

## Konsumentpolitiskt handlingsprogram 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 handlingsprogram för Stockholms stad 2005-2007.

I direktiven till Stockholms stads konsumentnämnd<sup>1</sup> 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 2001-2005 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 2006. (proposition planeras till riksdagen sommaren 2005) och där föreslagit att de nuvarande fem övergripande målen ska ersättas med ett övergripande mål:

- 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

<sup>1</sup> Utlåtande 2003:RVin (Dnr 0KH016/2003)

<sup>2</sup> Prop. 2000/01:135 Handlingsplan för konsumentpolitiken 2001 -2005. Fastställd av riksdagen 2001.

<sup>3</sup> Den framtida konsumentpolitiken — Ett underlag till en ny konsumentpolitisk strategi 2006, Ds 2004:51

*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 2002-2006 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 alla<sup>5</sup>.

**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.

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 stockholmaren 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

<sup>4</sup> Kommissionens meddelande KOM(2002) 208 slutlig, 8.6.2002; Strategi för konsumentpolitik 2002-2006

<sup>5</sup> Kommissionens meddelande KOM(2000) 154 slutlig, 9.2.2000; Strategiska mål 2000-2005 "Forma ett nytt Europa"

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
- 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 handlingsprogram 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 konsument.

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 mull. 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 friskare 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 handlingsprogrammet.

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 handlingsprogrammet**

Samtliga verksamheter i staden ska aktivt samverka om och lyfta konsumentperspektivet inom sina verksamhetsområden för att nå målen i det konsumentpolitiska handlingsprogrammet. De av barnkonventionens rättigheter som är relevanta i sammanhanget ska beaktas.

#### *Stadsdelsnämnderna*

Enligt reglementet för stadsdelsnämnderna ansvarar dessa för konsumentrådgivning.

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 i enlighet med stadens integrerade ledningssystem.

En förutsättning för att konsumentvägledningen ska ge de effekter det konsumentpolitiska handlingsprogrammet 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 handlingsprogrammet. 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.

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 handlingsprogrammet 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 handlingsprogrammet 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 handlingsprogrammet 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 handlingsprogrammet**

Det konsumentpolitiska handlingsprogrammet 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 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 samordna, följa upp och utvärdera målen i det konsumentpolitiska handlingsprogrammet. Konsumentnämnden ska samordna och avrapportera den årliga brukarundersökningen med Nöjd-kund-index som ska ske på stadsdelsnämnderna om kommunfullmäktige beslutar att anta Nöjd-kund-index som ett nyckeltal för den kommunövergripande konsumentverksamheten.