

Verksamhetsrapport

Konsumentrådgivningen
Jönköpings kommun

2021

"Vår ambition är att göra verksamheten mer känd, betona den kommunala tillhörigheten och nytta med en lokal närvaro som ger personlig service"



Sammanfattning

Konsumentrådgivningen ger råd kring konsumenträtt, är behjälplig i reklamationer, ger råd om avtal samt sprider allmän konsumentinformation. Verksamheten är till för invånare i Jönköping, Habo, Mullsjö och Vaggeryds kommuner.

Under större delen av året har det varit hemarbete på grund av Coronapandemin vilket har begränsat utåtriktade insatser och försvårat för personliga möten. I huvudsak har verksamheten trots detta fungerat väl.

Totalt har 1170 ärenden registrerats under 2021 vilket är 70 färre ärenden jämfört med 2020. 94 procent av alla ärenden är efterköpsfrågor/ klagomål. De flesta klagomål berör hantverkartjänster, begagnade fordon och inköp till hem och hushåll. Majoriteten av klagomålen avser fel i vara eller tjänst, missnöje med avtalsvillkor och försenade leveranser (dröjsmål). 103 ärenden skedde via ombud vilket motsvarar knappt 9 procent av alla ärenden. Frågor med koppling till Coronapandemin har minskat betydligt, från 185 år 2020 till 36 frågor.

De senaste åren har noterats hur mycket konsumenter sparat, eller sluppit betala genom vårt stöd. Beloppen noteras som *Räddade Pengar*. Årets räddade konsumentpengar uppgick till 1 164 000 kr. Noteringarna gäller i de ärenden då det har skett en återkoppling vilket uppskattningsvis är i 10 procent av ärendena.

Utåtriktat insatser har skett vid 93 tillfällen genom föreläsningar, mediakontakter och information i social media. Särskilt kan lyftas att vi medverkat vid flera insatser i de områden som bedöms vara utanförskapsområden i Jönköping.

Vi har medverkat i konsumentprogrammet Plånboken i Sveriges Radio P1 vid fem tillfällen.

Sveriges Konsumenter rankade våra kommuner högt bland årets konsumentkommuner. Högsta poäng är 84. Bäst placerad av våra kommuner blev Vaggeryd med 79 p. Jönköping fick 76 p, Mullsjö 74 p och Habo 71 p. Alla kommuner utom Mullsjö sänkte sina resultat i årets undersökning.

För att förebygga överskuldssättning samverkar konsumentrådgivningen med budget -och skuldrådgivningen (BUS) i alla fyra kommuner. Under året har hållit sju digitala möten med Bus i Jönköping då vi utbytt kunskap och erfarenheter.

Januari 2022

Annika Wilow Sundh och Malin Brandt Smedberg

Konsumentrådgivare

1. Om konsumentrådgivningen

Konsumentrådgivningens uppdrag är att stödja kommuninvånare i deras roll som konsument. Det innebär att

- ge råd i konsumenträtt
- avtalsgranska, medla och vara behjälplig i reklimationsärenden
- ge råd inför köp samt
- sprida allmän konsumentinformation

Verksamheten riktar sig till invånare bosatta i Jönköping, Habo, Mullsjö och Vaggeryds kommuner, tillsammans ca 177 000 invånare. Verksamheten bemannades med 2,0 tjänst fram till 31 augusti, därefter med 1,5 tjänst.

Kostnaderna för 1,5 tjänst delas mellan kommunerna i ett samverkansavtal.

Överskjutande del finansieras enbart av Jönköpings kommun.

Verksamheten sorterar politiskt under Jönköpings kommuns kommunstyrelse och tillhör förvaltningen Stadskontoret. Fram till 31 augusti låg verksamheten under Administration- och utvecklings avdelningen för att den 1 september flytta till Analys- och hållbarhetsavdelningen. Verksamheten är sedan juni 2019 lokaliserad i Kasernen på A6- området.

