

# Regeringens skrivelse

1990/91:143

om den lokala konsumentverksamheten



Skr.  
1990/91:143

---

Regeringen överlämnar denna skrivelse till riksdagen.

Föredragande vid regeringsammanträdet har varit statsrådet Wallström.

Stockholm den 27 mars 1991

På regeringens vägnar

*Ingvar Carlsson*

*Margot Wallström*

## Skrivelsens huvudsakliga innehåll

I skrivelsen redovisar regeringen hur den lokala konsumentverksamheten har utvecklats. Bedömningen är att verksamheten har byggts ut tillfredsställande fram till år 1990. Då hade 271 av landets 284 kommuner konsumentverksamhet. Under senare tid har flera kommuner beslutat att lägga ner eller begränsa konsumentverksamheten.

Denna utveckling påkallar stöd till den lokala konsumentverksamheten, om den skall kunna utvecklas som statsmakterna har förutsatt. Det innebär bland annat att alla kommuner skall ha konsumentverksamhet. Det lokala arbetet anses öka i betydelse bland annat genom att en ökad samverkan inom Europa kräver en förbättrad marknadsbevakning.

I skrivelsen redovisas de åtgärder som regeringen har vidtagit för att stödja den lokala verksamheten och som syftar till att

- öka kunskaperna om den kommunala konsumentverksamheten och dess effekter,
- utveckla formerna för en effektivare kommunal konsumentverksamhet,
- stärka frivilliga organisationers möjligheter att lokalt arbeta med konsumentfrågor,
- effektivisera det statliga stödet till den lokala konsumentverksamheten.

Som ett led i en försöksverksamhet har denna skrivelse utformats på ett nytt sätt. Den nya utformningen syftar till att vinna erfarenhet för en eventuell övergång till en ändamålsenligare utformning av regeringens förslag m. m. till riksdagen.

Den sedvanliga rubriken "Hemställan" motsvaras i skrivelsen av rubriken "Ärendet till riksdagen".

## Skrivelse om den lokala konsumentverksamheten

### 1 Inledning

Riktlinjerna för den statliga konsumentpolitiken fastställdes senast år 1986 (prop. 1985/86:121, LU 34, rskr. 292). Enligt riksdagsbeslutet är målet för konsumentpolitiken att stödja hushållen i deras strävan att effektivt utnyttja sina resurser samt att stärka konsumenternas ställning på marknaden. Beslutet innebar en tydligare inriktning av konsumentpolitiken på de hushållsekonomiska frågorna. Vikten av att den lokala konsumentpolitiska verksamheten utvecklas, att särskilt utsatta grupper stöds och att fler grupper i samhället engageras i konsumentpolitiken ströks under. Kraven på företagen ställdes högre när det gäller att förbättra förhållandena för konsumenterna. Lagstiftningen till skydd för konsumenterna skulle fortsatt byggas ut.

Den lokala förankringen av konsumentfrågorna är grundläggande för att konsumentpolitiken skall bli framgångsrik. Riksdagsbeslutet år 1986 om inriktningen av konsumentpolitiken utgick från bedömningen att konsumentverksamhet skulle komma att finnas i samtliga landets kommuner inom en relativt nära framtid (LU 1985/86:34 s. 60).

Den kommunala konsumentverksamheten har successivt byggts ut i enlighet med statsmakternas intentioner. Utbyggnadstakten har fram till år 1990 i stort betraktats som tillfredsställande. Då bröts den positiva utvecklingen genom att flera kommuner beslutade att lägga ner eller skära ner konsumentverksamheten. Fler kommuner har aviserat att de kommer att ta ställning till den fortsatta verksamheten under våren 1991. Åtgärderna har sin förklaring i att kommunernas ekonomiska läge gör det nödvändigt med rationaliseringar och omprövning av befintlig verksamhet.

I 1991 års budgetproposition (prop. 1990/91:100 bil. 15 s. 89) redovisades att många kommuner hade aviserat att man avsåg att göra inskränkningar i den kommunala konsumentverksamheten. Föredraganden, statsrådet Wallström, framhöll att utvecklingen var oroande om detta skulle bli verklighet. Vissa medel beräknades under konsumentverkets anslag för utökad stöd till den lokala konsumentverksamheten samt under allmänna reklamationsnämndens anslag för att nämnden skulle kunna hantera en ökande ärendetillströmning.

Vidare aviserade statsrådet Wallström att hon avsåg att ha överläggningar med berörda intressenter för att få underlag för sina överväganden om

vilka åtgärder som kan vidtas för att stötta den kommunala konsumentverksamheten. Sådana överläggningar har hållits med företrädare för löntagarorganisationer, konsumentkooperationen, pensionärsorganisationer, andra konsumentorganisationer, Svenska kommunförbundet, de kommunala konsumentvägledarna, myndigheterna på konsumentområdet, handeln samt banker och finansbolag. Frågan om stödet till den kommunala konsumentverksamheten har också anmälts i beredningen (C 1990:B) för samverkan mellan stat och kommun.

I flera motioner som har lagts fram under allmänna motionstiden under innevarande riksmöte har yrkanden förts fram som rör stödet till den kommunala konsumentverksamheten.

Regeringen finner, mot den bakgrund som har redovisats, det påkallat att närmare redogöra för riksdagen hur den lokala konsumentverksamheten har utvecklats samt redovisa vilka åtgärder regeringen bedömer kan vidtas för att stödja konsumentverksamheten lokalt.

## 2 Den nuvarande lokala konsumentverksamheten

### 2.1 Den kommunala konsumentverksamheten

#### Statsmakternas inriktning av verksamheten

Den lokala verksamheten spelar en huvudroll i konsumentpolitiken sedan många år. Det har varit en bred politisk uppslutning kring behovet av att satsa på verksamheten. År 1975 preciserade statsmakterna riktlinjerna för verksamhetens innehåll och organisation. Intentionerna var att kommunernas medverkan i konsumentpolitiken skulle byggas ut väsentligt. I 1986 års riksdagsbeslut om inriktningen av konsumentpolitiken bekräftades att den *lokala verksamheten* skulle *prioriteras* högt och vikten av en fortsatt snabb utbyggnad av den kommunala konsumentverksamheten ströks under (prop. 1985/86:121, LU 34, rskr. 292).

Den kommunala konsumentverksamheten är ett *frivilligt åtagande* för kommunerna. När statsmakterna tidigare har tagit ställning till kommunernas engagemang i konsumentpolitiken har frågan om verksamheten bör vara obligatorisk diskuterats. Vid det senaste beslutet i frågan år 1986 bedömdes utbyggnadstakten som acceptabel. Strävandena att minska den statliga styrningen av kommunernas verksamhet och varierande lokala betingelser anfördes som ytterligare skäl för en frivillig verksamhet. Vidare framhölls att en kommunal konsumentverksamhet aldrig kan bli framgångsrik om kommunerna inte själva är övertygade om värdet av den. En bedömning var att när kommunernas insikt ökade om att konsumentverksamheten kunde ge besparingar inom andra kommunala förvaltningsområden skulle utbyggnadstakten gynnas. Sammansaget bedömde föredraganden det varken lämpligt eller nödvändigt med lagstiftning om obligatorisk kommunal konsumentverksamhet. Riksdagen ställde sig bakom detta ställningstagande.

Det ankommer på varje kommun att med utgångspunkt i sina förhållan-

den och förutsättningar avgöra hur konsumentverksamheten skall organiseras.

I 1986 års konsumentpolitiska beslut betonade riksdagen betydelsen av att verksamheten får en tydlig *politisk förankring*. En aktiv politisk medverkan ansågs nödvändig om den kommunala konsumentverksamheten skulle få tillräcklig bredd och tyngd samt utvecklas tillfredsställande. Statsmakterna har utgått ifrån att kommunerna skall finna det lämpligt och naturligt att förankra verksamheten hos förtroendevalda och ha en självständig resurs för det löpande arbetet.

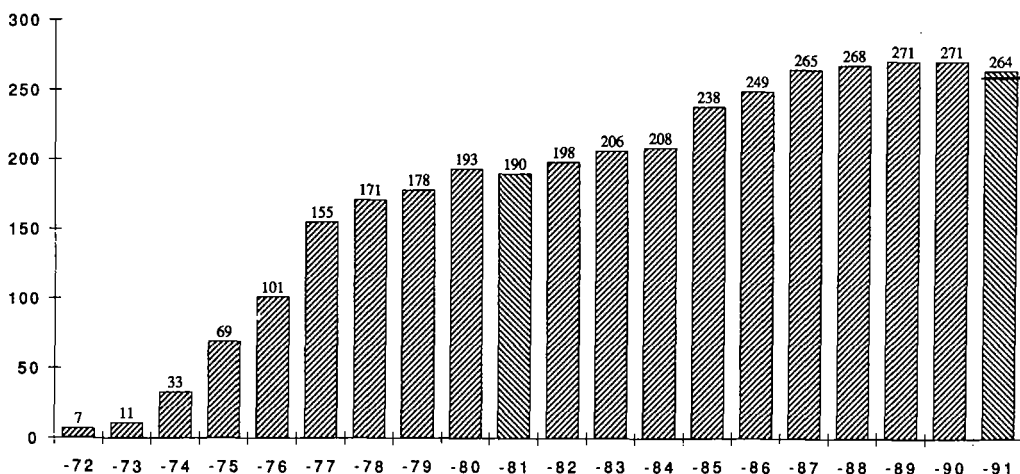
I 1986 års proposition om inriktningen av konsumentpolitiken gavs en beskrivning av vad en kommunal konsumentverksamhet rimligen bör omfatta. En katalog med *arbetsuppgifter* som det är i konsumenternas intresse att kommunerna arbetar med redovisades. Arbetsområden som rådgivning, reklamationshantering, information, marknadsuppföljning, varu- och serviceförsörjning, utbildning och stöd till organisationer skulle ingå i verksamheten. Det betonades att var tyngdpunkten skall ligga måste avgöras lokalt. Några tyngdpunktsförskjutningar förordades. Rådgivning till enskilda konsumenter som av tradition är en viktig del av samhällets konsumentpolitik skulle även framdeles vara en viktig uppgift för kommunerna. Relativt sett skulle dock mindre resurser satsas på området. Den rådgivning som gavs skulle i högre grad inriktas mot budgetrådgivning. Vidare skulle de tjänstemän som arbetar med konsumentfrågorna i kommunerna mer aktivt än tidigare kunna medverka till en uppgörelse mellan näringsidkare och konsument när det gäller reklamationer. Ökad tyngd skulle vidare ges åt marknadsbevakning, förebyggande insatser och samverkan med andra förvaltningar inom kommunen samt med organisationer och näringsliv.

