



Konsumentverkets stöd till kommunernas konsumentvägledning

Stöd till kommunernas konsumentvägledning

Konsumentverket har på uppdrag av regeringen ansvar för att stödja kommunernas konsumentvägledning med utbildning och information i frågor som rör konsumentskydd och konsumentlagstiftning. Som arbetsgivare har kommunen det huvudsakliga ansvaret för att säkerställa att personalen inom konsumentvägledningen har tillräcklig kompetens och får den kompetensutveckling som kan behövas. Utöver det stöd som Konsumentverket ger inom konsumentskydd och konsumentlagstiftning finns flera områden som arbetsgivaren behöver tillgodose, till exempel frågor som rör sekretess, dokumentation, gallring och arkivering samt argumentations-, presentations- och förhandlingsteknik.

I det här dokumentet beskriver vi Konsumentverkets informations- och utbildningsansvar och preciserar vilken typ av stöd vi ger till konsumentvägledningen i kommunen, beroende på hur den är utformad. I slutet av dokumentet finns en sammanfattande illustration.

Anpassat stöd utifrån hur kommunen arbetar

Det är relativt stora variationer i hur kommunerna har valt att organisera konsumentvägledningen, hur den benämns och hur mycket resurser de har tilldelat verksamheten. För att kunna ge ett anpassat och användbart stöd har Konsumentverket identifierat tre arbetsområden inom kommunernas konsumentvägledning; vägledning för enskilda konsumenter, förebyggande arbete samt marknadsbevakning.

Stöd till alla

Alla nya som arbetar med konsumentvägledning får ett startpaket av Konsumentverket. Konsumentverket erbjuder även en liten lagbok med de vanligaste konsumentlagarna samt tillgång till webbplatsen Portalen, där allt stöd finns samlat. På Portalen kan vägledarna ta del av aktuella nyheter och vägledande dokument inom konsumentområdet. Här finns även möjligheter att dela information med kollegor i andra kommuner och ta del av Konsumentverkets utbildningsstöd. Utbildningarna är kostnadsfria och ges i form av kurser, e-kurser och webinarier.

Stöd utifrån arbetsområde

Arbetsområde Vägledning för enskilda konsumenter

Merparten av konsumentvägledningens arbete sker inom arbetsområdet vägledning för enskilda konsumenter. Där är också variationen av arbetsuppgifter som störst mellan kommunerna.

Basen utgörs av *allmän vägledning*. Beroende på hur konsumentvägledningen är organiserad kan den ske i ytterligare omfattning; *grundläggande* eller *fördjupad vägledning*.

Allmän vägledning innebär att identifiera om det är en konsumentfråga, informera konsumenten om rättigheter och skyldigheter vid ett köp samt vid behov hänvisa konsumenten vidare för ytterligare stöd.

De flesta kommuner ger dock konsumenten mer stöd än så. Vissa kommuner ger konsumenten *grundläggande vägledning*, det vill säga vägledning om vad som är viktigt att tänka på inför ett köp, vid en reklamation och hur lagstiftningen praktiskt kan tillämpas. Vid behov hänvisas konsumenten vidare till andra aktörer och vid tvist till rätt tvistprövningsinstans.

Andra kommuner ger *fördjupad vägledning*, det vill säga råd om hur konsumenten bör agera vid ett köp och vilken åtgärd som bör väljas vid en reklamation. Vägledningen granskar handlingar och avtal mellan konsument och näringsidkare, hjälper till med anmälan till Allmänna reklamationsnämnden och medverkar aktivt till en uppgörelse vid en tvist.

Stöd till arbete med vägledning för enskilda konsumenter

Beroende på i vilken omfattning kommunen ger vägledning erbjuds olika stöd.

Allmän vägledning

För de som arbetar med *allmän vägledning* erbjuds e-kurser som ger allmänorientering i yrket, information om andra aktörer inom konsumentområdet, kännedom om de vanligaste konsumentlagarna och genomgång av Konstat. På Portalen erbjuds även nyheter och information samt webinarier inom aktuella områden.

Grundläggande samt fördjupad vägledning

För de som arbetar med *grundläggande* eller *fördjupad vägledning* erbjuds ytterligare stöd. Vägledarna får möjlighet till fördjupning inom konsumentlagstiftning och kan delta i kurser där det finns tid för diskussioner, övningar och möjlighet att nätverka med kollegor. Bland annat ges kurser inom vanliga problemområden och praktisk tillämpning av konsumentlagarna. Det ges också möjlighet att vara åhörare vid sammanträden i Allmänna reklamationsnämnden och att besöka andra aktörer inom konsumentområdet.

På Portalen kan vägledare ställa konsumenträttsliga frågor till jurister och handläggare via verktyget Fråga experten. Svarande experter finns på Konsumentverket, Konsument Europa, Fastighetsmäklarinspektionen och de fyra konsumentbyråerna.

Arbetsområde Förebyggande arbete

Utöver vägledning för enskilda konsumenter kan konsumentvägledningen även bestå av förebyggande arbete, vilket innebär att på olika sätt förmedla kunskap om konsumenträtt, reklam och påverkan, privatekonomi, samt säker och miljömässigt hållbar konsumtion. Arbetet kan till exempel ske via utåtriktade insatser i olika kanaler såsom media, föreläsningar och sociala medier till olika målgrupper, exempelvis skola, företag och organisationer.

