

2024-01-25
Fi2021/01798 (delvis)
Fi2022/01164 (delvis)
Fi2024/00171

Finansdepartementet

Konsumentverket
Box 48
651 02 Karlstad

Uppdrag till Konsumentverket att stärka och utveckla stödet till den kommunala konsumentvägledningen

Regeringens beslut

Regeringen ger Konsumentverket i uppdrag att genomföra insatser för att fortsatt stärka och utveckla stödet till den kommunala konsumentvägledningen samt, så långt det är möjligt, redovisa effekterna av dem. Uppdraget ska inriktas på kostnadseffektiva insatser som syftar till att stärka konsumentskyddet och förebygga överskuldssättning och privatekonomiska problem, genom att konsumenter via ett behovsanpassat stöd ges goda möjligheter att ta tillvara sina rättigheter. Insatserna ska särskilt avse sårbara konsumenter.

I uppdraget ingår att kartlägga den samverkan som sker mellan kommuner när det gäller konsumentvägledning och, med kartläggningen som grund, verka för att sprida kunskap om och goda exempel på mellankommunala samarbeten i syfte att förbättra kommunernas förutsättningar att erbjuda vägledning till fler konsumenter. I uppdraget ingår också att i förekommande fall stödja samverkan mellan kommunal konsumentvägledning och budget- och skuldrådgivning samt att analysera förutsättningarna för samverkan med andra lokala aktörer, såsom företag och de statliga servicekontoren, inklusive i vilken utsträckning detta får anses vara kostnadseffektivt.

I uppdraget ingår vidare att analysera i vilken utsträckning kommunal konsumentvägledning bidrar till mer kompletta anmälningar hos Allmänna reklamationsnämnden (ARN). Vid genomförandet av denna del av uppdraget ska Konsumentverket inhämta information från ARN.

Konsumentverket ska, om det bedöms lämpligt, även ta fram rekommendationer för den kommunala konsumentvägledningen och göra dessa kända. Myndighetens rekommendationer för den kommunala budget- och skuldrådgivningen kan utgöra förebild vid detta arbete.

Konsumentverket får även lämna förslag till andra åtgärder som syftar till att ytterligare stärka och utveckla den kommunala konsumentvägledningen. Myndigheten får vidare föreslå andra typer av frivilliga insatser som kommuner kan använda sig av för att förebygga överskuldsättning och privatekonomiska problem.

Myndigheten ska redogöra för förslagets samhällsekonomiska konsekvenser, och för det fall förslagen innebär kostnadsökningar för det allmänna, beräkna kostnaderna och föreslå hur de ska finansieras.

Vid genomförandet av uppdraget ska synpunkter inhämtas från bl.a. kommuner, Sveriges Kommuner och Regioner, Konsumentvägledarnas förening och Yrkesföreningen för budget- och skuldrådgivare i kommunal tjänst samt de fyra konsumentbyråerna.

Konsumentverket ska senast den 1 mars 2025 redovisa uppdraget till Regeringskansliet (Finansdepartementet). Inför redovisningen ska myndigheten genomföra ett seminarium dit berörda aktörer ska bjudas in för att ta del av resultatet.

Bakgrund

Konsumentmarknaderna utvecklas i snabb takt, med digitaliseringen som en stark drivkraft. Att konsumentmarknaderna blir mer komplexa innebär att konsumenters behov av information och vägledning ökar. Det ökade antalet anmälningar till ARN visar också att många konsumenter får problem med sina köp.

Ett stort antal konsumenter vänder sig till den nationella upplysningstjänsten som Konsumentverket tillhandahåller, Hallå konsument. Även de branschfinansierade konsumentbyråerna på bank och finans-, försäkrings-, energi- och telekommarknaderna erbjuder stöd till konsumenter på nationell nivå via internet och telefon. Konsumenter i särskilt behov av stöd kan dock behöva mer individuellt anpassade stödinsatser, som kan förhindra att problem uppstår eller förvärras. På kommunal nivå erbjuds konsumentverksamhet i

form av konsumentvägledning samt budget- och skuldrådgivning. Budget- och skuldrådgivning är en obligatorisk uppgift för kommunerna och sådan rådgivning finns därmed i alla kommuner. Det är dock frivilligt för kommunerna att tillhandahålla konsumentvägledning. Det varierar vilken typ av stöd som lämnas och omfattningen av stödet har totalt sett minskat. I vissa kommuner får konsumenter ett långtgående stöd, som bl.a. inkluderar utredande verksamhet och personlig vägledning. I flera kommuner bedrivs även ett utåtriktat och uppsökande arbete, exempelvis genom kontakter med skolor och andra lokala aktörer. I många kommuner är dock verksamheterna begränsade till att omfatta övergripande information om konsumentfrågor och i 122 kommuner bedrivs enligt den senaste kartläggningen Läget i landet 2023 Konsumentvägledning (Konsumentverket 2023) ingen kommunal konsumentvägledning alls.

Konsumentverket har i uppgift att stödja konsumentverksamhet i kommunerna genom utbildning och information om konsumentskydd och konsumentlagstiftning. Myndigheten har även haft i uppdrag att främja och utveckla ett behovsanpassat konsumentstöd (Fi2020/00663) och verka för en fördjupad samverkan mot överskuldssättning (Fi2016/00958). Myndigheten har vidare i uppdrag att förstärka stödet till budget- och skuldrådgivningen (Fi2023/02050). Syftet med uppdragen har varit att öka allmänhetens kännedom om verksamheterna och främja lokal samverkan mellan olika aktörer som kan erbjuda hjälp och stöd till konsumenter i konsumentrelaterade och privatekonomiska frågor.

Mot denna bakgrund bör en översyn genomföras av möjligheterna att ytterligare stödja konsumenter att tillvarata sina rättigheter, inte minst genom samarbeten mellan kommuner och andra aktörer som möter sårbara konsumenter.

På regeringens vägnar

Erik Slottner

Marita Axelsson

Kopia till

Justitiedepartementet/L2

Finansdepartementet/BA, FMA, K, SFÖ och SKA

Allmänna reklamationsnämnden

Konsumenternas bank-och finansbyrå

Konsumenternas energimarknadsbyrå

Konsumenternas försäkringsbyrå

Konsumentvägledarnas förening

Sveriges Kommuner och Regioner

Telekområdgivarna

Yrkesföreningen för budget- och skuldrådgivare i kommunal tjänst