

REMISSYTTRANDE

2012-10-12

Justitiedepartementet

Konsumentenheten

103 33 STOCKHOLM

Svar på SOU 2012:43 Konsumenten i centrum – ett framtida konsumentstöd

.....

Sammanfattning

Utredningens förslag syftar till att skapa ett mer likvärdigt stöd för landets konsumenter. Det är en ambition vi till fullo ställer oss bakom. Däremot är det vår uppfattning att utredningens förslag inte skulle leda till ett likvärdigt stöd och vi tror inte att detta förslag är rätt väg att nå det målet. Vi befarar att förslaget kan leda till att många kommuner skär ner eller avvecklar sin konsumentvägledning. Följden av det kan bli att ingen second-line support finns i kommunerna för att möta konsumenternas behov när Konsumentverkets first-line support inte räcker till.

Förslaget innebär en centralisering som flyttar stödet långt bort från konsumenternas vardag. Vi uppfattar det som en omodern lösning att förstärka stora delar av konsumentstödet såsom utredningen avser. Vi ställer oss frågande till att enbart förslaget om förstärkt myndighetsstruktur lyfts fram och att utredningen inte ens analyserar andra möjliga lösningar innan det föreslagna huvudalternativet presenteras.

Del III kap. 10

Vi är positiva till utredningens förslag beträffande principen om ”en väg in” vad gäller webbplats och telefonnummer. En sådan lösning skulle underlätta för de konsumenter som har en probleminsikt och förmågan att själva ta initiativet till kontakt. För de konsumenter som idag helt saknar eller har en begränsad tillgång till konsumentvägledning skulle förslaget innebära en klar förbättring vad gäller direktrådgivning via telefon och e-post. Däremot ser vi att förslaget innebär stora risker för nedskärningar i kommunerna och vi anser inte att utredaren har argumenterat emot den risken på ett övertygande vis.

10.6

En gemensam ingång till ett samlat webbaserat konsumentstöd skulle underlätta för de konsumenter som har en probleminsikt och förmågan att själva söka information. Konsumentfrågorna är många och mycket varierande. Vi befärrar att en webbplats som försöker möta det behovet kan bli så omfattande att den blir oöverskådlig för konsumenterna.

Vi befärrar även att en webbplats av den storleken kan bli svår att hålla uppdaterad och att driften kan komma att bli väldigt resurskrävande. Det ska heller inte förglömmas att ett webbaserat stöd enbart kommer de konsumenter som har förmågan att söka sådan information tillgodo. Vår erfarenhet är dessutom att även de konsumenter som själva kan söka svar på Internet vänder sig till oss t.ex. för att bekräfta att de uppfattat informationen rätt. Det finns ett stort behov av att få diskutera sitt enskilda ärende med en vägledare och det behovet kan en webbplats aldrig ersätta. Förslaget förefaller genomsyras av en övertro på myndighetssatsningar och webbaserade lösningar.

10.7

Samma telefonnummer som ingång till konsumentstödet skulle underlätta för konsumenterna att nå fram till konsumentstödet. För de konsumenter som idag saknar konsumentvägledning skulle förslaget innebära en stor förbättring och likaså för de som bara har tillgång till vägledning några få timmar per vecka. Vi tror dock inte att 25 heltidstjänster är tillräckligt för att möta behovet av vägledning och risken för långa telefonköer är stor. Konsekvensen av det skulle bli ett fortsatt svårtillgängligt konsumentstöd.

En annan problematisk fråga som vi ser är gränsdragningen mellan first- och second-line support. Vilka frågor ska stanna hos first-line och vilka ska hänvisas till second-line? Om konsumentens hemkommun har god bemanning och stor kompetens, ska då fler ärenden hänvisas till second-line? Utredaren nämner att ”enklare frågor” ska hanteras av first-line support men någon definition av vad som ska anses utgöra enklare frågor lämnas inte.

Utredningen lämnar oss i fullständig ovisshet beträffande hur gränsdragningen ska ske och av vem.

Modellen first- och second-line support förutsätter att det finns en second-line support. Vi är övertygade om att många kommuner kommer att skära ner eller ta bort sin vägledning om förslaget antas, inte minst de 50 kommuner som idag enbart köper direktrådgivning från en annan kommun. Hur ska Konsumentverket hantera de konsumenter som har behov av second-line support om ingen sådan längre finns? Inte heller detta ger utredningen något svar på.

