

2020-02-20  
Fi2020/00663/KO**Finansdepartementet**Konsumentverket  
Box 48  
651 02 Karlstad

## Uppdrag att främja och utveckla ett behovsanpassat konsumentstöd

### **Regeringens beslut**

Regeringen ger Konsumentverket i uppdrag att identifiera och stödja olika samhällsaktörer som har förutsättningar att hjälpa konsumenter i särskilt behov av stöd med att ta tillvara sina intressen i samband med köp och med att hantera privatekonomiska problem. I uppdraget ingår att ta fram metodstöd och stödverktyg samt erbjuda utbildning, liksom att aktivt arbeta för att stödet blir känt bland relevanta aktörer. I uppdraget ingår även att främja samverkan mellan aktörer på lokal nivå, inklusive den kommunala konsumentverksamheten.

Tänkbara aktörer kan t.ex. vara myndigheter, kommuner, yrkesföreningar samt andra organisationer som riktar sig till äldre, unga, språksvaga, personer med små ekonomiska marginaler och konsumenter med funktionsnedsättning.

Konsumentverket ska vid genomförandet av uppdraget efterfråga kunskaper, erfarenheter och synpunkter från Konsumentvägledarnas förening, Yrkesföreningen för budget- och skuldrådgivare i kommunal tjänst, Sveriges Kommuner och Regioner och andra relevanta aktörer, inklusive civilsamhällets organisationer.

Konsumentverket ska redovisa genomförandet av uppdraget och det resultat som uppnåtts senast den 1 mars 2023 till regeringen (Finansdepartementet). Lägesrapporter ska lämnas till regeringen den 1 mars 2021 och den 1 mars 2022.

## Bakgrund

Konsumentmarknaderna utvecklas i snabb takt med digitaliseringen som stark drivkraft. Att konsumentmarknaderna blir mer komplexa ökar behovet av information och vägledning, och många konsumenter söker sig till den nationella upplysningstjänst som Konsumentverket, i samverkan med andra statliga myndigheter, sedan 2015 har till uppgift att tillhandahålla (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 vara hjälpta av mer personligt anpassade stödinsatser, som kan förhindra att problem uppstår eller förvärras. Den typen av verksamhet hanteras ofta bra på lokal nivå.

På kommunal nivå finns konsumentverksamhet i form av dels budget- och skuldrådgivning, dels konsumentvägledning. Budget- och skuldrådgivning är en obligatorisk uppgift och erbjuds i alla kommuner. Konsumentvägledning erbjuds sedan lång tid tillbaka av många kommuner på frivillig grund, men utformningen varierar och omfattningen 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 verksamheten begränsad till övergripande information om konsumentfrågor och i ungefär en fjärdedel av kommunerna bedrivs enligt den senast tillgängliga uppföljningen ingen kommunal konsumentvägledning alls (Läget i landet – KVL 2019, Konsumentverkets rapport 2019:4).

I en analys av det oberoende konsumentstödet, som regeringen gett Statskontoret i uppdrag att utföra, bedömer myndigheten att det samlade konsumentstödet blivit mer ändamålsenligt och effektivt genom införandet av Hallå konsument (Det oberoende konsumentstödet, rapport 2019:7). Statskontoret konstaterar dock att inrättandet av Hallå konsument inte har lett till att den kommunala konsumentvägledningen ändrat inriktning på sin verksamhet mot mer personliga möten eller mer utåtriktad verksamhet.

Konsumentverket har till uppgift att stödja konsumentverksamhet i kommunerna genom utbildning och information om konsumentskydd och konsumentlagstiftning. Myndigheten har även haft i uppdrag att verka för en fördjupad samverkan mot överskuldsättning (Fi2016/00958/KO). I

uppdraget ingick att identifiera samhällsaktörer som skulle kunna hjälpa konsumenter som har eller riskerar att få problem med skulder. Bland annat ansågs, vid sidan av offentliga aktörer på lokal nivå, aktörer från det civila samhället vara betydelsefulla när det gäller att nå fram till konsumenter på lokal nivå. Det civila samhället har genom sina medlemmar och sitt arbetssätt ofta goda förutsättningar att kunna ge ett målgruppsanpassat stöd.

På regeringens vägnar

Lena Micko

Marita Axelsson

Kopia till

Finansdepartementet/K, S3 och V

Socialdepartementet/SOF ÄFG

Kulturdepartementet/CSM

Konsumentvägledarnas förening

Sveriges Kommuner och Regioner

Yrkesföreningen för budget- och skuldrådgivare i kommunal tjänst