nationella konsumentpolitiken har, nämligen att bidra till en långsiktigt hållbar utveckling

ur ekonomiskt, ekologiskt och socialt perspektiv. Konsumentverket noterar att Stockholms stad dessutom tar in det demokratiska perspektivet, vilket är positivt.

Konsumenterna, resurserna, miljön och etiken

För att uppnå en långsiktigt hållbar utveckling krävs kunniga och välinformerade konsumenter som gör väl avvägda val. För att göra dessa val krävs förutom kunskap, tid som idag är en bristvara. Det underlättar för konsumenterna att ha tillgång till konsumentvägledare som ger opartisk information som tar hänsyn till både miljö och etik.

Vad som utmärker en bra konsumentverksamhet i Stockholms stad

Konsumentverket instämmer i att lokal konsumentverksamhet måste ha resurser för både direktrådgivning och förebyggande arbete. Dessa två kommuniserande kärn är en förutsättning för ett långsiktigt och effektivt arbete på konsumentområdet innefattande samverkan mellan olika intressenter såsom kommunala förvaltningar, näringsliv och organisationer. En sådan samverkan skapar förutsättningar för en hållbar marknad som gynnar alla konsumenter, inte bara de starka.

Stadens arbete för att nå målen i det konsumentpolitiska handlingsprogrammet

Beskrivningen över hur stadens arbete ska genomföras för att uppnå de konsumentpolitiska målen visar på en hög ambitionsnivå. Att bryta ner de övergripande målen i verksamhetsspecifika inriktningsmål och redovisning i nämndernas verksamhetsplaner visar på en väl genomtänkt framtida lokal konsumentverksamhet.

Konsumentnämndens roll som främjare och stödjare genom att erbjuda seminarier och utbildningar samt att följa utvecklingen av konsumentverksamheten i staden, skapar enligt Konsumentverkets mening förutsättningar för en verksamhet i Stockholms stad som håller hög kvalitet och är tillgänglig för alla kommunmedborgare.

Konsumentvägledarnas förenings remissvar daterat den 1 april 2005 var av följande lydelse.

Sammanfattning

Konsumentvägledarnas förening delar i stort konsumentnämndens förslag till konsumentpolitiskt handlingsprogram för Stockholms stad 2005-2007.

Det är viktigt att alla konsumenter i Stockholm, oavsett i vilken stadsdel man bor, erbjuds konsumentvägledning av god kvalitet och med hög servicenivå. Att stärka alla stockholmarnas ställning och inflytande på marknaden, även grupper med särskilda behov och ungdomar.

Det ambitiösa anslaget välkomnas, men för att kunna uppfylla det krävs en strategi för hur man skall komma tillrätta med den ojämna tillgänglighet för konsumenterna i de olika stadsdelarna. Detta så att även de riktade insatserna och samverkan med skolan, näringslivet, organisationer m.fl ges utrymme och kan medverka till att konsumentverksamheten även når ut till konsumenter som inte kontaktar eller känner till det

stöd och den hjälp man kan få. Detta kan göras dels genom att man i budgeten öronmärker pengarna till konsumentverksamheten och dels genom att man samordnar konsumentverksamheten för hela staden, eller för vissa stadsdelar.

Bakgrund

Det konsumentpolitiska programmet beslutades av Konsumentnämnden den 17 februari 2005 .

Stockholms stad lyfter fram en aktiv konsumentpolitik som ett medel för att skapa en långsiktig hållbar samhällsutveckling genom att fullmäktige fastställer ett konsumentpolitiskt handlingsprogram för Stockholms stad 2005-2007.

Handlingsprogrammet anknyter till de nuvarande nationella målen där konsumentpolitiken ses som en del av vår gemensamma välfärdspolitik och syftar till att stärka enskilda människor i deras egenskap av konsument. Konsumentpolitiken ska bidra till tillväxt, välfärd och en hållbar utveckling.

Handlingsprogrammet anknyter också till ett nytt förslag till ny konsumentpolitisk strategi 2006 där det övergripande målet är:

- Trygga konsumenter med makt agerar för välfärd och hållbar utveckling.

Kompletterat med delmål:

- Konsumentskydd på en hög nivå tillgängligt för alla
- Medvetna konsumenter hushållar med egna och gemensamma resurser
- Producenter och övriga näringsidkare är ansvarstagande gentemot konsumenterna.

Handlingsprogrammet anknyter även till de konsumentpolitiska målen i EU och vars syften är att ge konsumenterna möjlighet att skydda sina egna intressen genom att fatta självständiga och välunderbyggda beslut. Dessa åtgärder skall rätta till den strukturella obalansen mellan de enskilda konsumenterna och företagen. För att komma tillrätta med obalansen krävs vägledning, information och utbildning.

Konsumentvägledarföreningens synpunkter

Konsumentvägledarföreningen delar konsumentnämndens synpunkt att det nu ställs högre krav på konsumenternas kunskap och förmåga att ta till sig och dra nytta av teknikutveckling. Genom ett allt större utbud av varor och tjänster, en avreglerad marknad och en ökande handel över gränserna, har konsumentfrågorna blivit alltmer komplexa och ställer andra krav än tidigare på den lokala konsumentverksamheten. Även den tilltagande kommersiella påverkan riktad framförallt mot barn och unga kräver en välutvecklad lokal konsumentpolitik i Stockholms stad, som ger alla stockholmare verktyg till att bli välinformerade konsumenter som på sikt bidrar till en ökad välfärd och på sikt ett mer hållbart och demokratiskt samhälle.

Konsumentverksamheten i Stockholm måste ha resurser både för direktrådgivningen men också för förebyggande insatser av olika slag. Det är också viktigt att samverkan fortsätter och fördjupas med andra verksamheter, det lokala närings- och organisa-

tionslivet och andra aktörer för att nå de övergripande målen i det konsumentpolitiska handlingsprogrammet.

Det är också viktigt med en årlig brukarundersökning med Nöjd-kundindex som visar om stadsdelsförvaltningarnas insatser motsvarar invånarnas behov av konsumentvägledning. Det är också viktigt att den årliga uppföljningen även innefattar en redovisning för stadsdelarna hur man har använt de till konsumentverksamheten tilldelade ekonomiska medlen.

Pensionärernas riksorganisation (PRO) remissvar daterat den 28 april 2005 var av följande lydelse.

PRO:s samorganisation i Stockholm har i brev daterat 2005-02-23 beretts möjlighet att lämna synpunkter på rubricerade handlingsprogram. De synpunkter PRO vill lämna är följande:

- Det är med tillfredsställelse som PRO noterar förslaget att alla stadsdelsnämnder skall erbjuda sina invånare konsumentvägledning. PRO instämmer också i att Konsumentverkets norm om en konsumentrådgivare per 20 000 invånare bör vara en rimlig nivå för en effektiv och bred konsumentverksamhet. PRO vill också betona vikten av att information kring konsumentvägledningen blir lika oavsett i vilken stadsdelsnämnd frågorna hanteras. Detta behöver inte hindra att nämnderna kan utveckla lokal konsumentverksamhet i samverkan med invånarna i det egna stadsdelsområdet
- Konsumentverksamheten i Stockholm måste tillse att **alla** varor och tjänster är tillgängliga för **alla** invånare i Stockholm stad. Äldre och funktionshindrade skall utan problem kunna använda konsumentprodukter, kassatjänster, affärer, serviceautomater, hemtjänster, särskilt boende etc.
- Staden bör ta initiativ till en aktiv informationskampanj om de val som måste göras efter alla avregleringar som skett. Det är många äldre som inte vet hur man gör för att skaffa sig ett bra el- eller teleavtal. Den nya tekniken vid digitalsänd TV ställer också stora krav på konsumentvägledning för äldre.
- En aktiv konsumentpolitik stärker konsumenternas ställning på marknaden. Alla konsumenter måste ges möjlighet till inflytande och information. När det gäller de äldres behov av inflytande och information är det viktigt att framhålla att det för närvarande endast är 20 procent av åldersgruppen över 65 år som har tillgång till data och internet.

Avslutningsvis vill PRO peka på att organisationen årligen över hela landet genomför en prisundersökningskampanj. Vi är övertygade om att den kampanjen medverkat till att stärka konsumentinflytandet på marknaden. En aktiv konsumentpolitik från Stockholm stad bör också stödja organisationer som genomför denna typ av omfattande prispressaraktiviteter.

Sveriges Pensionärsförbunds (SPF) remissvar daterat den 13 april 2005 var av följande lydelse.

SPF, Stockholmsdistriktet får härmed avge följande remissvar i rubricerade ärende.

Vi bedömer att programmet är undermåligt då det i stort sett saknar konkretiseringar, något om stöd till de äldre samt program för konsumtion av tjänster.

Den nya tekniken, speciellt inom IT-sektorn är bra, men den gynnar mer leverantören än konsumenten. Det är ju inte ovanligt att det krävs ett 10-tal knapptryckningar för att per telefon nå fram till önskad funktion – ofta med långa väntetider.

Vidare saknas mål ifråga om mathållningen inom äldreomsorgen. Är det i överensstämmelse med god konsumentpolitik att många äldre via hemtjänsten får sig tilldelade ett antal matlådor någon gång per vecka - att sedan ensamt värma och förtära?

Vi efterlyser ett särskilt avsnitt om konsumtionsvänliga konkreta program för äldre.

Svenska Naturskyddsföreningen (SNF) Stockholms remissvar daterat den 4 augusti 2005 var av följande lydelse.

Allmänna synpunkter:

Konsumtionen står för en tung miljöbelastning varför det är mycket bra att Stockholms stad tar fram ett konsumentpolitiskt handlingsprogram. Staden måste arbeta med de konsumentpolitiska frågorna på flera nivåer; dels genom att upplysa konsumenter och göra det lättare för dessa att göra hållbara val men det är även nödvändigt för stadens trovärdighet att föregå med gott exempel. Med detta menas bl a att stadens alla förvaltningar och tjänstemän måste agera som upplysta konsumenter och göra hållbara val vid konsumtion. För att lyckas med denna sista ansats krävs att inställningen hos samtliga av stadens medarbetare är *aktivt* positivt inställda till hållbar konsumtion, vilket troligen måste stödjas av kontinuerlig kommunikation av konsumtionsfrågor samt uppföljning av förvaltningarnas agerande.

Staden är en stor konsument som genom att göra hållbara val vid konsumtion kan påverka andra aktörer (inte minst leverantörer och producenter). En utredning som Stefan Edman överlämnade till regeringen i år (SOU 2005:51) kan tjäna som vägledning för hur konsumtionen ska bli hållbar. Att den offentliga konsumtionen/upphandlingen i Stockholm utförs med miljöhänsyn är av stor vikt för den totala miljökonsumtionen i staden. Stockholms stads upphandling skapar volymer som bl a kan bidra till att pressa priserna på ekologiska produkter och tjänster. Upphandlingen kan även bidra till ökad miljömässig produktion genom dess stora volym.

Det är mycket positivt att samverkan mellan olika förvaltningar, näringslivet, frivilligorganisationer m m nämns som en viktig faktor att nå konsumentpolitiska framgångar. Hur denna samverkan ska se ut, samt hur den kan nås och utvecklas, framgår dock inte i handlingsplanen.

Stockholms Naturskyddsförening deltar mycket gärna (i mån av tid) i samarbete med staden i aktiviteter som genomförs för att upplysa konsumenter om hållbara val.

Specifika synpunkter:

Vissa oklarheter i texten

Texten i handlingsprogrammet känns inte helt genomarbetad och den inkluderar flera luddiga formuleringar. Syftesformulering för programmet saknas i inledningen.

Ofta ingår det i miljöledningssystem att först ta fram program och därefter att göra handlingsplaner för att nå målen i programmen. Genom att i texten använda både begreppet handlingsprogram och begreppet program blir det otydligt vad som menas.

Sid 1 Inledning

Vad menas med "stadens samlade konsumentverksamhet"? Inkluderar det även stadens konsumtion/upphandling (se argument ovan för vikten av att arbeta med detta perspektiv) eller endast konsumentrådgivningsfunktionen?

Sid 3 Målen för Stockholms konsumentpolitik

Under rubriken "Målen för Stockholms konsumentpolitik" står först ett antal att-satser, därefter löpande text. Det är otydligt huruvida även den löpande texten är målformuleringar med samma status som att-satserna eller om det endast ska ses som en utveckling av att-satserna. Även målformuleringarna under de följande underrubrikerna ("Konsumenterna och resurserna", "Konsumenterna och miljön", "Konsumenterna och etiken") bör tydliggöras genom att lyftas ut i att-satser istället för att anges i löpande text.

Under "Stadens övergripande mål" står det att målet är "Att tillvarata konsumentperspektivet inom stadens olika verksamhetsområden", samt nedan i den löpande texten att "Konsumentperspektivet ska utvecklas och tydligt genomsyra stadens alla verksamheter". Dessa formuleringar är otydliga och lämnar ett för stort utrymme för olika tolkningar om vad målet avser. Detta kan i sin tur leda till svårigheter när målet ska följas upp. För att en önskad utveckling av konsumentperspektiv ska kunna uppnås, måste vad som menas med "konsumentperspektiv" förtydligas.