Konsumentrådgivarna nås via telefon, e-mail eller personliga besök.

Den fasta telefontiden omfattade fram till 31 maj 12 timmar per vecka (dubbelbemanning), från den 1 juni med 10 timmar per vecka (dubbelbemanning 6 timmar). Mail besvaras oftast samma dag, besök bokas i förväg.

Verksamheten dokumenteras med Konsumentverkets statistikprogram,

Konstat. Denna rapport redovisar statistik över ärenden år 2021. Motsvarande statistik året före och ibland även året dessförinnan anges i parentes.



Figur 1 Visar hur konsumentrådgivningen fungerar som ett filter och minskar antalet konsumenter som hamnar i skuldfällan och behöver söka hjälp hos budget- och skuldrådgivningen.

2. Mål 2021

Vision

Vi ska vara en verksamhet med hög kompetens, god tillgänglighet och bred service. Invånare i Jönköpings kommun ska känna hög tilltro till Konsumentrådgivningen. Verksamheten ska genomsyras av engagemang, utveckling och vilja till förbättring. Konsumentrådgivningen ska sträva efter samverkan med andra aktörer och dela kunskap. Alla kommuninvånare ska känna till Konsumentrådgivningen Jönköpings kommun.

Verksamhetsmål

Vi ska ha en hög tillgänglighet. Rådgivningen ska kunna nås via telefon 10 h per vecka och en strävan är att mail besvaras inom ett arbetsdygn. Möjlighet ska erbjudas att boka in besök hos verksamheten. Utåtriktat arbete ska ske med ett brett utbud av insatser och kanaler. Insatserna riktas mot alla grupper. Vi försöker att nå minst 100 utåtriktade insatser per år.

Mål för den dagliga verksamheten

Konsumentrådgivningen ska verka för en bra service genom att

- Ge konsumenten tid
- Omvärldsbevaka
- Ha regelbunden kompetensutveckling
- Ha kollegialt samråd
- Statistikföring ska ske noggrant

Konsumentrådgivningen ska vara ett gott exempel på bra kommunal service och erbjuda bättre nytta genom en lokal närvaro.

3. Ärendestatistik

Totalt har **1 170** (1 240)¹ nya ärenden registrerats under året. Det totala antalet kontakttillfällen uppgick till 1 920 (2 016). I **23 %** av ärendena återkom konsumenter för mer rådgivning. Antalet kontakter per ärende varierar stort, som mest registrerades **21** kontakttillfällen i ett och samma ärende. I genomsnitt har det tagits **1,6** (1,6) kontakter per ärende.

94 % (95 %) av ärendena är efterköpsfrågor/klagomål. Personliga besök utgör **2,7 %** (6,7 %), (10,9 %) (18,4 %)² av alla kontakttillfällen. Besöken har minskat sedan flytten till Kasernen år 2019. Coronapandemin har starkt påverkat

¹ Motsvarande uppgift 2020, parentes 1

² Motsvarande uppgift 2020, 2019 och 2018

tillgängligheten eftersom vi bedrivit hemarbete hela året fram till oktober och därefter 2 dagar per vecka.

Kontaktsätt vid 1:a kontakt

Första kontakttillfälle sker främst via telefon **79 %** (80 %) men en förskjutning märks mot något fler första kontakter via e-post **20 %** (17 %). Året har dock varit speciellt eftersom vi inte har befunnit oss på plats och många har fått vända i receptionen.

Typ av fråga

54 % av klagomålen gäller köp av en tjänst. Majoriteten av klagomålen avser fel, missnöje med avtalsvillkor och uteblivna eller försenade leveranser.

De vanligaste klagomålen

Hantverkartjänster och bilköp brukar ligga i topp i hela landet och gör så även i år. Däremot skiljer sig resultatet något i Jönköping då ”hem och inredning” gått förbi telekomtjänster bland tre i topp. Hur det ser ut i övriga landet är ännu inte presenterat. Vår förklaring är att konsumenter i högre grad har haft pengar över till att handla möbler och inredning istället för andra sällan-köp.

