Svar på fråga 2020/21:719 av Angelica Lundberg (SD)  
Konsumentvägledning för alla

Angelica Lundberg har frågat mig vad jag och regeringen avser att göra för att upprätthålla och utöka den kommunala konsumentrådgivningen så att den ska kunna erhållas av alla.

Att konsumentmarknaderna har blivit mer komplexa har ökat behovet av information och vägledning, och många konsumenter söker sig till den nationella upplysningstjänsten Hallå konsument. Även de branschfinansierade konsumentbyråerna på bank och finans-, försäkrings-, energi- och telekommarknaderna erbjuder stöd via internet och telefon. Som Angelica Lundberg är inne på kan många konsumenter dock vara i behov av mer personligt anpassade stödinsatser, som kan förhindra att problem uppstår eller förvärras. Den typen av verksamhet hanteras ofta bra vid personliga möten på lokal nivå.

Resurserna till den kommunala konsumentvägledningen har minskat under en följd av år, något som sannolikt i hög utsträckning går att koppla till att kommunerna gör andra prioriteringar i en situation där ekonomin är mer ansträngd. Därför har de kraftiga tillskotten i ökade generella statsbidrag till kommunerna i statsbudgeten varit väldigt viktiga.

Som Angelica Lundberg nämner har Konsumentverket under våren fått i uppdrag att främja och utveckla ett behovsanpassat konsumentstöd. Myndigheten ska bl.a. identifiera och stödja olika samhällsaktörer som har förutsättningar att hjälpa konsumenter i särskilt behov av stöd. I uppdraget ingår att ta fram metodstöd och stödverktyg samt erbjuda utbildning, liksom att aktivt arbeta för att stödet blir känt bland relevanta aktörer. I uppdraget ingår också att främja samverkan på lokal nivå, inklusive med den kommunala konsumentverksamheten. Syftet är således inte att ersätta insatser från statligt eller kommunalt håll utan att hitta ytterligare vägar att nå fram till konsumenter i särskilt behov av stöd. I somras bjöd jag in ett stort antal företrädare för bl.a. kommuner för att diskutera stödet till konsumenter och nyligen har jag bjudit in till ett möte med representanter från civilsamhällets organisationer. Konsumentverket har vid båda dessa tillfällen ombetts att redovisa hur arbetet med uppdraget fortskrider.

När det gäller ekonomiskt utsatta konsumenter är dock budget- och skuldrådgivare särskilt viktiga. Detta är, till skillnad från konsumentvägledning, en för kommunerna obligatorisk verksamhet. Sedan några år finns också rekommendationer från Konsumentverket till stöd för verksamheten, som tagits fram på uppdrag av regeringen. Resurserna för budget- och skuldrådgivningen har, till skillnad från konsumentvägledningen, ökat något under senare år.

Sammanfattningsvis arbetar regeringen aktivt med frågan om hur konsumenter kan erbjudas ett gott stöd. Detta inkluderar att tillsammans med kommunsektorn hitta sätt som gör att kommuners möjligheter att utföra sina uppgifter förbättras. Regeringens föreslagna stora utökade generella tillskott i statsbudgeten kommer att underlätta för kommunerna i den utmanande tid vi befinner oss.

Stockholm den 9 december 2020

Lena Micko