

2018-05-24
Fi2018/02137/KO

Finansdepartementet

Statskontoret
Box 396
101 27 Stockholm

Uppdrag att bedöma hur det oberoende konsumentstödet fungerar

Regeringens beslut

Regeringen ger Statskontoret i uppdrag att bedöma ändamålsenligheten och effektiviteten i det stöd, i form av opartisk information och vägledning, som förmedlas till konsumenterna. Statskontoret ska vidare överväga möjliga förbättringar när det gäller konsumentstödet. Statskontoret ska vid genomförandet av uppdraget beakta att konsumenters behov av stöd kan variera.

Uppdraget ska utgå ifrån en kartläggning av det konsumentstöd som förmedlas via myndigheter och den kommunala konsumentverksamheten. Även det konsumentstöd som ges via de branschfinansierade konsumentbyråerna och det civila samhällets aktörer ska beaktas.

Statskontoret ska genomföra uppdraget efter samråd med berörda aktörer, bl.a. Sveriges Kommuner och Landsting. Konsumentverket ska bistå Statskontoret med kunskap och erfarenheter vid genomförandet av uppdraget.

Uppdraget ska redovisas till regeringen (Finansdepartementet) senast den 30 april 2019. Statskontoret ska hålla Regeringskansliet (Finansdepartementet) informerat under uppdragets genomförande.

Skälen för regeringens beslut

Konsumentmarknaderna har utvecklats i snabb takt, bl.a. till följd av digitaliseringen. Det gäller allt från marknadsföring och försäljningskanaler till produktutbud och betalningsupplägg. Utvecklingen är på många sätt

positiv för konsumenterna, men den innebär också många utmaningar, inte minst för konsumenter som kan vara särskilt sårbara i vissa situationer. Att det finns lättillgänglig och opartisk information och vägledning för konsumenter, bl.a. om deras rättigheter och skyldigheter, är mot den bakgrunden mycket viktigt.

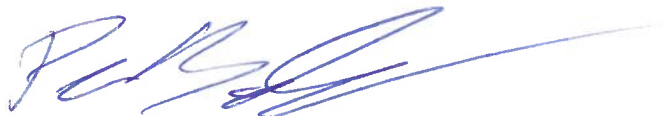
I mars 2015 lanserades en nationell upplysningstjänst för konsumenter, Hallå konsument, av Konsumentverket i samarbete med många andra aktörer. Genom Hallå konsument kan konsumenter få information och vägledning via telefon, e-post, chatt och webbplatsen hallakonsument.se. Konsumentverket ger sedan tidigare vägledning i ärenden som rör gränsöverskridande handel inom EU samt Norge och Island genom Konsument Europa.

Kommuner får erbjuda konsumentvägledning, och det stora flertalet gör det i någon form. De sammantagna kommunala resurserna har dock minskat under senare år och utformningen av verksamheten varierar kraftigt mellan olika kommuner. Mindre än hälften av kommunerna erbjuder en mer omfattande och kvalificerad konsumentvägledning. Inrättandet av Hallå konsument har medfört att den kommunala konsumentvägledningen kan avlastas.

Enligt förordningen (2009:607) med instruktion för Konsumentverket ska myndigheten stödja kommunernas konsumentverksamhet med utbildning och information. Konsumentverkets möjlighet att ge ett adekvat stöd har försvårats i takt med att konsumentverksamheten blivit alltmer diversifierad. Enligt socialtjänstlagen (2001:453) ska kommuner erbjuda budget- och skuldrådgivning till skuldsatta personer och Konsumentverket stödja och ge vägledning till denna verksamhet. I vissa kommuner samarbetar konsumentvägledare med budget- och skuldrådgivare.

På vissa marknader finns branschfinansierade, men oberoende, konsumentbyråer, som samarbetar nära med såväl de kommunala konsumentvägledarna som Hallå konsument. Det civila samhällets organisationer erbjuder också i vissa fall information och stöd till konsumenter.

På regeringens vägnar



Per Bolund



Anders Bagge

Kopia till

Justitiedepartementet/L2

Finansdepartementet/FMA, K och SFÖ och SKA

Miljödepartementet/EE STM

Näringsdepartementet/HT D, NV KSR

Kulturdepartementet/D

Konsumentverket

Sveriges Kommuner och Landsting