Upplysning och utbildning av stadens invånare (i målet "Att öka kunskapen bland Stockholmarna...") är en mycket viktig del av att nå mer hållbara konsumtionsmönster. Frågan är dock om man inte i målen och handlingsplanen skjuter över för mycket ansvar på den enskilde konsumenten. Tillgängligheten av ekologiska samt miljö- och rättvisemärkta produkter är ojämn inom stadens olika delar vilket kan göra det svårt för den enskilde konsumenten att göra de hållbara val hon kanske skulle vilja. Därför borde konsumentnämnden även försöka att påverka de producenter och övriga näringsidkare, som agerar på stadens olika "konsumtionsarenor", att satsa mer aktivt på ett miljö- och rättvisemässigt utbud. En öppen dialog mellan stadens konsumentverksamheter och näringsidkare skulle, tillsammans med "de medvetna konsumenternas" efterfrågan, bidra till ett ökat utbud och tillgänglighet av ekologiskt och etiskt hållbara produkter för stadens *alla* invånare.

Sid 4 Konsumenterna och miljön

Under rubriken *Konsumenterna och miljön* nämns miljömärkningarna Bra Miljöval, Svanen och EU-blomman. Då livsmedelskonsumtionen är en väldigt stor del av stadens hela konsumtion, borde även KRAV-märkningen nämnas och vikten av att välja ekologiskt producerade varor poängteras. Under denna rubrik kunde man även tydligare understryka betydelsen av konsumtionen av miljömärkta produkter för både bättre miljö OCH HÄLSA. Ett exempel på betydelsen av att välja miljömärkta varor för hälsans skull, är Bra Miljöval-märkta barnvårdsprodukter. Dessa får inte innehålla kemikalier som man misstänker kan ge allergi och cancer, eller störa hormonbalansen i kroppen eller vara reproduktionsstörande. I omärkta barnvårdsprodukter kan sådana ämnen hittas (ref. SNF:s undersökning "Barnet, hälsan och miljön", 2004)

Sid 5 Stadens arbete för att nå målen i det konsumentpolitiska handlingsprogrammet

Handlingsplanerna kunde tydliggöras i detta stycke så att en bättre överblick över stadens olika konsumentverksamheters ansvarsområden ges liksom över vad som förväntas av dem.

Det är mycket bra att skolan nämns som en viktig kanal för konsumentupplysning för unga på s. 6, första stycket. Formuleringen - "Eleverna ska också utveckla förståelse och ett bestående intresse i hur handlingar i hushållet samspelar med hälsa, ekonomi, miljö både lokalt och globalt" - bör dock kompletteras med SAMT ETIK för att täcka in rättvisemärkningsperspektivet.

RESERVATIONER M M

Konsumentnämnden

Reservationen som anfördes av vice ordföranden Anders Broberg (kd) var av följande lydelse.

Nämnden beslutar att återremittera ärendet samt att därutöver anför Stockholm stad har ett ansvar att bedriva konsumentpolitik. Därför är det viktigt att ett handlingsprogram tas fram. Ett handlingsprogram måste innehålla tydliga mål, som är mätbara och möjliga att införliva i den ordinarie verksamheten.

Idag görs en mängd olika saker på det konsumentpolitiska området. Av det skälet, och av hänsyn till skattebetalarna i staden, måste en avgränsning göras för vad som är stadens specifika sfär. Ett handlingsprogram måste svara på vilka saker som behöver göras just i Stockholm.

En tydlig uppgift för staden, som inte andra aktörer i dagsläget bedriver, är konsumentvägledning. Här är det viktigaste att ge en bra service, inte stirra sig blind på hur många anställda det ska vara per tusen invånare.

Ett viktigt mål är att informera stadens invånare var man som konsument kan få relevant information gällande lagar och annan information, exempelvis märkningssystem, i samband med köp. Vad är en skyldigheter, rättigheter och hur går man tillväga då tvist uppstår.

Staden bör komplettera redan befintlig information med specifik ”stadsinformation”, exempelvis hur man får tag i en konsumentvägledare och vad en sådan person kan hjälpa till med.

När det gäller märkningssystem är det bra att information om de olika system ges. Sedan är det viktigt att överlåta åt konsumenten att själv avgöra hur man utifrån dessa märkningssystem ska agera vid köp.

Konsumentpolitiken befinner sig i gränslandet mellan konsumentens eget val och vad det allmänna ska lagstifta om och/eller bilda opinion i. Om man som konsument är missnöjd med den mjölk man köper kan man enkelt byta affärer vid nästa köp. Men när det gäller varor och tjänster man inte köper, men ändå blir ”drabbad” av, behöver det offentliga agera på lämpligt sätt. Ett exempel på detta är de bilar som kör runt i staden och gör reklam för ”sexklubbar”. De flesta invånarna störs av denna typ av marknadsföring. Och eftersom man inte är konsument kan man inte byta försäljningsställe. Därför är det mycket bra att staden nu agerar mot detta, i det allmänna konsumentintresset, och försöker stoppa denna typ av marknadsföring. I ett konsumentpolitisk handlingsprogram är det viktigt att denna typ av frågeställningar diskuteras, och att riktlinjer tas fram hur staden bör agera.

Stadens konsumentpolitiska arbete bör också i största möjliga utsträckning göras i samarbete med alla marknadens aktörer. Allt ifrån verk och myndigheter, till näringsidkare och ideella organisationer.

Reservationen som anfördes av ledamoten Sofia Arkelsten (m), med instämmande från ledamoten Caroline Silverudd Lundbom (fp) var av följande lydelse.

Nämnden beslutar att avslå förvaltningens förslag till Konsumentpolitiskt handlingsprogram för Stockholms stad 2005-2007 samt att därutöver anför följande:

Konsumentpolitik är inte en kommunal kärnverksamhet. Stockholm som handelsplats har fungerat alldeles utmärkt utan ett konsumentpolitiskt handlingsprogram i över 750 år. Vi finner därför ingen anledning till att införa ett nu.

Det program som föreslås kommer inte att underlätta för stockholmarna att handla. Syftet med en nämnd som ska driva konsumentfrågor borde vara att underlätta för stockholmarna att fungera som kunder. Men istället för att verka för att stockholmarna får mer pengar i plånboken genom sänkta skatter så driver den rödgröna majoriteten stora kommunala projekt som Skatteskrapan och biltullarna.

Texten ovan är samma text som lades som förslag till beslut när handlingsprogrammet var uppe för beslut förra gången. Texten lades även som särskilt uttalande. Det fanns en hänvisning till anförandet i det återremitterade ärendet men texten fanns inte med bland bilagorna.

Eftersom inte det nu återremitterade förslaget till konsumentpolitiskt program ger oss anledningen att revidera vår ståndpunkt så lägger vi texten igen. Det här förslaget är inte heller bra för Stockholms konsumenter.

Gatu- och fastighetsnämnden

Reservation anfördes av ledamöterna Berthold Gustavsson (m), Anna Wersäll (m) och Ulf Fridebäck (fp) samt tjänstgörande ersättarna Helena Bonnier (m) och Claes Fleming (fp) enligt det av ledamöterna Berthold Gustavsson m fl (m) och Ulf Fridebäck m fl (fp) gemensamt framställda yrkandet som är av följande lydelse.

Nämnden beslutar att delvis godkänna förslaget till beslut samt att därutöver anför följande.

Den rödgröna majoriteten har instiftat en Konsumentnämnd. Beslutsärendena nämnden avhandlat är få och har i huvudsak syftat till att begränsa handel. Det finns många frivilliga föreningar som driver konsumentfrågorna. Dessutom finns ett statligt Konsumentverk. Konsumentnämnden är inte kommunal kärnverksamhet. Konsumentnämnden skall därför avvecklas.

Stockholm har varit en fungerande handelsplats utan ett konsumentpolitiskt handlingsprogram i över 750 år. Vi finner därför ingen anledning till att införa ett nu. Istället borde staden ta ett större ansvar för att underlätta för företagande och handel. För att stärka stockholmaren som kund krävs konkurrens, enkla och tydliga regler, en snabbare planprocess och en rimlig skattebörda för enskilda och företagare.

Det räcker dock inte med att den nuvarande majoriteten slår sig för bröstet för att lågprishandel etablerat sig i befintliga lokaler som de själva ordnat. Det behövs markanvisningar för att nya lågprisbutiker ska kunna öppna på platser som är gångbara för deras verksamhet. Stockholm har fortfarande högre matpriser än t ex Göteborg, där konkurrensen och lågprisbutikerna gjort sitt inträde i större utsträckning för längesedan.

Reservation anfördes av tjänstgörande ersättaren Björn Nyström (kd) enligt det av honom framställda yrkandet är av följande lydelse.

Nämnden beslutar att som svar på remissen anför följande. Stockholms stad har ett ansvar att bedriva konsumentpolitik. Det sker i huvudsak genom den konsumentrådgivning som stadsdelsnämnderna svarar för. Därför är det viktigt att staden utvecklar ett konsumentpolitiskt handlingsprogram. Ett handlingsprogram måste innehålla tydliga mål, som är mätbara och möjliga att införliva i den ordinarie verksamheten. Så är tyvärr inte fallet i det förslag som nu är på remiss.

Idag görs en mängd olika saker på det konsumentpolitiska området. Av det skälet, och av hänsyn till skattebetalarna i staden, måste en avgränsning göras för vad som är stadens specifika uppgift. Ett handlingsprogram måste vara vägledande för vilka åtgärder som behöver vidtas just i Stockholm. Det som i programförslaget beskrivs som mål och uppgifter för stadens konsumentverksamhet är i huvudsak statlig konsumentpolitik och inte något som är specifikt för staden.

En tydlig uppgift för stadsdelsnämnderna, som inte andra aktörer i dagsläget bedriver, är konsumentvägledning. Här är det viktigaste att ge en bra service, inte stirra sig blind på hur många anställda det ska vara per tusen invånare. Ett viktigt mål är att informera stadens invånare var man som konsument kan få relevant information gällande lagar och annan information, exempelvis märkningssystem, i samband med köp. Det kan också handla om vilka skyldigheter och rättigheter man har som konsument och hur går man tillväga om en tvist uppstår.

Idrottsnämnden

Reservationen som anfördes av Billy Östh m fl (m), Caroline Silverudd Lundbom m fl (fp) och Alf T Samuelsson (kd) var av följande lydelse.

Nämnden beslutar att avslå förvaltningens förslag till beslut, samt som svar på remissen anför följande: Den rödgröna majoriteten har instiftat en konsumentnämnd. Be-

slutsärendena nämnden avhandlat är få och har i huvudsak syftat till att begränsa handel. Det finns många frivilliga föreningar som driver konsumentfrågorna. Dessutom finns ett statligt konsumentverk. Konsumentnämnden är inte kommunal kärnverksamhet. Konsumentnämnden skall därför avvecklas.

Stockholm har varit en fungerande handelsplats utan ett konsumentpolitiskt handlingsprogram i över 750 år. Vi finner därför ingen anledning till att införa ett nu. Istället borde staden ta ett större ansvar för att underlätta för företagande och handel. För att stärka stockholmaren som kund krävs konkurrens, enkla och tydliga regler, en snabbare planprocess och en rimlig skattebörda för enskilda och företagare.

Reservationen som anfördes av Peter Nilsson (mp) var av följande lydelse.

Nämnden beslutar att i huvudsak godkänna förvaltningens förslag till svar på remissen angående konsumentpolitiskt handlingsprogram för Stockholms stad 2005-2007 samt att anförda följande:

Med tanke på det höga tryck och det stora utbud som marknaden idag erbjuder krävs det både tid och kunskap för att vara en stark och medveten konsument. Som konsument kan det vara svårt att veta vilka lagar och regler som gäller samt vilka rättigheter och skyldigheter den enskilde har. Utifrån detta torde konsumentverkets norm om 1 heltidsanställd konsumentrådgivare per 20 000 inte vara ett orimligt krav för att informera och hjälpa stockholmarna när det gäller konsumentfrågor.

Kulturnämnden

Reservationen som anfördes av Madeleine Sjöstedt (fp), ledamöterna Louise Edlind Friberg (fp) och Elisabeth Fleetwood (m) samt tjänstgörande ersättaren Åsa Ekelund (m), var av följande lydelse.

Nämnden beslutar att avslå förvaltningens förslag till beslut samt som svar på remissen anförda följande.

Den rödgröna majoriteten har instiftat en Konsumentnämnd. Beslutsärendena nämnden avhandlat är få och har i huvudsak syftat till att begränsa handel. Det finns många frivilliga föreningar som driver konsumentfrågorna. Dessutom finns ett statligt Konsumentverk. Konsumentnämnden är inte kommunal kärnverksamhet. Konsumentnämnden skall därför avvecklas.

Stockholm har varit en fungerande handelsplats utan konsumentpolitiskt handlingsprogram i över 750 år. Vi finner därför ingen anledning till att införa ett nu. Istället borde staden ta ett större ansvar för att underlätta för företagande och handel. För att stärka stockholmaren som kund krävs konkurrens, enkla och tydliga regler, en snabbare planprocess och en rimlig skattebörda för enskilda och företagare.

