

Motion till riksdagen 2016/17:167

av Jonas Sjöstedt m.fl. (V)

Konsumentvägledning

Förslag till riksdagsbeslut

1. Riksdagen ställer sig bakom det som anförs i motionen om att regeringen bör återkomma med ett förslag som innebär att kommunerna ska vara skyldiga att tillhandahålla konsumentvägledning och tillkännager detta för regeringen.
2. Riksdagen ställer sig bakom det som anförs i motionen om att regeringen bör vidta åtgärder för att se till att Konsumentverkets arbete med att utbilda och fortbilda konsumentvägledare ökar och tillkännager detta för regeringen.

Stärk den kommunala konsumentvägledningen

Det blir allt svårare och mer komplicerat att vara konsument. Trots att det finns ett omfattande konsumentskydd är konsumenterna ständigt i underläge. Det gäller både vid val av produkter och vid tvister. Avancerade metoder används för att få oss människor att konsumera så mycket som möjligt. Dagligen översköljs vi av reklam där vi uppmanas att konsumera mer av varor och tjänster. Marknadsföringen är ofta mycket aggressiv och vänder sig inte sällan till grupper av konsumenter som redan är ekonomiskt utsatta. Mer tekniskt avancerade produkter, fler komplicerade finansiella tjänster och en global marknad innebär många möjligheter, men ställer också konsumenten inför större utmaningar.

Behov av kommunal konsumentvägledning

Fler konsumenter än någonsin tidigare har behov av stöd och hjälp menar Konsumentverket, bl.a. mot bakgrund av att antalet nyanlända och äldre blir allt fler – grupper som ofta har extra svårt att orientera sig på en allt mer komplex konsumentmarknad. Samtidigt visar Konsumentverkets statistik att kommunerna drar ned på konsumentvägledningen till rekordlåg nivå. Detta är en ekvation som inte går ihop.

Tyvärr finns det indikationer som visar att flera kommuner tagit inrättandet av *Hallå konsument* som förevändning för att lägga ner den kommunala konsumentvägledningen, vilket självklart inte var tanken. *Hallå konsument* är en rikstäckande upplysningstjänst som samordnas av Konsumentverket. Tjänsten öppnade den 31 mars 2015, och i den första utvärderingen som gjordes visade det sig att tjänsten varit en stor framgång med många besökare. Utvärderingen visar också att cirka 80 procent av användarna som varit i kontakt med *Hallå konsument* är nöjda med tjänsten.

Den nationella vägledningen kan dock aldrig ersätta det stöd som den kommunala verksamheten erbjuder genom sitt direkta stöd till konsumenter. De lokala vägledarna har kunskaper om den lokala situationen och ger specialiserat stöd inom ett antal områden. De kommunala konsumentvägledarna känner till den lokala marknaden, där konsumenterna bor och handlar. De kan sitta ner med konsumenter och ge personlig vägledning i lugn och ro. Kanske titta på ett krångligt avtal tillsammans med konsumenten, hjälpa till att hitta rätt blankett och fylla i den på rätt sätt eller ta kontakt med den lokala företagaren. Den typen av personligt stöd kan inte ges på något annat håll. En fungerande kommunal konsumentvägledning behövs även för att stödja konsumenter med särskilda behov, t.ex. personer med funktionsnedsättning eller språksvårigheter.

Konsumentverket visar i sin senaste rapport från 2016 angående kommunernas konsumentvägledning att elva kommuner har förlorat sin konsumentvägledning under det senaste året. Det betyder att 780 000 svenskar nu helt saknar kommunal konsumentvägledning. Konsumentverket, som under många år kartlagt kommunernas konsumentvägledning, visar i sin senaste rapport att det kommunala stödet är nere på 107 årsarbetskrafter i Sverige. För tio år sedan var det sammanlagt 151 årsarbetskrafter i kommunerna som arbetade med konsumentvägledning. Så sent som förra året var siffran 125. Konsumentverket konstaterar att detta är en rekordlåg nivå, vilket gör att det finns anledning att känna en stor oro.