- Bostad 18,2 % (vanligast hantverkartjänster)
- Fordon 18 % (vanligast köp av begagnad bil)
- Hem och inredning 9,6 % (vanligast möbler)

Klagomål sorterad efter försäljningsmetod

Butiksinköp är den vanligaste försäljningsmetoden med **42 %**. Klagomål efter e-handel uppgick till **26 %**, vilket är mindre än året innan (31 %), trots den omskrivna uppgång av e-handel som varit under Coronatiden. En förklaring kan vara, minskade klagomålsärenden av resor och transporter. Årets vanligaste ärenden, hantverkartjänster och bilköp, sker nästan aldrig genom e-handel. Klagomålen efter telefonförsäljning ligger inom samma nivå som året innan med **7,7 %** (7,1 %)

Dropshipping

Ett problem som blivit allt vanligare är dropshipping. Med det menas att ett e-handelsföretag har en säljsida som ger intryck av att vara svensk. Men företaget har ingen butik eller något eget lager utan förmedlar i själva verket beställningar från en producent eller leverantör i Asien, ofta Kina. Det svenska företaget har ingen beredskap eller logistik för att hantera kundernas ångerrätt eller reklamationer, utan förutsätter att detta sköts mellan kunden och företaget i Asien. Systemet sätter konsumenträtten ur spel och upplevs oseriöst.

Rådgivning, medling, tvistelösning

Konsumentrådgivarna ger stöd genom råd, medling, tvistelösning och är behjälplig vid anmälan till Allmänna reklamationsnämnden (ARN).

Vi har varit behjälpliga med 27 (35) ARN-anmälningar. Antalet ärenden där vi har hänvisat till ARN är 66 (115), en tydlig nedgång jämfört med 2020. Orsaken är färre Corona-relaterade klagomål där rättsläget förra året ofta var oklart.

Vi har granskat hur många ärenden som totalt har inkommit till ARN från våra fyra kommuner under året. Totalt var det 215 (363) anmälningar, vilket är en minskning jämfört med 2020, men en normalisering om man jämför med år 2019 då antalet anmälningar låg på 205. Konsumenten fick helt eller delvis rätt i 40 % av de ärenden som hunnit beslutas under året. I vår granskning noterades att så många som 25 % av allmänhetens anmälningar avvisats. Oftast på grund av att begärda kompletteringar inte inkommit (36 %), men även för att yrkat belopp understeg ARN:s värdegräns, att anmälan inkommit för sent, det inte var en konsumenttvist eller för att ärendet inte var lämpat för nämndens prövning. I de ärenden där vi är behjälpliga kan vi bidra till att anmälan ryms inom ARN:s behörighet, är mer komplett och saklig och på så vis minskas risken för avvisning.

Räddade Pengar

Vi noterar hur mycket konsumenter sparat, eller sluppit betala, på grund av stödet från konsumentrådgivningen. Det gäller enbart ärenden där återkoppling har lämnats och där vårt stöd har varit viktigt. Återkopplingen uppskattas ske i ca 10 % av alla ärenden. Beloppet noteras i tabellen "Räddade Pengar". Dessa ärenden är mer omfattande än andra. Resultatet vid årets slut sammanräknades till 1 164 000 kr. Genomsnittliga antalet kontakttillfällen uppgick till 6,25 per ärende vilket tyder på att ärendena krävt mer insats än motsvarande ärenden tidigare år. Räddade Pengar är ingen absolut sanning, men ger en fingervisning om nyttan med verksamheten.