Reservationen som anfördes av Robert Lisborg (kd) var av följande lydelse. Nämnden beslutar att som svar på remissen anföras följande.

Stockholms stad har ett ansvar att bedriva konsumentpolitik. Det sker i huvudsak genom den konsumentrådgivning som stadsdelsnämnderna svarar för. Därför är det viktigt att staden utvecklar ett konsumentpolitiskt handlingsprogram. Ett handlingsprogram måste innehålla tydliga mål, som är mätbara och möjliga att införliva i den ordinarie verksamheten. Så är tyvärr inte fallet i det förslag som nu är på remiss.

Idag görs en mängd olika saker på det konsumentpolitiska området. Av det skälet, och av hänsyn till skattebetalarna i staden, måste en avgränsning göras för vad som är stadens specifika uppgift. Ett handlingsprogram måste vara vägledande för vilka åtgärder som behöver vidtas just i Stockholm. Det som i programförslaget beskrivs som mål och uppgifter för stadens konsumentverksamhet är i huvudsak statlig konsumentpolitik och inte något som är specifikt för staden.

En tydlig uppgift för stadsdelsnämnderna, som inte andra aktörer i dagsläget bedriver, är konsumentvägledning. Här är det viktigaste att ge en bra service, inte stirra sig blind på hur många anställda det ska vara per tusen invånare. Ett viktigt mål är att informera stadens invånare var man som konsument kan få relevant information gällande lagar och annan information, exempelvis märkningssystem, i samband med köp. Det kan också handla om vilka skyldigheter och rättigheter man har som konsument och hur går man tillväga om en tvist uppstår.

Miljö- och hälsoskyddsnämnden

Reservationen som anfördes av vice ordföranden Jakob Forssmed (kd) var av följande lydelse.

Nämnden beslutar att avstyrka remissen, i huvudsak åberopa miljöförvaltningens tjänsteutlåtande samt därutöver anföras följande.

Stockholms stad har ett ansvar att bedriva konsumentpolitik. Det sker i huvudsak genom den konsumentrådgivning som stadsdelsnämnderna svarar för. Därför är det viktigt att staden utvecklar ett konsumentpolitiskt handlingsprogram. Ett handlingsprogram måste innehålla tydliga mål, som är mätbara och möjliga att införliva i den ordinarie verksamheten. Så är tyvärr inte fallet i det förslag som nu är på remiss.

Idag görs en mängd olika saker på det konsumentpolitiska området. Av det skälet, och av hänsyn till skattebetalarna i staden, måste en avgränsning göras för vad som är stadens specifika uppgift. Ett handlingsprogram måste vara vägledande för vilka åtgärder som behöver vidtas just i Stockholm. Det som i programförslaget beskrivs som mål och uppgifter för stadens konsumentverksamhet är i huvudsak statlig konsumentpolitik och inte något som är specifikt för staden.

En tydlig uppgift för stadsdelsnämnderna, som inte andra aktörer i dagsläget bedriver, är konsumentvägledning. Här är det viktigaste att ge en bra service, inte stirra sig

blind på hur många anställda det ska vara per tusen invånare. Ett viktigt mål är att informera stadens invånare var man som konsument kan få relevant information gällande lagar och annan information, exempelvis märkningssystem, i samband med köp. Inte minst gäller detta för att konsumenten ska kunna göra val som gynnar en hållbar utveckling. Det kan också handla om vilka skyldigheter och rättigheter man har som konsument och hur går man tillväga om en tvist uppstår.

Reservationen som anfördes av ledamoten Magnus Hellström m fl (m) var av följande lydelse.

Nämnden beslutar att delvis bifalla förvaltningens förslag till beslut samt därutöver anför följande.

Den rödgröna majoriteten har instiftat en Konsumentnämnd. Beslutsärendena nämnden avhandlat är få och har i huvudsak syftat till att begränsa handel.

Det finns många frivilliga föreningar som driver konsumentfrågorna. Dessutom finns ett statligt Konsumentverk. Konsumentnämnden är inte kommunal kärnverksamhet. Konsumentnämnden skall därför avvecklas.

Stockholm har varit en fungerande handelsplats utan ett konsumentpolitiskt handlingsprogram i över 750 år. Vi finner därför ingen anledning till att införa ett nu.

Istället borde staden ta ett större ansvar för att underlätta för företagande och handel. För att stärka stockholmaren som kund krävs konkurrens, enkla och tydliga regler, en snabbare planprocess och en rimlig skattebörda för enskilda och företagare.

Reservationen av ledamoten Erik Wassén m fl (fp) var av följande lydelse.

Nämnden beslutar att avstyrka remissen samt därutöver anför följande.

Konsumentpolitik är inte en kommunal kärnverksamhet. Stockholm som handelsplats har fungerat alldeles utmärkt utan ett konsumentpolitiskt handlingsprogram i över 750 år. Vi finner därför ingen anledning till att införa ett nu.

Det program som föreslås kommer inte att underlätta för stockholmarna att handla. Syftet med en nämnd som ska driva konsumentfrågor borde vara att underlätta för stockholmarna att fungera som kunder. Men istället för att verka för att stockholmarna får mer pengar i plånboken genom sänkta skatter så driver den rödgröna majoriteten stora kommunala projekt som Skatteskrapan och biltullarna. Knappast en politik som gynnar Stockholms konsumenter.

Stadsbyggnadsnämnden

Reservationen som anfördes av vice ordföranden Lotta Edholm (fp), Katariina Güven (fp), Mats G. Nilsson (m), Joakim Larsson (m) och Ingvar Snees (m), som hänvisade till Edholms och Nilssons yrkande, var av följande lydelse.

Nämnden beslutar att avslå förvaltningens förslag, samt som svar på remissen anföra följande.

Den rödgröna majoriteten har instiftat en Konsumentnämnd. Beslutsärendena nämnden avhandlat är få och har i huvudsak syftat till att begränsa handel. Det finns många frivilliga föreningar som driver konsumentfrågorna. Dessutom finns ett statligt Konsumentverk. Konsumentnämnden är inte kommunal kärnverksamhet. Konsumentnämnden skall därför avvecklas.

Stockholm har varit en fungerande handelsplats utan ett konsumentpolitiskt handlingsprogram i över 750 år. Vi finner därför ingen anledning till att införa ett nu. Istället borde staden ta ett större ansvar för att underlätta för företagande och handel. För att stärka stockholmaren som kund krävs konkurrens, enkla och tydliga regler, en snabbare planprocess och en rimlig skattebörda för enskilda och företagare.

Reservationen som anfördes av Kerstin Rossipal (kd) var av följande lydelse.

Nämnden beslutar att som svar på remissen anföra följande.

Stockholms stad har ett ansvar att bedriva konsumentpolitik. Det sker i huvudsak genom den konsumentrådgivning som stadsdelsnämnderna svarar för. Därför är det viktigt att staden utvecklar ett konsumentpolitiskt handlingsprogram. Ett handlingsprogram måste innehålla tydliga mål, som är mätbara och möjliga att införliva i den ordinarie verksamheten. Så är tyvärr inte fallet i det förslag som nu är på remiss.

Idag görs en mängd olika saker på det konsumentpolitiska området. Av det skälet, och av hänsyn till skattebetalarna i staden, måste en avgränsning göras för vad som är stadens specifika uppgift. Ett handlingsprogram måste vara vägledande för vilka åtgärder som behöver vidtas just i Stockholm. Det som i programförslaget beskrivs som mål och uppgifter för stadens konsumentverksamhet är i huvudsak statlig konsumentpolitik och inte något som är specifikt för staden.

En tydlig uppgift för stadsdelsnämnderna, som inte andra aktörer i dagsläget bedriver, är konsumentvägledning. Här är det viktigaste att ge en bra service, inte stirra sig blind på hur många anställda det ska vara per tusen invånare. Ett viktigt mål är att informera stadens invånare var man som konsument kan få relevant information gällande lagar och annan information, exempelvis märkningssystem, i samband med köp. Det kan också handla om vilka skyldigheter och rättigheter man har som konsument och hur man går tillväga om en tvist uppstår.

Socialtjänstnämnden

Reservationen som anfördes av vice ordföranden Peter Lundén-Welden m.fl. (m) och ledamöterna Ann-Katrin Åslund m.fl. (fp) var av följande lydelse.

Socialtjänstnämnden beslutar att avslå förvaltningens förslag till beslut samt som svar på remissen anföra följande.

Den rödgröna majoriteten har instiftat en konsumentnämnd. Beslutsärendena nämnden avhandlat är få och har i huvudsak syftat till att begränsa handel. Det finns många frivilliga föreningar som driver konsumentfrågorna. Dessutom finns ett statligt Konsumentverk. Konsumentnämnden är inte kommunal kärnverksamhet. Konsumentnämnden ska därför avvecklas.

Stockholm har varit en fungerande handelsplats utan ett konsumentpolitiskt handlingsprogram i över 750 år. Vi finner därför ingen anledning till att införa ett nu.

Istället borde staden ta ett större ansvar för att underlätta för företagande och handel. För att stärka stockholmaren som kund krävs konkurrens, enkla och tydliga regler, en snabbare planprocess och en rimlig skattebörda för enskilda och företagare.

Reservationen som anfördes av ledamoten Désirée Pethrus Engström (kd) var av följande lydelse.

Socialtjänstnämnden beslutar att som svar på remissen anföra följande.

Stockholms stad har ett ansvar att bedriva konsumentpolitik. Det sker i huvudsak genom den konsumentrådgivning som stadsdelsnämnderna svarar för. Därför är det viktigt att staden utvecklar ett konsumentpolitiskt handlingsprogram. Ett handlingsprogram måste innehålla tydliga mål, som är mätbara och möjliga att införliva i den ordinarie verksamheten. Så är tyvärr inte fallet i det förslag som nu är på remiss.

Idag görs en mängd olika saker på det konsumentpolitiska området. Av det skälet, och av hänsyn till skattebetalarna i staden, måste en avgränsning göras för vad som är stadens specifika uppgift. Ett handlingsprogram måste vara vägledande för vilka åtgärder som behöver vidtas just i Stockholm. Det som i programförslaget beskrivs som mål och uppgifter för stadens konsumentverksamhet är i huvudsak statlig konsumentpolitik och inte något som är specifikt för staden.

En tydlig uppgift för stadsdelsnämnderna, som inte andra aktörer i dagsläget bedriver, är konsumentvägledning. Här är det viktigaste att ge en bra service, inte stirra sig blind på hur många anställda det ska vara per tusen invånare. Ett viktigt mål är att informera stadens invånare var man som konsument kan få relevant information gällande lagar och annan information, exempelvis märkningssystem, i samband med köp. Det kan också handla om vilka skyldigheter och rättigheter man har som konsument och hur går man tillväga om en tvist uppstår.

Ett bra och vägledande handlingsprogram och en väl utbyggd konsumentverksamhet i stadsdelsnämnderna möjliggör också att den centrala konsumentnämnden kan läggas ner.

Utbildningsnämnden

Reservationen som anfördes av Jan Björklund m fl (fp) och ledamoten Mikael Söderlund m fl (m) var av följande lydelse.

Vi reserverar oss mot nämndens beslut då vi yrkade att nämnden skulle besluta att avslå förvaltningens förslag till beslut, samt att som svar på kommunstyrelsens remiss överlämna följande:

Den rödgröna majoriteten har instiftat en Konsumentnämnd. Beslutsärendena nämnden avhandlat är få och har i huvudsak syftat till att begränsa handel.

Det finns många frivilliga föreningar som driver konsumentfrågorna. Dessutom finns ett statligt Konsumentverk. Konsumentnämnden är inte kommunal kärnverksamhet. Konsumentnämnden skall därför avvecklas. Stockholm har varit en fungerande handelsplats utan ett konsumentpolitiskt handlingsprogram i över 750 år. Vi finner därför ingen anledning till att införa ett nu.

Reservationen som anfördes av Nina Ekelund (kd) var av följande lydelse.

Jag reserverar mig mot nämndens beslut då jag yrkade att nämnden skulle besluta att överlämna ärendet utan eget ställningstagande.

Bostadsförmedlingen

Reservationen som anfördes av Tord Bergstedt (m) var av följande lydelse.

Vi reserverar oss mot beslutet då vi yrkade att styrelsen skulle besluta att avslå förvaltningens förslag till beslut, att som svar på remissen anför följande. Den rödgröna majoriteten har instiftat en Konsumentnämnd. Beslutsärendena nämnden avhandlat är få och har i huvudsak syftat till att begränsa handel. Det finns många frivilliga föreningar som driver konsumentfrågorna. Dessutom finns ett statligt Konsumentverk. Konsumentnämnden är inte en kommunal kärnverksamhet. Konsumentnämnden skall därför avvecklas.

Stockholm har varit en fungerande handelsplats utan ett konsumentpolitiskt handlingsprogram i över 750 r. Vi finner därför ingen anledning till att införa ett nu. I stället borde staden ta ett större ansvar för att underlätta för företagande och handel. För att stärka stockholmaren som kund krävs konkurrens, enkla och tydliga regler, en snabbare planprocess och en rimlig skattebörda för enskilda och företagare.

Reservationen som anfördes av Christina Holmström (kd) var enligt följande lydelse.

