Diskussionsunderlag för att beskriva kommunens konsumentverksamhet

Kommunal konsumentverksamhet är en frivillig verksamhet som kan organiseras på olika sätt. Detta diskussionsunderlag kan användas för att beskriva vilket stöd och vilka tjänster kommunen erbjuder, till exempel vid uppstart av konsumentverksamhet, förändringar i organisationen eller för att hitta rätt i det stöd som Konsumentverket tillhandahåller.

1. Vilken verksamhet erbjuder kommunen?

Fundera och välj det alternativ som bäst beskriver verksamheten.

- Hänvisar vidare i konsumentfrågor
- Erbjuder konsumentvägledning

Hänvisar vidare

Hänvisning innebär att personal som möter invånare, exempelvis i kommunens kontaktcenter, medborgarkontor eller bibliotek, identifierar att det är en konsumentfråga och hänvisar vidare till andra aktörer.

> De kommuner som hänvisar vidare behöver inte göra ytterligare val i diskussionsunderlaget. Konsumentverkets stöd finns på **konsumentverket.se**: Stöd inom konsumentfrågor

Erbjuder konsumentvägledning

Konsumentvägledning innebär att ge konsumenter information om deras rättigheter och skyldigheter enligt gällande konsumentlagstiftning, samt svara på frågor inför och efter köp av varor och tjänster. Det kan också innefatta att ge stöd vid kontakt med företag, tolkning av avtal, anmälan till ARN och att göra kunskapshöjande insatser. Konsumentvägledningen erbjuds på olika sätt, till exempel via telefon, digitala kanaler eller fysiska besök.

> De kommuner som arbetar med konsumentvägledning hittar utbildning och stöd på **Portalen** som kräver inloggning. Nya konsumentvägledare får tillgång till Portalen genom att kontakta Konsumentverkets Portalensupport.

2. För kommuner som har konsumentvägledning

Vilken typ av stöd erbjuder kommunen?

Fundera och välj det alternativ som bäst beskriver verksamheten.

- **Konsumentvägledning**
  Ger information och svarar på konsumentens frågor om rättigheter och skyldigheter vid köp av varor och tjänster enligt gällande konsumentlagstiftning.

- **Konsumentrådgivning**
  Kommunen ger konsumentvägledning och erbjuder därutöver rådgivning genom att förklara olika alternativ för hur konsumenten kan agera i specifika konsumentsituationer.

Vilka tjänster erbjuder kommunen?

Flera alternativ är möjliga.

- **Ger stöd vid tolkning av avtal**
  Ger stöd i att granska avtal och dess villkor för att se vilka rättigheter och skyldigheter konsumenten har enligt avtalet.
- **Ger stöd vid anmälan till ARN**
  Ger stöd med anmälan för att säkerställa att den blir så komplett och bra strukturerad som möjligt.
- **Ger stöd vid kontakt med företag**
  Kontaktar vid behov företaget, exempelvis vid språksvårigheter, eller ger tips på vad konsumenten kan tänka på.
- **Ger stöd i samband med privatköp**
  Informerar om vilka rättigheter och skyldigheter som finns vid privatköp.
- **Genomför kunskapshöjande insatser, till exempel föreläsningar**
  Genomför bland annat föreläsningar eller kontaktar media för att öka kunskapen om konsumenträtt och konsumentproblem.
- **Erbjuder fysiska besök via tidsbokning eller drop-in**
  Tar emot konsumenter, med eller utan tidsbokning.

Kommuner som har konto på Portalen behöver ange information om verksamheten och vilken typ av stöd kommunen erbjuder. Uppgifterna visas på Konsumentverkets webbplats som en kontaktsida för kommunen och används vid hänvisning till kommunal konsumentvägledning, samt i Konsumentverkets kartläggning av KVL.