

## Motion till riksdagen 2008/09:C295

av Kerstin Engle och Eva-Lena Jansson (s)

# Konsumenternas makt

## Förslag till riksdagsbeslut

1. Riksdagen tillkännager för regeringen som sin mening vad som anförs i motionen om den kommunala konsumentvägledningen.
2. Riksdagen tillkännager för regeringen som sin mening vad som anförs i motionen om Allmänna reklamationsnämnden.

## Ständiga val

Vi medborgare ställs inför alltfler val i avregleringens spår. Vi skall göra aktiva val av elleverantör och teleoperatör och ställs inför deras mer eller mindre begripliga erbjudanden. Vi skall också välja inom vårdsektor, äldre-vård, pensionsplaceringar, skola och daghem och finansiella tjänster av olika slag.

Konkurrensutsättning av offentlig verksamhet är honnörsord för den sittande alliansregeringen, valfriheten är dess yttersta uttryck. Men är denna valfrihet reell för konsumenterna, är den reell för alla eller bara för de resursstarka konsumentgrupperna?

Målet för alliansregeringens konsumentpolitik formuleras som ”konsumenterna har makt och möjlighet att göra val ... målet tar sin utgångspunkt i konsumenternas förutsättningar att vara aktiva och göra medvetna val. Konsumenterna ansvarar själva för att vara aktiva och konsumentpolitikens roll är att bidra till att öka konsumenternas egenmakt genom att möjliggöra aktiva val.”

## ”One way shop” – kommunal konsumentvägledning

I konsekvens med att alltfler tjänster konkurrensutsätts måste också konsumenternas ställning stärkas. För att kunna utöva konsumentmakt måste det

**Fel! Okänt namn på**

finnas kända och självklara kanaler där konsumenterna kan hämta information om rättigheter och regelverk och där det finns möjligheter att få stöd i samband med tvister. Det finns i och för sig en flora med kanaler alltifrån de som stat och kommun erbjuder, branschorganisationers nämnder för tvistlösning samt en rad organisationer som arbetar med konsumentfrågor, men för den enskilde konsumenten är det inte alltid lätt att navigera rätt.

Det behövs en ingångsport där kompetent vägledning snabbt kan lotsa konsumenten till rätt instans. De kommunala konsumentvägledarna är som klippta och skurna för detta uppdrag. Men detta förutsätter att alla verkligen har tillgång till kommunala konsumentvägledare. Därför krävs lagstiftning om obligatorisk kommunal konsumentvägledning. Det krävs också att de finansiella resurserna till denna verksamhet ökar.

## Muskler till ARN

Staten förfogar över flera verktyg för konsumentskyddet, bland andra Allmänna reklamationsnämnden (ARN), som är den myndighet där konsumenten kan anmäla en tvist med ett företag för prövning. ARN kan enbart lämna rekommendationer om hur en tvist ska lösas. Det står sedan det anmälda företaget fritt att följa detta. Det finns exempel på företag, till exempel inom resebranschen, som systematiskt ignorerar rekommendationer om att gottgöra missnöjda resenärer.

Det allt tyngre ansvaret som rådande konsumentpolitik lägger på den enskilde att utöva sin egenmakt kräver samtidigt att en opartisk instans som ARN har starka instrument att få sina domslut genomförda. Det finns därför anledning att göra de beslut som ARN fattar bindande.

Stockholm den 1 oktober 2008

*Kerstin Engle (s)*

*Eva-Lena Jansson (s)*