

§115

KS2019/288

Konsumentvägledning i Bollebygds kommun från 2021 och framåt

Beslut

Arbetsutskottets förslag till kommunstyrelsen

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 konsument. Dessutom ingår nuvarande konsumentvägledningstjänst utåtriktade/förebyggande aktiviteter t ex Centrumsdag, 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

Kommunstyrelseförvaltningens 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.

Beslutsgång

Ordföranden frågar om förslag till beslut kan antas och finner att så sker.

Beslutsunderlag

- Konsumentvägledning i Bollebygds kommun från och med 2021
- Avtal 2020 konsumentvägledning Bollebygds och Härryda kommuner

Skickas till

Kommunstyrelsen