### Utvecklingen av den kommunala konsumentverksamheten

Den kommunala konsumentverksamheten har successivt byggts ut. Bedömningen fram till år 1990 har varit att utvecklingen av konsumentverksamheten har varit tillfredsställande även om viss oro funnits för att utbyggnaden går för långsamt och för att kvaliteten i verksamheten varierar för mycket i landet (jfr konsumentverkets anslagsframställning för budgetåret 1991/92 s.11).

Utveckling när det gäller *antalet kommuner med konsumentverksamhet* under de senaste decennierna illustreras i figur 1.

## Kommuner med konsumentverksamhet



Figur 1: Antalet kommuner med konsumentverksamhet 1972–1991.

Antalet årsarbetskrafter som kommunerna har avdelat för konsumentverksamheten har de senaste fem åren ökat från 183 till 246. I 80 kommuner finns en eller flera heltidstjänster. Motsvarande siffra år 1986 var 55 tjänster. Kommunernas satsning på konsumentverksamheten de senaste fem åren har ökat från 35 miljoner kronor till ca 60 miljoner kronor per år. I 91 kommuner fanns i början av år 1990 konsumentnämnd eller ett särskilt konsumentutskott. I jämförelse med vad som gällde vid tidpunkten för riksdagsbeslutet år 1986 om inriktningen av konsumentpolitiken minskade antalet kommuner med särskild konsumentnämnd. Antalet förtroendevalda har under de senaste fem åren varit i stort konstant – ca 1 500.

Som tidigare har nämnts är rådgivning till enskilda konsumenter en viktig uppgift lokalt. Av figur 2 framgår hur denna verksamhet har utvecklats sedan år 1985. Siffrorna avser antalet rådgivningskontakter med enskilda konsumenter som konsumentvägledarna har haft.

	1985	1986	1987	1988	1989	1990	Förändr. 1985–1990
Köpråd	134 000	130 000	145 000	147 000	145 000	144 000	+ 7%
Budgetråd	9 000	13 000	18 000	18 000	22 000	24 000	+ 166%
Konsumenträtt	36 000	40 000	45 000	53 000	58 000	53 000	+ 47%
Reklamationer	70 000	77 000	82 000	84 000	90 000	89 000	+ 27%
Summa	249 000	260 000	290 000	302 000	315 000	310 000	+ 25%

Figur 2: Rådgivning till enskilda konsumenter (information till bland annat föreningar och skolor ingår inte).

Siffrorna bekräftar att många köpråd ges av den kommunala konsumentverksamheten. En tyngdpunktsförskjutning kan noteras. Förförköpskontakterna har under hela femårsperioden ökat obetydligt. Under de allra senaste åren har de minskat. Förklaringen ligger sannolikt i ändrade prioriteringar i många kommuner samt i att förförköpsrådgivning har givits på

annat sätt, exempelvis genom receptioner, bibliotek och konsumentombud.

Skr. 1990/91: 143

Kommunerna har satsat allt mer resurser på budgetrådgivning och andra hushållsekonomiska frågor. Antalet hushållsekonomiska ärenden ökade under perioden från 9 000 till 24 000. Dessa ärenden tar ofta betydligt längre tid än exempelvis förköpsrådgivningen.

En annan viktig verksamhet, nämligen tvistlösning har sedan år 1985 ökat med 27 % till ca 89 000 ärenden. Under samma tid har de konsumenträttsliga frågorna ökat från 36 000 till ca 53 000 ärenden, dvs. med 47 %. Reklamationerna och den konsumenträttsliga rådgivningen har under perioden ökat sin relativa andel av direktrådgivningskontakterna från ca 43 till närmare 46 %. Den helt övervägande delen av reklamationerna klaras upp lokalt. Knappt 5 % slussas vidare för behandling i allmänna reklamationsnämnden.

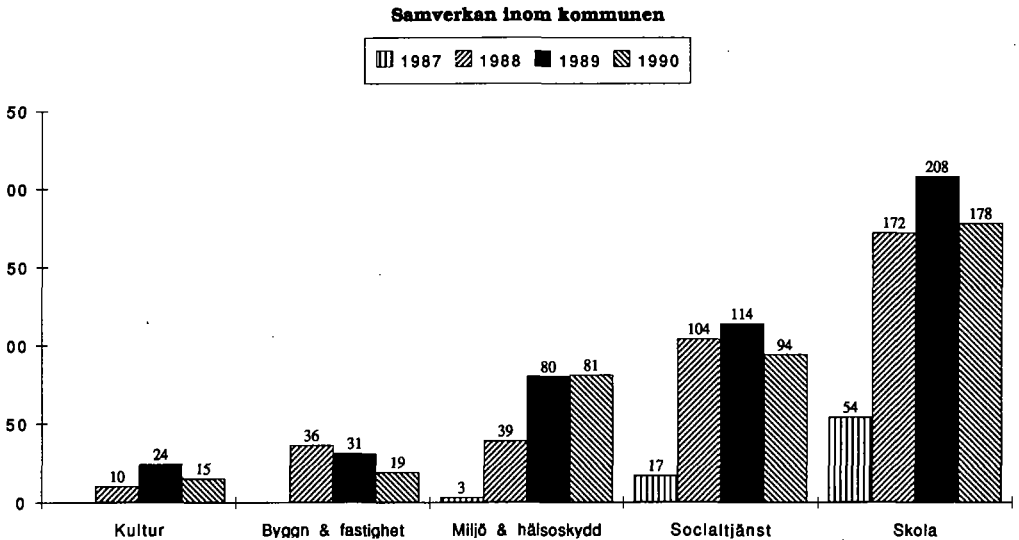
Det resurstillskott som verksamheten har fått utnyttjas i allt större utsträckning till annan verksamhet än till enskild rådgivning. Många kommuner har infört begränsningar i telefontider och besökstider för att kunna arbeta med förebyggande verksamhet.

*Marknadsbevakningen* är en viktig del i det lokala arbete som är inriktat på att förebygga och lösa konsumentproblem på marknaden. Sedan mitten av 80-talet medverkar kommunerna i uppföljning av efterlevnaden av konsumentverkets riktlinjer och andra överenskommelser med näringslivet samt efterlevnaden av lagar, beslut från marknadsdomstolen m. m. Under år 1990 har 108 kommuner deltagit i sådana samarbetsprojekt. Flera kommuner genomför lokala uppföljningar på egna initiativ. Kommunen reder dessutom ut, direkt med enskilda företag, många fall som rör brister i marknadsföringen.

*Kontakterna med näringslivet* har under perioden ökat väsentligt. Under år 1989 hade 114 kommuner kontakter med köpmannaföreningar och enskilda branscher. Sådana kontakter kan ha olika karaktär. Det kan gälla att informera om konsumentverksamheten, att utbilda butikspersonal i konsumenträtt eller att finna mera organiserat samarbete beträffande reklamationer.

Varuförsörjningsfrågor och distributionsfrågor har fått ökad uppmärksamhet under 80-talet. Konsumentvägledningen i ca 90 kommuner deltar på olika sätt i kommunernas varuförsörjningsplanering. Denna planering har medverkat till att det har varit möjligt att behålla dagligvaruservicen i många glesbygdsorter. Debatten om livsmedelspolitiken, matpriser och etableringsfrågor har medfört att konsumentverksamhetens intresse har ökat för hur strukturförändringar inom dagligvaruhandeln påverkar hushållens resursanvändning.

*Samarbetet med övriga förvaltningar* inom kommunen är viktigt för att kommunens samlade resurser ska utnyttjas effektivt. Samarbetet utgör också ett viktigt inslag i det förebyggande arbetet. Figur 3 åskådliggör hur arbetet har utvecklats under de senaste åren.



Figur 3: Den kommunala konsumentverksamhetens samverkan med andra förvaltningar inom kommunen.

Skolkontakterna utgör det i särklass vanligaste samarbetet inom kommunen. Kring 200 kommuner hade kontakt med skolan år 1989. Motsvarande siffra var vid periodens början ca 50 kommuner. Den vanligaste formen för det praktiska samarbetet utgörs alltså av att konsumentverksamheten tar emot studiebesök av lärare och elever och att konsumentvägledaren besöker enskilda skolklasser. Under 1989 medverkade ca 50 konsumentvägledare i utbildning av lärare.

I ett 100-tal kommuner samarbetar konsumentverksamheten och socialförvaltningen. Samarbetet har t. ex. inneburit att konsumentverksamheten hjälper socialtjänsten med budgetrådgivning och utbildar socialsekreterare så att de själva kan ge budgetråd.

Genom hushållens ökade intresse för miljöaspekter på sin konsumtion har allt större krav rests på den kommunala konsumentverksamhetens arbete med miljöfrågor i form av bland annat information, utställningar och kampanjer. I dag arbetar konsumentvägledarna i åtminstone 100 kommuner med dessa frågor; i 80 av kommunerna i samarbete med miljö- och hälsoskyddsförvaltningen.

De satsningar som gjorts för att rationalisera främst förköpsrådgivningen, genom att man försökt föra över delar av den till bland annat bibliotek, har också lett till ett ökat samarbete med kulturförvaltningen.

Samarbetet med organisationerna lokalt har också utvecklats positivt. Från att ha förekommit i mindre än 100 kommuner vid periodens början hade 155 kommuner år 1989 samarbete med enskilda organisationer. Antalet organisationer man samarbetar med har också ökat högst väsentligt (jfr avsnitt 2.2).

Antalet kommuner där det förekommer fackliga konsumentombud har ökat från uppskattningsvis ett 40-tal vid mitten av 80-talet till närmare 65

år 1989. Den kommunala konsumentverksamheten ger service till konsumentombuden i form av material och deltagande vid informationsmöten. Konsumentombudsidén har spritt sig till övriga organisationer. År 1989 uppgav 50 kommuner att konsumentombud fanns inom det lokala organisationslivet. I 30 av dessa angav man att det fanns konsumentombud i lokala föreningar inom Pensionärernas riksorganisation (PRO).

