



Arbete och Försörjning  
Josef Johansson  
0413-620 90

Kommunstyrelsen

## **Verksamhetsberättelse för konsumentrådgivningen 2010**

### **Ärendebeskrivning**

Som en del av den årliga uppföljningen av verksamheten redovisas 2010 års skriftliga verksamhetsberättelse för konsumentvägledningen i Eslöv.

### **Beslutsunderlag**

Konsumentrådgivningen i Eslöv består av en 80 % tjänst. Genom avtal har kommuninvånarna i Höör tillgång till 10 timmars rådgivning per vecka.

Konsumentverket fungerar numer som en rådgivande instans varför tyngdpunkten för konsumentskyddet ligger på kommunernas konsumentrådgivare.

### **Beredning**

Utskottet för arbete och försörjning föreslås godkänna konsumentrådgivningens verksamhetsberättelse för 2010.

### **Förslag till beslut**

- Utskottet för arbetet och försörjning godkänner konsumentrådgivningens verksamhetsberättelse för 2010 och översänder den till kommunstyrelsen.

Josef Johansson



## **Verksamhetsberättelse för konsumentrådgivningen i Eslöv**

Eslövs kommun har under 2010 bedrivit konsumentrådgivning. Verksamheten består av en tjänst som konsumentrådgivare på 80%. Genom avtal har kommuninvånarna i Höör tillgång till 10 timmars rådgivning per vecka.

Tyngdpunkten för konsumentskyddet ligger numera på kommunernas konsumentrådgivare. Konsumentverket fungerar som en rådgivande instans.

Vidareutbildning har skett genom deltagande i utbildningsdagar anordnade av Konsumentverket avseende seminarium:

- Workshop barn och unga, förebyggande arbete inom området konsumentverksamhet.
- "Fördjupad konsumenträtt" kursen syftar till att ge fördjupad kunskap inom konsumenträtt och utveckla förmågan att lösa tvister med koncentration på:
  - Konsumentköplagen –
  - Konsumenttjänstlagen och – Distans- och hemförsäljningslagen.
- "Avtalsrätt" Avtalslagens innehåll och avtalsrättsliga principer.
- Årliga konsumentdagarkonferens som 2010 arrangerades i Luleå.

Eslöv den 16 februari 2011

Yvonne Hansen  
Konsumentrådgivare

## **RÅDGIVNINGENS MÅL, INNEHÅLL OCH RESULTAT**

För att stärka konsumenternas ställning och inflytande på marknaden är förväntningarna höga på den kommunala konsumentrådgivningen.

Konsumentrådgivaren måste förutom kunskaper inom en lång rad marknadsrättsliga lagar såsom konsumentköp-, konsumenttjänst- och distansavtalslagen m fl och även kunna medla i konsumenttvister samt helst också förutse och förebygga de problem som kan komma att uppstå.

Ärendena är av varierande karaktär. De flesta handlar om ren konsumenträttslig rådgivning med tillämpning av alla lagar inom konsumenträtten och med den centrala juridiska disciplinen avtalsrätten i centrum.

Ärenden rörande boendefrågor är den största gruppen sammantaget, särskilt då hantverkartjänster, men även husköp, bostadsrätts- och hyresrättsfrågor, leveransförseningar, och anmärkningar vid slutbesiktning som ej har åtgärdats hör till detta område. De andra stora områdena gäller Fordon och Transporter, Tele Internet och Posttjänster, Hem och Hushållsprodukter.

Sedan 2005 används Konsumentverkets statistiksystem KONSTAT som är ett registrerings- och statistiksystem för kommunernas konsumentvägledning. Syftet är att få aktuell, tydlig och säker kunskap om den kommunala konsumentverksamheten och målet är att samtliga kommuner med konsumentvägledning ska registrera sitt arbete i KONSTAT.

KONSTAT ska:

- vara underlag och ge vägledning för kommunalpolitiker
- ge korrekt information till departement och media
- vara kunskapsbas för analys och planering av Konsumentverket och kommunernas arbete
- ge underlag för diskussion i den offentliga debatten
- fånga problem och tendenser.

### **Allmänna inriktade insatser**

I arbetsuppgifterna ingår även allmänna inriktade insatser och under 2010 har konsumentrådgivaren varit ute i såväl grundskolorna som i gymnasieskolan och informerat om konsumenträtt.

I grundskolan informeras allmänt om konsumentköp- och konsumenttjänstlagen, därefter visas Konsumentverkets film "Spara kvittot". Spara kvittot är en film där ungdomar berättar om sina funderingar kring sina rättigheter som konsumenter och sina skyldigheter som ekonomiskt ansvariga. Efter filmvisningen arbetar eleverna med ett arbetsmaterial med anknytning till filmen. Ungdomarna har också möjlighet att ställa frågor. Informationen

brukar avslutas med att vi diskuterar något ärende som varit uppe i Allmänna Reklamationsnämnden.

På gymnasienivå ges en mer omfattande information om konsumentlagarna. Eleverna brukar ha fler frågor utifrån sina egna erfarenheter. Vid informationen visas också videon "Handling och Konsekvens" som behandlar konsumenträttsliga frågor som öppet köp, att köpa tjänst och internethandel. Den tar även upp ekonomiska frågor som krediter, skuldsättning och mobiltelefonkostnader.

Ärenden som avgjorts i Allmänna Reklamationsnämnden väcker intresse hos både grundskole- och gymnasieelever. Diskussionen brukar bli livlig.

## **Enskild rådgivning**

I första hand är det enskilda konsumenter som kontaktar oss, men frågor kommer också från näringsidkare som vill diskutera konsumenträttslig lagstiftning för korrekt reklamationshantering och från bostadsrättsföreningar och ideella föreningar.

## **Vanligaste konsumentproblem 2010 för Eslöv/Höör**

Klagomålen var flest på boendeområdet och gällde främst hantverkstjänster, leveransförseningar, husbygge och besiktningstjänster. Det näst vanligaste problemområdet var fordon och transporter. Det rörde främst bilköp, bilreparationer och garantier. Därefter följde telefoni och internetjänster. Det rörde främst tjänster för bredband, mobiltelefoni och fast telefoni, men även köp och reparation av telefon och utrustning.

Ärendena är alltmer komplicerade. Det behövs nästan alltid flera telefonsamtal och ibland även personliga besök innan konsument och näringsidkare är överens.

Konsumentrådgivningen i Eslöv startade under 2009 ett Nätverk för ensamarbetande konsumentrådgivare i Skåne.

## **Ärendedata**

Eslöv 783  
Höör 340  
Övriga kommuner 82

Totalt antal ärenden för Eslöv/Höör var 1.205.