Betänkande av RKV-utredningen

SOU 1978:16

Regional konsument-politisk verksamhet

Betänkande av RKV-utredningen

SOU 1978:16

Regional konsument-politisk verksamhet

223

Statens offentliga utredningar
1978:16
Handelsdepartementet

Regional konsumentpolitisk verksamhet

Betänkande av utredningen om regional konsumentpolitisk verksamhet (RKV-utredningen)

Stockholm 1978

Omslag Håkan Lindström
Jernström Offsettryck

ISBN 91-38-03957-5
ISSN 0375-250X
Gotab, Stockholm 1978

Till Statsrådet och chefen för handelsdepartementet

Den 2 september 1976 bemyndigade regeringen chefen för handelsdepartementet att tillkalla en kommitté med högst sju ledamöter med uppdrag att utreda frågan om regional konsumentpolitisk verksamhet. Genom beslut den 30 december 1976 förordnades ytterligare två ledamöter.

Med stöd av dessa bemyndiganden tillkallades den 9 september 1976 generaldirektören Sven Heurgren, ordförande, riksdagsledamöterna Ingegärd Oskarsson och Hans Pettersson, ombudsmannen Klas Petersson, avdelningschefen Turid Ström, länsrådet Uno Williamsson, direktören Lars Ågren samt den 30 december 1976 riksdagsledamöterna Margot Håkansson och Birgitta Rydle.

Att som sakkunniga biträda utredningen utsågs den 9 september 1976 hemkonsulenten Ulla Gustafsson, kanslisekreteraren Stefan Noreén, numera departementsrådet Carl-Gunnar Peterson, konsumentsekreteraren Åke Tidbeck samt den 3 februari 1977 direktören Inge Johanson och jur.dr. Sten Tengelin. Sedan kanslisekreteraren Stefan Noreén begärt entledigande utsågs i hans ställe från den 1 juli 1977 departementssekreteraren Ann-Christin Nykvist.

Som experter åt utredningen förordnades den 30 december 1976 avdelningsdirektören Ingrid Sundberg och den 22 februari 1977 informationssekreteraren Kerstin Plym Forshell.

Genom beslut den 11 november 1976 förordnades förste byråsekreteraren Margareta Ousbäck som sekreterare från den 13 december 1976. Fil.kand. Gun Hjertstrand har svarat för bl.a. utskriften av utredningens betänkande.

Utredningen har antagit namnet RKV-utredningen.

Utredningen har nu slutfört sitt uppdrag och får härmed överlämna betänkandet Regional konsumentpolitisk verksamhet.

Reservationer har avgivits dels av Oskarsson och Rydle, dels av Ågren. Särskilda yttranden har avgivits dels av Gustafsson, dels av Tidbeck.

Stockholm i februari 1978

Sven Heurgren

Margot Håkansson Ingegärd Oskarsson Klas Petersson

Hans Pettersson Birgitta Rydle Turid Ström

Uno Williamsson Lars Ågren

/Margareta Ousbäck

INNEHÅLL

SAMMANFATTNING

Bakgrund

Konsumentpolitisk verksamhet i offentlig regi bedrivs i dag lokalt, regionalt och centralt.

Den lokala verksamheten bygger på frivilliga åtaganden av landets kommuner. Vid årsskiftet 1977/78 fanns någon form av kommunal konsumentpolitisk verksamhet i drygt 160 kommuner. I 62 kommuner leds verksamheten av en konsumentnämnd. I andra kommuner är verksamheten knuten till kommunstyrelsen, sociala centralnämnden, informationsnämnden eller annan nämnd. I 29 kommuner finns för det löpande arbetet en eller flera heltidsanställda konsumentsekreterare. I övriga kommuner utom Stockholms kommun fullgörs konsumentsekreterarens arbete av deltidsanställda tjänstemän - ofta med även andra arbetsuppgifter än konsumentfrågor. I Stockholm motsvaras konsumentsekreterarna av de kommunalt anställda hemkonsulenterna (ett 30-tal).

Den regionala organisationen på konsumentområdet utgörs av hemkonsulenterna, som är knutna till länsstyrelsernas planeringsavdelningar. Vid utgången av år 1977 fanns 39 hemkonsulenter vid landets länsstyrelser. Tio län har en hemkonsulent, tretton län har två och ett län (Västerbottens) tre hemkonsulenter.

På central nivå har konsumentverket ett övergripande ansvar för konsumentfrågorna. Konsumentverket svarar enligt sin instruktion för den regionala konsumentverksamheten och för kontakter med företrädare för kommunal och annan lokal konsumentverksamhet. Verket utfärdar härvid anvisningar för inriktning och planering av den regionala verksamheten. Hemkonsulenterna biträder konsu-

mentverket i bl.a. utredningsarbete och utbildningsfrågor. Konsumentverket svarar för fortbildningen av konsumentsekreterare och hemkonsulenter.

I maj 1974 tillsattes en arbetsgrupp inom handelsdepartementet med uppdrag att utarbeta förslag i fråga om kommunernas medverkan i konsumentpolitiken. Arbetsgruppen förordade i sitt betänkande Kommunal konsumentpolitisk verksamhet - innehåll och organisation (stencil H 1974:1) att kommunernas medverkan i konsumentpolitiken skulle byggas ut väsentligt samt att hemkonsulenttjänsterna vid länsstyrelserna skulle dras in. I proposition 1975:40 anslöt sig regeringen till arbetsgruppens förslag.

Även riksdagen fann utbyggnaden av den konsumentpolitiska verksamheten inom kommunerna angelägen. Riksdagen ansåg emellertid att en regional konsumentverksamhet behövdes och att hemkonsulenttjänsterna därför inte borde dras in. Riksdagen framhöll att den regionala organisationen borde anpassas till en utbyggd kommunal verksamhet.

I samband med behandlingen av ett antal riksdagsmotioner våren 1976 uttalade riksdagen att det fanns goda skäl för en konsumentpolitisk verksamhet på regional nivå även när verksamheten på den kommunala nivån hade blivit fullt utbyggd. Riksdagen ansåg att frågan om inriktningen av och resurserna för en sådan regional verksamhet borde utredas så att klarare riktlinjer skapades för en anpassning av den regionala konsumentpolitiska organisationen till den kommunala verksamhetens utbyggnad. Uppdraget borde anförtros en kommitté med parlamentariskt inslag.

Det är detta uppdrag som utredningen angående regional konsumentpolitisk verksamhet (RKV-utredningen) - enligt direktiv av regeringen i september 1976 - nu fullgjort.

Utredningens arbete har i enlighet med statsmakternas intentioner avsett inriktningen av och resurserna för en framtida regional konsumentpolitisk verksamhet. Två viktiga förutsättningar i utredningens direktiv har varit att 1975 års riksdagsbeslut om kommunal konsumentpolitisk verksamhet skall beaktas och att

den regionala verksamheten för framtiden bör ges en renodlat konsumentpolitisk inriktning.

Utredningen har bl.a. genom en enkät till hemkonsulenterna kartlagt deras verksamhet. En enkät beträffande kommunal konsumentverksamhet har tillställts ett stort antal kommuner. Ett tiotal länsstyrelser har för utredningen redovisat i vilken omfattning hemkonsulenterna för närvarande tas i anspråk för länsstyrelsernas verksamhet. Enkäterna har givit nämnda instanser tillfälle att framföra synpunkter på en framtida konsumentpolitisk verksamhet på regional nivå.

