

Justitiedepartementet
Konsumentenheten
103 33 Stockholm

2012-10-31

Remissyttrande

Konsumenten i centrum – ett framtida konsumentstöd

Ert dnr Ju2012/4734/KO

NDM – Näringslivets Delegation för Marknadsrätt - är ett samarbetsorgan inom svenskt näringsliv, främst i frågor som rör konsumentpolitik och marknadsrätt. En medlemsförteckning bifogas. NDM har inte fått utredningens förslag på remiss men vill framföra sina synpunkter då konsumenters tillgång till information och rådgivning har stor betydelse för näringslivet.

Inledningsvis vill NDM framhålla att konsumenters tillgång till tydlig information, vägledning och även rådgivning avseende sina rättigheter och skyldigheter är väsentlig för marknadens funktion. Den nuvarande situationen är inte tillfredsställande då informationsansvaret är spritt på många myndigheter och det saknas ett samlat grepp över informationen. Dessutom beror konsumentens tillgång till rådgivning och vägledning i enskilda fall på i vilken kommun denne är bosatt då den dagens konsumentvägledning är frivillig kommunal verksamhet. Det föreligger stora skillnader i tillgång och tillgänglighet i konsumentvägledningen mellan kommunerna.

Vad gäller utredningens förslag är NDM positiv till införandet av en elektronisk informationstjänst för oberoende konsumentinformation då detta kommer att underlätta väsentligt för konsumenter, men även näringsidkare, att få tillgång till relevant information. Avgörande för förtroendet för tjänsten är att det är oberoende information, att det är tydligt varifrån informationen kommer och att den hålls uppdaterad och aktuell. NDM vill också understryka vikten av att informationen tillhandhålls elektroniskt och avgiftsfritt på ett sådant sätt att den lätt kan

vidareutnyttjas enligt intentionerna i lagen (2010:566) om vidareutnyttjande av handlingar från den offentliga förvaltningen.

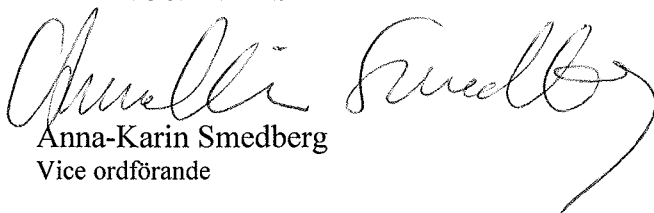
Vidare anser NDM att uppdelningen mellan enklare rådgivning (i förslaget kallad "first-line support") och mer kvalificerad rådgivning (i förslaget kallad "second-line support") rent principiellt är bra. Rådgivningsärenden av enklare karaktär kan avklaras på ett effektivt sätt utan att ta för mycket resurser i anspråk på bekostnad av mer komplicerad rådgivning. NDM tror också att det är mer effektivt om en aktör har hand om den enklare rådgivningen och har inget att erinra mot att den aktören är Konsumentverket såsom utredningen har föreslagit.

En förutsättning för att förslaget ska få önskad effekt, nämligen att alla konsumenter har tillgång till information och rådgivning, är att det finns en väl fungerande kvalificerad rådgivning, "second-line support". NDM anser inte att utredningen på ett övertygande sätt har visat att denna kommer att kunna ha avsedd funktion då verksamheten även fortsatt ska vara frivillig i kommunal regi. NDM anser att verksamheten mycket väl kan bedrivas i kommunal regi dock måste det tydligt framgå vilket uppdrag kommunerna har, i vilken omfattning verksamheten ska bedrivas och hur den ska finansieras. Med utredningens förslag kommer sannolikt de stora skillnaderna mellan kommunerna att kvarstå. Med tanke på hur olika kommunerna resonerar i dagsläget gällande konsumentvägledningen föreligger dessutom en överhängande risk för att ett flertal kommuner skär ner på sin konsumentverksamhet med hänvisning till förekomsten av "first-line support".

Vidare föreligger den en del oklarheter om hur systemet ska fungera i praktiken och hur processerna ska utformas så att systemet blir ett verkligt stöd för konsumenter. För att undvika att konsumenten skickas runt mellan olika instanser är det en förutsättning att systemet är öppet och dynamiskt. Det får inte vara vattentäta skott mellan de olika instanserna utan konsumenten måste kunna vända sig till den kommunala verksamheten utan att först passera Konsumentverket.

Enligt NDM leder inte förslaget till att alla konsumenter tillförsäkras konsumentvägledning i samma utsträckning, i vart fall inte i "second-line" support. För att förslaget ska kunna tillstyrkas krävs att det kompletteras med en tydlig samsyn om den kommunala verksamhetens uppdrag, omfattning och finansiering.

NÄRINGSLIVETS DELEGATION FÖR MARKNADSRÄTT



Anna-Karin Smedberg
Vice ordförande

NDMs medlemmar

BIL Sweden

(BIL Sweden – manufacturers/importers of cars, trucks & buses)

Direkthandelns Förening

(Swedish Direct Selling Association)

Finansbolagens Förening

(Association of Swedish Finance Houses)

Företagarna

(Swedish Federation of Business Owners)

IAB Sverige

(Interactive Advertising Bureau, IAB Sweden)

Kontakta

(Swedish Contact Center Association)

Lantbrukarnas Riksförbund

(Federation of Swedish Farmers)

Läkemedelsindustriföreningen

(Swedish Association of the Pharmaceutical Industry)

Motorbranschens Riksförbund

(Swedish Association for Motor Retail Trades and Repairs)

Stockholms Handelskammare

(Stockholm Chamber of Commerce)

SWEDMA

(Swedish Direct Marketing Association)

Svensk Distanshandel

(Swedish Distance Sellers (SDS))

Svensk Försäkring

(Insurance Sweden)

Svensk Handel

(Swedish Trade Federation)

Svenska Bankföreningen
(Swedish Bankers' Association)

Svenska Franchiseföreningen
(Swedish Franchise Association)

Sveriges Marknadsförbund
(Swedish Marketing Federation)

Sveriges Annonörer
(Association of Swedish Advertisers)

Sveriges Kommunikationsbyråer
(Swedish Association of Communication Agencies)

Svenskt Näringsliv
(Confederation of Swedish Enterprise)

TidningsUtgivarna TU
(Swedish Media Publishers' Association)

Tobaksleverantörsföreningen
(Swedish Tobacco Association)

Samarbetsavtal med:

Coop Sverige

NDMs ordförande: Anders Stenlund, Svenskt Näringsliv

NDMs vice ordförande: Anna-Karin Smedberg, Svensk Handel

NDMs sekreterare: Jan Fager, Sveriges Marknadsförbund

Adress:

NDM
c/o Sveriges Marknadsförbund,
Sveavägen 17, 5tr,
111 57 Stockholm,
Tel. 08-21 58 63, mobil:0703 92 34 44
E-post: jan.fager@svemarknad.se