

Dnr :KS2019/288-3

Kommunstyrelseförvaltningen

Monica Holmgren | Kommunchef

0734-64 70 01 | monica.holmgren@bollebygd.se

Kommunstyrelsen

## Konsumentvägledning

### Förslag till beslut

Kommunstyrelsen beslutar att konsumentvägledning upphör i dess nuvarande form från och med 1 januari 2021 och att invånare i Bollebygd framöver får vända sig till Konsumentverket samt Hallå konsument.

### Ärendet

Bollebygds kommun har sedan 1998 haft ett avtal med Härryda kommun där Bollebygds kommun årsvis köper del i telefonrådgivning avseende konsumentvägledning. Sedan hösten 2000 köper Bollebygds kommun även konsumentinformation för årskurs 9 på Bollebygdsskolan samt sedan 2017 även för skolans 6:or. Tjänsteköpet motsvarar 50 tkr/år. Nuvarande avtal löper ut 31 december 2020.

Härryda kommun har beslutat att dra in på tjänsten som konsumentrådgivare vilket innebär att de inte kommer att tillhandahålla tjänsten konsumentrådgivning från och med januari 2021 vare sig för sina egna eller Bollebygds invånare. Härryda kommun kommer i stället att hänvisa till den allmänna tjänsten Hallå konsument.

Hallå konsument är en rikstäckande upplysningstjänst som samordnas av Konsumentverket. Hit kan man vända sig med frågor om köp av varor och tjänster, reklamationer, att handla hållbart och annat som man som konsument behöver hjälp med. Hallå konsument ger också allmän information om vilka regler som kan gälla vid transaktioner inom delningsekonomi och vid andra avtal mellan privatpersoner om

köp av varor eller tjänster. Hallå konsument svarar på frågor om köp av varor och tjänster, reklamationer och konsumentlagstiftning. De ger vägledning inför ett köp och kring hur man kan handla miljömässigt hållbart. De hjälper personer vidare till experter hos andra myndigheter, konsumentbyråer och kommunal konsumentvägledning.

Hallå konsument kan inte kontakta företag, agera ombud eller medla mellan person och företag. De granskar inte handlingar, tolkar inte avtal och skriver inte anmälan till ARN eller ansökan till domstol. Hallå konsument hjälper inte till att svara på skoluppgifter. Hallå konsument ger inte råd till företagare. Företagare uppmanas i stället kontakta sin branschorganisation eller en jurist om de vill ha råd och tips. Information riktad till företagare om bland annat avtal, villkor, marknadsföring, produktsäkerhet och prisinformation finns på Konsumentverkets webbplats.

Den största skillnaderna mot nuvarande konsumentvägledningstjänst är att rådgivning idag ges till företagare som har frågor som främst är relaterade till ett förhållande gentemot konsumenter. Dessutom ingår nuvarande konsumentvägledningstjänst utåtriktade/förebyggande aktiviteter t ex Centrumdagar, kort sagt, finnas där människor finns.

Konsumentvägledaren från Härryda har haft föreläsningar för skolungdomar där hen träffat elever i 6:an och 9:an på Hem- och konsumentkunskapen. Riktade insatser mot skolungdomar ingår inte heller i Hallå konsuments utbud.

Statistik från konsumentvägledningen i Härryda visar att antal kontakter och föreläsningar för skolelever minskat de tre senaste åren, dock är statistiken för 2020 dels bara för första halvåret delvis missvisande då föreläsningar inte kunnat ske i den utsträckning som planerat p.g.a. coronapandemin.

De siffror som anges är kontakter där konsumenten uppgett att de ringer från

Bollebygd. Det finns alltså ett mörkertal som gäller de som inte uppgett varifrån de ringer. Siffrorna är alltså minimiantalet.

2018	Antal kontakter: 103	Antal föreläsningar: 10	Antal elever: 210
2019	Antal kontakter: 88	Antal föreläsningar: 12	Antal elever: 256
2020	Antal kontakter: 40	Antal föreläsningar: 1	Antal elever: 25

### **Ekonomiska förutsättningar**

Hallå konsument är en gratistjänst och kommer inte att kosta vare sig kommunen eller enskild individ något.