Olika myndigheters och organisationers syn på inriktningen av en framtida regional konsumentverksamhet har inhämtats genom hearings. Utredningen har tagit del av konsumentverkets sammanställningar och material angående central, regional och kommunal konsumentverksamhet.

Utredningens överväganden och förslag

Utredningen anser det angeläget att den kommunala konsumentverksamheten inom en 5-årsperiod är så utbyggd att vägledning till enskilda konsumenter samt allmänna informationsinsatser i huvudsak då har kunnat föras över från regional till lokal nivå. Skulle emellertid i början av 1980-talet detta inte visa sig vara fallet bör enligt en majoritet i utredningen frågan om obligatorisk kommunal konsumentverksamhet bli föremål för statsmakternas prövning.

Enligt statsmakternas ställningstagande 1975 skall en huvuduppgift för den kommunala konsumentverksamheten vara rådgivning till konsumenter i enskilda fall. Verksamheten bör dessutom omfatta bl.a. allmän konsumentinformation och rapportering av konsumentproblem till centrala organ på konsumentområdet.

Nu angivna uppgifter för den kommunala verksamheten har emellertid hittills dominerat också många hemkonsulenters arbete regionalt.

Starka praktiska skäl talar enligt utredningens mening för att tyngdpunkten i rådgivningen till enskilda konsumenter förläggs till kommunerna. Även den allmänna informationen till konsumenter bör i första hand förläggas till kommunal nivå. Utredningen anser därför att hemkonsulenternas nuvarande arbete med rådgivning till enskilda konsumenter och allmän konsumentinformation bör föras över från regional till kommunal nivå. Ett sådant överförande ligger väl i linje med riksdagens ställningstaganden beträffande den kommunala verksamheten. Att helt föra över dessa uppgifter till kommunerna låter sig dock inte göra förrän den kommunala verksamheten blivit fullt utbyggd. Under mellantiden måste man räkna med att hemkonsulenterna får tas i anspråk för enskild rådgivning och för allmän konsumentinformation i de delar av länet som saknar kommunal konsumentverksamhet. Vad gäller allmän information anser utredningen lämpligt att vissa samordnande uppgifter i fråga om konsumentinformationen inom länet även på längre sikt förläggs till den regionala nivån. Utredningen utgår därvid från att den regionala och den kommunala konsumentverksamheten skall samverka på frivillig bas.

Bland hemkonsulenternas nuvarande arbetsuppgifter ingår också att stödja den kommunala verksamheten, t.ex. vid uppläggningen av rådgivningsarbetet. Utredningen finner att denna uppgift bör ligga kvar på den regionala nivån under uppbyggnaden av den kommunala verksamheten.

Med utredningens förslag att rådgivningen till enskilda konsumenter och allmäninformationen i huvudsak skall föras över till den kommunala nivån skapas utrymme för annat arbete regionalt. Enligt utredningens mening bör den kapacitet som frigörs utnyttjas bl.a. för bevakning och utredning av konsumentfrågor på länsnivå.

Konsumentverket har under senare tid fått flera nya och omfattande arbetsuppgifter. De avser bl.a. produktsäkerhet och produktutformning, informationsplikt i reklam och konsumentkrediter. I arbetet på dessa områden behövs medverkan av befattningshavare på olika håll i landet. Det kan gälla att rapportera problem till konsumentverket eller att delta i projekt i verket - t.ex.

arbete med riktlinjer för företagens produktutformning eller marknadsföring - eller att kontrollera att sådana riktlinjer efterlevs. På konsumentkreditområdet har statsmakterna nyligen (se prop. 1976/77:123) framhållit att hemkonsulenterna bör kunna medverka i arbetet med att kontrollera att konsumentverkets riktlinjer för kreditköp följs av företagen.

Det kunde invändas att också den kommunala konsumentverksamheten bör rapportera konsumentproblem till konsumentverket och att rapportering både lokalt och regionalt kan leda till dubbelarbete. Utredningen kan emellertid inte finna annat än att både den kommunala och den regionala rapporteringen behövs för att arbetet skall bli så effektivt som möjligt.

Uppgifter som avser kontroll av efterlevnaden av verkets riktlinjer och motsvarande skall enligt utredningens mening utföras på regional nivå.

Ett sedan länge använt medel i konsumentpolitiken är utbildning. Flertalet hemkonsulenter har lång och gedigen erfarenhet av undervisning i konsumentfrågor. Utredningen finner det naturligt att hemkonsulenterna - eller deras motsvarighet i framtiden - också i fortsättningen verksamt bidrar till bättre kunskaper på konsumentområdet. Konsumentverket har ett omfattande ansvar för utbildningen i konsumentfrågor. I detta arbete bör den regionala verksamheten utgöra en naturlig länk. Man kan regionalt bistå konsumentverket i dess kontakter med utbildningsorgan, t.ex. när det gäller uppläggning och genomförande av lärares studiedagar eller av studieprogram inom folkbildningsarbetet.

Hemkonsulenterna medverkar i dag i viss utsträckning i arbetet på länsstyrelserna. På sina håll är dock denna medverkan mycket blygsam. Enligt utredningens mening bör hemkonsulenternas sakkunskap bättre tas till vara inom länsstyrelserna vid behandling av frågor med konsumentpolitisk anknytning. Som exempel kan nämnas bistånd vid prövning av ärenden angående stöd till kommersiell service i glesbygd eller angående tillfällig handel samt vid remissbehandling av frågor inom det konsumentpolitiska området.

Utredningens förslag vad gäller arbetsuppgifterna på regional nivå kan sammanfattas så att verksamheten i framtiden bör omfatta bevakande, utredande och kunskapsförmedlande uppgifter.

Utredningen understryker i olika sammanhang att det är viktigt att de statliga och kommunala resurserna på konsumentområdet utnyttjas rationellt. Detta kräver fortlöpande samverkan mellan konsumentverket samt de regionala och kommunala konsumentorganen. Bl.a. är det angeläget att de håller varandra underrättade om insatser av betydelse för respektive verksamheter. Utredningen anser att fasta rutiner för sådant informationsutbyte bör utvecklas.

Det bör ankomma på konsumentverket att från nu angivna utgångspunkter utarbeta närmare anvisningar för den regionala verksamheten.

Med det arbetsområde som utredningen föreslår för de regionala handläggarna på konsumentområdet är det tveksamt om beteckningen "hemkonsulent" bör användas i fortsättningen. Befattningen synes kunna ges samma beteckning som övriga tjänstemän med motsvarande handläggande uppgifter på länsstyrelserna, med tillägget "handläggare av konsumentfrågor" som en arbetsbeskrivning.

Bland de kvalifikationer som utredningen bedömer önskvärda för att de regionala handläggarna skall kunna genomföra de föreslagna arbetsuppgifterna märks kunskaper i konsumentekonomi och konsumenträtt samt pedagogisk erfarenhet. Utredningen förutsätter att konsumentverket även i framtiden svarar för vidareutbildningen av de regionala handläggarna.

Utredningen har inte funnit anledning att organisatoriskt placera de regionala handläggarna på annat sätt än för närvarande, dvs. vid planeringsavdelningarna inom länsstyrelserna. Vissa ändringar föreslås i länsstyrelseinstruktionen i syfte att betona konsumentfrågornas vikt inom länsstyrelsearbetet.

Utredningen förordar att i de län där två hemkonsulenter är placerade på olika orter inom länet eller där hemkonsulent finns på

annan ort än länsstyrelsen tjänsterna förs över till länsstyrelseorten. Härigenom kan ett bättre samarbete etableras både mellan de regionala handläggarna inbördes och mellan dessa handläggare och länsstyrelsen.