Som framgår av beskrivningen har den kommunala konsumentverksamheten fram till år 1990 i stort utvecklats i enlighet med statsmakternas intentioner. Då bröts trenden. Då *minskade* för första gången sedan verksamheten började byggas upp år 1972 *antalet kommuner med kommunal konsumentverksamhet*. 13 kommuner har lagt ner eller beslutat att lägga ner konsumentvägledningen. Det gäller Gislaved, Kil, Lilla Edet, Robertsfors, Vansbro, Höganäs, Jönköping, Habo, Täby, Kävlinge, Karlstad, Nora och Kungälv. Påtagliga inskränkningar av verksamheten har beslutats i Kalmar, Karlskrona, Örebro, Södertälje, Helsingborg, Ronneby, och Värnamo. Besluten berör ca en miljon medborgare. I vissa av de nämnda kommunerna överförs delar av verksamheten till andra förvaltningar.

Det finns också kommuner som satsar mer på konsumentverksamheten. Den återupptas i tre kommuner, nämligen Smedjebacken, Höör och Jokkmokk. I sju kommuner ökar resurserna under år 1991. Det gäller Flen, Göteborg, Malung, Partille, Skellefteå, Skurup och Surahammar.

Verksamhet saknas sedan tidigare i Boxholm, Eksjö, Ljusnarsberg, Säter, Söderköping, Torsås, Vallentuna, Vaxholm och Österåker.

Samtliga siffror som nu har redovisats bygger på konsumentverkets statistik över den kommunala konsumentverksamheten.

## 2.2 De frivilliga organisationerna

### Statsmakternas inriktning av verksamheten

I riksdagsbeslutet år 1986 om inriktningen av konsumentpolitiken ströks under att konsumenternas inflytande, när det gäller produktion och distribution av varor samt information om varor och tjänster, är av utomordentlig betydelse. De frivilliga organisationernas roll framhölls särskilt. Det slogs fast att de frivilliga organisationernas konsumentverksamhet har sin största betydelse på det lokala planet. Det framhölls att de frivilliga organisationerna har genom en fri och värderingsinriktad opinionsbildning goda möjligheter att påverka olika beslutsfattare inom den offentliga sektorn och inom näringslivet. Vidare att organisationerna har möjlighet att också hjälpa och stödja enskilda konsumenter på ett effektivt sätt samt att de kan göra betydande insatser när det gäller att följa upp efterlevnaden av centrala konsumentpolitiska beslut. Statsmakterna slog fast att en väsentlig förutsättning för att konsumentpolitiken skall kunna utvecklas på ett önskvärt sätt är ett ökat engagemang inom de frivilliga organisationerna på lokal nivå.

### Utvecklingen av de frivilliga organisationernas insatser

De fackliga organisationerna har en lång tradition när det gäller att öka medlemmarnas kunskaper och engagemang i konsumentfrågor. Enligt vad



regeringen har inhämtat har det konsumentpolitiska arbetet i de frivilliga organisationerna märkbart ökat under senare tid. Flera organisationer med direkt konsumentpolitiska mål har utvecklat sin verksamhet. Här följer några exempel. Husmodersförbundet Hem och Samhälle har förstärkt sina insatser, utarbetat ett konsumentprogram och bygger för närvarande upp ett brett lokalt föreningsarbete. Landsorganisationen i Sverige (LO) har nyligen presenterat ett konsumentpolitiskt program: Pensionärernas riksorganisation (PRO) har ett konsumentpolitiskt handlingsprogram och konsumentombud i alla sina 1 600 lokalföreningar. Konsument-Forum i Hultsfred och Kooperativa Konsumentgillesförbundet är exempel på andra organisationer som aktivt arbetar för att stärka konsumenternas ställning på marknaden.

Som vi redan har redovisat har antalet fackliga konsumentombud ökat under 1980-talet (avsnitt 2.1). Ett annat exempel på ett fackligt engagemang är Livsmedelsarbetareförbundets arbete kring livsmedlens kvalitet. Vi vill särskilt nämna några lokala projekt. I Piteå har fackliga och kooperativa organisationer samarbetat i ett projekt om privat ekonomi. I Blekinge och Kalmar län driver LO-distriktet ett projekt riktat till ungdomar om den första bostaden. I Trollhättan har metallklubbarna på några stora arbetsplatser påbörjat ett projekt om hushållsekonomisk rådgivning. I Skellefteå är LO-skolan en fast bas för fackliga aktiviteter på konsumentområdet.

Många ideella organisationers verksamhet syftar till att förbättra förutsättningarna för särskilt utsatta grupper. Det gäller bland annat handikapp-, nykterhets-, kvinno-, pensionärs- och invandrarsorganisationer. De insatser dessa organisationer gör gynnar också i många fall konsumenter utanför den målgrupp som de i första hand vänder sig till.

Intresset för konsumtionens inverkan på miljön ökar. Miljöorganisationernas arbete är därför viktigt från konsumentsynpunkt. Organisationer som Friluftsrådet och andra friluft-, hälso- och idrottsorganisationer arbetar med frågor som rör kosten och hälsan.

### 2.3 Näringslivet

Företagen och deras organisationer har av tradition spelat en viktig roll i konsumentpolitiken. I det senaste konsumentpolitiska beslutet år 1986 betonades att företagens egenåtgärder skulle spela en delvis större och friare roll inom konsumentpolitiken.

Olika typer av initiativ har tagits från näringslivets sida. Flera etiska nämnder har inrättats som bland annat behandlar marknadsföringsfrågor. Inom vissa branscher finns också reklamationsorgan.

Flera centrala egenåtgärdsprogram har också genomförts bland annat när det gäller teledirekthandeln samt hemelektronik- och tobaksbranscherna.

Företagens åtgärder för att förbättra konsumenternas förhållanden är givetvis särskilt angelägna lokalt. Det är i butiken som konsumenterna i första hand skall få den information som erfordras för väl avvägda val och det är dit konsumenten skall vända sig med klagomål.

Handelns företrädare har visat intresse för att hitta samverkansformer lokalt för hantering av reklamationsfrågor.

I några kommuner har det bildats lokala reklamationsråd som den lokala handeln och den kommunala konsumentverksamheten medverkar i. Råden kan medla i och rekommendera lösningar på tvister mellan köpare och säljare men kan också ta upp generella frågor som rör förhållandet mellan köpman och konsument. Verksamhet av den här typen finns i bl. a. Uppsala, Västerås, Lidköping, Trollhättan och Landskrona. Mycket tyder på att råden kan lösa konsumenternas klagomål på ett bra sätt. Det förefaller också som om de förebygger tvister genom sin existens. Konsumentverket stödjer och analyserar denna verksamhet.

### 3 Åtgärder för att stärka konsumenternas ställning

Regeringen har i sin inledning redovisat huvuddragen i 1986 års riksdagsbeslut om inriktningen av konsumentpolitiken.

Det finns flera skäl till att så stor vikt läggs vid den lokala konsumentpolitiska verksamheten. Lokalt finns de bästa förutsättningarna för konsumenterna och deras organisationer att aktivera sig i konsumentpolitiska frågor. Där finns de bästa förutsättningarna att fånga upp konsumenternas problem och att nå dem som bäst behöver hjälp. Det är också där huvuddelen av de företag finns som har ett stort ansvar när det gäller de förhållanden som konsumenterna möter på marknaden.

Behovet av insatser lokalt påverkas också av vad som händer på marknaden och hur konsumentskyddet i övrigt utvecklas.

Innan vi behandlar hur den lokala konsumentverksamheten kan stödjas vill vi därför kort uppehålla oss vid dessa frågor.

Regeringen gör stora ansträngningar för att få till stånd en *förstärkt samhällsekonomisk utveckling* och ökad ekonomisk tillväxt. Detta är centralt för utrymmet för den privata konsumtionen samt för att vi skall kunna behålla en god samhällsservice och få utrymme för nya reformer. Åtgärder för att förbättra den svenska ekonomin är sålunda mycket viktiga för konsumenterna. De kan emellertid ställa nya krav på konsumentpolitiken.

Flera obalanser har kännetecknat den svenska ekonomin under senare år. Bland annat har hushållssparandet varit lågt och många hushåll har lånat till sin konsumtion. Detta har givit både samhället och hushållen problem. Det har därför varit naturligt att ge de *hushållsekonomiska frågorna* än högre prioritet inom konsumentpolitiken. Bland annat har regeringen givit ekonomiskt stöd till en försöksverksamhet med budget- och skuldrådgivning. Verksamheten har förstärkts med mycket goda resultat för både hushållen och det allmänna. Vi återkommer senare till dessa (avsnitt 4.3.3).

Man får räkna med att många hushåll även framöver kommer att ha problem med sin privatekonomi. Flera av åtgärderna som är ägnade att stärka samhälls ekonomin ger vidare nya förutsättningar för hushållens ekonomi. Det gäller bland annat skattereformen, de nya reglerna för bostadsfinansieringen samt återhållsamhet när det gäller lönkrav. De hushållsekonomiska frågorna kommer därför fortsatt att stå i fokus. Vi kommer att lägga stor vikt vid åtgärder som hjälper de alltför kredittunga hushållen, som förebygger ohållbar skuldsättning och som gör det möjligt för konsu-

menterna att få ut så mycket som möjligt av sina resurser. Vi kommer under hösten 1991 att lägga fram en proposition om en ny konsumentkreditlag som ökar kraven på kreditprövning, skärper marknadsföringsreglerna, förbättrar kreditavtalen m. m. Frågan om möjligheter till skuldsanering bör införas har utretts. Betänkandet (SOU 1990:74) Skuldsaneringslag remissbehandlas för närvarande. Vidare kommer budgetrådgivningen att byggas ut ytterligare.

Bland de åtgärder vi har initierat för att förbättra ekonomins funktions sätt ingår satsningar på en *effektivare konkurrens* samt avreglering inom flera samhällssektorer. Avsikten är givetvis att de välfärdsvinster som härigenom uppnås skall komma konsumenterna till del. De marknadsinriktade åtgärderna påkallar att konsumenternas ställning stärks.

Vi har nyligen överlämnat en proposition till riksdagen om förstärkt konkurrens på livsmedelsområdet (prop. 1990/91:147). Dessa regler skall säkerställa att avregleringen inom jordbruket verkligen ger resultat för konsumenterna i form av främst lägre priser.