	2021	2020	2019
Räddade Pengar	1.164.000 kr	1.321.000 kr	1.278.100 kr
Antal kontakttillfällen	68	74	101
Genomsnittligt antal kontakttillfällen	6,25	5,1	3,5

Könsfördelning

49,2 % (49 %) av kontakterna är män och **48 %** kvinnor (47,6 %), resten är inte könsbestämda. Det kan vara för att ärendet ägs av en grupp eller av ett par, eller så kan kontakten ha varit anonym. De flesta statistikområden har en jämn könsfördelning men inom några syns tydliga könsskillnader; män dominerar vid köp av fordon och reparationer, kvinnor har oftare klagomål på köp av hälsotjänster och av personliga varor (kläder, smink mm).

Den nationella upplysningstjänsten Hallå Konsument

2015 inrättades Konsumentverkets upplysningstjänst Hallå Konsument som ger enklare råd till konsumenter via telefon, webb och chatt. Tjänsten är tänkt att vara en första kontakt för konsumenter. Ärenden som bedöms behöva mer stöd hänvisas till den kommunala konsumentrådgivningen, som fall då konsumenten har svårt att göra sig förstådd, det behövs genomgång av avtal och handlingar, eller att konsumenten behöver hjälp med att göra en anmälan till ARN. En konsekvens av Hallå Konsument är att allt fler kommuner väljer att lägga ned sin konsumentrådgivning. Idag erbjuds konsumentrådgivning i 2 av 3 kommuner i landet. Tidigare har Konsumentverket fört statistik över hur många som kontaktat den nationella upplysningen från respektive kommun. Vi kunde då konstatera att en stor andel av de som kontaktade Hallå Konsument från våra kommuner ofta hänvisades tillbaka till kommunens verksamhet. År 2020 gällde: *Av de som kontaktat Hallå Konsument från våra fyra kommuner har 39 % (42 %) rekommenderats att vända sig till konsumentrådgivningen i Jönköping för mer stöd.* Statistiken var inte tillgänglig under 2021. Vi tror dock att uppgiften står sig och bekräftar att vår insats är viktig eftersom den nationella upplysningstjänsten är begränsad och människor, ofta svaga konsumenter, behöver mer hjälp.

4. Samverkansavtal och ärendenas fördelning

Samverkan med Habo, Mullsjö och Vaggeryd sker enligt avtal med Jönköpings kommun som huvudman. Kostnaderna för 1,5 tjänst delas proportionerligt mellan de fyra kommunerna efter invånarantal, 176 800 invånare.

Av inkomna ärenden fördelar sig kontakterna enligt tabellen nedan. Jönköping har en större andel ärenden än sin invånarandel. En förklaring kan vara att vi oftare rör oss i nätverk i Jönköping och blir mer kända här.

Kommun (fördelning invånare)	2021	2020	2019	2018
Habo (7 %)	5	4	5	3
Jönköping (81 %)	85	85,5	87	88
Mullsjö (4 %)	4	3,5	3,5	4
Vaggeryd (8 %)	6	7	4,5	5

Fram till 31 augusti bemannades verksamheten med 2,0 tjänst. På grund av behov av förstärkning inför kommande valår har och kommer 0,5 tjänst att behöva disponeras av kommunkansliet.

5. Utåtriktade informationsinsatser

Ur verksamhetsplanen för 2021:

Marknadsföringsinsatser / Utåtriktade insatser

- Hålla föreläsningar
- Göra oss kända och nätverka med andra aktörer
- Medverka i media
- Uppsöka viktiga vidareförmedlare
- Vara en del av insatser för det hållbara samhället och de Globala målen

Nätverkande / Samarbete med andra aktörer, främst

- Skolor i kommunen
- Energi och klimatrådgivarna
- Budget och skuldrådgivarna
- Strategerna
- Överförmyndarna
- Bibliotek
- Aktörer för olika insatser inom integration
- Äldreomsorgen
- Länsstyrelsen – Klimatrådet
- Pensionärsorganisationer
- Funktionshinder organisationer
- Andra aktörer i CIVILSAMHÄLLET

Prioriterade målgrupper

- Konsumenter med språkliga hinder
- Konsumenter med svag ekonomi
- Äldre konsumenter