Utredningen anser att genomförandet av de framtida arbetsuppgifterna kommer att ställa krav på ökade resurser regionalt och förordar att personalen förstärks efter hand. Behovet av större resurser kommer att bli särskilt märkbart i län med en tjänst och ett stort antal kommuner och invånare. Utredningen finner önskvärt att det på sikt finns åtminstone två handläggare på alla länsstyrelser med undantag av de minsta. Personalbehovet i framtiden bör enligt utredningen bedömas av konsumentverket i samverkan med länsstyrelserna.

Den nuvarande kapaciteten på regional nivå skulle kunna ökas väsentligt genom förstärkningar av biträdespersonalen. Hemkonsulenternas möjligheter att anlita sådan personal är för närvarande mycket begränsade på många länsstyrelser. Utredningen anser angeläget att det finns minst en heltidstjänst som biträde åt hemkonsulenterna vid varje länsstyrelse.

Utredningen föreslår att länsstyrelserna i fortsättningen direkt tilldelas vissa medel för regionala utbildnings- och informationsinsatser på det konsumentpolitiska området. Storleken av dessa medel bör prövas i anslutning till länsstyrelsernas anslagsframställningar.

I INLEDNING

1 UTREDNINGENS UPPDRAG

1.1 Direktiven för utredningen om regional konsumentpolitisk verksamhet

Den 2 september 1976 bemyndigades chefen för handelsdepartementet att tillkalla en kommitté med högst sju ledamöter med uppdrag att utreda frågan om regional konsumentpolitisk verksamhet. Genom beslut den 30 december 1976 förordnades ytterligare två ledamöter. I direktiven till kommittén anförde handelsministern bl.a. följande (se bilaga 1).

> Våren 1976 behandlade riksdagen fem motioner med förslag om att det regionala ledet i den konsumentpolitiska verksamheten borde bestå och att hemkonsulentorganisationen åtminstone tills vidare borde bibehållas oförändrad. Riksdagen (NU 1975/76:31, rskr 1975/76:178) biföll i huvudsak motionsyrkandena och uttalade att det fanns goda skäl för en konsumentpolitisk funktion på det regionala planet även när den kommunala verksamheten hade blivit fullt utbyggd. Riksdagen ansåg också att frågan om inriktningen av och resurserna för en sådan regional verksamhet borde utredas så att klarare riktlinjer skapades för en anpassning av den regionala konsumentpolitiska organisationen till den kommunala verksamhetens utbyggnad. Uppdraget borde anförtros åt en kommitté med parlamentariskt inslag. I avvaktan på utredningsarbetets fullgörande samt beslut av statsmakterna i frågan menade riksdagen att den regionala organisationen borde bestå intakt och lediga tjänster normalt återbesättas i vanlig ordning.
>
> Den utredning om regional konsumentpolitisk verksamhet som riksdagen har uttalat sig för bör nu komma till stånd. En kommitté bör därför tillkallas för detta ändamål.
>
> Kommittén bör lämna förslag till verksamhetsinriktning och arbetsuppgifter för en framtida regional konsumentpolitisk organisation. En utgångspunkt härför

bör vara riksdagens beslut år 1975 om utbyggnad av den kommunala konsumentpolitiska verksamheten. Den kommande regionala verksamheten måste infogas i den ram som detta beslut anger. Det är också angeläget att verksamheten får en renodlat konsumentpolitisk inriktning.

Kommittén bör i sammanhanget överväga arbets- och resursfördelningen mellan central och regional nivå. Kommittén bör härvid utgå från att särskilda personalresurser även framdeles skall tilldelas den regionala nivån. Det bör enligt min mening vara naturligt att även fortsättningsvis knyta det regionala ledet i konsumentarbetet till länsstyrelserna. Kommittén bör närmare pröva utformningen av denna anknytning. I denna del bör samråd ske med den organisationsöversyn av länsstyrelsernas planeringsavdelningar och administrativa enheter m.m. som chefen för kommundepartementet senare denna dag kommer att begära regeringens bemyndigande att förordna om.

Kommittén bör även samråda med den nyligen tillsatta reklamationsutredningen (H 1976:02), som enligt direktiven har möjlighet att pröva frågan om viss regional utbyggnad av allmänna reklamationsnämndens verksamhet.

1.2 Bakgrund till utredningsuppdraget

I proposition 1972:33 med förslag till riktlinjer för och organisation av samhällets konsumentpolitik m.m. redovisades vissa riktlinjer för en utbyggd och förnyad konsumentpolitik. Det huvudsakliga målet borde därvid vara att stärka konsumenternas ställning på marknaden. Vidare föreslogs att ett statligt konsumentverk skulle inrättas. I nämnda proposition framhölls behovet av en lokalt förankrad konsumentpolitik. Riksdagen förutsatte i sin behandling av frågan (NU 1972:40) att regeringen och de konsumentpolitiska organen skulle betrakta vidareutvecklingen av den lokala konsumentverksamheten som en angelägen uppgift.

I maj 1974 tillsattes en arbetsgrupp inom handelsdepartementet med uppdrag att utarbeta förslag i fråga om kommunernas medverkan i konsumentpolitiken. I utredningens betänkande Kommunal konsumentpolitisk verksamhet - innehåll och organisation (stencil H 1974:1) förordades en väsentlig utbyggnad av kommunernas medverkan i konsumentpolitiken. Som lämpliga arbetsuppgifter angavs bl.a. vägledning till enskilda konsumenter, allmän informa-

tion i konsumentfrågor och stöd till konsumentpolitiska aktiviteter i kommunerna. Betydande delar av hemkonsulenternas arbete skulle föras ut i kommunerna samtidigt som stödjande aktiviteter blev en uppgift för konsumentverket. I anledning härav föreslogs att hemkonsulenttjänsterna vid länsstyrelserna skulle dras in.

I proposition till riksdagen (1975:40) anslöt sig regeringen till de förslag som förts fram av nämnda arbetsgrupp.

Riksdagen underströk vid sin behandling av propositionen vikten av en utbyggd kommunal konsumentpolitisk verksamhet (NU 1975:26). Emellertid fanns det enligt riksdagen inte underlag för en indragning av hemkonsulenttjänsterna i en nära framtid. Riksdagen uttalade vidare att den regionala organisationen borde anpassas till en utbyggnad av den kommunala verksamheten. Regeringen skulle fortlöpande följa utvecklingen och lägga fram förslag till sådana organisatoriska förändringar som ansågs påkallade.

Med anledning av riksdagens beslut fick konsumentverket i uppdrag av regeringen att utarbeta anvisningar för hemkonsulenternas verksamhet. Sådana utfärdades i juni 1975 och enligt dessa skall hemkonsulenternas arbete inriktas på att stimulera och stödja kommunal konsumentpolitisk verksamhet, att bevaka och rapportera konsumentfrågor inom länet, göra utredningar på uppdrag av konsumentverket, svara för vägledning till enskilda konsumenter i kommuner som saknar konsumentpolitisk verksamhet, svara för utbildnings- och informationsåtgärder samt biträda länsstyrelsen vid handläggning av ärenden med konsumentpolitisk anknytning. Anvisningarna gäller tills vidare.