Vägledningen i kommunerna innebär att konsumenterna i många fall behöver och får konkret hjälp med sitt ärende genom att vägledaren t.ex. kontaktar näringsidkaren och försöker nå en lösning. Vi befarar att en konsekvens av ett minskat kommunalt stöd skulle bli att allt fler konsumenter ser sig tvingade att vända sig till Allmänna reklamationsnämnden (ARN) med sina reklamationer. Handläggningstiderna hos ARN har ökat med drygt 25 procent jämfört med samma tidsperiod föregående år (ARN:s årsredovisning för 2011) till följd av det förenklade anmälningförfarandet och redan idag tar det i vissa fall ca nio månader för konsumenterna att få sina ärenden prövade. Det är rimligt att anta att kombinationen av ”en väg in” och ett avvecklat stöd i kommunerna genererar ännu fler anmälningar till ARN. Ännu längre handläggningstider hos ARN skulle medföra stora negativa konsekvenser för konsumenterna som får sväva i ovisshet länge. Ett troligt scenario är även att färre näringsidkare följer ARN:s rekommendationer om tiden mellan anmälan och rekommendation blir alltför lång.

Utredningens bedömning att förslaget skapar större utrymme för kommunerna att arbeta förebyggande är en bedömning vi inte delar. Den bedömning som utredningen gör grundar sig på antagandet att kommunerna skulle bibehålla befintlig bemanning även om Konsumentverket tar över den övervägande delen av all direktrådgivning från kommunerna. Det antagandet är för oss helt verklighetsfrämmande. Vi vet av erfarenhet att konsumentvägledningen är bland det första en kommun skär ner på i svårare tider. De kommuner som idag har en mycket begränsad kommunal vägledning och de kommuner som enbart köper direktvägledning kommer med största sannolikhet att se callcentret i Karlstad som en möjlighet att spara pengar i kommunen. Vi har redan fått tydliga indikationer på att kommuner kommer att lägga ner eller sluta köpa vägledning om förslaget blir verklighet. Att utredningen avfärdar dessa högst befogade farhågor med att nedskärningar kan komma att ske oberoende av förslaget är anmärkningsvärt med tanke på att hela förslaget står och faller med att en second-line support måste finnas.

Del III kap. 11

Vi har tidigare berört att de konsumenter som är i behov av second-line support via t.ex. telefon, mail eller besök skulle stå helt utan sådan i de fall kommunerna väljer att

avveckla den kommunala vägledningen och i de fall där ingen kommunal vägledning finns idag heller. Vi ser samma problematik vad gäller att nå de konsumenterna som är svåra att nå. Återigen vill vi poängtera att utredningens förslag står och faller med second-line supportens framtida vara eller icke vara.

11.4

Vi delar utredningens uppfattning att det förebyggande arbetet är oerhört viktigt för att nå de konsumenterna som är svåra att nå. Många kommuner har samverkansavtal om konsumentvägledningen och idag köper ca 100 kommuner vägledning från en annan kommun. Av dessa köper ca 50 kommuner enbart direktvägledning. Samverkansarbetet är ofta något som vuxit fram och utvecklats med tiden. Vanligen börjar det med att kommunerna köper enbart direktrådgivning för att senare förhoppningsvis övergå till att köpa även förebyggande arbete. Att samverkansavtalen utökas innebär en möjlighet att öka personalstyrkan i den säljande kommunen och bättre möjligheter att möta konsumenternas behov i hela upptagningsområdet. Samverkansavtal mellan grannkommuner har blivit allt vanligare för att få bättre ekonomi och kvalitet i konsumentverksamheten. Om utredningens förslag blir verklighet befarar vi att dessa avtal kommer att urholkas, vilket får negativa konsekvenser för det utåtriktade och förebyggande arbetet.

Det är vår farhåga att många av de ca 100 kommuner som idag både köper direktrådgivning och visst förebyggande arbete skulle överväga att upphöra med det om deras kommuninvånare kan få tillgång till lättillgänglig direktrådgivning från Konsumentverket utan att det kostar kommunerna något. Skulle vår farhåga besannas innebär det att ca 100 kommuner skulle bli helt utan förebyggande arbete och därmed helt utan second-line support i sin hemkommun.