Utåtriktade informationsinsatser har begränsats på grund av hemarbete och Corona pandemins restriktioner mot större möten. Några föreläsningar skedde digitalt under våren. Föreläsningar på plats tog fart under hösten och skedde mot trygghetsboenden, gymnasieskolor, folkhögskolor och grupper inom arbetsmarknadsåtgärder på AMA. Följande aktivitet har genomförts:

- Föreläsning i Vaggeryd – gymnasieelever
- Föreläsning på Per Brahegymnasiet, två tillfällen
- Föreläst för Hälso guider, ett av Delmos-projekten
- Föreläst på jobbsökarkurser på AMA, fyra tillfällen
- Föreläst på trygghetsboenden, två tillfällen

- Närvarat vid kommunens aktivitet Sommarkraft på Öxnehaga och Österängen
- Närvarat vid kommunens tillfälliga medborgarkontor i Råslätt, Öxnehaga och Österängen (Delmos)
- Deltagit i fem inslag i konsumentprogrammet Plånboken i Sveriges Radio
- Med Energi- och klimatrådgivarna arrangerat föreläsningen Portionen under 10:an
- Med Energi- och klimatrådgivarna, Fairtrade City och Sisu Småland arrangerat föreläsning om klimatsmart konsumtion med Heidi Andersson Ferry
- Medverkat på Öppet hus i Kommunhuset i Habo
- Deltagit i möten med Civilsamhället
- Deltagit i möten med Klimatrådet

Tabell från Konstat

Kanal/Sammanhang	2021	2020	2019	2018
	Antal	Antal	Antal	Antal
Flera olika medier		1		1
Föreläsningar	13	18	29	25
Kommunens webbplats				
Mässa/Utställning	3		2	1
Möte/Träff	2			3
Radio	6	5	4	3
Sociala medier	59	78	52	53
Studiebesök				
Tidning	2	4	4	3
TV	3	1	1	1
Utskick	3	7	6	3
Övrigt	2			1
Totalt	93	114	98	94

6. Coronapandemins effekter

De restriktioner som blev en följd av pandemins utbrott i mars 2020 har haft stora konsekvenser för konsumenter, särskilt inom områdena resor och nöjen. Flyg ställdes in, hotell avbokades och evenemang flyttades fram. 2020 hade nästan var 5:e ärende på konsumentrådgivningen en koppling till Corona. Under 2021 kunde märkas en tydlig nedgång av pandemirelaterade frågor. Endast 36 ärenden berörde köp som påverkats av pandemin mot 185 året innan.

Från november 2020 har stora delar av kommunens personal uppmanats att arbeta hemifrån för att minska smittspridningen, vilket i det stora hela har fungerat bra. Telefontiderna har bibehållits och möten har skett digitalt. Däremot har det blivit påtagligt svårare att hjälpa dem som inte är digitala och de som behöver ett ännu mer fördjupat stöd. De flesta utåtriktade insatser har fått ställas in. En delvis återgång till vanligt arbete skedde i oktober. Den 23 december återgick vi till hemarbete igen.

7 Särskild bevakning

Under året har vi haft särskild bevakning inom vissa områden. Frågor med koppling till pandemin har minskat avsevärt, 36 mot 185 år 2020. En annan särskild bevakning som gjorts är ”ombud”. I så många som 103 ärenden (9 %) är det någon som är behjälplig som ombud. Ett ombud är oftast en person som är anhörig till en äldre person, förälder till unga vuxna eller barn till icke svensktalande föräldrar. Det kan också vara gode män och förvaltare.

Vi har haft ambitionen att skapa en bevakning hur många av de som kontaktar oss som bor i utanförskapsråden. Uppgifterna där är mycket osäkra, men vi fortsätter den bevakningen nästa år.

Vi har i vissa fall gett råd till personer som inte bor i vår kommun. Det har framförallt gällt kommuninvånare i Vetlanda som under en tid var utan egen konsumentverksamhet. Det kan också ha gällt frågor om köp som haft koppling till ett företag i Jönköping eller att det först mot slutet av samtalet framkommit att personen inte varit bosatt i någon av våra kommuner.