Våren 1976 uttalade riksdagen att det fanns goda skäl för en konsumentpolitisk verksamhet på regional nivå även när verksamheten på den kommunala nivån hade blivit fullt utbyggd. Uttalandet skedde i samband med behandlingen av ett antal motioner med förslag att den regionala verksamheten borde bestå. Som framgått av avsnitt 1.1 ansåg riksdagen att frågan om inriktningen av och resurserna för en sådan regional verksamhet borde utredas. Uppdraget borde anförtros åt en kommitté med parlamentariskt inslag.

1.3 Genomförande av uppdraget

Utredningen har genom en enkät till hemkonsulenterna vid länsstyrelserna (se kapitel 3) sökt kartlägga hemkonsulenternas verksamhet, däribland arbetsuppgifternas innehåll och fördelning. Kontakt/samarbete med företrädare för kommunal konsumentpolitisk verksamhet, med lokala och regionala organisationer, med konsumentverket och andra centrala myndigheter liksom arbetet inom länsstyrelsen har kartlagts. Hemkonsulenterna har även haft möjlighet att ge sin syn på den framtida verksamhetsinriktningen.

En liknande enkät har tillställts ett urval kommunstyrelser (se kapitel 2). Genom denna önskade utredningen kartlägga huruvida den kommunala konsumentpolitiska verksamheten lyder under konsumentnämnd eller ej, om referensgrupp finns samt konsumentvägledarens arbetstid och arbetsuppgifter. Förekomsten av kontakt/samarbete med kommunala organ, lokala och regionala föreningar och organisationer, hemkonsulent, konsumentverket samt andra centrala myndigheter och organisationer har undersökts. Möjlighet gavs även att framföra synpunkter på en framtida regional konsumentpolitisk verksamhet.

Ett urval länsstyrelser har genom en skrivelse från utredningen givits möjlighet att ange i vilken omfattning hemkonsulenterna för närvarande tas i anspråk för länsstyrelsens verksamhet, hur man ser på behovet i framtiden av en sådan resurs inom länsstyrelsen samt vilka synpunkter man har på den organisatoriska placeringen av hemkonsulenterna (se kapitel 5).

Olika myndigheters och organisationers syn på arbetsinriktning för en framtida regional konsumentpolitisk verksamhet har inhämtats genom hearings inför kommittén (se kapitel 5). Sålunda har företrädare för statens pris- och kartellnämnd, statens livsmedelsverk, socialstyrelsens nämnd för hälsoupplysning och skolöverstyrelsen hörts liksom företrädare för Husmodersförbundet Hem och Samhälle, ABF, Studieförbundet Vuxenskolan och Nykterhetsrörelsens Bildningsverksamhet.

1.4 Samråd med andra utredningar

Enligt direktiven skall RKV-utredningen samråda med den utredning som har till uppgift att se över organisationen av länsstyrelsernas planeringsavdelningar och administrativa enheter m.m., OPAL-utredningen (Kn 1976:03).

Samtliga länsstyrelser - utom Stockholms - organiserades 1971 på tre avdelningar, nämligen en planeringsavdelning, en skatteavdelning och en förvaltningsavdelning. Länsstyrelsen i Stockholms län fick vid omorganisationen fem avdelningar inklusive en planeringsavdelning. Planeringsavdelningarna - utom i Gotlands län - delades upp i sex enheter - en juridisk enhet, en regionalekonomisk enhet, en naturvårdsenhet, en planenhet, en lantmäterienhet och en försvarsenhet. Dessutom finns - utom i Gotlands län - ett planeringskansli vid varje planeringsavdelning. Hemkonsulent och priskontor är i regel organisatoriskt knutna till planeringskansliet. I Gotlands län, som saknar juridisk enhet och planeringskansli, är hemkonsulenten inte knuten till en särskild enhet inom planeringsavdelningen.

I direktiven till nämnda utredning anges bl.a. att planeringsavdelningen redan har många arbetsenheter och att ytterligare nya arbetsuppgifter övervägs. Av den anledningen finns det skäl att se över avdelningens uppgifter, arbetsformer och inre organisation. Frågor om länsstyrelsens (avdelningens) samordnande roll gentemot andra regionala organ liksom formerna för samarbetet med kommunerna och landstingskommunerna bör också behandlas.

Vid RKV-utredningens kontakter med OPAL-utredningen angående frågan om organisatorisk placering av hemkonsulenterna har framkommit att denna fråga hittills inte bedömts i sak av utredningen. Från utredningens sida uttalades dock att planeringsavdelningen inom länsstyrelsen för närvarande är den mest lämpliga placeringen med hänsyn till de arbetsuppgifter RKV-utredningen föreslår för den regionala instansen.

RKV-utredningen skall även samråda med reklamationsutredningen (H 1976:02) som bl.a. skall lämna förslag rörande Allmänna reklamationsnämndens framtida verksamhet och ställning. Allmänna reklamationsnämnden inrättades 1968. Konsumentverket är sedan 1973 huvudman för nämnden, vars arbete har karaktär av försöksverksamhet. Nämnden har till uppgift att på begäran av konsument pröva tvist mellan enskild konsument och näringsidkare angående varor och tjänster. Besluten utformas som rekommendationer.

Parallellt med arbetet i Allmänna reklamationsnämnden har en viss verksamhet skett på regional och lokal nivå. Hemkonsulenterna och de kommunala vägledarna i konsumentfrågor bistår konsumenter i reklamationsfrågor.

Enligt direktiven skall reklamationsutredningen i sitt arbete utgå från att någon form av nämndförfarande skall finnas kvar. Arbetet skall inriktas på att få till stånd en samordning mellan de resurser för tvistlösning som finns inom domstolsväsendet, konsumentverket och reklamationsnämnden. Vidare skall utredningen överväga om det kan vara lämpligt med en viss regional utbyggnad av nämndverksamheten.

Vid RKV-utredningens kontakter med reklamationsutredningen angående en regionalisering av Allmänna reklamationsnämndens verksamhet har framkommit att reklamationsutredningen inte kommer att föreslå en sådan regionalisering. Reklamationsutredningen har heller inte övervägt någon ny roll för hemkonsulenterna vid behandling av reklamationsärenden.

II KONSUMENTPOLITISK VERKSAMHET - UTVECKLING OCH NUVARANDE SITUATION M.M.

2 KOMMUNAL NIVÅ - KONSUMENTVÄGLEDARE

2.1 Historik

Den kommunala konsumentpolitiska verksamheten har, med undantag för verksamheten i Stockholms kommun, vuxit fram under senare år. Utvecklingen kan sägas ha börjat med försöksverksamheten med lokala konsumentkommittéer.

Den s.k. Skoglundgruppen, tillsatt av det socialdemokratiska partiet och Landsorganisationen, föreslog i en skrivelse till regeringen att kommunala konsumentnämnder skulle inrättas. Dessförinnan borde en försöksverksamhet genomföras med de stora löntagarorganisationerna som huvudmän. Förslaget togs upp i proposition 1967:75 om effektivisering av verksamheten på pris- och konkurrensområdet. Därvid uttalades att lokala konsumentkommittéer skulle kunna göra värdefulla insatser som förmedlare av konsumentupplysning. Det ansågs lämpligt att börja med en försöksverksamhet på ett mindre antal platser. Frågan om kommunala nämnder skulle få prövas närmare sedan erfarenheter vunnits om verksamhetens genomförande.

År 1967 inrättades lokala konsumentkommittéer på sex orter i landet samt ett centralt råd för att leda och stödja verksamheten. Förutom LO deltog Tjänstemännens Centralorganisation TCO, Arbetarnas Bildningsförbund ABF, Tjänstemännens Bildningsverksamhet TBV och Kooperativa gillesförbundet i verksamheten. Senare utökades kretsen med Husmodersförbundet Hem och Samhälle.