I anslutning till riksdagens livsmedelspolitiska beslut år 1990 (prop. 1989/90:146, JoU 25, rskr. 327) inrättades ett särskilt stöd till ideella konsumentorganisationer för att stärka konsumenternas möjligheter att utöva inflytande i frågor som rör livsmedelspolitiken och hushållsekonomin. Under innevarande budgetår uppgår anslaget till 2 milj. kronor. Vi har i 1991 års budgetproposition föreslagit ett oförändrat anslag för budgetåret 1991/92 (prop. 1990/91:100 bil. 15 s. 91).

En särskild konsumentberedning skall vidare tillsättas med uppgift att kontinuerligt följa och utvärdera den livsmedelspolitiska reformen ur ett brett konsumentperspektiv (dir. 1990:84).

SPK har genom regeringsbeslut den 20 december 1990 fått i uppdrag att under omställningsperioden analysera den livsmedelspolitiska reformens effekter på marknaden och särskilt för konsumenterna.

Vi har i 1991 års budgetpropositionen (prop. 1990/91:100 bil. 15 s. 84) också föreslagit förstärkta resurser till de konkurrensvårdande myndigheterna.

Regeringen lägger särskild vikt vid konsumenternas prismedvetenhet. Vi gav i januari länsstyrelserna i uppdrag att med stöd av statens pris- och konkurrensverk (SPK) stimulera löntagar- och konsumentorganisationer att arbeta för ökad prismedvetenhet hos konsumenterna. En god prisinformation i handeln är mycket viktig för konsumenternas prismedvetenhet och deras möjligheter att göra väl övervägda val vid sina inköp och hushålla med sina resurser. Vi har nyligen remitterat ett förslag till lagrådet om en prisinformationslag (C90/2469/MA).

Den pågående *internationaliseringen* av handeln och i synnerhet arbetet med att bilda ett stort europeiskt ekonomiskt samarbetsområde (EES) påverkar konsumenternas förhållanden. Regeringen bedömer att denna utveckling mest kommer att ge konsumenterna fördelar genom bland annat en ökad importkonkurrens som ökar utbudet av varor och tjänster och pressar priserna på den svenska marknaden. Särskilda konsumentpolitiska insatser fordras dock för att konsumenternas intressen skall kunna tas till vara.

Ökad internationell handel och marknadsföring över gränserna, ofta i nya medier, kommer att kräva en förstärkt marknadsbevakning. Inom civildepartementet förbereds en översyn av marknadsföringslagen samt åtgärder mot könsdiskriminerande reklam.

En stor europeisk marknad utan hinder för handeln ställer stora krav på att de varor och tjänster som bjuds ut är säkra. Regeringen lägger stor vikt vid produktsäkerhetsfrågorna. Konsumentverket medverkar i ökad utsträckning i det europeiska standardiseringsarbetet. EES-samarbetet torde vidare ge Sverige möjligheter att få tillgång till databaser om skaderisker m. m. Regeringen har nyligen lagt fram en proposition om hinder mot export av farliga varor (prop. 1990/91: 91). En promemoria om utvidgning av produktsäkerhetslagens tillämpningsområde till vissa offentliga tjänster har utarbetats inom civildepartementet. Promemorian kommer att remissbehandlas.

*Miljösynpunkter* på konsumtionen blir allt viktigare för medborgarna. År 1989 inrättades ett nordiskt system för miljömärkning. Den svenska miljömärkningen har hittills fått ett bidrag på ca 3 milj. kronor och ett bidrag i samma storleksordning har föreslagits av oss för budgetåret 1991/92. Vidare gör konsumentverket, i enlighet med statsmakternas intentioner (LU 1989/90: 13), insatser när det gäller miljöfrågor.

*Lagstiftningen* till skydd för konsumenterna har förstärkts under den senaste femårsperioden. Av särskild betydelse från konsumentsynpunkt är att en särskild produktsäkerhetslag med bland annat möjligheter att återkalla farliga varor har tillkommit, att konsumentköpen har fått en heltäckande reglering i den nya konsumentköplagen samt att konsumenttjänstlagen kompletterats med regler om småhusentreprenader. En lagrådsremiss om en produktskadslag har nyligen lagts fram. Vi har redan nämnt annan lagstiftning som är aktuell.

Vi bedömer att de konsumentpolitiska insatserna för närvarande ökar i betydelse. Regeringen har här redovisat några av de viktigaste reformerna som är aktuella inom konsumentområdet. Vi vill betona att om dessa insatser skall ge resultat fordras ett brett lokalt arbete nära de enskilda hushållen och konsumenterna. Det lokala arbetet är särskilt viktigt för att ett starkt stöd skall kunna ges till särskilt utsatta grupper.

Med hänsyn till förändringarna på marknaden ökar lokala insatser som rör budgetrådgivning, miljöaspekter på konsumtionen, bevakning av företagens marknadsföring och avtalsvillkor samt granskning av produkterna på marknaden, främst från säkerhetssynpunkt i betydelse. Insatser som bidrar till att konsumenternas kunskaper ökar och som stimulerar dem att aktivt agera på den lokala marknaden är också viktiga.

Regeringen finner det mot den angivna bakgrunden mycket angeläget att konsumentpolitiken fortsatt har en stark lokal förankring. I det läge som nu har uppstått är det påkallat att verksamheten får ett utökat stöd i olika former. Syftet är att skapa förutsättningar för den lokala konsumentverksamheten att utvecklas i enlighet med riksdagens konsumentpolitiska beslut år 1986. De åtgärder som kan bli aktuella måste ta sin utgångspunkt i den situation som kommunerna befinner sig i.

## 4 Åtgärder för att stödja den lokala konsumentverksamheten

Skr. 1990/91:143

### 4.1 Allmänt om åtgärderna

**Regeringens bedömning:** Ett utökat stöd till den lokala konsumentverksamheten behövs om den skall utvecklas i enlighet med riksdagens konsumentenpolitiska beslut år 1986.

Åtgärder som övervägs måste utgå från det rådande ekonomiska läget och det pågående reformarbetet i kommunerna.

Åtgärderna bör

- öka kunskaperna om den kommunala konsumentverksamheten och dess effekter
- utveckla formerna för en effektivare kommunal konsumentverksamhet
- stärka de frivilliga organisationernas möjligheter att lokalt arbeta med konsumentfrågor
- effektivisera det statliga stödet till den lokala verksamheten.

#### Skälen för regeringens bedömning:

##### Kommunernas ekonomiska situation

Under hela efterkrigstiden har utvecklingen av den kommunala sektorn varit synnerligen expansiv. Kommunerna har fått mer omfattande uppgifter inom samhällsservicen. Det är ett resultat dels av beslut av statsmakterna, dels av att kommunerna har tagit på sig vidgade uppgifter. Efterfrågan på den kommunala sektorns tjänster har länge kunnat tillgodoses genom expansion av verksamheten. Den lägre tillväxten i samhällsekonomin och nödvändigheten av att undvika skattehöjningar gör att medborgarnas krav nu alltmer sällan kommer att kunna tillgodoses genom tillskott av resurser.

Kommunernas ekonomi behandlas i finansplanen 1991 (prop. 1990/91: 100 Bil. 1 s. 30 och 31). Vi har gjort bedömningen att den kommunala sektorns volymtillväxt måste begränsas till högst 1 %. Rationaliseringar och omprövningar i befintlig verksamhet är därmed nödvändiga. Åtgärder måste vidtas för att långsiktigt nå balans mellan kommunernas utgifter och inkomster. Dessa åtgärder måste vara så utformade att den kommunala sektorns utveckling anpassas till det samhällsekonomiska utrymmet.

##### Reformarbetet i kommunerna

I regeringens proposition om en ny kommunallag (prop. 1990/91:117) lämnas en redogörelse för utgångspunkterna för reformarbetet i kommunerna. Regeringen ser positivt på det arbete som pågår i kommunerna för att förbättra effektiviteten i verksamheten och bättre tillgodose medborgarnas behov och önskemål. Kommunerna föreslås få ett ökat utrymme när det gäller att bestämma hur verksamheten skall organiseras. Uppfölj-

ning och utvärdering får ökad betydelse. Kommunstyrelsens roll kan till viss del komma att förändras i ett mer målstyrt system. Det kan handla om att i större utsträckning göra avstämningar mellan olika sektorer och att mer aktivt ansvara för resultatuppföljning och utvärdering. I propositionen framhålls vidare att bland annat högre produktivitets- och effektivitetsmål för den kommunala sektorn ställer nya krav på statens uppföljning och utvärdering av verksamheten och att det därför är viktigt att få till stånd en fördjupad mål- och resultatdialog mellan staten och kommunerna.

### **Inriktningen på åtgärderna för att stödja den lokala konsumentverksamheten**

Att den successiva utbyggnaden av den kommunala konsumentverksamheten nu har bytts mot nedskärningar har givetvis sin förklaring i kommunernas ansträngda ekonomi. Kommunerna är tvingade till rationaliseringar och omprövning av den verksamhet som bedrivs. Med utgångspunkt i kommunernas ekonomiska situation, det förändringsarbete som bedrivs i kommunerna, den diskussion statsrådet Wallström har initierat i statkommunberedningen om möjliga åtgärder för att stödja konsumentverksamheten och de överläggningar som hållits med de parter som har ett intresse i verksamheten har regeringen funnit att några olika typer av åtgärder bör övervägas nämligen sådana som

- ökar kunskaperna om den kommunala konsumentverksamheten och dess effekter
- utvecklar formerna för en effektivare kommunal verksamhet
- stärker de frivillig organisationernas möjligheter att lokalt arbeta med konsumentfrågor
- effektiviserar det statliga stödet till den lokala konsumentverksamheten.

Vi går nu över till att mer i detalj redovisa vilka åtgärder regeringen bedömer som möjliga för att stödja den lokala konsumentverksamheten.

## **4.2 Kunskaperna om den kommunala konsumentverksamheten och dess effekter**

**Regeringens bedömning:** Kunskaperna om den kommunala konsumentverksamheten och dess effekter kan förbättras, bland annat genom att verksamheten utvärderas i ökad utsträckning samt resultaten aktivt sprids i och mellan kommunerna.

**Regeringens åtgärd:** Regeringen har uppdragit åt konsumentverket att ta fram olika modeller för att utvärdera effekterna av kommunal konsumentverksamhet.

