

INTERPELLATION TILL STATSRÅD

Från Riksdagsförvaltningen
2022-05-18
Besvaras senast
2022-06-10

Till statsrådet Max Elger (S)

2021/22:501 Tillgången på konsumentvägledning

Det blir alltmer komplicerat att vara konsument i dag, och tyvärr hamnar ofta konsumenten i underläge gentemot företagen. Det borde vara självklart att konsumenter som får problem kan få hjälp och stöd och att det stödet är likvärdigt oavsett var i landet en bor. Tyvärr ser vi hur utvecklingen går åt fel håll och hur den kommunala konsumentvägledningen i stället minskar.

Konsumentverket har under många år kartlagt kommunernas konsumentvägledning. Under flera år har kommunerna stegvis skurit ned på sina konsumentvägledare. 179 kommuner hade någon form av konsumentvägledning år 2021, vilket är 91 färre än 2015. Motsvarande 79 årsarbetskrafter lades på kommunal konsumentvägledning i landet 2021, vilket är 4 färre än 2020 och 46 färre än 2015.

Införandet av Hallå konsument var en nödvändig och viktig åtgärd, men den nationella rådgivningen kan aldrig ersätta den kommunala. De är beroende av och kompletterar varandra för att tillsammans ge ett bra konsumentstöd. Kommunernas konsumentvägledning har, till skillnad från den nationella vägledningen, den lokala förankringen och kan ge ett mer personligt stöd. Det har också visat sig att den lokala vägledningen får ta emot alltmer komplicerade ärenden. I många kommuner erbjuds också fysiska möten och hjälp att tolka avtal eller andra dokument. Några kommuner hjälper också till att medla mellan konsument och företagare.

De flesta kommuner erbjuder någon form av konsumentvägledning, men tyvärr är denna många gånger alltför bristfällig. Konsumentverket konstaterar att 111 av landets kommuner inte har någon konsumentvägledning över huvud taget. Det innebär att närmare 2 miljoner konsumenter har mycket svårt att få stöd och hjälp. Om det går snett med bilköpet, hantverkartjänsten med mera och konsumenten inte kan hävda sina lagstadgade rättigheter kan detta resultera i nya lån som kan sluta i personliga ekonomiska katastrofer, skilsmässa, psykiska bekymmer, sjukskrivningar etcetera, vilket kan bli dyrt även för kommunerna i slutändan. Konsumentvägledning är en investering för framtiden som kan spara stora summor både för den enskilde och för samhället.

Vänsterpartiets uppfattning är att det krävs mer långsiktiga satsningar för att utveckla en konsumentvägledning som kan komma alla konsumenter till godo. I detta arbete är det förebyggande arbetet av stor betydelse. Genom det

förebyggande arbetet kan den lokala vägledaren nå ut på bred front, och konsumenter kan informeras och göras uppmärksamma på typiska fallgropar och problemområden. Med goda kunskaper om vad som gäller på konsumentmarknaden och vart enskilda kan vända sig för stöd och hjälp kan vi stärka konsumenternas makt och inflytande i samhället. Det är en viktig demokratifråga. De lokala konsumentvägledarna är i detta sammanhang en central och viktig resurs. Det är önskvärt att exempelvis förstärka konsumentinformationen i grundskolan, gymnasieskolan och gymnasiesärskolan samt på sfi. Särskilda insatser kan också göras i samarbete med föreningslivet och olika folkrörelser.

Konsumentvägledningen behöver ha ett bra innehåll och hålla en god kvalitet. Det är därför viktigt att konsumentvägledare har rätt utbildning och god kompetens på området.

I många kommuner har konsumentvägledning lagts på tjänstemän som har andra tunga ansvarsområden eller på generalister på medborgarkontor. Konsumentfrågorna greppar över ett stort område som kräver hög kompetens, ständig uppdatering och fördjupade kunskaper, inte minst inom konsumenträtten, där lagar och praxis ständigt förändras. Medborgarkontor kan med sina oftast generösa öppettider vara ett utmärkt komplement till konsumentvägledningsverksamheten, men erfarenheterna visar att konsumenternas frågor ofta är så komplicerade att det ändå måste utses någon eller några personer med specialistkompetens. Det innebär att konsumentvägledaransvaret behöver ligga på särskilda konsumentvägledare med adekvat utbildning. Konsumentverket erbjuder även utmärkta kurser, vidareutbildning och bra stöd för kommunala konsumentvägledare. Dock har detta urholkats på senare år, så ett tydliggörande om att detta är ett område som Konsumentverket ska jobba med bör tillkomma.

Med anledning av vad som anförts ovan vill jag fråga statsrådet Max Elger:

1. Vilka åtgärder avser statsrådet att vidta för att tillgängliggöra konsumentvägledning för fler lokalt där de bor?
2. Avser statsrådet att ta initiativ till några kompetenshöjande insatser riktade mot landets konsumentvägledare?

.....
Jon Thorbjörnson (V)

Överlämnas enligt uppdrag

Gergö Kisch