Jag reserverar mig mot beslutet då jag yrkade att styrelsen skulle besluta att avslå VD:s förslag till beslut, att som svar på remissen anföra följande

Stockholms stad har ett ansvar att bedriva konsumentpolitik. Det sker i huvudsak genom den konsumentrådgivning som stadsdelsnämnderna svarar för. Därför är det viktigt att staden utvecklar ett konsumentpolitiskt handlingsprogram. Ett handlingsprogram måste innehålla tydliga mål, som är mätbara och möjliga att införliva i den ordinarie verksamheten. Så är tyvärr inte fallet i det förslag som nu är på remiss.

Idag görs en mängd olika saker på det konsumentpolitiska området. Av det skälet, och av hänsyn till skattebetalarna i staden, måste en avgränsning göras för vad som är stadens specifika uppgift. Ett handlingsprogram måste vara vägledande för vilka åtgärder som behöver vidtas just i Stockholm. Det som i programförslaget beskrivs som mål och uppgifter för stadens konsumentverksamhet är i huvudsak statlig konsumentpolitik och inte något som är specifikt för staden.

En tydlig uppgift för stadsdelsnämnderna, som inte andra aktörer i dagsläget sköter, är konsumentvägledning. Här är det viktigaste att ge en bra service, inte stirra sig blind på hur många anställda det ska vara per tusen invånare. Ett viktigt mål är att informera stadens invånare var man som konsument kan få relevant information gällande lagar och annan information, exempelvis märkningssystem, i samband med köp. Det kan också handla om vilka skyldigheter och rättigheter man har som konsument och hur man går tillväga om en tvist uppstår.

Ett bra och vägledande handlingsprogram och en väl fungerande konsumentverksamhet i stadsdelsnämnderna möjliggör också att den centrala konsumentnämnden kan läggas ner.

Kommunstyrelsens handikappråd

Särskilt uttalande gjordes av ordföranden Maria Hannäs (v), ledamoten Eva Oivio (s) och ledamoten Ylva Wahlström (mp) enligt följande.

Den nuvarande majoritetens principiella linje är att inte öronmärka resurser för särskilda ändamål. Däremot ska stadsdelsnämnderna självklart ges tillräckliga resurser för invånarnas behov.

Stockholm Vatten

Reservationen som anfördes av vice ordförande Erik Wassén, ledamöterna Berthold Gustavsson och Håkan Wallensten samt tjänstgörande suppleanten Margareta Szumlicz var av följande lydelse.

Styrelsen beslutar att att avslå bolagsledningens förslag till beslut att som svar på remissen anföra följande: Den rödgröna majoriteten har instiftat en Konsumentnämnd. Beslutsärendena nämnden avhandlat är få och har i huvudsak syftat till att begränsa handel. Det finns många frivilliga föreningar som driver konsumentfrågorna. Dessutom finns ett statligt Konsumentverk. Konsumentnämnden är inte kommunal kärnverksamhet. Konsumentnämnden skall därför avvecklas.

Stockholm har varit en fungerande handelsplats utan ett konsumentpolitiskt handlingsprogram i över 750 år. Vi finner därför ingen anledning till att införa ett nu.

Istället borde staden ta ett större ansvar för att underlätta för företagande och handel. För att stärka stockholmaren som kund krävs konkurrens, enkla och tydliga regler, en snabbare planprocess och en rimlig skattebörda för enskilda och företagare”.

Stadsdelsnämnderna

Bromma stadsdelsnämnd

Reservationen som anfördes av Jan Tigerström m.fl. (m) var av följande lydelse.

Bromma stadsdelsnämnd borde ha avslagit förvaltningens förslag till remissyttrande. Remissen skulle anses besvarad med följande:

Den socialistiska majoriteten har instiftat en konsumentnämnd. De ärenden den nya nämnden har avhandlat är få och har i huvudsak syftat till att begränsa handel.

Det finns många frivilliga föreningar som driver konsumentfrågorna. Dessutom finns ett statligt konsumentverk. Konsumentnämnden är inte kommunal kärnverksamhet. Vi moderater menar därför att denna nämnd ska avvecklas. Kommunala skattepengar ska inte gå till verksamhet som denna.

Stockholm har varit en fungerande handelsplats utan ett konsumentpolitiskt handlingsprogram i över 750 år. Vi finner därför ingen anledning till att införa ett nu.

Istället borde staden ta ett större ansvar för att underlätta för företagande och handel. För att stärka stockholmaren som kund krävs konkurrens, enkla och tydliga regler, en snabbare planprocess och en rimlig skattebörda för enskilda och företagare.

Enskede-Årsta stadsdelsnämnd

Reservationen som anfördes av ledamöterna Anders Hellström (m), Birgitta Axén (m), Björn Holmberg (m) var av följande lydelse.

Som svar på remissen anföres följande. Sedan 2002 har stockholmspolitikerna begåvats med en konsumentnämnd – en effekt av ett krav som ett av stadens mindre partier

ställde som krav i koalitionsförhandlingarna efter valet. Vid nämndens sammanträden har man ofta kunnat se en ärendelista med ofta något enstaka eller inga beslutsärenden att ta ställning till. Ett flertal aktörer har därför på sistone med allvar starkt ifrågasatt själva existensen av en konsumentnämnd därav. Ett konsumentpolitiskt handlingsprogram som här föreslås visar bara på hur vänstermajoriteten ser på den lilla människan – en liten och försvarslös varelse vilken inte klarar av någonting själv och som behöver stöttning i allt. Vi ser inga som helst behov av detta program. Idag har stadsdelarna konsumentrådgivning som fungerar bra på flera olika platser. Det stockholmarna behöver är ett företagsvänligt och konkurrensutsatt näringslivsklimat där sunda företag ges en större chans att lyckas. Med införandet av ett sådant klimat kan vi också säkerställa att seriösa företag kan agera på marknaden och där oseriösa företag kommer att slås ut. Därmed kan också behovet av konsumentrådgivning mot oseriösa företag minska.

Reservationen som anfördes av vice ordföranden Göran Holmström (kd) reserverade sig mot beslutet till förmån för eget enligt följande.

Som svar på remissen anföres följande. Stockholms stad har ett ansvar att bedriva konsumentpolitik. Det sker i huvudsak genom den konsumentrådgivning som stadsdelsnämnderna svarar för. Därför är det viktigt att staden utvecklar ett konsumentpolitiskt handlingsprogram. Ett handlingsprogram måste innehålla tydliga mål, som är mätbara och möjliga att införliva i den ordinarie verksamheten. Så är tyvärr inte fallet i det förslag som nu är på remiss.

Idag görs en mängd olika saker på det konsumentpolitiska området. Av det skälet, och av hänsyn till skattebetalarna i staden, måste en avgränsning göras för vad som är stadens specifika uppgift. Ett handlingsprogram måste vara vägledande för vilka åtgärder som behöver vidtas just i Stockholm. Det som i programförslaget beskrivs som mål och uppgifter för stadens konsumentverksamhet är i huvudsak statlig konsumentpolitik och inte något som är specifikt för staden.

En tydlig uppgift för stadsdelsnämnderna, som inte andra aktörer i dagsläget bedriver, är konsumentvägledning. Här är det viktigaste att ge en bra service och inte stirra sig blind på hur många anställda det ska vara per tusen invånare. Ett viktigt mål är att informera stadens invånare var man som konsument kan få relevant information gällande lagar och annan information, exempelvis märkningssystem, i samband med köp. Det kan också handla om vilka skyldigheter och rättigheter man har som konsument och hur går man tillväga om en tvist uppstår. Paragrafen förklarades omedelbart justerad

Farsta stadsdelsnämnd

Reservationen som anfördes av ledamoten Birgitta Holm m fl (m) och vice ordföranden Madeleine Sjöstedt m fl (fp) var av följande lydelse.

Vi anser att nämnden skulle ha beslutat att avslå förvaltningens förslag till beslut samt som svar på remissen anföra följande.

Den rödgröna majoriteten har instiftat en Konsumentnämnd. Beslutsärendena nämnden avhandlat är få och har i huvudsak syftat till att begränsa handel. Det finns många frivilliga föreningar som driver konsumentfrågorna. Dessutom finns ett statligt Konsumentverk. Konsumentnämnden är inte kommunal kärnverksamhet. Konsumentnämnden skall därför avvecklas.

Stockholm har varit en fungerande handelsplats utan ett konsumentpolitiskt handlingsprogram i över 750 år. Vi finner därför ingen anledning till att införa ett nu. Istället borde staden ta ett större ansvar för att underlätta för företagande och handel. För att stärka stockholmaren som kund krävs konkurrens, enkla och tydliga regler, en snabbare planprocess och en rimlig skattebörda för enskilda och företagare."

Hägerstens stadsdelsnämnd

Reservationen som anfördes av Ylva Wahlström (mp) var av följande lydelse.

Miljöpartiet motsäger sig förvaltningens vilja att fortsätta att driva konsumentverksamheten från ett eller flera håll i staden och inte direkt i våra olika stadsdelar. Det är oerhört viktigt att man når ut på bred front lokalt med dessa frågor. Dessutom har vi inom den politiska majoriteten, i Hägersten, lagt ut ett uppdrag till förvaltningen att verksamheten bör flyttas ut och inte längre samordnas i Maria Gamla stans stadsdel. Till exempel kan dock telefon samordning fortgå med fördel, den tekniken har vi att tillgå.

Stadens politiska majoritet, i konsumentnämnden är nu enig om en förstärkning av dessa frågor lokalt. Detta kommer dock kräva att man ekonomiskt prioriterar denna verksamhet, kanske man vid nästa budget behöver öronmärka konsumentpengarna till våra stadsdelar.

Vidare anser vi att det är av stor vikt att man i detta sammanhang värnar olika svaga grupper och ser till olika funktionshindrades intressen och behov. Därför bör lyhördheten mot handikappsorganisationer beaktas extra. Framförallt ska man ha riktad information till olika dagverksamheter, likväl som till skoleleverna. Det skrivs om FN:s barnkonvention vilket är bra, men det bör kompletteras med funktionshindrades rättigheter via FN.

Vidare behöver vi inte bara planera att vi ska nå ut till alla verksamheter med programmet, de behöver ständigt ha de svaga konsumenterna i fokus. Det är de som riskerar att bli offer för tuff marknadsföring. Här gäller det att förebygga och spara på skuldsaneringen på sikt, då behoven förhoppningsvis har minskat.

Självklart ska vi lyfta problematiken kring etnisk bakgrund, men människor har betydande olikheter och erfarenheter utöver den etniska bakgrunden. Och på den glo-

bala etiken kan man gärna tala om diskriminering i alla former, för att inte avgränsa grupperna.

Reservationen som anfördes av vice ordförande Abit Dundar m.fl. (fp) var av följande lydelse.

Hägerstens stadsdelsnämnd beslutar att avslå förvaltningens förslag till Konsumentpolitiskt handlingsprogram för Stockholms stad 2005-2007 samt anför följande.

Konsumentpolitik är inte en kommunal kärnverksamhet. Stockholm som handelsplats har fungerat alldeles utmärkt utan ett konsumentpolitiskt handlingsprogram i över 750 år. Vi finner därför ingen anledning till att införa ett nu.

Det program som föreslås kommer inte att underlätta för stockholmarna att handla. Syftet med en nämnd som ska driva konsumentfrågor borde vara att underlätta för stockholmarna att fungera som kunder. Men istället för att verka för att stockholmarna får mer pengar i plånboken genom sänkta skatter så driver den rödgröna majoriteten stora kommunala projekt som Skatteskrapan och biltullarna. Knappast en politik som gynnar Stockholms konsumenter.

Reservationen som anfördes av ledamoten Margareta Cederfelt m.fl. (m) var av följande lydelse.

Hägerstens stadsdelsnämnd beslutar att avslå förvaltningens förslag till beslut samt anför följande. Den rödgröna majoriteten har instiftat en Konsumentnämnd. Beslutsärendena nämnden avhandlat är få och har i huvudsak syftat till att begränsa handel. Det finns många frivilliga föreningar som driver konsumentfrågorna. Dessutom finns ett statligt Konsumentverk. Konsumentnämnden är inte kommunal kärnverksamhet. Konsumentnämnden skall därför avvecklas.

Stockholm har varit en fungerande handelsplats utan ett konsumentpolitiskt handlingsprogram i över 750 år. Vi finner därför ingen anledning till att införa ett nu. Istället borde staden ta ett större ansvar för att underlätta för företagande och handel. För att stärka stockholmaren som kund krävs konkurrens, enkla och tydliga regler, en snabbare planprocess och en rimlig skattebörda för enskilda och företagare.

Reservationen som anfördes av ledamoten Anita Stenlund m.fl. (kd), var av följande lydelse.

Hägerstens stadsdelsnämnd beslutar att som svar på remissen anför följande. Stockholms stad har ett ansvar att bedriva konsumentpolitik. Det sker i huvudsak genom den konsumentrådgivning som stadsdelsnämnderna svarar för. Därför är det viktigt att staden utvecklar ett konsumentpolitiskt handlingsprogram. Ett handlingsprogram mås-

te innehålla tydliga mål, som är mätbara och möjliga att införliva i den ordinarie verksamheten. Så är tyvärr inte fallet i det förslag som nu är på remiss.