Samtliga bevakningar:

Bevakning	Verksamhet
ARN-ärende	27
Coronaviruset (covid-19)	36
Digital OVANA	46
Ombud	100
Postnr HuS 56142-43	6
Postnr Rås 55610-14	16
Postnr Öst 55463-65	9
Postnr Öx 56148-51	25
PRO Sthlm	1
Rådgivning till Fel kommun	26
Ärende fortsättning föregående år	39
Totalt	331

8. Miljö och Hållbarhet

Privatkonsumtionen ligger bakom en stor del av de problem vi ser idag med klimat och miljö. Konsumentrådgivningen strävar efter att ge konsumenter information som underlättar för den enskilde att göra hållbara och cirkulära val i vardagen. Vi har under året tagit del av utbildningar inom området samt medverkat vid föreläsningar om hållbarhet, miljö och konsumtion. I vår rådgivning försöker vi informera om miljö och hållbarhet i samtal och via sociala medier, samt när vi genomför föreläsningar.

Konsumentrådgivningen är medlem i Klimatrådets fokusgrupp ”Energieffektivisering, konsumtion och livsstil” som är en del i arbetet med hållbarhetsfrågor. Under året har fokusgruppen träffats sju gånger, varav en fysisk träff. Fokusgruppens arbete är att lyft fram viktiga åtgärder som syftar till att nå målen inom respektive sektor som klimatrådet satt upp, samt att följa upp förankrade och beslutade åtgärder. Ett åtgärdsprogram för 2021-2025 har fastställts. En av åtgärderna - ”Kampanj om konsumtion” - har konsumentrådgivningen varit med och tagit fram. Syftet med åtgärden är att få invånarna i länet att förändra sitt beteende så att miljöpåverkan minskar. Fokusgruppen har träffats sju gånger under året, varav en fysisk träff. Fokusgruppen består av representanter från näringsliv, föreningar samt offentlig verksamhet.

Konsumentrådgivningen har varit en del i att ta fram och implementera miljömål i kommunen, i ”Program för hållbar utveckling”. Framöver införs en ny styrmodell där vi varit delaktiga och lämnat synpunkter. PHU³s arbete har utgångspunkt från Agenda 2030 och ska bedriva ett mål-arbete för att åstadkomma en hållbar utveckling av kommunen ur både ekonomiskt, socialt och miljömässigt perspektiv. Samarbete med strategierna pågår kontinuerligt.

9. Övrigt

Samverkan med Budget- och skuldrådgivningen

Som ett led i att förebygga överskuldssättning samverkar vi med kommunernas budget -och skuldrådgivare (BUS). Vi har haft sju digitala möten med bus i Jönköpings kommun som under hösten återupptog möjligheten att boka besök för privatekonomisk rådgivning på Kasernen. Vi har också samarbetat kring information på vår Facebooksida. Vi har haft en gemensam föreläsning för elever

³ PHU - Program för hållbar utveckling

på Jönköping folkhögskola och har medverkat tillsammans på träffar Öxnehaga, Österängen och Råslätt inom Delmos-projekt.

Civilsamhället nätverk

Som en del i att utveckla kommunens samarbete med civilsamhället ingår konsumentrådgivningen i C-Nätverket. Syftet med nätverket är att ytterligare stärka och få ett målinriktat och mer koordinerat samarbete med civilsamhället på lokal och regional nivå. Syftet kan uppnås genom att utbyta kunskap och erfarenheter, men också genom att utveckla kommunernas arbete inom politiken för det civila samhället. I april föreläste vi på ett Forumsmöte och berättade om vårt projekt om digitalt utanförskap.