Marks kommun kan sälja tjänsten till Bollebygd där grundförutsättningen är 1-årsavtal med förlängning ett år i taget, start 2021-01-01.

### **Alternativ 1**

Servicefunktion konsumentvägledning via telefon och mejl, baserad i Kinna. Inga besök eller föreläsningar i Bollebygd. Pris 80 tkr/år.

### **Alternativ 2**

Servicefunktion konsumentvägledning via telefon och mejl, baserad i Kinna. 10 föreläsningar i skolans verksamhet (åk 9). Pris 110 tkr/år

### **Bedömning**

När det gäller typen av problem som konsumenterna kontaktar nuvarande konsumentrådgivaren i är de likartade mellan åren med en liten förändring 2020 då frågorna ofta har varit inriktade på inställda resor och evenemang. De problem som är återkommande är problem med hantverkare, bilköp, telefonförsäljning, näthandel, telefonabonnemang, bedrägerier ofta på nätet. Problem som gäller exempelvis köp av

hus, byggande av hus och hantverkstjänster är ofta komplicerade rent juridiskt. När det gäller exempelvis problem som uppkommer vid telefonförsäljning är det ofta äldre som drabbas. De behöver ofta praktisk hjälp med att kontakta företagen.

Nuvarande konsumentrådgivare anser inte utifrån de kontakter hen har med medborgare i Bollebygd att det räcker med att hänvisa till Konsumentverket eller Hallå konsument. Hallå Konsument svarar på enklare frågor och hänvisar tillbaka till kommunerna om det blir komplicerade frågor. I samband med problem knutna till exempelvis boendet behövs oftast att man går igenom de eventuella avtal som finns och den hjälpen kan man inte få centralt.

Avtalstolkning behövs också via andra typer av problem som bilköp, telefonabonnemang. Samma problem kan uppstå då konsumenten av det ena eller andra skälet inte själv orkar föra sin talan.

I Sjuhärad har Borås stad, Svenljunga, Tranemo, Ulricehamn och Marks kommuner konsumentvägledning i kommunen. Vårgårda och Herrljunga har det inte utan har gått över till Hallå konsument. Svenljunga har eventuellt planer på att gå över till Hallå konsument.

Kommunchef har ställt frågan till övriga Sjuhäradskommuner om någon är intresserad av att sälja tjänsten till Bollebygd. Borås stad har aviserat att de ev kan sälja tjänsten till Bollebygds kommun. Marks kommun har lämnat ett underlag för köp av tjänsten, se under rubriken Ekonomiska förutsättningar. Övriga kommuner är inte intresserade av att sälja tjänsten till Bollebygds kommun.

Utbildningsförvaltningens chef uppger att hem- och konsumentkunskap ingår i läroplanen och att skolan har ett ansvar och uppdrag att se till att eleverna får undervisning i ämnet. Föreläsare utifrån, så som det varit via tjänsteköp av konsumentrådgivare från Härryda, har varit uppskattade och givande. Det finns behöriga lärare på skolan i Bollebygd som undervisar i ämnet och ett komplement,

om möjligheten med föreläsning från konsumentrådgivaren nu försvinner, ser utbildningsförvaltningen är att man kan bjuda in någon annan part som håller föreläsning vilket t ex banker erbjuder. Utbildningsförvaltningens chef ser inget måste/krav på att kommunen fortsatt har en konsumentrådgivare för att kunna säkerställa att eleverna får den kunskap till sig som de har rätt till enligt läroplan.

Konsumentrådgivning är ingen tvingande funktion för en kommun att ha. Kommunstyrelseförvaltningen gör bedömningen att tjänsten som konsumentvägledning kan upphöra. I dagens samhälle finns det möjlighet att själv söka information, kunskap och rådgivning i mycket högre utsträckning än då tjänsteköpet påbörjades 1998. Konsumentverket och Hallå konsument bör vara tillräckligt för att de allra flesta ska få svar på frågor.

**Skickas till**

Kommunchef, ekonomichef, förvaltningschef socialförvaltningen, förvaltningschef samhällsbyggnadsförvaltningen, förvaltningschef utbildningsförvaltningen

BOLLEBYGDS KOMMUN

Kommunstyrelseförvaltningen

Monica Holmgren

Förvaltningschef