**Skälen för regeringens bedömning:** Statsmakterna konstaterade i samband med 1986 års konsumentpolitiska beslut att kommunerna genom att satsa på konsumentpolitiken kunde spara inte oväsentliga belopp inom andra förvaltningsområden. Man menade att en insikt om detta kunde få

en gynnsam inverkan på utbyggnadstakten. Statsmakterna utgick därför ifrån att målet att ha konsumentpolitisk verksamhet i samtliga landets kommuner skulle kunna nås inom en relativt nära framtid. (LU 1985/86:34 s. 60)

Som regeringen redan har redovisat har utbyggnaden av den kommunala konsumentverksamheten i stort varit tillfredsställande fram till år 1990. I ett läge när den kommunala ekonomin sviktar är det nödvändigt att rationalisera och ompröva verksamheter. Det gäller givetvis också konsumentverksamheten. En förvaltningsrevision som riksrevisionsverket (RRV) inom kort kommer att slutföra om den statliga styrningen och uppföljningen av den kommunala konsumentverksamheten visar också, enligt vad vi har inhämtat, att det finns behov av ytterligare utvärderingar av effekterna av den kommunala konsumentverksamheten.

Bedömningen att enskilda konsumenter, handeln, kommunerna och staten kan tjäna på en god kommunal konsumentverksamhet har bekräftats i flera undersökningar. Bland annat visar försöksverksamhet att budget- och skuldrådgivning i kommunerna minskar behovet av socialbidrag i avsevärd grad. Vi återkommer till detta (avsnitt 4.3.3).

Att den kommunala konsumentverksamheten kan möjliggöra besparingar inom andra förvaltningsomåden har uppenbarligen inte fått de effekter statsmakterna har väntat sig. En slutsats som kan dras är att verksamheten inte är tillräckligt känd hos förtroendevalda och tjänstemän i kommunerna.

Konsumentverket kommer redan under våren att öka kontakterna med kommunerna för att informera om hur den kommunala konsumentverksamheten kan bedrivas och de resultat som kan uppnås i den. Verket kommer bland annat att föra diskussioner med förtroendevalda, delta i konferenser, ta fram exempel som illustrerar behovet och värdet av den kommunala konsumentverksamheten, aktivt föra ut resultaten från försöksverksamheten med budget och skuldrådgivning samt ytterligare följa upp verksamheten i kommunerna.

Statistik om den lokala verksamheten är viktig för analys av resultat och överväganden om olika åtgärder. Den databas som konsumentverket har med fakta om den kommunala konsumentverksamheten kommer att utvecklas och uppgifterna göras mer lättillgängliga.

Regeringen bedömer att dessa insatser är mycket värdefulla. Vi anser att de bör kompletteras med åtgärder som ytterligare underlättar för kommunerna att göra egna utvärderingar. Vi har därför tidigare idag uppdragit åt konsumentverket att i samråd med RRV och Svenska kommunförbundet ta fram lokalt och centralt användbara modeller för utvärdering av kommunal konsumentverksamhet. Samarbete skall sökas med universitet, högskolor och kommuner. Resultaten skall redovisas till regeringen senast den 31 augusti 1992.

### 4.3.1 Arbetsformer m. m.

**Regeringens bedömning:** Arbetsområdena för den kommunala konsumentverksamheten bör preciseras.

Den kommunala konsumentverksamhetens insatser bör ytterligare förskjutas mot budgetrådgivning, tvistlösning, utbildning och kontakter med skolan, marknadsbevakning samt varuförsörjning.

Konsumentvägledarnas möjligheter att bygga upp sin kompetens bör förbättras.

**Regeringens åtgärd:** Regeringen har uppdragit åt konsumentverket att undersöka om möjligheterna för konsumentvägledarna att genomgå kvalificerad vidareutbildning kan ökas.

**Skälen för regeringens bedömning:** Regeringen har redan redovisat vad statsmakterna anser att en kommunal konsumentverksamhet rimligen bör omfatta, nämligen rådgivning, reklamationshantering, information, marknadsuppföljning, varu- och serviceförsörjning, utbildning samt stöd till organisationer och näringsliv.

Vår beskrivning av hur verksamheten har utvecklats (avsnitt 2.1) visar att den i stort fått det innehåll som var tänkt och att tyngdpunkten sålunda har förskjutits mot reklamationshantering, budgetrådgivning, marknadsbevakning och förebyggande insatser samt samverkan med andra kommunala förvaltningar, organisationer och näringsliv.

En tendens är dock att arbetsfältet växer. Givetvis är det glädjande att konsumentfrågorna lokalt omfattar många områden men vi menar att det också finns en risk att den här utvecklingen leder till att verksamhetens gränser kan bli otydliga. Det blir också mycket krävande för konsumentvägledarna att arbeta med ett brett verksamhetsfält. Detta kan menligt påverka förutsättningarna att driva verksamheten effektivt.

Vi bedömer att de skäl som tidigare har förts fram för att konsumentverksamheten skall vara ett frivilligt åtagande för kommunerna väger tyngst även om utvecklingen sviktat under senare tid (avsnitt 2.1). Det innebär bland annat att kommunerna själva måste avgöra var tyngdpunkten i verksamheten bör ligga.

Det är inget mål i sig att verksamheten skall vara enhetlig i hela landet. Den måste anpassas efter lokala betingelser som kan vara starkt skiftande. Verksamheten måste också vara flexibel och kunna anpassas efter vad som över tiden är viktigast för konsumenterna. Vi bedömer dock att verksamheten kan bedrivas bättre om arbetsuppgifterna preciseras ytterligare. Om de grundläggande uppgifterna för en kommunal konsumentverksamhet tydligare kan anges torde vidare verksamhetens möjligheter att hävda sig långsiktigt förbättras.

Vi ser positivt på en ökad samverkan i konsumentfrågor inom och mellan olika kommunala förvaltningar. Vi kommer senare att också beröra sam-



verkan mellan stat och kommun i dessa frågor (avsnitt 4.3.2). Det kan i sammanhanget nämnas att flera kommuner har funnit nya kanaler för sin förköpsrådgivning, exempelvis via biblioteken. Nya former för bland annat förköpsrådgivning kan förbättra konsumenternas tillgänglighet till information samtidigt som konsumentvägledarna avlastas. Konsumentverket avser att fortsatt följa och dokumentera samverkan inom kommunerna främst när det gäller hushållsekonomi, energi, miljö, varuförsörjning och skolan.

Utgångspunkten för hur den kommunala konsumentverksamheten bäst läggs upp måste vara att konsumenterna skall tillförsäkras en verksamhet som är tillräckligt omfattande, kvalificerad och varaktig. För att uppnå detta är det angeläget att det finns en kvalificerad konsumentpolitisk resurs inom kommunen som kan verka utifrån ett konsumentperspektiv.

Vid bedömer det angeläget att den kommunala konsumentverksamhetens insatser ytterligare förskjuts mot budgetrådgivning, reklamationshantering, utbildning och kontakter med skolan, marknadsbevakning samt varuförsörjning.

En klarare avgränsning av i verksamheten ger möjligheter att precisera de kompetenskrav som kan ställas på konsumentvägledarna samt ökar också möjligheterna att tillgodose deras utbildningsbehov. Vi vill framhålla att tanken inte är att ställa upp formella krav på kompetens.

Konsumentverket anordnar både grund- och fortbildningskurser för konsumentvägledare. Utbildning inom speciella områden erbjuds också. Kurserna utformas i nära samarbete mellan representanter för konsumentvägledarna och konsumentverket. Också på nordisk nivå finns en kvalificerad vidareutbildning. Härutöver är utbudet av fortbildning begränsat. Det finns få kurser med konsumentinriktning vid universitet och högskolor.

Regeringen anser det betydelsefullt att det finns möjligheter för vägledarna att bygga upp sin kompetens och fördjupa sina kunskaper inom olika ämnesområden. Regeringen finner att den grund- och vidareutbildning som ges av konsumentverket och Nordiska ministerrådet är mycket värdefull och att den bör fortsätta. Regeringen anser dock att det finns skäl att överväga ökade möjligheter för vägledarna att komplettera sin utbildning genom kurser vid universitet och högskolor.

Regeringen har därför tidigare idag beslutat att uppdra åt konsumentverket, att i samråd med Svenska kommunförbundet, företrädare för konsumentvägledarna och berörda universitet och högskolor undersöka om möjligheterna för konsumentvägledare att genomgå kvalificerad vidareutbildning kan ökas. Uppdraget skall redovisas till regeringen senast den 31 augusti 1992.

Vi går nu över till att närmare redogöra för hur vissa av arbetsområdena bör utvecklas.

**Regeringens bedömning:** Formerna för förköpsrådgivningen bör utvecklas så att dels tillgängligheten till informationen förbättras, dels konsumentvägledarna avlastas arbete.

Konsumentfrågorna har en naturlig plats i de försök som pågår med lokal offentlig service, såsom medborgarkontoren.

**Skälen för regeringens bedömning:** En mycket viktig uppgift för konsumentverksamheten har traditionellt varit rådgivning till enskilda konsumenter. Rådgivningen har förskjutits från centrala organ till lokala i takt med utbyggnaden av den lokala verksamheten. Konsumentverket och allmänna reklamationsnämnden ger numera i princip inga råd direkt till enskilda konsumenter.

Rådgivningen till konsumenterna är en stor uppgift för den kommunala konsumentverksamheten. Vi har redan redovisat hur omfattande den är (avsnitt 2.1). Strävan har under senare år varit att minska viss rådgivning, särskilt råd före köp, till förmån för budgetrådgivning och andra förebyggande åtgärder. Detta har lyckats. Regeringen bedömer det angeläget att denna tyngdpunktsförskjutning i det kommunala arbetet kan drivas vidare. Också handelns ansvar för att konsumenterna får en korrekt och lättillgänglig information om de varor och tjänster som bjuds ut måste, som statsmakterna tidigare har gjort, betonas.

Detta innebär dock inte att råd före köp inte skulle vara en lämplig uppgift lokalt för det allmänna. Den lokala förankringen är viktig för att rådgivningen skall vara lättillgänglig för konsumenterna. Undersökningar visar också att den lokala rådgivningen i högre grad än den centrala kan hjälpa konsumenter som är särskilt utsatta i olika avseenden. Formerna för förköpsrådgivningen bör sålunda utvecklas så att dels tillgängligheten till information förbättras för konsumenterna, dels konsumentvägledarna avlastas och deras tid används för mer komplicerade ärenden.