Till kommittéernas uppgifter hörde att bistå konsumenter i olika konsumentfrågor, genomföra lokala undersökningar samt sprida allmän konsumentinformation. De lokala kommittéerna sammanträdde

en gång i månaden. Inkommande ärenden behandlades av de olika kommittéernas kontaktsekreterare.

Verksamheten upphörde år 1972. Det centrala rådet konstaterade i sin sammanfattning av erfarenheterna bl.a. att man i högre grad än centrala organ nådde ut till de konsumenter som bäst behövde hjälp och att man i de flesta fall lokalt lyckades lösa konsumentproblem.

Konsumentutredningen, som hade i uppdrag att utreda frågan om riktlinjerna för den statliga konsumentupplysningen samt därmed sammanhängande forsknings-, provnings- och undersökningsarbete, tog i sitt betänkande (SOU 1971:37) Konsumentpolitik - riktlinjer och organisation upp frågan om lokal konsumentpolitisk verksamhet. Utredningen ansåg att det fanns behov av sådan verksamhet och tillmätte den stor betydelse i det framtida konsumentpolitiska arbetet. En väsentlig uppgift på lokal nivå skulle kunna vara att samla upp och registrera konsumentproblem. Vidare skulle ett lokalt organ kunna sprida information till konsumenterna genom rådgivning, utställningar, föredrag m.m. Ett lokalt organ skulle även kunna verka för förbättringar i den yttre miljön. Den lokala konsumentverksamheten borde enligt utredningen vara en kommunal uppgift, byggd på frivilliga åtaganden. Någon författningsreglering ansågs inte nödvändig.

I proposition 1972:33 framhölls att lokal konsumentpolitisk verksamhet är en uppgift för offentliga organ. Fortsatta överväganden om ett kommunalt engagemang borde inriktas på lösningar som inte i någon högre grad belastade kommunernas ekonomi. Enligt propositionen borde huvuduppgifter för en kommunal konsumentverksamhet vara att svara på allmänhetens frågor och lämna råd och anvisningar till konsumenterna. Organisationen av en sådan verksamhet skulle kommunerna själva avgöra. Riksdagen antog detta förslag (NU 1972:40). Samtidigt förutsattes att regeringen och de konsumentpolitiska organen skulle komma att betrakta en vidareutveckling av den begränsade lokala konsumentverksamheten som en angelägen uppgift och lägga fram sadana förslag som ytterligare erfarenheter och överväganden kunde ge anledning till.

2.2 1974 års utredning

I anledning av riksdagens beslut började kommunerna i varierande grad och på olika sätt engagera sig i den konsumentpolitiska verksamheten. Vid behandlingen av två motioner våren 1974 betonade riksdagen vikten av att centrala och regionala konsumentorgan på alla sätt stimulerar och stödjer insatser från kommunernas sida på det konsumentpolitiska området. I en skrivelse till handelsdepartementet i april 1974 underströk konsumentverket behovet av en lokal konsumentverksamhet samt efterlyste ökade kommunala insatser. Mot bakgrund av dessa uttalanden tillsatte handelsministern en arbetsgrupp med uppdrag att utarbeta förslag i fråga om kommunernas medverkan i konsumentpolitiken.

Arbetsgruppen presenterade sitt förslag i betänkandet Kommunal konsumentpolitisk verksamhet - innehåll och organisation (stencil H 1974:1). Enligt arbetsgruppen visade erfarenheterna att en lokal konsumentverksamhet hade de bästa förutsättningarna att upprätthålla en direktkontakt med konsumenterna och deras problem. En väl utvecklad lokal konsumentpolitisk verksamhet borde därför tillskapas. Gruppen fann att övervägande skäl talade för att kommunerna i samverkan med folkrörelserna skulle svara för verksamheten.

Beträffande konsumentverksamhetens innehåll föreslog arbetsgruppen att en huvuduppgift skulle vara vägledning till enskilda konsumenter. Denna uppgift delades upp i allmän vägledning i syfte att ge konsumenterna underlag för en rationell fördelning av sina resurser, rådgivning före köp samt rådgivning vid tvister. Den sistnämnda uppgiften, bl.a. reklamationsfrågor, förutsattes bli relativt vanligt förekommande. Kommunens medverkan borde där begränsas till att undersöka huruvida tvist över huvud taget förelåg samt att genom kontakt med berörda parter söka ställa saken till rätta. I annat fall borde konsumenten få råd om hur han kan gå vidare med sin sak, exempelvis till Allmänna reklamationsnämnden (ARN).

Förutom vägledning föreslog arbetsgruppen att den kommunala verksamheten skulle utgöras av allmän informationsverksamhet som utställningar m.m., rapportering av förhållanden av intresse till centrala myndigheter, utarbetande av remissyttranden samt stöd till komsumentpolitiska aktiviteter inom kommunen.

Arbetsgruppen ansåg att lagstiftning inte var påkallad utan utgick ifrån att kommunerna genom frivilliga åtaganden skulle tillgodose behovet av konsumentpolitisk verksamhet.

Beträffande konsumentverksamhetens organisation skulle denna betraktas som en kommunal angelägenhet och inte bindas av beslut från statsmakternas sida. Två principlösningar diskuterades emellertid av arbetsgruppen. Den ena innebar att en särskild konsumentnämnd inrättades och den andra att konsumentfrågorna fick sortera direkt under kommunstyrelsen. För samråd och informationsutbyte med folkrörelserna föreslogs att särskilda referensgrupper skulle inrättas. Det löpande arbetet skulle skötas av särskilda vägledare, förslagsvis benämnda konsumentsekreterare. Verksamhet i kommuner med 20 000-30 000 invånare motiverade enligt arbetsgruppen en heltidstjänst som konsumentsekreterare. I kommuner med lägre invånarantal kunde en tjänsteman avdelas eller anställas för att på deltid svara för konsumentvägledning och därmed sammanhängande frågor. Alternativt föreslogs att flera kommuner samarbetar om en konsumentsekreterare.

I proposition 1975:40 anslöt sig regeringen till arbetsgruppens förslag om kommunal konsumentpolitisk verksamhet. Riksdagen antog vad som anförts i propositionen om kommunal verksamhet och underströk samtidigt vikten av att den konsumentpolitiska verksamheten byggs ut i kommunerna.

2.3 Kommunal konsumentpolitisk verksamhet i Stockholm

Utredningen har funnit det vara av intresse att i detta sammanhang helt kort beröra situationen i Stockholm.

Stockholms kommun har sedan 1940-talet bedrivit en konsumentupplysande verksamhet inom två huvudområden, systugeverksamhet och

egentlig konsulentverksamhet. Den första systugan öppnades år 1942 och bakgrunden var krigstiden och dess brist på varor. I systugan skulle folk få hjälp med att sy om och ändra gamla kläder. Den egentliga konsulentverksamheten startade 1944, då en bosättningskonsulent tillsattes. Året därpå utökades verksamheten med konsulenter för rådgivning i frågor om kost och hemvård samt sömnad och textil.

I anledning av ett utredningsförslag utvidgades och breddades verksamheten från år 1955. Antalet konsulenter utökades 1955 till sex och systugeverksamheten inordnades under hemkonsulentverksamheten. Organisatoriskt placerades verksamheten som en självständig enhet under lärlings- och yrkesskolstyrelsen och med en rådgivande nämnd. Från 1964 överfördes hemkonsulentverksamheten till Stockholms skoldirektion.