Idag görs en mängd olika saker på det konsumentpolitiska området. Av det skälet, och av hänsyn till skattebetalarna i staden, måste en avgränsning göras för vad som är stadens specifika uppgift. Ett handlingsprogram måste vara vägledande för vilka åtgärder som behöver vidtas just i Stockholm. Det som i programförslaget beskrivs som mål och uppgifter för stadens konsumentverksamhet är i huvudsak statlig konsumentpolitik och inte något som är specifikt för staden.

En tydlig uppgift för stadsdelsnämnderna, som inte andra aktörer i dagsläget bedriver, är konsumentvägledning. Här är det viktigaste att ge en bra service, inte stirra sig blind på hur många anställda det ska vara per tusen invånare. Ett viktigt mål är att informera stadens invånare var man som konsument kan få relevant information gällande lagar och annan information, exempelvis märkningssystem, i samband med köp. Det kan också handla om vilka skyldigheter och rättigheter man har som konsument och hur går man tillväga om en tvist uppstår.

Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd

Reservationen av ledamot Helen Jäderlund Eckardt m fl (fp) var avföljande lydelse.

Nämnden beslutar att avslå förvaltningens förslag samt att som svar på remissen anföra följande.

Den rödgröna majoriteten har instiftat en Konsumentnämnd. Beslutsärendena nämnden avhandlat är få och har i huvudsak syftat till att begränsa handel. Det finns många frivilliga föreningar som driver konsumentfrågorna. Dessutom finns ett statligt Konsumentverk. Konsumentnämnden är inte kommunal kärnverksamhet. Konsumentnämnden ska därför avvecklas.

Stockholm har varit en fungerande handelsplats utan ett konsumentpolitiskt handlingsprogram i över 750 år. Vi finner därför ingen anledning till att införa ett nu. Istället borde staden ta ett större ansvar för att underlätta för företagande och handel. För att säkra stockholmaren som kund krävs konkurrens, enkla och tydliga regler, en snabbare planprocess och en rimlig skattebörda för enskilda och företagare.

Reservationen av ledamot Catharina Hillerström Vagli m fl (m) var av följande lydelse.

Den rödgröna majoriteten har instiftat en Konsumentnämnd. Beslutsärendena nämnden avhandlat är få och har i huvudsak syftat till att begränsa handel. Det finns många frivilliga föreningar som driver konsumentfrågorna. Dessutom finns ett statligt Konsumentverk. Konsumentnämnden är inte kommunal kärnverksamhet. Konsumentnämnden skall därför avvecklas.

Stockholm har varit en fungerande handelsplats utan ett konsumentpolitiskt handlingsprogram i över 750 år. Vi finner därför ingen anledning till att införa ett nu. Istället borde staden ta ett större ansvar för att underlätta för företagande och handel. För att stärka stockholmaren som kund krävs konkurrens, enkla och tydliga regler, en snabbare planprocess och en rimlig skattebörda för enskilda och företagare. Med anledning av ovan föreslår vi att stadsdelsnämnden beslutar att avslå förvaltningens förslag till beslut.

Särskilt uttalande gjordes av ledamot Birgitta Wosse (mp) enligt följande.

En av konsumentvägledarens arbetsuppgifter är att arbeta förebyggande med informations- och kunskapsspridning, för att främja och förstärka valet av en hållbar och hälsosam livsstil.

För att kunna arbeta utåtriktat, utveckla konsumentperspektivet och ge alla konsumenter möjlighet till inflytande och vägledning är konsumentverkets riktvärde 1 heltidsanställd konsumentrådgivare per 20.000 invånare. Detta är även rätt för Stockholm. Stockholmarna skall ha samma tillgänglighet till konsumentvägledning som övriga landets invånare. Stockholm stad skall markera betydelsen av en lokal konsumentpolitik som medel för att skapa en långsiktigt hållbar samhällsutveckling.

Katarina-Sofia stadsdelsnämnd

Reservationen som anfördes av Margareta Björk (m) m fl var av följande lydelse.

Nämnden beslutar att avslå förvaltningens förslag till beslut samt att som svar på remissen anför följande: Den rödgröna majoriteten har instiftat en konsumentnämnd. Beslutsärendena nämnden avhandlat är få och har i huvudsak syftat till att begränsa handel. Det finns många frivilliga föreningar som driver konsumentfrågorna. Dessutom finns ett statligt konsumentverk. Konsumentnämnden är inte en kommunal kärnverksamhet och skall därför avvecklas.

Istället borde staden ta ett större ansvar för att underlätta för företagande och handel. För att stärka stockholmaren som kund krävs konkurrens, enkla och tydliga regler, en snabbare planprocess och en rimlig skattebörda för enskilda och företagare.

Reservationen som anfördes av Fredrik Lundin (fp) m fl var av följande lydelse.

Nämnden beslutar att avslå förvaltningens förslag till beslut samt att därutöver anför:

Konsument vägledning är enligt folkpartiet inte en prioriterad uppgift, speciellt inte när vi ständigt måste spara inom våra obligatoriska områden.

Reservationen som anfördes av Patrik Holmberg (kd) var av följande lydelse.

Stockholms stad har ett ansvar att bedriva konsumentpolitik. Det sker i huvudsak genom den konsumentrådgivning som stadsdelsnämnderna svarar för. Därför är det viktigt att staden utvecklar ett konsumentpolitiskt handlingsprogram. Ett handlingsprogram måste innehålla tydliga mål, som är mätbara och möjliga att införliva i den ordinarie verksamheten. Så är tyvärr inte fallet i det förslag som nu är på remiss.

Idag görs en mängd olika saker på det konsumentpolitiska området. Av det skälet, och av hänsyn till skattebetalarna i staden, måste en avgränsning göras för vad som är stadens specifika uppgift. Ett handlingsprogram måste vara vägledande för vilka åtgärder som behöver vidtas just i Stockholm. Det som i programförslaget beskrivs som mål och uppgifter för stadens konsumentverksamhet är i huvudsak statlig konsumentpolitik och inte något som är specifikt för staden.

En tydlig uppgift för stadsdelsnämnderna, som inte andra aktörer i dagsläget bedriver, är konsumentvägledning. Här är det viktigaste att ge en bra service, inte stirra sig blind på hur många anställda det ska vara per tusen invånare. Ett viktigt mål är att informera stadens invånare var man som konsument kan få relevant information gällande lagar och annan information, exempelvis märkningssystem, i samband med köp. Det kan också handla om vilka skyldigheter och rättigheter man har som konsument och hur går man tillväga om en tvist uppstår.

Kungsholmens stadsdelsnämnd

Reservationen som anfördes av vice ordförande Mats G Nilsson m.fl. (m) och Didar Samaletdin m.fl. (fp) var av följande lydelse.

Stadsdelsnämnden beslutar att avslå förvaltningens förslag till beslut, stadsdelsnämnden beslutar att som svar på remissen anföra följande: Den rödgröna majoriteten har instiftat en Konsumentnämnd. Beslutsärendena nämnden avhandlat är få och har i huvudsak syftat till att begränsa handel. Det finns många frivilliga föreningar som driver konsumentfrågorna. Dessutom finns ett statligt Konsumentverk. Konsumentnämnden är inte kommunal kärnverksamhet. Konsumentnämnden skall därför avvecklas.

Stockholm har varit en fungerande handelsplats utan ett konsumentpolitiskt handlingsprogram i över 750 år. Vi finner därför ingen anledning till att införa ett nu. Istället borde staden ta ett större ansvar för att underlätta för företagande och handel. För att stärka stockholmaren som kund krävs konkurrens, enkla och tydliga regler, en snabbare planprocess och en rimlig skattebörda för enskilda och företagare. sitt yrkande att nämnden skulle bifalla förvaltningens förslag.

Reservationen som anfördes av Andrew Netzell (kd) var av följande lydelse.

Stadsdelsnämnden beslutar att som svar på remissen anför följande. Stockholms stad har ett ansvar att bedriva konsumentpolitik. Det sker i huvudsak genom den konsumentrådgivning som stadsdelsnämnderna svarar för. Därför är det viktigt att staden utvecklar ett konsumentpolitiskt handlingsprogram. Ett handlingsprogram måste innehålla tydliga mål, som är mätbara och möjliga att införliva i den ordinarie verksamheten. Så är tyvärr inte fallet i det förslag som nu är på remiss.

Idag görs en mängd olika saker på det konsumentpolitiska området. Av det skälet, och av hänsyn till skattebetalarna i staden, måste en avgränsning göras för vad som är stadens specifika uppgift. Ett handlingsprogram måste vara vägledande för vilka åtgärder som behöver vidtas just i Stockholm. Det som i programförslaget beskrivs som mål och uppgifter för stadens konsumentverksamhet är i huvudsak statlig konsumentpolitik och inte något som är specifikt för staden.

En tydlig uppgift för stadsdelsnämnderna, som inte andra aktörer i dagsläget bedriver, är konsumentvägledning. Här är det viktigaste att ge en bra service, inte stirra sig blind på hur många anställda det ska vara per tusen invånare. Ett viktigt mål är att informera stadens invånare var man som konsument kan få relevant information gällande lagar och annan information, exempelvis märkningssystem, i samband med köp. Det kan också handla om vilka skyldigheter och rättigheter man har som konsument och hur man går tillväga om en tvist uppstår.

Liljeholmens stadsdelsnämnd

Reservationen som anfördes av vice ordföranden Magnus Hellström, ledamoten Anne Wompa och tjänstgörande ersättaren Anita Schneider alla (m) samt ledamöterna Karin Berggren och Elisabet Abelson båda (fp) var av följande lydelse.

Nämnden beslutar att som svar på remissen godkänna och överlämna följande utlåtande:

Den rödgröna majoriteten har instiftat en Konsumentnämnd. Beslutsärendena nämnden avhandlat är få och har i huvudsak syftat till att begränsa handel. Det finns många frivilliga föreningar som driver konsumentfrågorna. Dessutom finns ett statligt Konsumentverk. Konsumentnämnden är inte kommunal kärnverksamhet. Konsumentnämnden skall därför avvecklas.

Stockholm har varit en fungerande handelsplats utan ett konsumentpolitiskt handlingsprogram i över 750 år. Vi finner därför ingen anledning till att införa ett nu. Istället borde staden ta ett större ansvar för att underlätta för företagande och handel. För att stärka stockholmaren som kund krävs konkurrens, enkla och tydliga regler, en snabbare planprocess och en rimlig skattebörda för enskilda och företagare.

Reservationen som anfördes av ledamoten Andreas Sturesson (kd) var av följande lydelse.

Nämnden beslutar att som svar på kommunstyrelsens remiss överlämna följande:

Stockholms stad har ett ansvar att bedriva konsumentpolitik. Det sker i huvudsak genom den konsumentrådgivning som stadsdelsnämnderna svarar för. Därför är det viktigt att staden utvecklar ett konsumentpolitiskt handlingsprogram. Ett handlingsprogram måste innehålla tydliga mål, som är mätbara och möjliga att införliva i den ordinarie verksamheten. Så är tyvärr inte fallet i det förslag som nu är på remiss.

Idag görs en mängd olika saker på det konsumentpolitiska området. Av det skälet, och av hänsyn till skattebetalarna i staden, måste en avgränsning göras för vad som är stadens specifika uppgift. Ett handlingsprogram måste vara vägledande för vilka åtgärder som behöver vidtas just i Stockholm. Det som i programförslaget beskrivs som mål och uppgifter för stadens konsumentverksamhet är i huvudsak statlig konsumentpolitik och inte något som är specifikt för staden.

En tydlig uppgift för stadsdelsnämnderna, som inte andra aktörer i dagsläget bedriver, är konsumentvägledning. Här är det viktigaste att ge en bra service, inte stirra sig blind på hur många anställda det ska vara per tusen invånare. Ett viktigt mål är att informera stadens invånare var man som konsument kan få relevant information gällande lagar och annan information, exempelvis märkningssystem, i samband med köp. Det kan också handla om vilka skyldigheter och rättigheter man har som konsument och hur går man tillväga om en tvist uppstår.

Maria-Gamla stans stadsdelsnämnd

Reservationen som anfördes av ledamöterna Jonas Nilsson (m), Gunnel Laufke (m) och Sonja Gräns (m), vice ordföranden Pär Hommerberg (fp) samt ledamöterna Maj-Britt Åkesson (fp) och Torbjörn Andring (kd) var av följande lydelse.

Vi anser att nämnden skulle beslutat att avslå förvaltningens förslag till beslut samt som svar på remissen anföra följande:

Konsumentnämnden är inte kommunal kärnverksamhet. Kommunen har nog att göra, såsom att försöka uppfylla alla vallöften som generöst ställdes ut i förra valrörelsen. Istället kan vi konstatera att det finns många frivilliga föreningar som driver konsumentfrågorna. Dessutom finns ett statligt Konsumentverk. Konsumentnämnden är som nämnts inte en kommunal kärnverksamhet. Konsumentnämnden skall därför avvecklas.