En del kommuner har redan nu sökt nya kanaler för den typ av konsumentinformation som vi nu behandlar. Bland annat i anslutning till försöksverksamhet med frikommuner har man valt att föra ut delar av konsumentverksamheten till kommundelskontor och biblioteksfilialer. Konsumentverket stödjer försök i Sandviken och Hudiksvall.

I 1991 års budgetproposition (prop. 1990/91:100 bil. 2) poängteras att samverkan mellan myndigheter och organ över sektorsgränser är en viktig utgångspunkt för förnyelsen av den offentliga sektorn. Målet är att göra den offentliga förvaltningen mer servicieriktad, mindre resurskrävande och mindre beroende av indelningen i organisatoriska enheter.

Det pågår ett förnyelsearbete när det gäller lokal offentlig service. Försök bedrivs med att samordna den kommunala och den lokala statliga servicen. Syftet är att trygga den service som finns idag, genom att göra den effektivare och finna former som svarar mot medborgarnas efterfrågan av offentlig service.

I Härnösand finns sedan ett drygt halvår ett medborgarkontor där all-

mänheten kan få all sorts enklare förvaltningsservice, personlig rådgivning och beslut i enklare ärenden. Konsumentrådgivning ingår i den service som kontoret ger och är den mest efterfrågade tjänsten.

Försöken med samordnad lösning för kommunal och statlig service kommer att fördjupas. Regeringen har bland annat beslutat om fortsatt ekonomiskt stöd till ett projekt i Västernorrlands län.

Regeringen vill framhålla att konsumentfrågorna har en naturlig plats i de försök som pågår.

Datatekniken används i allt större utsträckning för att förmedla konsumentinformation. Konsumentverket har utvecklat dataprogram för hushållsbudgetar, bilkostnader, kreditkostnader och skuldsanering. Man har datoriserad sökordlista till sitt rådgivningsmaterial och bedriver försök med databaserade marknadsöversikter. Stödet är främst avsett som hjälpmedel för konsumentvägledarna. Också nordiskt bedrivs flera projekt angående datateknikens användning inom konsumentpolitiken.

Inom civildepartementet förbereds för närvarande ett beslutsunderlag om hur samhällsinformationen kan effektiviseras. Bland annat kommer frågor som rör teknikstöd för samhällsinformation att belysas. Det är naturligt att olika aspekter på konsumentinformation beaktas i detta sammanhang.

#### 4.3.3 Budget- och skuldrådgivning

**Regeringens bedömning:** Det finns starka skäl för att bygga ut budget- och skuldrådgivningen i kommunerna. Om alla kommuner inom rimlig tid skall kunna erbjuda sina invånare denna service måste verksamheten få ytterligare stöd.

Konsumentverket och socialstyrelsen prioriterar detta område.

Spardelegationen avser att avsätta medel för fortsatt stöd till budget- och skuldrådgivning i kommunerna.

**Skälen för regeringens bedömning:** De hushållsekonomiska frågorna har under de senaste fem åren blivit allt mer centrala i konsumentpolitiken. Det har ansetts mycket viktigt att få igång budget- och skuldrådgivning i kommunerna.

Konsumentverket och socialstyrelsen har bedrivit flera projekt för att stimulera och påskynda en sådan utveckling. År 1988 kunde man redovisa goda resultat av budget- och skuldrådgivning i fem socialdistrikt i Stockholm och Trollhättan. Bland annat minskade behovet av socialbidrag med 60% för de hushåll som ingick i studien (socialstyrelsens PM 1988:9 Mer för pengarna). I januari 1991 redovisade konsumentverket och socialstyrelsen till regeringen ytterligare ett projekt (konsumentverket, socialstyrelsen Rapport 1990/91: 12, Projekt Budget- och skuldrådgivning inom socialtjänsten). I projektet medverkade 21 kommuner och resultaten bedöms som minst lika goda som tidigare.

Förståelsen inom kommunerna för behovet av budgetrådgivning har

vuxit. För varje år har mer resurser avsatts för verksamheten. Den ökar för närvarande mest av all konsumentrådgivning som kommunerna ger. Dessa ärenden är många gånger mer tidskrävande än annan rådgivning. Intresset för verksamheten är sålunda stort och den har byggts ut under senare år.

Det finns många skäl som talar för att verksamheten bör byggas ut ytterligare.

Kommunens insatser när det gäller budget- och skuldrådgivning måste variera beroende på vilken situation det hushåll är i som efterfrågar hjälp. Det kan handla om att ge förebyggande råd, tillhandahålla material som den enskilde kan använda själv, hjälpa till med enklare budgetöversikter och råd om hur hushållet självt kan förändra sin ekonomi eller att hjälpa hushåll som har svåra ekonomiska problem med exempelvis skuldsanering. Detta innebär att verksamheten torde bedrivas effektivast genom ett samarbete mellan konsumentvägledare och socialsekreterare.

Behovet av budget- och skuldrådgivning har dokumenterats och konsumenternas efterfrågan är stor. Efterfrågan torde också kunna öka bland annat genom att skattereformen, ny ordning för bostadsfinansieringen och återhållsamma lönekrav kan förändra hushållens ekonomiska situation. Också socialtjänstens personal väntas i större utsträckning efterfråga detta hjälpmedel i sitt arbete. Budget- och skuldrådgivningen är ett viktigt område för socialtjänsten att vidareutveckla. Regeringen kommer inom kort besluta att en översyn skall göras av socialtjänstlagen. Det framstår som naturligt att budget- och skuldrådgivningen, som ett hjälpmedel för att minska socialbidragskostnaderna, uppmärksammas av utredningen.

Ett tungt vägande skäl för att bygga ut budget- och skuldrådgivningen ytterligare är de positiva effekterna för kommunernas ekonomi samt för de enskilda hushållens ekonomi och välbefinnande. Vinster kan också göras för staten genom färre ärenden hos tingsrätter och kronofogdemyndigheter. Belastningen på samhällets vård- och hälsoresurser kan minska.

Konsumentverket och socialstyrelsen menar att budget- och skuldrådgivningen måste få ytterligare stöd om alla kommuner inom rimlig tid skall kunna erbjuda sina invånare denna service. Regeringen gör samma bedömning.

Det är viktigt att kommunerna får hjälp att identifiera de vinster som verksamheten kan ge. Konsumentverket och socialstyrelsen kommer under sommaren att utvärdera det senaste projektet och därefter informera om resultaten. Vi har redan redovisat (avsnitt 4.2) det arbete som regeringen har tagit initiativ till för att få fram modeller för utvärdering.

Det är viktigt att fler kommuner får praktiska förutsättningar att börja med budget- och skuldrådgivning. Kommunerna måste få råd om hur verksamheten kan organiseras effektivt och budgetrådgivarna måste få utbildning och handledning. Ett sådant stöd bedöms komma att behövas under en femårsperiod.

Området kommer att prioriteras av konsumentverket och socialstyrelsen.

Regeringen har erfarit att spardelegationen, som fortsätter sin verksamhet fram till 1 juli 1991, avser att avsätta medel för stöd till budget- och skuld-

rådgivning i kommunerna. Regeringen avser att återkomma till frågan i budgetpropositionen år 1992.

Skr. 1990/91:143

När budget- och skuldrådgivning väl fått en stabil grund inom kommunerna borde den kunna underhållas genom att centrala myndigheter erbjuder utbildning av rådgivare samt genom att kommunerna utbyter erfarenheter och stöttar varandra.

I den nya centrala utbildningsplanen för den sociala linjen vid socialhögskolorna som träder i kraft senast hösten 1991 föreskrivs att utbildningen skall ge kunskap om problem och möjligheter till åtgärder rörande bland annat inkomster, utgifter och problem i den privata ekonomin.

Regeringen vill i detta sammanhang understryka att det är angeläget att budget- och skuldrådgivning ingår i socionomernas grund- och fortbildning. Det är också angeläget att högskolorna stimulerar forskning på det hushållsekonomiska området. Regeringen har erfarit att socialstyrelsen kommer att ha särskilda överläggningar i dessa frågor med företrädare för socialhögskolorna.

#### 4.3.4 Konsumenttvister

**Regeringens bedömning:** Den lokala medlingen i konsumenttvister har visat sig vara effektiv för konsumenterna, handeln och det allmänna. Strävan bör även framdeles vara att den byggs ut.

**Regeringens åtgärder:** Regeringen har uppdragit åt konsumentverket att i samråd med allmänna reklamationsnämnden utveckla modellerna för lokal medling i konsumenttvister i syfte att ytterligare effektivisera verksamheten.

Regeringen har beslutat om en försöksverksamhet hos allmänna reklamationsnämnden med en slags gruppitalan för konsumenterna.

**Skälen för regeringens bedömning:** Konsumenterna har möjligheter att få tvister med näringsidkare lösta på olika sätt. Det kan vara genom direktkontakt med företagen eller med hjälp av den kommunala konsumentverksamheten, allmänna reklamationsnämnden, privata reklamationsnämnder och allmänna domstolar.

De flesta klagomålen klaras bäst upp genom att köparen så fort som möjligt tar kontakt med säljaren. Utvecklas ändå en tvist bör man på ett tidigt stadium försöka lösa den lokalt. Detta var utgångspunkten år 1986 när statsmakterna uttalade att konsumentvägledarna i ökad utsträckning skulle kunna medla i konsumenttvister.

Antalet reklamationer som kommer till den kommunala konsumentverksamheten har ökat med drygt 25% under den senaste femårsperioden. Vägledarna kommer för närvarande i kontakt med ca 90 000 reklamationer om året. Som jämförelse kan nämnas att allmänna reklamationsnämnden får in ca 6 500 tvister om året. Ungefär 30% av vägledarnas rådgivningskontakter rör klagomål på varor och tjänster. Det finns ingen samlad statistik som belyser i vilken utsträckning vägledarna utnyttjar möjlighe-

ten att medverka till en uppgörelse mellan parterna. Faktum är emellertid att endast 4 000 av de reklamationer som vägledarna kommer i kontakt med förs vidare till allmänna reklamationsnämnden. Det är också rimligt att dra slutsatsen att ett stort antal tvister som hade kunnat bli komplicerade och dyra att lösas centralt, klaras upp lokalt.