År 1971 tillsattes en utredning för översyn och omorganisation av hemkonsulentverksamheten i Stockholm. Utredningen föreslog bl.a. att verksamheten skulle anpassas successivt till såväl den statliga konsumentpolitiska målsättningen som till lokala behov och förutsättningar och att verksamheten skulle föras över till socialnämnden. Utredningens förslag har behandlats i drätselnämnden som i oktober 1977 uttalade sig för att hemkonsulentverksamheten inordnas under kommunens informationsnämnd.

Antalet anställda i hemkonsulentverksamheten har ökat successivt under åren En särskild pensionärskonsulent tillsattes 1969 och hösten 1974 tillkom en budget- och ekonomikonsulent. Vidare avdelades två konsulenter för verksamhet vid de sociala servicecentralerna och invandrarverksamhet. En verkstad för råd och tips om reparationer och förbättringar startades 1973.

Verksamheten kan delas in i rådgivning och vägledning - personlig rådgivning, genom utställningar, kurser, demonstrationer, föredrag, medverkan i massmedia m.m. - samt praktisk service vid systugor och verkstad. Under 1970-talet började hemkonsulenterna satsa allt mer på utställningar om aktuella konsumentfrågor, arrangera debatter och ge information och råd i anslutning därtill.

Verksamheten kostade under 1975 inemot 5 miljoner kronor och under 1976 ca 5,6 miljoner. För 1977 budgeteras 6,4 miljoner, varav löner utgör 5,1 miljoner.

2.4 Svenska kommunförbundet

Svenska kommunförbundet är en organisation som tillvaratar kommunernas intressen och förser dem med service inom en mångfald områden. Förbundet tillkom den 1 juli 1968 genom en sammanslagning av två likartade förbund, det ena med tyngdpunkt på städerna och det andra med landsbygdsdominans. Samtliga kommuner är medlemmar i förbundet.

Kommunförbundets uppgifter är att ge råd och service i juridiska, ekonomiska och kommunaladministrativa frågor samt att tjänstgöra som opinionsorgan, språkrör och remissinstans för kommunala intressen och synpunkter. Vidare är förbundet central förhandlingsorganisation på den kommunala arbetsmarknaden. Ytterligare en uppgift är att till kommunala befattningshavare, förtroendevalda såväl som anställda, förmedla information, upplysning och fortbildning.

Kommunförbundet har en regional organisation med länsavdelningar till vilka samtliga kommuner i ett län hör. Länsavdelningarnas uppgifter är att vara organ för kontakt och samverkan såväl mellan kommunerna inom länet som mellan dessa och förbundet.

2.5 Utvecklingen av den kommunala konsumentpolitiska verksamheten

Genom en enkät från handelsdepartementet till samtliga kommuner kunde omfattningen av den kommunala konsumentpolitiska verksamheten kartläggas per den 1 juni 1974. Kommunala konsumentnämnder fanns då i tre kommuner. I nio kommuner hade referensgrupp inrättats. Dessutom fanns fem av de sex lokala konsumentkommittéerna kvar från försökstiden. 121 kommuner hade kontaktman till hemkonsulenterna medan 22 kommuner mer självständigt svarade för viss rådgivnings- och upplysningsverksamhet. I fyra av

de senare fanns heltidsanställd personal. Förslag om konsumentpolitisk verksamhet fanns i ytterligare 87 kommuner.

Utvecklingen av den kommunala verksamheten framgår av en av Kommunförbundet genomförd enkät, som avsåg förhållandena den 1 januari 1977. Enkäten visade att 148 av landets 277 kommuner hade inrättat någon form av konsumentverksamhet. Härmed avsågs kommuner som har någon tjänsteman, som på hel- eller deltid ger allmänheten vägledning i konsumentfrågor. Dit räknades också kommuner, som genom samarbetsavtal köper tjänster av annan kommun, vilket skedde i 7 områden i landet omfattande 21 kommuner.

Av dessa 148 kommuner hade 52 inrättat en särskild konsumentnämnd. Antalet ökade med ett tjugotal i samband med årsskiftet 1976/77. I 85 kommuner hade kommunstyrelsen ansvaret för konsumentfrågorna. Sociala centralnämnden var ansvarigt organ i 8 kommuner, medan 3 kommuner lagt frågorna under en informationsnämnd. I 23 kommuner behandlades frågorna av ett särskilt utskott, delegation eller beredning under kommunstyrelsen eller sociala centralnämnden. 13 av dessa organ behandlade enbart konsumentfrågor.

Antalet kommuner som hade inrättat en referensgrupp för konsumentfrågor uppgick till 37. I grupperna ingår företrädare för bl.a. fackliga organisationer och studieförbund.

Av enkäten framgick att personalresurserna för konsumentvägledning var relativt blygsamma. 22 kommuner hade anslagit minst en heltidstjänst. Deltidstjänster om 20-34 timmar per vecka fanns i 28 kommuner. Det stora flertalet kommuner avsatte resurser som motsvarar mindre än en halvtid. Sålunda hade 39 kommuner 5-19 timmar per vecka för konsumentvägledning, medan 55 kommuner avsatte resurser för högst 4 timmar per vecka. Fördelningen över landet var ojämn.

Slutligen kan nämnas att konsumentverksamhet i högre grad förekom i de större kommunerna än i de mindre. Ungefär 80 procent av de kommuner som har mer än 30 000 invånare hade konsumentverksamhet. Motsvarande för kommuner med mindre än 15 000 invå-

nare var 36 procent. Även antalet timmar för konsumentvägledning varierade i förhållande till kommunstorleken.

Sedan den 1 januari 1977 har ytterligare kommuner beslutat om inrättande av konsumentverksamhet. Det totala antalet verksamheter beräknas den 1 december 1977 uppgå till 163, varav 60 med konsumentnämnd.

2.6 Utredningens undersökning

Som nämnts i avsnitt 1.3 har RKV-utredningen genom en enkät till ett urval kommunstyrelser sökt få en inblick i hur den kommunala konsumentpolitiska verksamheten bedrivs. I bilaga 2 ges en sammanställning av de inkomna svaren. Av denna framgår att de kommunala konsumentvägledarnas arbetstid till övervägande del (uppskattningen för 1977 utgör 68 procent) upptas av vägledning till enskilda konsumenter, dvs. rådgivning före köp, reklamationsfrågor och rådgivning i konsumenträttsliga frågor. Aktiviteter som kan benämnas allmän konsumentinformation, t.ex. utställningar, information i skolor, föreningar och organisationer, samt stöd till konsumentpolitiska aktiviteter i kommunen, vilket kan ta sig uttryck i information till studieförbund, uppskattas tillsammans ta i anspråk drygt en femtedel av arbetstiden under 1977. Bland övriga uppgifter märks bevakning och rapportering av konsumentproblem, vissa projekt och undersökningar samt konsumentnämndsarbete.

Ett annat sätt att studera den kommunala konsumentverksamheten är att kartlägga kontakter och samarbete med olika organ, föreningar m.m. Av de kommunala organen nämns socialförvaltningen som det organ med vilket ett flertal vägledare har mest kontakt. Samarbetet anges oftast ske i form av information om konsumentpolitiska frågor. Bland lokala organisationer tas studieförbund upp i flest fall, men pensionärsföreningar och andra föreningar nämns också i ett antal fall. Några vägledare anger att man har kontakt med länsstyrelsens olika enheter, såsom priskontor och förvaltningsavdelning, i frågor som faller inom dessa enheters ram.