Stockholm har varit en fungerande handelsplats utan ett konsumentpolitiskt handlingsprogram i över 750 år. Vi finner därför ingen anledning till att införa ett nu. Istället borde staden ta ett större ansvar för att underlätta för företagande och handel. För

att stärka stockholmaren som kund krävs konkurrens, enkla och tydliga regler, en snabbare planprocess och en rimlig skattebörda för enskilda och företagare.

Att socialbidragen, försörjningsstödet eller ”anslag 2” som det kallas på byråkratiska ökat med 15 procent på två år är ett tydligt tecken att Stockholm försummat tillväxtfrågorna.”

Norrmalms stadsdelsnämnd

Reservationen som anfördes av tjänstgörande ordföranden Inge-Britt Lundin m.fl. (fp), ledamoten Sebastian Cederschiöld m.fl. (m) var av följande lydelse.

Nämnden beslutar att stadsdelsförvaltningens förslag till beslut avslås samt att stadsdelsnämnden anför därutöver följande: Den rödgröna majoriteten har instiftat en Konsumentnämnd. Beslutsärendena nämnden avhandlat är få och har i huvudsak syftat till att begränsa handel. Det finns många frivilliga föreningar som driver konsumentfrågorna. Dessutom finns ett statligt Konsumentverk. Konsumentnämnden är inte kommunal kärnverksamhet. Konsumentnämnden skall därför avvecklas.

Stockholm har varit en fungerande handelsplats utan ett konsumentpolitiskt handlingsprogram i över 750 år. Vi finner därför ingen anledning till att införa ett nu. Istället borde staden ta ett större ansvar för att underlätta för företagande och handel. För att stärka stockholmaren som kund krävs konkurrens, enkla och tydliga regler, en snabbare planprocess och en rimlig skattebörda för enskilda och företagare.

Reservationen som anfördes av tjänstgörande ersättaren Susanne Markebjer (kd) var av följande lydelse.

Som svar på remissen anför: Stockholms stad har ett ansvar att bedriva konsumentpolitik. Det sker i huvudsak genom den konsumentrådgivning som stadsdelsnämnderna svarar för. Därför är det viktigt att staden utvecklar ett konsumentpolitiskt handlingsprogram. Ett handlingsprogram måste innehålla tydliga mål, som är mätbara och möjliga att införliva i den ordinarie verksamheten. Så är tyvärr inte fallet i det förslag som nu är på remiss.

Idag görs en mängd olika saker på det konsumentpolitiska området. Av det skälet, och av hänsyn till skattebetalarna i staden, måste en avgränsning göras för vad som är stadens specifika uppgift. Ett handlingsprogram måste vara vägledande för vilka åtgärder som behöver vidtas just i Stockholm. Det som i programförslaget beskrivs som mål och uppgifter för stadens konsumentverksamhet är i huvudsak statlig konsumentpolitik och inte något som är specifikt för staden.

En tydlig uppgift för stadsdelsnämnderna, som inte andra aktörer i dagsläget bedriver, är konsumentvägledning. Här är det viktigaste att ge en bra service, inte stirra sig blind på hur många anställda det ska vara per tusen invånare. Ett viktigt mål är att informera stadens invånare var man som konsument kan få relevant information gäl-

lande lagar och annan information, exempelvis märkningssystem, i samband med köp. Det kan också handla om vilka skyldigheter och rättigheter man har som konsument och hur går man tillväga om en tvist uppstår.

Särskilt uttalande som gjordes av ledamoten Carina Fredén m.fl. (s), ledamoten Hans Enroth (v) och ledamoten Ulla Dahl (mp) var av följande lydelse.

En aktiv konsumentpolitik ska ge konsumenterna bättre möjligheter att med rätt information välja de produkter och tjänster t ex är mest miljövänliga eller tillverkas på etisk godtagbart sätt. En annan viktig uppgift är att förbättra folkhälsan genom att ge konsumenten information och bättre möjlighet att välja produkter som är mer hälsosamma.

Särskilt uttalande som gjordes av ledamoten Ulla Dahl (mp) var av följande lydelse.

I dagens samhälle ökar utbudet på varor och tjänster med en svindlande fart och även gamla beprövade produkter förändras till innehåll och kvalité. Då behövs mycken vägledning även för äldre vana konsumenter. Det är därför angeläget att så snart som möjligt nå upp till Konsumentverkets norm om en heltidsanställd konsumentvägledare per 20 000 invånare.

Rinkeby stadsdelsnämnd

Reservationen som anfördes av Kerstin Gustavsson m.fl. (m) var av följande lydelse.

Nämnden beslutar att avslå förvaltningens förslag till beslut samt att som svar på remissen anför följande: Den rödgröna majoriteten har instiftat en Konsumentnämnd, beslutsärendena nämnden avhandlat är få och har i huvudsak syftat till att begränsa handel. Det finns många frivilliga föreningar som driver konsumentfrågorna. Dessutom finns ett statligt Konsumentverk. Konsumentnämnden är inte kommunal kärnverksamhet. Konsumentnämnden skall därför avvecklas.

Stockholm har varit en fungerande handelsplats utan ett konsumentpolitiskt handlingsprogram i över 750 år. Vi finner därför ingen anledning till att införa ett nu. Istället borde staden ta ett större ansvar för att underlätta för företagande och handel. För att stärka stockholmaren som kund krävs konkurrens, enkla och tydliga regler, en snabbare planprocess och en rimlig skattebörda för enskilda och företagare.

Särskilt uttalande som gjordes av Dikran Dison (kd) var av följande lydelse.

Det finns utan tvekan stor behov av information till medborgarna i många vardags situationer och många i Rinkeby söker hjälp. Det är svårt att hänga med allt nytt för oss alla ibland.

Såsom vi, kristdemokrater, säger i vår kommunpolitiska program att stadsdelsnämndernas makt bör stärkas och vidare utvecklas, är det rätt att SDN ska satsa på konsumentfrågorna och att mer resurser tillförs dem. Men det behövs ingen centralnämnd för detta eftersom det är inte rätt sätt att använda skattepengarna på. Lägg ner centrala konsumentnämnden och fördela alla de miljonerna på stadsdelsnämndernas konsumentvägledning.

Skarpnäcks stadsdelsnämnd

Reservationen som anfördes av vice ordföranden Billy Östh m.fl. (m) och ledamoten Göran Qvennerstedt m.fl. (fp) var av följande lydelse.

Vi yrkar att Skarpnäcks stadsdelsnämnden avslår förvaltningens förslag till beslut samt anför följande: Den rödgröna majoriteten har instiftat en Konsumentnämnd. Beslutsärendena nämnden avhandlat är få och har i huvudsak syftat till att begränsa handel. Det finns många frivilliga föreningar som driver konsumentfrågorna. Dessutom finns ett statligt Konsumentverk. Konsumentnämnden är inte kommunal kärnverksamhet. Konsumentnämnden skall därför avvecklas.

Stockholm har varit en fungerande handelsplats utan ett konsumentpolitiskt handlingsprogram i över 750 år. Vi finner därför ingen anledning till att införa ett nu. Istället borde staden ta ett större ansvar för att underlätta för företagande och handel. För att stärka stockholmaren som kund krävs konkurrens, enkla och tydliga regler, en snabbare planprocess och en rimlig skattebörda för enskilda och företagare.

Reservationen som anfördes av ledamoten Ewa Samuelsson (kd) var av följande lydelse.

Kristdemokraterna yrkar att Skarpnäcks stadsdelsnämnd beslutar att som svar på remissen anför följande: Stockholms stad har ett ansvar att bedriva konsumentpolitik. Det sker i huvudsak genom den konsumentrådgivning som stadsdelsnämnderna svarar för. Därför är det viktigt att staden utvecklar ett konsumentpolitiskt handlingsprogram. Ett handlingsprogram måste innehålla tydliga mål, som är mätbara och möjliga att införliva i den ordinarie verksamheten. Så är tyvärr inte fallet i det förslag som nu är på remiss.

Idag görs en mängd olika saker på det konsumentpolitiska området. Av det skälet, och av hänsyn till skattebetalarna i staden, måste en avgränsning göras för vad som är

stadens specifika uppgift. Ett handlingsprogram måste vara vägledande för vilka åtgärder som behöver vidtas just i Stockholm. Det som i programförslaget beskrivs som mål och uppgifter för stadens konsumentverksamhet är i huvudsak statlig konsumentpolitik och inte något som är specifikt för staden.

En tydlig uppgift för stadsdelsnämnderna, som inte andra aktörer i dagsläget bedriver, är konsumentvägledning. Här är det viktigaste att ge en bra service, inte stirra sig blind på hur många anställda det ska vara per tusen invånare. Ett viktigt mål är att informera stadens invånare var man som konsument kan få relevant information gällande lagar och annan information, exempelvis märkningssystem, i samband med köp. Det kan också handla om vilka skyldigheter och rättigheter man har som konsument och hur man går tillväga om en tvist uppstår.

Skärholmens stadsdelsnämnd

Särskilt uttalande som gjordes av ledamoten Mikael Nordstedt (kd) var av följande lydelse.

Stockholms stad har ett ansvar att bedriva konsumentpolitik. Det sker i huvudsak genom den konsumentrådgivning som stadsdelsnämnderna svarar för idag. Därför är det viktigt att staden utvecklar ett konsumentpolitiskt handlingsprogram, ett handlingsprogram med tydliga mål och som är mätbara och möjliga att införliva i den ordinarie verksamheten. Så är tyvärr inte fallet i det förslag som nu är på remiss. Idag görs en mängd olika saker på det konsumentpolitiska området. Av det skälet och av hänsyn till skattebetalarna i staden, måste en avgränsning göras för vad som är stadens specifika uppgift.

Ett handlingsprogram måste vara vägledande för vilka åtgärder som behöver vidtas just i Stockholm.

Det som i programförslaget beskrivs som mål och uppgifter för stadens konsumentverksamhet är i huvudsak statlig konsumentpolitik och inte något specifikt för staden.

En tydlig uppgift för stadsdelsnämnderna, som inte andra aktörer i dagsläget bedriver, är konsumentvägledning. Här är det viktigaste att ge bra service, inte stirra sig blind på hur många anställda det skall vara per tusen innevånare.. Ett viktigt mål är att informera stadens invånare var man som konsument kan få relevant information gällande lagar och annan information, exempelvis märkningsinformation i samband med köp.

Det kan också handla om vilka skyldigheter och rättigheter man har som konsument och hur man går tillväga om en tvist uppstår.

Särskilt uttalande som gjordes av ledamoten Bibbi Lagerqvist (m) var av följande lydelse.

Då det finns många frivilliga föreningar som driver konsumentfrågor och dessutom ett statligt Konsumentverk bör konsumentverksamheten avvecklas då den inte är någon kommunal kärnverksamhet.

Stockholm har fungerat som handelsplats utan ett konsumentpolitiskt handlingsprogram i över 750 år och vi finner ingen anledning att införa detta nu.

Istället borde staden ta större ansvar för att underlätta företagandet och handeln. För att stärka stockholmaren som kund krävs konkurrens, enkla och tydliga regler samt en rimlig skattebörda för enskilda och företagare.

Spånga-Tensta stadsdelsnämnd

Reservationen som anfördes av vice ordföranden Ann-Katrin Åslund (fp), ledamöterna Ole-Jörgen Persson (m), Christer Grunder (m), Bengt Porseby (fp) och Markku Sirviö (m) var av följande lydelse.

Den rödgröna majoriteten i Stadshuset har instiftat en Konsumentnämnd. Beslutsärendena nämnden avhandlat är dock få och har i huvudsak syftat till att *begränsa* handel. Det finns många frivilliga föreningar som driver konsumentfrågor. Dessutom finns ett statligt Konsumentverk. Konsumentpolitik är inte kommunal kärnverksamhet. Konsumentnämnden skall därför avvecklas.

Stockholm har varit en fungerande handelsplats utan ett konsumentpolitiskt handlingsprogram i över 750 år. Vi finner därför ingen anledning till att införa ett nu. Istället borde staden ta ett större ansvar för att underlätta för företagande och handel. För att stärka stockholmaren som kund krävs bättre konkurrens, enklare och tydligare regler, en snabbare planprocess och en rimlig skattebörda för både enskilda och företagare.

Reservationen som anfördes av tjänstgörande ersättaren Nagwa Mourad (kd) var av följande lydelse.

Jag reserverar mig mot beslutet då jag yrkat att som svar på remissen anföra följande. Stockholms stad har ett ansvar att bedriva konsumentpolitik. Det sker i huvudsak genom den konsumentrådgivning som stadsdelsnämnderna svarar för. Därför är det viktigt att staden utvecklar ett konsumentpolitiskt handlingsprogram. Ett handlingsprogram måste innehålla tydliga mål, som är mätbara och möjliga att införliva i den ordinarie verksamheten. Så är tyvärr inte fallet i det förslag som nu är på remiss.

Idag görs en mängd olika saker på det konsumentpolitiska området. Av det skälet, och av hänsyn till skattebetalarna i staden, måste en avgränsning göras för vad som är

stadens specifika uppgift. Ett handlingsprogram måste vara vägledande för vilka åtgärder som behöver vidtas just i Stockholm. Det som i programförslaget beskrivs som mål och uppgifter för stadens konsumentverksamhet är i huvudsak statlig konsumentpolitik och inte något som är specifikt för staden.