Stöd till förebyggande arbete

För de som arbetar med grundläggande eller fördjupad vägledning och som även arbetar förebyggande finns en kurs i förebyggande arbete. Konsumentverket har också olika typer av informationsmaterial, såsom rullvepor, broschyrer och filmer, som kan användas i det förebyggande arbetet. Flera av Konsumentverkets broschyrer finns på olika språk.

På Portalen finns även tips om att nå ut i media. I Lektionsbanken finns skolmaterial och förslag på lektionsupplägg för undervisning i skolan. Materialet kan även användas till andra målgrupper.

Arbetsområde Marknadsbevakning

Det tredje och sista området inom konsumentvägledning är marknadsbevakning. Marknadsbevakning innebär att förmedla iakttagelser och problem inom olika branscher eller med vissa näringsidkare till Konsumentverket. Inom ramen för arbetet med marknadsbevakning kan även Konsumentverket be om hjälp med marknadskontroller. Att genomföra en marknadskontroll innebär att göra kontroller gällande produktsäkerhet, märkning eller prisinformation inom utvalda marknader.

Stöd till arbete med marknadsbevakning

För de som arbetar med grundläggande eller fördjupad vägledning och som även arbetar med marknadsbevakning finns en kurs i tillsyn och marknadskontroller. Vid en marknadskontroll som genomförs på uppdrag av Konsumentverket ges tillgång till instruktioner och mallar.

På Konsumentverkets webbplats finns ett formulär där vägledare och konsumenter kan anmäla företag och produkter som inte följer den konsumenträttsliga lagstiftningen.

Arbetsuppgifter inom konsumentvägledning

Vägledning för enskilda konsumenter	
Arbetsuppgifter	<p>Allmän vägledning</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifierar om frågan är en konsumentfråga. • Informerar konsumenten om rättigheter och skyldigheter vid öppet köp, bytesrätt, ångerrätt, garanti och reklamation. • Hänvisar konsumenten vidare till den aktör som kan ge ytterligare stöd.
	<p>Grundläggande vägledning</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vägleder om vad som är viktigt att tänka på inför köp, vid reklamation och hur lagstiftningen praktiskt kan tillämpas. • Vid behov, hänvisar konsumenten vidare till den aktör som kan ge ytterligare information och stöd, till exempel myndigheter och konsumentbyråer. • Vid en tvist, hänvisar konsumenten vidare till den instans som prövar tvisten.
	<p>Fördjupad vägledning</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ger råd om hur konsumenten ska göra vid ett köp och vilken åtgärd som bör väljas vid en reklamation. • Granskar handlingar och avtal. • Medverkar aktivt till en uppgörelse vid en tvist mellan konsument och näringsidkare. • Hjälper till med anmälan till Allmänna reklamationsnämnden.

Förebyggande arbete	
Arbetsuppgifter	<ul style="list-style-type: none"> • Förmedlar kunskap om konsumenträtt, reklam och påverkan, privatekonomi, samt säker och miljömässigt hållbar konsumtion.

Marknadsbevakning	
Arbetsuppgifter	<ul style="list-style-type: none"> • Förmedlar iakttagelser och problem inom olika branscher eller med vissa näringsidkare. • Medverkar i kontroller gällande produktsäkerhet, märkning samt prisinformation.

Konsumentverkets stöd till kommunernas konsumentvägledning

Vägledning för enskilda konsumenter					
Stöd	<p>Allmän vägledning</p> <ul style="list-style-type: none"> • Startpaket – information och verktyg till nya i yrkesrollen • Portalen – webbplats tillgänglig för de som arbetar med konsumentvägledning • E-kurser och webinarier • Liten laghund – de vanligaste lagreglerna inom konsumentområdet • Fråga experten – med läsrättigheter till frågeforumet 				
	<p>Grundläggande samt fördjupad vägledning</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kurser i konsumentlagstiftning med praktisk tillämpning • Fråga experten – med möjlighet att ställa frågor i forumet 				
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Förebyggande arbete</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Stöd</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Informationsmaterial • Föreläsningsstöd • Kurs i förebyggande arbete </td> </tr> </tbody> </table>		Förebyggande arbete		Stöd	<ul style="list-style-type: none"> • Informationsmaterial • Föreläsningsstöd • Kurs i förebyggande arbete
Förebyggande arbete					
Stöd	<ul style="list-style-type: none"> • Informationsmaterial • Föreläsningsstöd • Kurs i förebyggande arbete 				
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Marknadsbevakning</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Stöd</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Instruktioner och mallar • Kurs om marknadskontroller </td> </tr> </tbody> </table>		Marknadsbevakning		Stöd	<ul style="list-style-type: none"> • Instruktioner och mallar • Kurs om marknadskontroller
Marknadsbevakning					
Stöd	<ul style="list-style-type: none"> • Instruktioner och mallar • Kurs om marknadskontroller 				

Konsument
verket · KO

Konsumentverket, Box 48, 651 02 Karlstad
Telefon: 0771-42 33 00. [konsumentverket.se](https://www.konsumentverket.se)