Beträffande kontakterna med hemkonsulenten vid länsstyrelsen anger de flesta vägledare att dessa bl.a. gäller råd i informations- och reklamationsfrågor, lån av material, diskussion av samarbetsfrågor. Vidare förekommer samarbete i form av utställningsaktiviteter. Här kan nämnas att kommuner med mer omfattande verksamhet i något större utsträckning anger samarbete i olika former medan kommuner med mindre omfattande verksamhet mer anger förfrågningar om material vid kontakter med hemkonsulenterna.

Vägledarnas kontakter med konsumentverket anges i flera fall ta sig uttryck i förfrågningar om information på olika områden, exempelvis konsumenträttsliga frågor för vägledning till enskilda konsumenter. I några fall nämns deltagande i utredningsarbete samt rapportering av konsumentproblem till konsumentverket. Allmänna reklamationsnämnden kontaktas av ett antal vägledare i reklamationsfrågor. Som framgår av bilaga 2 nämner kommuner med mer omfattande verksamhet i fler fall juridiska frågor, deltagande i undersökningar och rapportering av konsumentproblem vid kontakterna med konsumentverket än vad som är fallet för kommuner med mindre omfattande verksamhet.

3 REGIONAL NIVÅ - HEMKONSULENTERNA

3.1 Historik

3.1.1 Utredningar m.m.

Redan omkring 1910 anställde några hushållningssällskap hemkonsulenter med uppgift att ge landsbygdens kvinnor råd och anvisningar i frågor om hemmets skötsel. Andra hushållningssällskap följde detta initiativ. Frågan om hemkonsulenternas verksamhet har sedan dess varit föremål för olika utredningar.

1937 års hemkonsulentutredning tillsattes för att utreda frågan om behovet av hemkonsulentverksamhet. Enligt utredningen skulle hemkonsulenternas huvuduppgift vara rådgivnings-, föredrags- och kursverksamhet samt anordnande av studieresor. Instruktion för hemkonsulent skulle utfärdas av vederbörande hushållningssällskap och underställas lantbruksstyrelsen för godkännande. Utredningens betänkande ledde till att regeringen i proposition 1938:232 framlade förslag om anvisande av statsbidrag till anställande av 28 hemkonsulenter vid hushållningssällskapen. Riksdagen biföll förslaget.

Utredningen för hem- och familjefrågor behandlade i sitt betänkande om familjeliv och hemarbete (SOU 1947:46) även frågan om hemkonsulenternas arbetsuppgifter. I utredningen föreslogs att kost- och hemvårdsundervisning skulle handhas av hemkonsulenterna. Tillsättning av särskilda sömnads- och hemslöjdskonsulenter föreslogs liksom även bosättningskonsulenter. Vidare framhölls att huvudmannaskapet borde handhas av landstingen. Förslag till omorganisation av hushållningssällskapen framlades i proposition 1947:76. Landstingen skulle ta över hemkonsulentverksamheten för

att sammanföra den med verksamhet, som landstingen bedrev på andra områden. Förslaget antogs inte av riksdagen.

Behovet av hemkonsulenter i städer framhölls i flera sammanhang bl.a. i motioner vid 1957 års riksdag. Riksdagen anförde då att de inom hushållningssällskapen anställda hemkonsulenterna hade möjlighet att verka även i stadskommunerna och att en eventuell utvidgning av hemkonsulentkåren borde ske inom ramen för den existerande organisationen. Motionerna föranledde ingen åtgärd från riksdagens sida.

Lantbruksstyrelsen tillkallade 1961 en arbetsgrupp för att utreda hemkonsulenternas framtida verksamhet. Arbetsgruppen framhöll i sin utredning (Utredning angående hushållningssällskapens hemkonsulentverksamhet, 1963) att det förelåg ett stort behov av såväl konsumentupplysning och individuell rådgivning till samtliga konsumenter i till hushållet hörande frågor som en mera specialiserad rådgivning för jordbrukarfamiljerna. För att bättre kunna tillgodose behovet av konsumentupplysning föreslogs en utökning av antalet hemkonsulenter till 38 ordinarie och 20 biträdande hemkonsulenter. Organisatoriskt skulle verksamheten även fortsättningsvis sortera under hushållningssällskapen och lantbruksstyrelsen. En särskild befattningshavare inom lantbruksstyrelsen skulle svara för den centrala samordningen av verksamheten. Inom varje hushållningssällskapsområde borde finnas lokala hushållsnämnder och en central hushållsnämnd. Ett samarbete mellan olika hushållningssällskap inom en region förordades i syfte att effektivisera verksamheten. - Arbetsgruppens förslag föranledde lantbruksstyrelsen att begära anslag för en tjänst för samordning av hemkonsulentverksamheten. Styrelsens begäran bifölls inte.

1965 års lantbruksorganisationsutredning fick i uppdrag att framlägga förslag om utformningen av lantbruksnämndernas organisation och därmed sammanhängande frågor. Utredningen behandlade bl.a. hemkonsulentorganisationens framtida ställning. I betänkandet (SOU 1966:49) förordade utredningen att hemkonsulenterna skulle bedriva upplysning såväl till jordbrukarhushållen som till övriga hushåll. Utredningen föreslog att hemkonsulen-

terna i avvaktan på organisationsfrågans definitiva lösning tills vidare skulle tillhöra lantbruksnämnderna. Statsmakterna godtog utredningens förslag, och hemkonsulenterna blev tjänstemän hos lantbruksnämnderna från den 1 juli 1967.

1965 års hemkonsulentutredning hade till uppgift att utreda hemkonsulentverksamheten. Utredningen konstaterade i sitt betänkande Den framtida hemkonsulentverksamheten (stencil H 1969:3) att hemkonsulenterna hade en stor funktion att fylla som kontakt-, rådgivnings- och upplysningsorgan, särskilt för svaga konsumentgrupper. Mer tid borde därför anslås åt rådgivning.

Beträffande verksamhetens målgrupp framhölls att skillnaderna mellan jordbrukarhushåll och andra hushåll hade utjämnats, varför konsumentverksamheten borde inriktas på alla hushåll. Utredningen förordade av den anledningen en överflyttning av hemkonsulenterna från lantbruksnämnderna till länsstyrelserna. Statsmakterna godtog förslaget, vilket ledde till att den befintliga organisationen överfördes till länsstyrelserna den 1 juli 1970 med placering utanför sektionsindelningen, direkt under landskanslierna. Samtidigt fick konsumentinstitutet medel för ledningsverksamheten. Efter omorganisation av länsstyrelserna 1971 tillhör hemkonsulenterna planeringsavdelningarna.

Hemkonsulentutredningens betänkande överlämnades till den år 1967 tillsatta konsumentutredningen, vilken hade i uppdrag att utreda frågan om riktlinjerna för den statliga konsumentupplysningen samt därmed sammanhängande forsknings-, provnings- och undersökningsarbete. I det i tidigare avsnitt nämnda betänkandet (SOU 1971:37) Konsumentpolitik - riktlinjer och organisation föreslogs att ett konsumentverk skulle inrättas. Beträffande hemkonsulenterna föreslogs att de skulle stödja och främja utvecklingen av kommunal och annan konsumentpolitisk verksamhet samt förmedla material och synpunkter från sådan verksamhet till konsumentverket. Vidare föreslogs att antalet tjänster skulle utökas med fyra. I proposition 1972:33 föreslogs att antalet tjänster skulle ökas med sex till totalt 39 hemkonsulenttjänster. Riksdagen godtog detta förslag (NU 1972:40).