En tydlig uppgift för stadsdelsnämnderna, som inte andra aktörer i dagsläget bedriver, är konsumentvägledning. Här är det viktigaste att ge en bra service, inte stirra sig blind på hur många anställda det ska vara per tusen invånare. Ett viktigt mål är att informera stadens invånare var man som konsument kan få relevant information gällande lagar och annan information, exempelvis märkningssystem, i samband med köp. Det kan också handla om vilka skyldigheter och rättigheter man har som konsument och hur går man tillväga om en tvist uppstår.

Vantörs stadsdelsnämnd

Reservationen som anfördes av Marie Ljungberg Schött m fl (m), Henrik Ehrenberg m fl (kd) och Lena Kling, m fl (fp) var av följande lydelse.

Den rödgröna majoriteten har instiftat en Konsumentnämnd. Beslutsärendena nämnden avhandlat är få och har i huvudsak syftat till att begränsa handel. Det finns många frivilliga föreningar som driver konsumentfrågorna. Dessutom finns ett statligt Konsumentverk. Konsumentnämnden är inte kommunal kärnverksamhet. Konsumentnämnden skall därför avvecklas. Stockholm har varit en fungerande handelsplats utan ett konsumentpolitiskt handlingsprogram i över 750 år. Vi finner därför ingen anledning till att införa ett nu. Istället borde staden ta ett större ansvar för att underlätta för företagande och handel. För att stärka stockholmaren som kund krävs konkurrens, enkla och tydliga regler, en snabbare planprocess och en rimlig skattebörda för enskilda och företagare.

Älvsjö stadsdelsnämnd

Reservationen som anfördes av vice ordföranden Olle Andretzky m.fl. (m), ledamoten Inger Swahn m.fl. (fp) och ledamoten Margaretha Åkerberg (kd) var av följande lydelse.

Stadsdelsnämnden beslutar att avslå förvaltningens förslag till beslut samt som svar på remissen anför följande. Den rödgröna majoriteten har instiftat en Konsumentnämnd. Beslutsärendena nämnden avhandlat är få och har i huvudsak syftat till att begränsa handel. Det finns många frivilliga föreningar som driver konsumentfrågorna. Dessutom finns ett statligt Konsumentverk. Konsumentnämnden är inte kommunal kärnverksamhet. Konsumentnämnden skall därför avvecklas.

Stockholm har varit en fungerande handelsplats utan ett konsumentpolitiskt handlingsprogram i över 750 år. Vi finner därför ingen anledning till att införa ett nu. Istället borde staden ta ett större ansvar för att underlätta för företagande och handel. För att stärka stockholmaren som kund krävs konkurrens, enkla och tydliga regler, en snabbare planprocess och en rimlig skattebörda för enskilda och företagare.

Östermalms stadsdelsnämnd

Reservationen som anfördes av vice ordföranden Helena Bonnier m fl (m) och ledamoten Birgit Ernerot m fl (fp) var av följande lydelse.

Nämnden beslutar att i huvudsak bifalla förvaltningens förslag till beslut samt att därutöver anföras.

Den rödgröna majoriteten har instiftat en Konsumentnämnd. Beslutsärendena nämnden avhandlat är få och har i huvudsak syftat till att begränsa handel. Det finns många frivilliga föreningar som driver konsumentfrågorna. Dessutom finns ett statligt Konsumentverk. Konsumentnämnden är inte kommunal kärnverksamhet. Konsumentnämnden skall därför avvecklas.

Stockholm har varit en fungerande handelsplats utan ett konsumentpolitiskt handlingsprogram i över 750 år. Vi finner därför ingen anledning till att införa ett nu. Istället borde staden ta ett större ansvar för att underlätta för företagande och handel. För att stärka stockholmaren som kund krävs konkurrens, enkla och tydliga regler, en snabbare planprocess och en rimlig skattebörda för enskilda och företagare.

Reservationen som anfördes av tjänstgörande ersättaren Karin Magnusson (kd) var av följande lydelse.

Nämnden beslutar att som svar på remissen anföras följande: Stockholms stad har ett ansvar att bedriva konsumentpolitik. Det sker i huvudsak genom den konsumentrådgivning som stadsdelsnämnderna svarar för. Därför är det viktigt att staden utvecklar ett konsumentpolitiskt handlingsprogram. Ett handlingsprogram måste innehålla tydliga mål, som är mätbara och möjliga att införliva i den ordinarie verksamheten. Så är tyvärr inte fallet i det förslag som nu är på remiss.

Idag görs en mängd olika saker på det konsumentpolitiska området. Av det skälet, och av hänsyn till skattebetalarna i staden, måste en avgränsning göras för vad som är stadens specifika uppgift. Ett handlingsprogram måste vara vägledande för vilka åtgärder som behöver vidtas just i Stockholm. Det som i programförslaget beskrivs som mål och uppgifter för stadens konsumentverksamhet är i huvudsak statlig konsumentpolitik och inte något som är specifikt för staden.

En tydlig uppgift för stadsdelsnämnderna, som inte andra aktörer i dagsläget bedriver, är konsumentvägledning. Här är det viktigaste att ge en bra service, inte stirra sig blind på hur många anställda det ska vara per tusen invånare. Ett viktigt mål är att

informera stadens invånare var man som konsument kan få relevant information gällande lagar och annan information, exempelvis märkningssystem, i samband med köp. Det kan också handla om vilka skyldigheter och rättigheter man har som konsument och hur går man tillväga om en tvist uppstår.

Ett bra och vägledande handlingsprogram och en väl utbyggd konsumentverksamhet i stadsdelsnämnderna möjliggör också att den centrala konsumentnämnden kan läggas ner.

Särskilt uttalande som gjordes av ledamöterna Birgit Marklund m fl (s), Aila Erkkilä (v) och Ann-Sofi Matthiesen (mp) var av följande lydelse.

Både i handlingsprogrammet och i stadsdelsförvaltningens remissvar framförs uppfattningen att *konsumentfrågorna* blivit allt *mer komplexa* med åren. Östermalms konsumentvägledare är generalist. Konsumentverkets norm om 1 konsumentvägledare på 20 000 invånare borde ge utrymme för både generalister och specialister. Ett sätt att på sikt åstadkomma detta inom nuvarande organisation kunde vara följande: Ge varje anställd konsumentvägledare som så önskar, möjlighet att skaffa sig djupare kunskaper inom något specialområde för att sedan kunna hjälpa sina kolleger med särskilt krångliga frågor, både i den egna stadsdelen och andra stadsdelar.

Den riktade konsumentvägledningen skall öka särskilt gentemot de unga. Ett sätt att stimulera intresset hos eleverna i grundskolan skulle kunna vara att inrätta ett årligt pris till bästa projektarbete uppsats eller idé inom området – kanske med en final i stadshuset där de lokala vinnarna också kan ställa ut sina alster.

Konsumentpolitiskt program för Stockholms stad 2005-2007

Inledning

Stockholms stad markerar betydelsen av en aktiv lokal konsumentpolitik som medel för att skapa en långsiktigt hållbar samhällsutveckling genom att fullmäktige fastställer ett konsumentpolitiskt program för Stockholms stad 2005-2007.

I direktiven till Stockholms stads konsumentnämnd² anges att nämnden bl.a. ska arbeta fram ett konsumentpolitiskt program med riktlinjer för stadens samlade konsumentverksamhet.

Den svenska konsumentpolitiken

De nuvarande nationella målen

Konsumentpolitiken ses som en del av vår gemensamma välfärdspolitik och syftar till att stärka enskilda människor i deras egenskap av konsumenter genom att skapa en fungerande marknad, bidra till en långsiktigt hållbar konsumtion, öka konsumentskyddet och stödja konsumenter med särskilda behov. Konsumentpolitiken ska bidra till tillväxt, välfärd och en hållbar utveckling.

I regeringens nuvarande handlingsplan för konsumentpolitiken 2001-2005³ anges följande fem övergripande mål som ska styra det nationella konsumentpolitiska arbetet:

- Inflytandemålet – konsumenterna ska få en starkare ställning och mer inflytande på marknaden
- Hushållningsmålet – goda möjligheter för hushållen att utnyttja sina ekonomiska och andra resurser effektivt
- Säkerhetsmålet – konsumenternas hälsa och säkerhet ska skyddas
- Miljömålet – utveckling av konsumtions- och produktionsmönster som minskar påfrestningarna på miljön samt bidrar till en långsiktigt hållbar utveckling
- Kunskapsmålet – konsumenterna ska ha tillgång till god vägledning, information och utbildning

Förslag till ny konsumentpolitisk strategi

Regeringen har lagt fram ett nytt förslag till ny konsumentpolitisk strategi 2006⁴ (proposition planeras till riksdagen sommaren 2005) och där föreslagit att de nuvarande fem övergripande målen ska ersättas med ett övergripande mål:

² Utlåtande 2003:RVIII (Dnr 010-1016/2003)

³ Prop. 2000/01:135 Handlingsplan för konsumentpolitiken 2001-2005. Fastställd av riksdagen 2001.

- Trygga konsumenter med makt agerar för välfärd och hållbar utveckling

Det övergripande målet kompletteras enligt förslaget med följande tre nya delmål:

- Konsumentskyddet är på en hög nivå och tillgängligt för alla
- Medvetna konsumenter hushållar med egna och gemensamma resurser
- Producenter och övriga näringsidkare är ansvarstagande gentemot konsumenterna

Konsumentpolitiken i EU

Vår svenska konsumentpolitik är i och med vårt medlemskap i EU också en del av den europeiska konsumentpolitiken. I kommissionens strategi för konsumentpolitiken 2002-2006⁵ ingår tre huvudsakliga mål:

- En hög gemensam nivå på konsumentskyddet
- Ett effektivt genomförande av konsumentskyddsbestämmelserna
- Konsumentorganisationernas deltagande i EU:s politik

Dessa tre mål syftar till att integrera konsumentfrågorna inom unionens gemenskapspolitiska områden som t.ex. miljön och en hållbar utveckling, säkra produkter och finansiella tjänster för att konsumenterna ska få största möjliga nytta av den inre marknaden. Många av EU:s åtgärder syftar till att ge konsumenterna möjlighet att skydda sina egna intressen genom att fatta självständiga och väl underbyggda beslut. Enligt kommissionen ska dessa åtgärder rätta till den strukturella obalansen mellan de enskilda konsumenterna och företagen. Obalansen, menar kommissionen, beror på att konsumenterna endast i begränsad utsträckning har tillgång till information, rättslig rådgivning och ekonomiska resurser. För att komma tillrätta med obalansen anser kommissionen att det krävs bl.a. vägledning, information och utbildning för att tillgodose konsumentintresset. EU:s konsumentpolitik har därför stor betydelse för att uppnå ett av kommissionens strategiska mål nämligen det att bidra till en bättre livskvalitet för alla⁶.

Alla invånare i Stockholm är konsumenter

Konsumentfrågorna har de senaste åren förändrats och blivit alltmer komplexa. Det ställs också allt högre krav på konsumenternas kunskaper och förmåga att ta till sig och dra nytta av ny teknikutveckling, ett allt större utbud av varor och tjänster, en avreglerad marknad och en ökande handel över gränserna. En ökad konkurrens, rörlighet och valfrihet på marknaden skapar i sig fördelar för konsumenterna men ger även upphov till nya konsumentproblem.

⁴ Den framtida konsumentpolitiken – Ett underlag till en ny konsumentpolitisk strategi 2006, Ds 2004:51

⁵ Kommissionens meddelande KOM(2002) 208 slutlig, 8.6.2002; Strategi för konsumentpolitik 2002-2006

⁶ Kommissionens meddelande KOM(2000) 154 slutlig, 9.2.2000; Strategiska mål 2000-2005 "Forma ett nytt Europa"

Genom vårt EU-medlemskap, en ökad globalisering och en tilltagande kommersiell påverkan riktad framförallt mot barn och unga så har konsumentfrågorna blivit alltmer internationella till sin karaktär. Och det ställer i sin tur helt andra krav än tidigare på den lokala konsumentverksamheten i Stockholm.

Att kunna förutse förändringar på marknaden och förändrade konsumtionsvanor kommer att få en allt större betydelse och kräver en aktiv omvärldsbevakning på konsumentområdet. Det är därför nödvändigt att tidigt fånga upp konsumentproblem och arbeta förebyggande så att såväl konsumenterna som näringslivet blir medvetna om sina rättigheter och skyldigheter och samtidigt skapa ett förtroende för näringslivet och den marknad de utgör. En aktiv konsumentpolitik är därför en viktig förutsättning för en fungerande marknadsekonomi.

En aktiv och välutvecklad lokal konsumentpolitik i Stockholms stad ger stockholmarna de nödvändiga verktygen i form av information och objektiv sakkunskap så att denne i en vardag ofta präglad av stress och tidsnöd kan fatta kloka och genomtänkta beslut på konsument- och miljöområdet. Välinformerade konsumenter bidrar till en ökad välfärd och på sikt ett mer hållbart och demokratiskt samhälle. Stockholms konsumentpolitik kan därför ses som ett viktigt bidrag till stadens samlade arbete med att öka den sociala och etniska integrationen och motverka utanförskap.

