Namn på avdelning som ska ta emot skrivelsen

Adress till kommunen

SKRIVELSE:

**Återinrätta den kommunala konsumentvägledningen**

2024 uppskattade Konsumentverket att den samlade konsumentskadan i landet uppgick till hela 40 miljarder kronor på ett år. Dåliga köp drabbar inte bara den enskilda konsumenten, utan även samhället i sin helhet. Därför är det oerhört viktigt att drabbade konsumenter kan få stöd och hjälp i specifika konsumentärenden.

Men år XXXX lades den kommunala konsumentvägledningen ner i XXXX kommun. Kommunen är bara en av många kommuner i landet som avskaffat den egna verksamheten sedan Konsumentverket 2015 startade sin tjänst Hallå konsument.

Men vi vet nu att den tjänst som Konsumentverket erbjuder inte alls kan ge det stöd som kan ges av en välfungerande kommunal konsumentvägledning. Konsumentverkets konsumentvägledare ger generella råd utifrån gällande lagstiftning, men de saknar kännedom om den lokala situationen i kommunen och de kan inte hjälpa drabbade konsumenter mer konkret.Det kan till exempel handla om hjälp med att kontakta ett företag, att förstå fakturor och att skriva en anmälan till Allmänna reklamationsnämnden.

Konsumentverket kan inte heller erbjuda fysiska möten, vilket är särskilt viktigt för många äldre konsumenter, men också konsumenter med annat modersmål än svenska eller konsumenter med någon form av funktionsnedsättning.

Sett till de stora summor som varje år går förlorade till följd av dåliga köp eller rena lurendrejerier av oseriösa företag så ser vi konsumentvägledningen som en viktig service för kommunens medborgare och som samtidigt kan gynna samhället i sin helhet.

I kommunen finns budget- och skuldrådgivning som en självklar del av samhällsservicen. Men när konsumenter hamnar där är problemen ofta enormt stora. För att hindra att fler hamnar i svår skuldsättning är konsumentvägledningen ett viktigt komplement som både kan förebygga att problem växer sig stora, men också motverka att konsumenter hamnar i onödiga fällor över huvud taget.

**Vårt förslag till beslut:**

* Beslut om att återinrätta den kommunala konsumentvägledningen snarast möjligt.
* Beslut om att konsumentvägledare med rätt kompetens rekryteras.
* Beslut om att kommunen ska erbjuda så kallad fördjupad rådgivning, med möjlighet att hjälpa konsumenter med särskilt stort stödbehov (det kan gälla äldre men också personer med funktionsnedsättning).
* Beslut om att erbjuda kommunal konsumentvägledning med god tillgänglighet – alltså även med möjligheter för digitala möten såväl som fysiska möten. Läs mer i en rapport från Sveriges Konsumenter. *(länk till rapporten)*

XXXXXX, den XX/XX 2025  
  
Underskrift