I några kommuner har det, som vi redan beskrivit, bildats lokala reklamationsråd som den lokala handeln och den kommunala konsumentverksamheten medverkar i. Råden kan medla i och rekommendera lösningar på tvister mellan köpare och säljare men kan också ta upp generella frågor som rör förhållandet mellan köpman och konsument. Mycket tyder på att råden kan lösa konsumenternas klagomål på ett bra sätt. Det förefaller också som om de förebygger tvister genom sin existens. Konsumentverket stödjer och analyserar denna verksamhet.

Allmänna reklamationsnämnden har i sin rapport till regeringen enligt direktiven för nämndens anslagsframställning 1992/93–1994/95 (se 91/MA) uttalat sig för att en ytterligare tyngdpunktsförskjutning från central till lokal tvistlösning bör eftersträvas. Regeringen delar denna syn. Det har visat sig att konsumenterna, handeln och det allmänna tjänar på att tvister löses lokalt. Det skulle inte vara möjligt att hantera så många ärenden hos en central instans. En tvistlösning nära företagen går vidare snabbt, underlättar kontakterna mellan parterna och är mindre kostnadskrävande. Några grova mått på kostnaderna visar att en tvist vid en allmän domstol kostar i genomsnitt 7 500 kronor och ett ärende hos allmänna reklamationsnämnden ca 1 600 kronor. Kostnaderna för de klagomål som hanteras av konsumentvägledarna är väsentligt lägre.

I rådande ekonomiska läge anser regeringen det angeläget att modellerna för lokal medling utvecklas så att det blir möjligt att effektivisera reklamationshanteringen och driva den till lägre kostnader.

Konsumentverket stödjer för närvarande ett projekt som bedrivs i sex kommuner, vars mål är att öka företagets benägenhet att klara upp reklamationer direkt med kunden och få fler konsumenter att utnyttja sina rättigheter vid misslyckade köp. Ett annat mål är att analysera och dokumentera insatser och effekter så att kunskapen kan spridas till andra kommuner.

Sveriges köpmannaförbund har i en skrivelse till civildepartementet den 4 februari 1991 (C91/314/MA), med anledning av de överläggningar förbundet haft med statsrådet Wallström, uttalat att det synes särskilt angeläget att söka lokala samverkansformer som tar sig an reklamationsfrågor. Förbundet drar slutsatsen att reklamationsfrågorna ligger närmast till hands för ett lokalt samarbete mellan konsumenter och detaljhandel.

Mot bakgrund av den positiva syn som förbundet sålunda har redovisat i denna fråga utgår regeringen ifrån att handeln kommer att ta ytterligare initiativ för att öka företagets benägenhet att lokalt lösa tvister, exempelvis genom att delta i lokala reklamationsråd tillsammans med den kommunala konsumentverksamheten.

Regeringen anser det angeläget att också andra modeller för lokal medling i konsumenttvister utvecklas och prövas. Det kan gälla exempelvis modeller för samarbete mellan kommuner. Regeringen har tidigare i dag beslutat att ge konsumentverket i uppdrag att i samråd med allmänna

reklamationsnämnden ytterligare utveckla modellerna för lokal reklamationshantering i syfte att snabbare och billigare kunna lösa fler konsumenttvister. Resultaten skall redovisas till regeringen senast den 31 augusti 1992.

I vart fall på kort sikt torde det bli så att något fler konsumenter än tidigare kommer att stå utan möjlighet att få hjälp av kommunen att lösa tvister. Regeringen har i budgetpropositionen (prop. 1990/91:100 bil. 15 s. 91) beräknat medel under allmänna reklamationsnämndens anslag för att en viss ökad ärendetillströmning skall kunna klaras av. Insatser för att effektivisera hanteringen inom allmänna reklamationsnämnden kommer också att göras. Utbyggnaden av lagstiftningen på konsumentområdet är ett led i detta. Allmänna reklamationsnämnden har lämnat flera förslag i sin rapport inför den kommande treårsbudgeten. Dessa kommer att prövas i höstens budgetarbete.

Ett av förslagen innebär att en rekommendation som nämnden ger en näringsidkare om hur en tvist skall lösas, skall gälla inte bara den konsument som har anmält ärendet till nämnden utan också andra konsumenter som har samma anspråk på näringsidkaren. Frågan om en sådan rekommendation tas enligt förslaget upp efter ansökan av konsumentombudsmannen (KO). Det är sålunda fråga om en slags grupptalan för konsumenter.

Regeringen anser det angeläget att denna procedur, av det slag allmänna reklamationsnämnden har föreslagit, prövas omgående i avvaktan på en mer omfattande utredning om bland annat talerätt för KO. Regeringen har därför tidigare i dag beslutat om en försöksverksamhet med sådana rekommendationer fram till juli 1993. Verksamheten kommer då att utvärderas.

#### 4.3.5 Marknadsbevakning

**Regeringens bedömning:** Behovet av marknadsbevakning ökar för närvarande. Det bör därför prövas hur de samlade resurserna för denna uppgift kan utnyttjas effektivare.

**Regeringens åtgärd:** Regeringen har uppdragit åt konsumentverket att utreda hur arbetsmetoderna samt samarbetet mellan stat och kommun kan utvecklas när det gäller marknadsbevakning.

**Skälen för regeringens bedömning:** Marknadsbevakning har under många år varit en viktig konsumentpolitisk uppgift för kommunerna. Syftet är bland annat att förmedla iakttagelser om missförhållanden på marknaden till centrala myndigheter och att mäta effekterna på marknaden av olika konsumentpolitiska åtgärder. Marknadsbevakningen har också en viktig funktion lokalt. Den skall uppmärksamma och avhjälpa problem, öka kunskaperna hos företagen om de regler som gäller till skydd för konsumenterna, stimulera till egenåtgärder m. m.

Regeringen bedömer att marknadsbevakningen kommer att öka i bety-

delse. Bland de åtgärder som regeringen har initierat för att förstärka samhällsekonomi ingår satsningar på effektivare konkurrens, avreglering och ökad internationalisering. Dessa åtgärder är viktiga för konsumenternas välfärd men påkallar samtidigt att konsumenternas situation på marknaden uppmärksammas särskilt. Bland annat kan marknadsföringen över gränserna, ofta i nya medier, göra konsumenterna mer utsatta. Det gäller särskilt barn och ungdomar.

Som vi redan har redovisat (avsnitt 2.1) får konsumentverket ett gott stöd av kommunerna i sitt arbete med att följa upp hur näringslivet uppträder på marknaden. Regeringen vill framhålla att kommunernas insatser är mycket värdefulla.

I ett läge då behovet av marknadsbevakning ökar samtidigt som kommunernas resurser är hårt ansträngda är det nödvändigt att pröva hur marknadsbevakningen kan utvecklas. En möjlighet är givetvis att konsumentverket intensifierar sin marknadsbevakning genom exempelvis ytterligare fältarbete. Regeringen har erfarit att konsumentverket har planer på att pröva nya former för marknadsbevakningen.

Vi har redan berört det förnyelsearbete som pågår när det gäller samverkan mellan myndigheter och organ på den lokala nivån (avsnitt 4.3.2). Vi har också redovisat det regeringsuppdrag som länsstyrelserna nyligen har fått att stödja prisundersökningar som lokala organisationer gör i samverkan med den kommunala konsumentverksamheten (avsnitt 3). Marknadsbevakningen skulle också kunna förbättras genom ett ökat samarbete mellan stat och kommun.

Regeringen har tidigare i dag uppdragit åt konsumentverket att utreda och lägga fram förslag om hur arbetsmetoderna och samarbetet mellan stat och kommun kan utvecklas när det gäller marknadsbevakning. Resultaten skall redovisas till regeringen senast den 31 augusti 1992.

## 4.4 Frivilliga organisationers möjligheter att arbeta med konsumentfrågor

### 4.4.1 Allmänt

**Regeringens bedömning:** De frivilliga organisationerna bör stödjas ytterligare i sitt konsumentpolitiska arbete. Lokala insatser är särskilt viktiga.

**Skälen för regeringens bedömning:** Det konsumentpolitiska beslutet år 1986 byggde på att fler konsumenter och deras organisationer skulle engagera sig i konsumentpolitiken. Ett ökat deltagande av de frivilliga organisationerna bedömdes som avgörande för utvecklingen av konsumentpolitiken, speciellt för stödet till dem som har det sämst ställt. Det slogs fast att de frivilliga organisationernas arbete får bäst effekt på lokal nivå.

Organisationernas engagemang under slutet av 1980-talet har inte helt motsvarat förväntningarna. För närvarande finns det dock mycket som tyder på att de konsumentpolitiska aktiviteterna ökar i de frivilliga organi-



sationerna. Rapporter kommer om att de etablerade organisationerna bygger ut sin verksamhet och att nya organisationer mer aktivt förmår arbeta med konsumentfrågor. Många av initiativen gäller för närvarande livsmedelspolitiken och matpriserna.

Denna utveckling är glädjande och bör stödjas. Bland annat förändringar i samhällsekonomin, såsom ökad konkurrens, avreglering och internationalisering, lyfter fram frågor som konsumenterna måste ha kunskap och insikt om och inflytande på. Vi vill framhålla att aktiviteter som bidrar till att hålla nere priserna är särskilt angelägna för närvarande.

Staten stödjer de frivilliga konsumentorganisationerna på olika sätt. Konsumentverket hjälper organisationer som vill utveckla sin konsumentpolitiska verksamhet genom att förmedla erfarenheter, stötta med utbildning m. m.

Det penningstöd som direkt är avsett för konsumentorganisationerna har ökat under senare år. Konsumentverket ger årligen bidrag på ca 200 000 kronor till olika projekt. Vi har redan nämnt stöd på 2 milj. kr. som inrättades i samband med det livsmedelspolitiska beslutet år 1990. Det skall gå till ideella organisationer för att stimulera dem att agera och stärka deras möjligheter att utöva inflytande på livsmedelspolitiken. Stödet handhas av konsumentverket. Regeringen har föreslagit att detta stöd skall vara lika stort under budgetåret 1991/92. Som vi också nämnt tog regeringen i januari ett initiativ för att öka prismedvetenheten hos konsumenterna. Länsstyrelserna fick i uppdrag att ge fackliga organisationer, pensionärsorganisationer, lokala grupper m. fl. stöd för att de aktivt skall kunna följa prisutvecklingen.