Målen för Stockholms konsumentpolitik

Stockholms konsumentpolitik ska bidra till att Stockholm utvecklas till en långsiktigt hållbar storstad och därmed en bättre stad för stockholmarna att leva och verka i. De övergripande målen för Stockholms konsumentpolitik anknyter i huvudsak till de nuvarande övergripande nationella målen för den svenska konsumentpolitiken.

Stadens övergripande mål

Stadens övergripande mål ska vara styrande för stadsdelsnämndernas konsumentverksamhet och har formulerats på följande sätt:

- Att skapa förutsättningar för och bidra till en långsiktigt hållbar utveckling i Stockholm och en ökad välfärd för stockholmarna

Delmål för att uppnå det övergripande målet

- Att stärka stockholmarnas ställning och inflytande på marknaden
- Att tillvarata konsumentperspektivet inom stadens olika verksamhetsområden
- Att alla stadsdelsnämnder ska erbjuda sina invånare konsumentvägledning
- Att öka kunskapen bland stockholmarna och inom stadens olika verksamhetsområden om vad konsumentvägledningen kan erbjuda.

Med hållbar utveckling menas i detta sammanhang att stadens verksamheter ska skapa förutsättningar för att Stockholm utvecklas till en långsiktigt hållbar stad både socialt, ekonomiskt, demokratiskt och ekologiskt. Konsumentperspektivet ska utvecklas och tydligt genomsyra stadens alla verksamheter.

En lokal och välförankrad konsumentpolitik är en del av välfärden i Stockholm. Med ett konsumentpolitiskt program fastställs en grund som ger goda förutsättningar för en övergripande långsiktig planering av stadens konsumentverksamhet samt ett bättre underlag för prioriteringar och utvärdering av verksamheten.

En aktiv konsumentpolitik stärker konsumenternas ställning på marknaden. Det är viktigt att *alla* konsumenter ges möjlighet till inflytande, även grupper med särskilda behov. Ungdomar måste ges stöd i sin roll som konsumenter.

Genom information och opinionsbildning bidrar konsumentpolitiken till att förändra vår livsstil och våra konsumtionsmönster och på så sätt skapas en mer långsiktig och hållbar samhällsutveckling. Ett välgrundat och medvetet val kan ofta vara mer effektivt och ett snabbare sätt för att uppnå konkreta resultat på t.ex. miljöområdet än lagstiftning. Och det ska vara både enkelt och smart att vända sig till sin konsumentrådgivare för vägledning och goda råd.

Stockholms konsumentpolitik ska bidra till att öka kunskapen och kännedomen om stadens konsumentverksamhet; både bland stockholmarna och inom stadens olika verksamhetsområden, näringslivet, föreningar och organisationer.

Konsumenterna och resurserna

En aktiv konsumentpolitik ska stärka konsumenterna i att utnyttja sina resurser på ett bra sätt. Hushållen idag har ett betydligt större ansvar än tidigare att välja t.ex. placering av sparande och pensionsmedel, val av tele- och elleverantörer m.m. och för att medvetet kunna välja krävs kunniga och välinformerade konsumenter. Kraven som ställs på oss alla som konsumenter är desamma, *och* oavsett etnisk bakgrund. Konsumentpolitikens huvuduppgift är att motverka ekonomiska och sociala klyftor mellan olika samhällsgrupper, och ett medel i detta arbete är en välfungerande och utvecklad kommunal konsumentverksamhet.

Konsumenterna och miljön

Miljömärkning av varor och tjänster är ett viktigt styrmedel och ger konsumenterna vägledning vid val av produkter som är mer miljöanpassade än andra i övrigt likvärdiga produkter. Konsumentpolitiken måste därför samverka med miljöpolitiken för att skapa hållbara konsumtionsmönster. Hushållens ökade konsumtion medför att de ekologiska systemen belastas ytterligare och hushållens konsumtionsvanor spelar därför en central roll i arbetet med att uppnå en mer hållbar utveckling. Sättet på vilket stockholmarna väljer att köpa och konsumera varor och tjänster påverkar vår miljö både lokalt och globalt. Men för att stockholmarna ska kunna medverka och agera mer miljövänligt krävs lättillgänglig och korrekt information. Öka kännedomen, kunskapen och spridningen av miljömärkningarna Bra Miljöval, Svanen, EU-blomman m.fl. märkningar så att stockholmarna i första hand väljer dessa produkter och på så sätt bidrar till att uppnå stadens miljömål.

En effektivare energianvändning är nödvändig för att Stockholms miljömål ska uppnås. Genom information och ökad kunskap kan hushållen sänka sin totala energianvändning, och därmed bidra till en ökad energieffektivitet. Det leder bl.a. till friska-

re luft och renare vatten och en bättre hälsa. Att öka samarbetet mellan stadens olika verksamhetsområden när det gäller miljöfrågor ur ett konsumentperspektiv bidrar till en långsiktig hållbar utveckling.

Konsumenterna och etiken

Alltfler konsumenter ställer krav på att de produkter de konsumerar också tillverkas på ett etiskt godtagbart sätt. Idag finns bl.a. Rättvisemärkta produkter. Rättvisemärkt är en etisk och social märkning med fokus på mänskliga rättigheter. Genom att välja dessa produkter bidrar man bl.a. till att arbetare och odlare får skäligt betalt för det arbete de utför, motverkar barnarbete, uppmuntrar ekologiskt odlande, främjar organisationsrätten och demokratiutvecklingen och motarbetar diskriminering på grund av kön, hudfärg och tro.

Vad som utmärker en bra konsumentverksamhet i Stockholm

Konsumentverksamheten måste vara känd bland stockholmarna, vara lättillgänglig, ha en hög servicenivå och hålla en hög kvalitet. Den ska vara drivande och aktivt arbeta för att undanröja förekommande konsumentproblem. Verksamheten måste ha resurser för direktrådgivning, förebyggande insatser av olika slag och kunna delta i t.ex. marknadsundersökningar. Den måste även vara flexibel och lyhörd inför stockholmarnas krav och förväntningar och spegla de behov som finns. För att tillvarata stadens gemensamma resurser och uppnå bästa möjliga effekt måste verksamheten samverka med andra förvaltningar och bolag, det lokala närings- och organisationslivet och andra aktörer för att nå de övergripande målen i det konsumentpolitiska programmet.

Konsumentverkets norm om en (1) heltidsanställd konsumentrådgivare per 20 000 invånare bör vara vägledande som en rimlig nivå för en effektiv och bred konsumentverksamhet. Normen omfattar inte budget- och skuldrådgivning.

Undersökningar visar att välinformerade konsumenter och de som redan tidigare har varit i kontakt med konsumentvägledningen oftare vänder sig till sin konsumentrådgivare för råd och hjälp. Att nå övriga grupper som inte känner till att verksamheten finns och är utan kostnad för den enskilde måste vara ett prioriterat utvecklingsområde. Genom riktade insatser och att konsumentvägledningen samverkar med skolan, näringslivet, organisationer m.fl. kan verksamheten nå ut till hushållsgrupper som inte kontaktar eller känner till det stöd och den hjälp man kan begära. Idag är det som medborgare nödvändigt att känna till vilka rättigheter och skyldigheter man har som konsument för att kunna agera på och dra nytta av marknadens utbud, och då särskilt av tidigare samhällsnyttigheter som numera är konkurrensutsatta.

Stadens arbete för att nå målen i det konsumentpolitiska programmet

Samtliga verksamheter i staden ska aktivt samverka om och lyfta konsumentperspektivet inom sina verksamhetsområden för att nå målen i det konsumentpolitiska -

programmet. De av barnkonventionens rättigheter som är relevanta i sammanhanget ska beaktas.

Stadsdelsnämnderna

Enligt reglementet för stadsdelsnämnderna⁷ ansvarar dessa för konsumentrådgivning.

De övergripande målen i det konsumentpolitiska programmet ska vara styrande för stadsdelsnämndernas konsumentverksamhet. Målen ska brytas ned i verksamhetsspecifika inriktningsmål och generella åtaganden för den lokala konsumentverksamheten och redovisas i nämndernas verksamhetsplaner i enlighet med stadens integrerade ledningssystem.

En förutsättning för att konsumentvägledningen ska ge de effekter det konsumentpolitiska programmet syftar till är att verksamheten fungerar väl, är lättillgänglig och av hög kvalitet och svarar mot invånarnas behov av vägledning. Att öka den riktade konsumentvägledningen särskilt till yngre målgrupper är en viktig förebyggande verksamhet och ska därför särskilt prioriteras.

För att utveckla den lokala konsumentverksamheten ska stadsdelsnämnderna undersöka vilka förväntningar och krav invånarna i det egna stadsdelsområdet har på sin verksamhet. Undersökningen ska också ge svar på hur den framtida lokala verksamheten bör utformas och utvecklas, vilka resurser som behövs lokalt eller i samverkan med andra stadsdelsområden för att kunna erbjuda den service invånarna efterfrågar och för att nå målen i det konsumentpolitiska programmet. Att undersöka och analysera den egna verksamheten utgör en nödvändig förutsättning för att kunna arbeta med att höja kvaliteten och utveckla verksamheten på ett strukturerat sätt.

Den riktade konsumentvägledningen ska öka och då särskilt gentemot de unga. Skolan är därför en naturlig och viktig samverkanspartner i detta arbete. I kursplanen för grundskolan betonas konsumentkunskapen. I ämnet hem- och konsumentkunskap ska eleverna bl.a. lära sig att planera sin ekonomi utifrån egna och hushållets resurser, granska och värdera information och reklam samt agera i enlighet med övervägda beslut. Eleverna ska också utveckla förståelse och ett bestående intresse för hur handlingar i hushållet samspelar med hälsa, ekonomi, miljö både lokalt och globalt.

Stadsdelsnämnderna ska delta i den årliga brukarundersökningen av konsumentverksamheten Nöjd-kund-index om kommunfullmäktige beslutar att anta Nöjd-kund-index som ett nyckeltal för den kommunövergripande konsumentverksamheten.

Konsumentnämnden

Konsumentnämndens uppdrag är att svara för den övergripande konsumentverksamheten och att främja och stödja konsumentvägledningen i Stockholm stad. Här har konsumentförvaltningen en viktig uppgift i att stödja konsumentvägledarna och de samhällsväglare som arbetar med konsumentfrågor i deras arbete på konsumentområdet genom att erbjuda seminarier, utbildningar och motsvarande i kompetenshöjande syfte, men även initiera och driva gemensamma projekt.

⁷ Reglemente för stadsdelsnämnderna, Kfs 2000:15

Nämnden ska också följa utvecklingen och främja ett folkligt engagemang kring konsumentfrågor, genomföra seminarier och hearings inom aktuella konsumentområden och genom information, attitydpåverkan och opinionsbildning bidra till att öka stockholmarnas inflytande på marknaden. Nämnden ska också verka för att det konsumentpolitiska programmet genomsyrar den egna och stadens övriga verksamheter.

Nämnden ska aktivt samverka med stadsdelsnämnderna, berörda facknämnder och bolag, organisationer, föreningslivet och berörda myndigheter för att lyfta konsumentperspektivet inom olika verksamhetsområden i syfte att påverka konsumenternas ställning och inflytande på marknaden.

Samverkan mellan stadens samtliga nämnder och bolag

För att målen i det konsumentpolitiska programmet ska nås krävs att stadens samtliga nämnder och bolag samverkar och gemensamt driver de frågor som har en tydlig konsumentpolitisk inriktning. Alla nämnder och bolag ska se över sina verksamheter utifrån ett konsumentperspektiv, och identifiera de uppdrag och arbetsområden där en samverkan kan ge möjligheter eller är en förutsättning för att det konsumentpolitiska programmet ska uppnås.

Alla stockholmare är konsumenter och därför ska samtliga stadens verksamheter också samverka med näringslivet, frivilligorganisationer och andra aktörer som företräder konsumentintresset för att nå stadens konsumentpolitiska mål.

Föra ut det konsumentpolitiska programmet

Det konsumentpolitiska programmet ska kommuniceras internt och externt, och för detta ska konsumentnämnden ta fram en kommunikationsplan. Utbildning ska riktas till berörda personalkategorier som i sin yrkesutövning kommer i kontakt med konsumentrelaterade frågor. Nämndens hemsida är en naturlig plattform att utgå från när stadens konsumentpolitik ska föras ut i stadens verksamheter.

Uppföljning

Samtliga nämnder och bolag ansvarar för att de av kommunfullmäktige fastställda målen i det konsumentpolitiska programmet som berör den egna verksamheten följs. Detta redovisas årligen i respektive nämnds- och bolags verksamhetsberättelse, i enlighet med ILS. Nöjd-kund-index är ett basnyckeltal för den kommunövergripande konsumentverksamheten. Konsumentnämnden ska samordna och avrapportera den årliga brukarundersökningen med Nöjd-kund-index som ska ske på stadsdelsnämnderna.

Konsumentnämnden tillsammans med kommunstyrelsen ansvarar för att redovisa programmets uppföljning till kommunfullmäktige efter programperiodens slut.