De flesta kommuner erbjuder någon form av konsumentvägledning, men tyvärr är denna många gånger alltför bristfällig. Enligt Sveriges konsumenter och Konsumentvägledarnas förening hamnar 84 av landets kommuner under den skamgräns som organisationerna satt upp för vad som är en rimlig nivå för konsumentvägledning. Dessa kommuner erbjuder mycket lite eller ingen konsumentvägledning över huvud taget. Det innebär att två miljoner konsumenter har mycket svårt att få stöd och hjälp. Det är mot denna bakgrund därför helt nödvändigt att lagstifta om införandet av en skyldighet för landets kommuner att tillhandahålla en god konsumentvägledning så att Sveriges konsumenter kan garanteras ett likvärdigt konsumentstöd över hela landet. Det är inte rimligt att möjligheten till god konsumentvägledning ska vara beroende av var i landet en bor.

Det finns i dag en skyldighet för kommunerna att tillhandahålla skuld- och budgetrådgivning i skuldsaneringslagen. Konsumentverket ska stödja och ge vägledning för den budget- och skuldrådgivning som kommunerna ansvarar för. Det borde mot den bakgrunden vara rimligt att även lagstifta om obligatorisk kommunal konsumentvägledning, vilken är en fråga som är starkt sammanlänkad med budget- och skuldrådgivningen som kommunen är skyldig att tillhandahålla.

Om det går det snett med bilköpet, hantverkartjänsten m.m. och konsumenten inte kan hävda sina lagstadgade rättigheter, så kan detta resultera i nya lån som kan sluta i personliga ekonomiska katastrofer, skilsmässa, psykiska bekymmer, sjukskrivningar etc., vilket kan bli dyrbart även för kommunerna i slutändan. Att investera i

konsumentvägledning är en investering för framtiden som kan spara stora summor både för den enskilde och för samhället.

Regeringen bör därför återkomma med ett förslag som innebär att kommunerna ska vara skyldiga att tillhandahålla konsumentvägledning. Detta bör riksdagen ställa sig bakom och ge regeringen till känna.

Förebyggande arbete och rätt kompetens för konsumentvägledare

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. FN:s riktlinjer för konsumentskydd är den viktigaste internationella basen för konsumentens grundläggande rättigheter. I dessa riktlinjer ingår bl.a. rätten till konsumentutbildning – att få kunskaper och färdigheter som behövs för att göra välgrundade, säkra val av varor och tjänster, vilket innebär bl.a. vetskap om grundläggande rättigheter och skyldigheter.

I det förebyggande arbetet ingår en rad uppgifter som att bevaka den lokala marknaden och att informera näringslivet om lagar och regler. Konsumentvägledningen ska även samarbeta med olika aktörer som skolan och offentliga myndigheter, stimulera och stödja lokala föreningar samt arbeta med varu- och serviceförsörjningsfrågor.

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 så 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, och då räcker det inte med att kommunerna avsätter några få timmar i veckan till konsumentvägledning. Det är i stället önskvärt att exempelvis förstärka konsumentinformationen i grundskolan, gymnasieskolan, gymnasiesärskolan samt på sfi. Särskilda insatser kan också göras i samarbete med föreningslivet och olika folkrörelser.

Konsumentvägledningen behöver således 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. Kommunen, som har ett skadeståndsansvar vid felaktig rådgivning, bör därför se seriöst på uppdraget och tillse att tillräckliga personella och tidsmässiga resurser avsätts för att uppdraget ska kunna fullgöras på ett tillfredställande sätt.

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. Efter öppnandet av *Hallå konsument* så har det visat sig att de lokala konsumentvägledarna får ta emot betydligt fler komplicerade fall som inte kan eller har kunnat lösas via ett telefonsamtal.

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. Regeringen bör vidta åtgärder för att tillse att Konsumentverkets arbete med att utbilda och fortbilda konsumentvägledare ökar. Detta bör riksdagen ställa sig bakom och ge regeringen till känna.

Jonas Sjöstedt (V)

Jens Holm (V)

Karin Rågsjö (V)

Mia Sydow Mölleby (V)

Maj Karlsson (V)

Linda Snecker (V)

Lotta Johnsson Fornarve (V)