Nationella konsumentuppdrag

Konsumentrådgivarna är ledamöter i Allmänna reklamationsnämnden och i branschorganisationen Svensk Försäkrings personförsäkringsnämnder. Under året har vi medverkat på 30 (21) sammanträden på ARN samt 33 (28) sammanträden på Svensk Försäkring. De senare gav en intäkt till kommunen om 49500 kr.

Sveriges konsumenters ranking över bästa konsumentkommun 2021

Organisationen Sveriges Konsumenter rankade för tredje gången landets bästa konsumentkommuner genom att sammanställa uppgifter från Konsumentverket, Livsmedelsverket och Länsstyrelserna utifrån hur bra kommunerna är på konsumentvägledning, budget- och skuldrådgivning, livsmedelskontroll och tillgång till kontanthantering. Högst poäng är 84. Våra kommuner hamnar högt i listan med Vaggeryd 79 p (81 p) Jönköping 76 p (80 p), Mullsjö 74 p (73 p) och Habo 71 p (81 p). Jönköping placerar sig som nr 29 av alla kommuner i landet.

10. Styrkor

Konsumentrådgivarna har lång erfarenhet i yrket och hög kunskap inom området. Båda är ledamöter i Allmänna reklamationsnämnden samt Svensk Försäkrings nämnder vilket tillför extra kompetens. Samlokaliseringen med energirådgivarna ger nära tillgång till kompetens inom energiområdet. Lokalerna på A6 Kasernen ger bra tillgänglighet med närhet till kollektivtrafik och fri parkering för besökare. Verksamheten har en hög servicegrad med telefontider fyra dagar i veckan, kort svarstid på mail och flexibla lösningar för att besök.

11. Svagheter

Resurserna är begränsade till 1,5 tjänst. Det innebär sårbarhet vid hög efterfrågan på hjälp och vid oplanerad frånvaro. Direktrådgivningen är prioriterad och utåtriktade insatser får komma i andra hand vilket begränsar möjligheten att nå

svaga konsumentgrupper och de som inte har kännedom om verksamheten. Fasta telefontider styr upp tillgängligheten men begränsar externa uppdrag och möjlighet att ta emot besök. Besök måste bokas i förväg vilket innebär en sämre tillgänglighet och flexibilitet för den som önskar uppsöka verksamheten.

12. Möjligheter

Konsumtionen är en viktig utvecklingsfaktor för välfärden. Samtidigt ställs högre krav på att konsumenter är upplysta. Ökad handel, marknadsföring över landsgränser, e-handel, krångliga avtal och fula säljmetoder leder till fler problem. Det behövs ett kompetent, tillförlitligt och oberoende konsumentstöd.

Konsumentverkets upplysningstjänst innebär en avlastning av enklare frågor och är en viktig kanal för marknadsföring av den kommunala verksamheten. Kommunerna har större möjligheter att ge stöd till kommuninvånarna och agera aktivt vid tvistelösning. Vi kan träffa konsumenten, gå igenom avtal och fakturor och genom djupgående diskussioner bedöma möjligheter och strategier. Konsumenten får en och samma handläggare vilket innebär trygghet och säkerhet för handläggningen. Vi kan kontakta motparter informera om konsumenträtt och rättspraxis och på så vis sprida information även till företagare. Vårt stöd innebär objektiv rådgivning och vi är tydliga med att inte agera som ombud för konsumenten.

Genom en samverkan med kommunens budget- och skuldrådgivare kan verksamheten bidra till att förebygga ekonomiska problem.

13. Hot

En ökad uppmärksamhet kring konsumentfrågor, mer handel och oseriösa företag innebär en ökad efterfrågan på den lokala verksamheten. Den nationella upplysningstjänsten Hallå Konsument hänvisar till den lokala verksamheten vilket skapar förväntningar på tillgänglighet och kompetens. Detta tillsammans kan leda till svårigheter att möta upp med rådande resurser. Samverkanskommunerna kan välja en lägre ambitionsnivå och säga upp samarbetet. Ekonomiska åtstramningar i kommunerna kan leda till att icke obligatoriska verksamheter bortprioriteras.