



Handläggare: Gabriel Marawgeh

Tfn: 508 03 437

Spånga-Tensta stadsdelsnämnd

8. Remissvar angående konsumentpolitiskt handlingsprogram

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner tjänsteutlåtandet som svar på remissen.

Jack Kindberg
Stadsdelsdirektör

Gabriel Marawgeh
Avdelningschef

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för Integration och Utveckling.

Remissen

Konsumentnämnden beslutade den 17 februari 2005 om ett konsumentpolitiskt handlingsprogram för Stockholms stad 2005-2007, som nu är utskickad på remiss bla. till stadsdelsnämnden Spånga-Tensta. Remisstiden är satt till 29 april 2005.

Sammanfattning

Stockholms konsumentpolitik ska bidra till att Stockholm utvecklas till en långsiktigt hållbar storstad och därmed en bättre stad för stockholmarna att leva och verka i. De övergripande målen för Stockholms konsumentpolitik anknyter i huvudsak till de nuvarande övergripande nationella målen för den svenska konsumentpolitiken.

Den nationella konsumentpolitiken har fem övergripande mål:

- Inflytandemålet – konsumenterna ska få en starkare ställning och mer inflytande på marknaden
- Hushållningsmålet – goda möjligheter för hushållen att utnyttja sina ekonomiska och andra resurser effektivt
- Säkerhetsmålet – konsumenternas hälsa och säkerhet ska skyddas
- Miljömålet – utveckling av konsumtions- och produktionsmönster som minskar påfrestningarna på miljön samt bidrar till en långsiktigt hållbar utveckling
- Kunskapsmålet – konsumenterna ska ha tillgång till god vägledning, information och utbildning

Stadens övergripande mål ska vara styrande för stadsdelsnämndernas konsumentverksamhet och har formulerats på följande sätt:

- Att skapa förutsättningar för och bidra till en långsiktigt hållbar utveckling i Stockholm och en ökad välfärd för stockholmarna
- Att stärka stockholmarnas ställning och inflytande på marknaden
- Att tillvarata konsumentperspektivet inom stadens olika verksamhetsområden
- Att alla stadsdelsnämnder ska erbjuda sina invånare konsumentvägledning
- Att öka kunskapen bland stockholmarna och inom stadens olika verksamhetsområden om vad konsumentvägledningen kan erbjuda.

Med hållbar utveckling menas i detta sammanhang att stadens verksamheter ska skapa förutsättningar för att Stockholm utvecklas till en långsiktigt hållbar stad både socialt, ekonomiskt, demokratiskt och ekologiskt. Konsumentperspektivet ska utvecklas och tydligt genomsyra stadens alla verksamheter.

De övergripande målen i det konsumentpolitiska handlingsprogrammet ska vara styrande för stadsdelsnämndernas konsumentverksamhet. Målen ska brytas ned i verksamhetsspecifika inriktningsmål och generella åtaganden för den lokala konsumentverksamheten och redovisas i nämndernas verksamhetsplaner i enlighet med stadens integrerade ledningssystem.

Förvaltningens synpunkter

Förvaltningen anser att förslaget till konsumentpolitiskt handlingsprogram i huvudsak är bra. Stadens övergripande mål är heltäckande utifrån stadsdelsnämndernas ansvar att bedriva konsumentvägledning. I förslaget till konsumentpolitiskt handlingsprogram anges hur stadsdelsnämnderna ska bedriva sitt arbete. Förvaltningen lämnar följande synpunkter på detta.

Konsumentverket har satt upp som norm att kommunerna (stadsdelsnämnderna) bör ha en konsumentrådgivare per 20 000 invånare. Normen omfattar ej budget- och skuldrådgivning. Frågan är om detta ska vara vägledande även för stadsdelsnämnderna? Förvaltningen tycker det är viktigare att fokusera på vilken kompetens som konsumentvägledarna har. Konsumentvägledarna har ett rådgivningsansvar och de som arbetar med konsumentvägledning bör ha någon form av ”körkort” på att de besitter och kontinuerligt uppdaterar sina kunskaper. Stockholms invånare bör ha rätt till en god service när det gäller konsumentvägledning oavsett i vilken stadsdel de bor. Kunskap är en färskvara som måste förnyas och kompletteras kontinuerligt. Professionellt uppträdande innefattar såväl formell sakkompetens som bred social kompetens. Konsumentförvaltningen i Stockholms stad bör ha ett särskilt ansvar för vidareutbildningen av konsumentvägledare.

Förvaltningen delar uppfattningen att stadsdelsnämnderna ska undersöka vilka förväntningar och krav invånarna i det egna stadsdelsområdet har på sin verksamhet. Dock bör hänsyn tas till de grupper som kräver extraordinära insatser för att kunna bli delaktiga i denna process. I Västerort där många konsumenter har ett annat modersmål än svenska, kan det finnas skäl att utforma kundundersökningarna på ett annat sätt t.ex. genom besök och intervjuer etc. Resurser bör därför ställas till förfogande för detta ändamål.

Modeller för utvärdering av konsumentverksamheten bör tas fram. Här är det särskilt viktigt att få fram uppgifter om hur konsumentvägledningen påverkar hushållens ekonomi. Enligt Kronofogdemyndigheten har antalet privatpersoner som registrerats i Kronofogdemyndighetens register för betalningsanmärkningar ökad drastiskt under 2004-2005. Ett skäl till detta tros vara att många ingår avtal på elektronikområdet utan att läsa avtalsvillkoren ordentligt. Vidare saknar många konsumenter kunskap om hur man går tillväga vid en reklamation av en vara eller tjänst. Konsumentvägledningen bör bygga på metoden ”hjälp till självhjälp” Det gäller att skapa ett ömsesidigt förtroende där konsumenten är aktiv och agerar på egen hand. Konsumenten ska dock få stöd hur man steg för steg går tillväga.

Servicegarantier – åtaganden för konsumentvägledningen bör utformas. T. ex. att man ska få ett tidsbokat besök inom viss tid. Email skall besvaras inom fem arbetsdagar osv....

Förebyggande arbete, att vara ute och föreläsa i skolor och i olika föreningar, bör prioriteras. Det är genom att utöka denna verksamhet som man på sikt kan undvika onödiga tvister. Här bör särskilt svaga grupper prioriteras, äldre, handikappade och de som ej behärskar svenska språket. Ungdomar och näringsidkare som ej är anslutna till särskilda branschorganisationer bör också få del av det förebyggande konsumentarbetet.

SLUT