Givetvis kan också konsumentorganisationer få del av de allmänna stöd som ges till folkbildningen, exempelvis till studiecirklar. Detta stöd är för närvarande i omdaning. Regeringen har nyligen lagt fram en proposition om folkbildning (prop. 1990/91:82) som bland annat innebär att folkbildningen själv skall ta ansvar för fördelningen av statsbidrag. Studiecirkelverksamheten skall utgöra basen i den statsbidragsberättigade verksamheten. Målet med statsbidrag till folkbildningen skall vara att stödja en verksamhet som syftar till att göra det möjligt för människor att påverka sin livssituation och skapa engagemang att delta i samhällsutvecklingen. Personer som är utbildningsmässigt, socialt eller kulturellt missgynnade skall särskilt prioriteras. Detta ligger väl i linje med målet för konsumentpolitiken.

#### 4.4.2 Samrådsgrupp på regeringsnivå

**Regeringens bedömning:** Konsumentpolitiken bör stärkas.

**Regeringens åtgärd:** Statsrådet Wallström kommer att knyta en samrådsgrupp till sig som skall stimulera utvecklingen av konsumentpolitiken och öka förutsättningarna att hävda konsumentperspektivet inom olika samhällssektorer.

**Skälen för regeringens bedömning:** Regeringen anser det angeläget att

konsumenternas intressen än tydligare förs fram i samhällsdebatten. Det finns flera viktiga fora för debatt och opinionsbildning i dessa frågor. Vi vill särskilt nämna kooperationens konsumentpolitiska råd. Konsumentverkets styrelse har också som en viktig uppgift att i samhället vara förespråkare för konsumenterna och konsumentpolitiken. Till allmänna reklamationsnämnden finns ett råd knutet som skall bistå i nämndens ordförande när det gäller inriktningen av verksamheten.

Regeringen bedömer att konsumentpolitiken kan stärkas ytterligare om de värdefulla insatser som görs i de nämnda grupperna kompletteras med en kontaktpunkt på regeringsnivå. Statsrådet Wallström kommer därför att knyta en samrådsgrupp till sig med personer som har sådana erfarenheter att de kan ge impulser som stimulerar utvecklingen av konsumentpolitiken och ökar förutsättningarna att hävda konsumentperspektivet inom olika samhällssektorer.

#### 4.4.3 Stöd till ungdomsprojekt

**Regeringens bedömning:** Ungdomarna bör stärkas i sin roll som konsumenter. Barn- och ungdomsdelegationen avser att under perioden 1990/91 – 1992/93 avsätta 6 milj. kronor för projektverksamhet som ökar ungdomars engagemang och kunskaper i konsumentfrågor.

**Skälen för regeringens bedömning:** Vi har redan redovisat hur de frivilliga organisationernas insatser har utvecklats inom konsumentpolitiken, hur staten stödjer verksamheten och hur vi ser på utvecklingen.

Konsumtionsvanor och värderingar grundläggs tidigt i livet. En grupp som särskilt måste uppmärksammas för att konsumentinflytandet även på sikt skall stärkas är ungdomar och unga hushåll. Marknadsföring över gränserna, ofta i nya medier har ungdomar som främsta målgrupp och gör dem mer utsatta än andra grupper. Många ungdomar har svårt att få sin ekonomi att gå ihop och deras skuldsättning har ökat oroväckande under den senaste tioårsperioden.

Regeringen anser det mycket angeläget att ungdomarna och deras föreningar i större utsträckning uppmuntras att arbeta med konsumentfrågor. Såväl deras kunskaper som deras engagemang i konsumentfrågorna kan därmed öka.

Regeringen har erfarit att barn- och ungdomsdelegationen avser att under budgetåren 1990/91 – 1992/93 göra en särskilt riktad satsning för att stödja projektverksamhet som syftar till att stärka ungdomar i rollen som konsumenter. Av särskilt intresse är projekt som i någon form stödjer ungdomars hushållsekonomiska fostran eller som tar upp frågor om kommersiell påverkan. Det är också viktigt att projektidéerna kan spridas till fler orter. Delegationen avser att reservera upp till 6 milj.kr. under perioden för den angivna försöksverksamheten.

**Regeringens bedömning:** Det statliga stödet till den lokala konsumentverksamheten bör utvecklas ytterligare.

**Regeringens åtgärd:** Regeringen har uppdragit åt konsumentverket att lämna en samlad redovisning av stödets omfattning och inriktning samt behov av förändringar.

**Skälen för regeringens bedömning:** För konsumentverket är det en viktig uppgift att stödja och stimulera den kommunala konsumentverksamheten. Arbetet med detta har under senare år ökat i omfattning och förbättrats. Verket beräknar att stödet under budgetåret 1990/91 kommer att ta i anspråk ca 9 milj. kronor av verkets anslag på ca 70 milj. kronor.

Kommunerna stöts bland annat med återkommande aktuell information som de behöver för dels direktrådgivningen till konsumenterna, dels för det förebyggande arbetet. Informationsmaterialet i form av marknadsöversikter, testresultat, faktablad, handböcker, utredningsrapporter, lagtexter, underlag för budgetrådgivning m. m. upptar för närvarande ca 7 600 sökord. För att få en effektiv informationsförmedling tas datatekniken till hjälp i allt större utsträckning. Dataprogram har utvecklats för beräkning av hushållsbudgetar, bilkostnader och kreditkostnader samt för skuldsanering. Databaser finns för sökorden till informationsmaterialet och försök bedrivs beträffande marknadsöversikter.

En viktig uppgift för konsumentverket är att stödja kommunerna i samband med uppbyggnad och utbyggnad av konsumentverksamhet. Verket har under årens lopp byggt upp omfattande kunskaper om det lokala konsumentarbetet och förmedlar dessa erfarenheter till kommunerna. Allmänna reklamationsnämnden utnyttjar ca 10 % av sitt anslag, dvs. för närvarande 1,2 milj. kr, för stödet till den kommunala konsumentverksamheten.

Nämnden informerar löpande vägledarna om gällande rätt och praxis på skilda avtalsområden.

Konsumentverket och allmänna reklamationsnämnden ger dagligen råd per telefon till de kommunala konsumentvägledarna.

Konsumentverket svarar med stöd av bland annat allmänna reklamationsnämnden för fortbildning av konsumentvägledarna samt deltar i utbildning av förtroendevalda i kommunerna. Under budgetåret 1990/91 ordnar konsumentverket drygt 30 utbildningstillfällen för vägledare. Totalt fortbildas ca 450 personer under budgetåret.

Utbildnings- och informationsinsatser som är riktade till de förtroendevalda i kommunerna är viktiga för den lokala konsumentverksamheten. Svenska kommunförbundet ger kommunerna sådant stöd.

Som vi redan har redovisat stödjer också konsumentverket de frivilliga organisationernas arbete med konsumentfrågor (avsnitt 4.4.1).

Utöver den löpande servicen genomför konsumentverket under våren 1991 flera särskilda stödsatser med anledning av nedskärningarna i den kommunala konsumentverksamheten.

Vi har erfarit att den förvaltningsrevision av statens styrning och uppföljning av den kommunala konsumentverksamheten som RRV nyligen har genomfört ger vissa förslag när det gäller stödet till och uppföljningen av den kommunala konsumentverksamheten.

Regeringen vill framhålla att konsumentverket och allmänna reklamationsnämnden avsätter betydande resurser för stödet till den lokala verksamheten. Över 10% av de båda myndigheternas anslag används för närvarande för direkt stöd till den lokala nivån. Också andra myndigheter stödjer verksamheten.

Regeringen anser det angeläget att stödet utvecklas ytterligare. I årets budgetproposition har vissa medel beräknats för detta ändamål.

Flera nya aktiviteter är redan igång genom myndigheternas försorg. Regeringen har också, som vi har redovisat, vidtagit vissa åtgärder. Detta arbete bör drivas vidare. Regeringen bedömer det intressant att pröva om ökad samordning av olika myndigheters insatser kan förstärka stödet till den lokala nivån.

Vi har tidigare idag uppdragit åt konsumentverket att senast den 31 augusti 1992 lämna en samlad redovisning till regeringen av stödets omfattning och inriktning samt behov av förändringar.

## 5 Ärendet till riksdagen

Regeringen ger regeringen riksdagen tillfälle att ta del av vad vi anfört om den lokala konsumentpolitiska verksamheten.

Utdrag ur protokoll vid regeringssammanträde den 27 mars 1991.

Närvarande: statsminister Carlsson, statsråden Lönnqvist, Thalén, Freivalds, Wallström, Lööw, Molin.

---

Statsrådet Wallström anmäler fråga om *skrivelse till riksdagen om den lokala konsumentverksamheten*.

Regeringen beslutar att genom skrivelse lämna en redogörelse till riksdagen för *den lokala konsumentverksamheten* i enlighet med bilagan till detta protokoll.

Ur protokollet:

*Maud Melin*

Skrivelsens huvudsakliga innehåll .....	1
Skrivelse om den lokala konsumentverksamheten .....	2
1 Inledning .....	2
2 Den nuvarande lokala konsumentverksamheten .....	3
2.1 Den kommunala konsumentverksamheten .....	3
2.2 De frivilliga organisationerna .....	8
2.3 Näringslivet .....	9
3 Åtgärder för att stärka konsumenternas ställning .....	10
4 Åtgärder för att stödja den lokala konsumentverksamheten .....	13
4.1 Allmänt om åtgärderna .....	13
4.2 Kunskaperna om den kommunala konsumentverksamheten och dess effekter m.m .....	14
4.3 Former för effektivare kommunal konsumentverksamhet ....	16
4.3.1 Arbetsformer m. m. ....	16
4.3.2 Förköpsrådsgivning .....	18
4.3.3 Budget- och skuldrådsgivning .....	19
4.3.4 Konsumenttvister .....	21
4.3.5 Marknadsbevakning .....	23
4.4 Frivilliga organisationers möjligheter att arbeta med konsu- mentfrågor .....	24
4.4.1 Allmänt .....	24
4.4.2 Samrådsgrupp på regeringsnivå .....	25
4.4.3 Stöd till ungdomsprojekt .....	26
4.5 Statens stöd till den lokala konsumentverksamheten .....	27
5 Ärendet till riksdagen .....	28
Utdrag ur protokoll vid regeringssammanträde den 27 mars 1991 ...	29