Att utredaren avfärdar detta lättvindigt med att nedskärningar kan komma att ske oavsett förslaget är anmärkningsvärt med tanke på de konsekvenser det skulle få för de mest sårbara konsumenterna. Det är för denna grupp konsumenterna som ett ogenomtänkt ekonomiskt beslut kan få störst negativa konsekvenser eftersom de inte sällan har en redan pressad ekonomi. De kostnader som drabbar dessa konsumenterna kan bli ”droppen som får bägaren att rinna över” och det kan i sin tur leda till stora samhällskostnader då konsumenten inte längre klarar sin egen ekonomi. En viktig metod för att nå dessa konsumenterna är via uppsökande verksamhet och de gagnas därför inte av ett callcenter med generösa telefontider. Vägledarna ute i kommunerna har via sin lokala förankring god kännedom om var dessa konsumenterna nås bäst. Genom den uppsökande verksamheten kan de kommunala vägledarna förse dem med nödvändig kunskap om konsumentfrågor och de kan förebygga många tragiska livsöden och även bespara samhället stora kostnader.

Del IV

14.2

Om situationen blir sådan att den kommunala verksamheten ska ägna sig åt samma verksamhet som den statliga, uppstår oundvikligen en viss konkurrens om konsumenterna. Vi ställer oss frågande till om det är förenligt med den arbetsordning som gäller mellan stat och kommun att ålägga den kommunala vägledningen att arbeta utifrån Konsumentverkets riktlinjer. En tydlig arbetsfördelning efterfrågas om var gränsen mellan first- och second-line support ska gå samt ett tydliggörande om vem som ska besluta om den arbetsfördelningen.

Avslutande kommentarer

Vi befarar att de konsumenter som är svåra att nå kommer att stå helt utan stöd i många kommuner om utredningens förslag blir verklighet. De stora vinnarna med det här förslaget är de sju procent av befolkningen som idag står helt utan konsumentvägledning, i alla fall de som har den probleminsikt som krävs för att själv söka hjälp. De som redan är fullt kapabla att själva aktivt söka hjälp får med förslaget ett ännu bättre stöd, men för de mest utsatta innebär förslaget i bästa fall ingen förändring alls och i värsta fall att de blir helt utan det enda stöd som kan hjälpa dem, nämligen det uppsökande arbetet.

Utredaren förutser att förslaget ska ge de kommunala vägledarna mer tid till förebyggande arbete eftersom de inte längre skulle vara uppbokade med direktrådgivningen. Om så skulle bli fallet är risken stor att det inte finns någon på plats som kan ta över som second-line support när Konsumentverkets first-line support inte räcker till. De kommunala vägledarna kommer vara upptagna med förebyggande insatser. Om det blir som vi befarar, nämligen att den kommunala vägledningen kommer att försvinna på många håll i landet, finns inte heller någon second-line support på plats för att ta över när Konsumentverkets first-line support inte räcker till. Vi vill återigen poängtera att hela utredningens förslag står och faller med att second-line support måste finnas.

Idag finns ett decentraliserat kommunalt stöd till konsumenter på många håll i landet. Vi ser förslaget som ett led i nedmonteringen av det stödet till förmån för ett centraliserat och förstatligt stöd. Konsumentverkets rapport 2010:21 *Kommunernas konsumentvägledning – bra men okänd* visar att de konsumenter som nyttjat sin vägledning har varit mycket nöjda med den hjälp de har fått. För oss förefaller det märkligt att satsa enorma resurser på att centralisera och förstatliga stödet till

konsumenterna istället för att satsa på och utveckla ett uppskattat och fungerande stöd som finns nära konsumenternas vardag.

Konsumentvägledarnas förening tror att ett decentraliserat stöd som ges nära konsumenterna är en modell värd att satsa på. Som förebild kan energi- och klimatrådgivningen nämnas och den rådgivningen finns idag i alla kommuner tack vare statsbidrag. Vi menar att ett liknande stöd borde ges för att utveckla och marknadsföra det befintliga stödet istället för att nedmontera det till förmån för ett obeprövat, centraliserat förstatligande av konsumentstödet. Den enda förslag som utredaren lyfter fram sätter Konsumentverket i centrum, inte konsumenten.

.....

För Konsumentvägledarnas Förening

Sofia Kerttu,

vice ordförande

Konsumentvägledarnas förening är en yrkesförening för alla som arbetar med konsumentfrågor inom kommunal förvaltning eller motsvarande. Föreningens uppgift är att bevaka medlemmarnas yrkesmässiga intressen, höja kompetensen samt vara ett forum för nätverksbyggande och erfarenhetsutbyten. Föreningen svarar på remisser som rör konsumentområdet.