3.1.2 Verksamheten

Enligt en instruktion från 1938 ålåg det hemkonsulenterna att lämna husmödrarna på landsbygden "råd och anvisningar angående hemmets vård och husligt arbete i övrigt samt angående sådana yttre göromål i lanthushållning, som lämpligen bör utföras av husmor". Denna instruktion upphörde att gälla 1953. Vid flertalet hushållningssällskap tillämpades därefter en normalinstruktion, utarbetad av Hushållningssällskapens förbund. Enligt denna skulle varje hemkonsulent inom sitt verksamhetsfält bl.a. ge råd och upplysningar till allmänheten genom föredrag och kurser samt följa utvecklingen inom verksamhetsgrenen.

Verksamheten kom att domineras av stöd till lanthushållen. Arbetet bedrevs genom råd och upplysning till enskilda hushåll, genom föredrag, kurser, demonstrationer och utställningar samt genom skrifter och pressmedverkan.

Som exempel kan nämnas att enligt den förut nämnda, av lantbruksstyrelsen tillsatta, arbetsgruppen ägnade hemkonsulenterna 25 procent av sin tid under 1961 åt individuell rådgivning i samband med konsultation på expedition, ritarbete för planering av kök samt besök i hem och institutioner rörande rationaliserings- och investeringsfrågor m.m. Grupprådgivning i samband med kurser, studieresor och undervisning tog i anspråk 41 procent av tiden. Övrig verksamhet i samband med planering av kurser, utställningar, föredrag m.m., genomgång av litteratur m.fl. uppgifter tog 28 procent av hemkonsulenternas arbetstid.

Vad gäller rådgivningens ämnesområden tog sådan rådgivning som avser maskinell utrustning och redskap i hemmen mest tid i anspråk. Därefter följde köksinredningar, hemvård, kostfrågor m.m. Det största ämnesområdet vid kurser och föredrag var kost- och näringsfrågor, matlagning m.m. som upptog 36 procent av antalet kursdagar.

Enligt hemkonsulentutredningen tog den rådgivande verksamheten i anspråk omkring 40 procent av arbetstiden 1965. De viktigaste ämnesområdena för verksamheten var kost- och näringsfrågor

(10 procent av arbetstiden), frågor om inredning av kök och ekonomiutrymmen (7 procent) samt frågor om ekonomi (5 procent).

Inriktningen på olika ämnesområden har förändrats med tiden. På tvättområdet har verksamheten från 1940-talet utvecklats från medverkan för att skapa andelstvätterier till rådgivning om tvättmaskiner. På 1940-talet ägnades frågan om köksmodernisering omfattande intresse. Köksstandardiseringen har senare fört med sig att arbetet på köksområdet koncentrerats till val av kökskomponenter samt placering av dem. På djupfrysningsområdet har intresset flyttats från kollektiva frysanläggningar till råd beträffande frys för enskilda hushåll. Frågor om rationella arbetsmetoder och om hjälpmedel i hushållsarbetet har påkallat ökad uppmärksamhet i och med kvinnornas förändrade förvärvssituation.

Under den tid som hemkonsulentorganisationen sorterade under lantbruksstyrelsen/lantbruksnämnderna (1967-1970) fanns ingen särskild instruktion för verksamheten. Emellertid fick verksamheten under denna tid en något ökad inriktning på lanthushållen och en intensifierad rådgivning beträffande bl.a. lanthushållens ekonomiska problem, driftsplanering och arbetsrationalisering.

3.2 Utvecklingen under senare år

Som nämnts ovan tjänstgör hemkonsulenterna sedan den 1 juli 1970 på länsstyrelserna. Konsumentinstitutet svarade fram till utgången av 1972 för ledningsverksamheten. Konsumentverket övertog denna uppgift, då det inrättades den 1 januari 1973.

Den arbetsgrupp inom handelsdepartementet, som lade fram förslag beträffande kommunal konsumentpolitisk verksamhet, föreslog att hemkonsulenttjänsterna skulle dras in. Anledningen angavs vara att betydande delar av hemkonsulenternas verksamhet - enskild konsumentvägledning och allmän konsumentinformation - skulle föras ut i kommunerna. Den s.k. stödjande verksamheten, dvs. rådgivning, information, viss utbildning m.m. skulle i huvudsak bli en uppgift för konsumentverket (stencil H 1974:1).

Arbetsgruppens förslag kom att ligga till grund för proposition 1975:40 om kommunal konsumentpolitisk verksamhet.

Riksdagen gick i sin behandling av frågan mot förslaget att hemkonsulenttjänsterna skulle dras in med hänvisning till att det inte fanns underlag för ett beslut om indragning av tjänsterna i en nära framtid (NU 1975:26). Samtidigt uttalade riksdagen att en anpassning av den regionala organisationen borde komma till stånd i takt med utbyggnaden av den kommunala konsumentverksamheten.

Med anledning av riksdagens beslut uppdrog regeringen åt konsumentverket att utarbeta anvisningar för hemkonsulenternas verksamhet. Sådana utfärdades i juni 1975 och gäller tills vidare. Enligt anvisningarna, som följer de i regeringsuppdraget angivna riktlinjerna, skall hemkonsulenternas arbete inriktas på att stimulera och stödja utvecklingen av den kommunala konsumentpolitiska verksamheten samt bevaka och rapportera konsumentfrågor inom länet. Vidare skall utredningar utföras på uppdrag av konsumentverket. Ytterligare uppgifter skall vara att svara för utbildning och allmän information i konsumentfrågor och bistå länsstyrelsen vid handläggning av ärenden som kräver konsumentpolitisk sakkunskap. Vägledning till enskilda konsumenter skall begränsas och endast ges till konsumenter i kommuner som saknar konsumentpolitisk verksamhet.

Sedan 1970 har den regionala konsumentverksamheten breddats till att omfatta alla kategorier hushåll. Den individuella rådgivningen har fått förhållandevis stor volym. Ämnesmässigt har verksamheten särskilt rört dels allmänna konsumentfrågor och dels bl.a. frågor om ekonomi och arbetsrationalisering.

Enligt en sammanställning av hemkonsulenternas verksamhet utarbetad av konsumentverket (1977:6-04) kan verksamheten delas upp på följande områden:

- stöd till kommunal konsumentpolitisk verksamhet
- bevakning, rapportering och utredning
- vägledning till enskilda konsumenter
- utbildning och allmän konsumentinformation
- uppgifter inom länsstyrelsen.

Vad gäller uppgiften stöd till kommunal konsumentpolitisk verksamhet tog den mer tid i anspråk 1975/76 än tidigare. Hemkonsulenterna använde i genomsnitt 8 procent av sin tid åt denna uppgift mot 1 procent 1973/74. Åtgärderna kan avse dels att stimulera kommunerna att starta egen verksamhet, dels att stödja kommunerna i det löpande arbetet, när dessa kommit i gång med konsumentpolitisk verksamhet.

Området bevakning, rapportering och utredning har tidsmässigt ökat från 5 till 13 procent under perioden 1973/74-1975/76 för hemkonsulenterna i genomsnitt. Uppgifterna innebär bl.a. att följa utvecklingen på området, att rapportera konsumentproblem till konsumentverket samt att göra marknadsundersökningar och utredningar på uppdrag av konsumentverket. - Skillnaderna i aktivitet är stora mellan olika län vad gäller de nämnda arbetsområdena.

Vägledning till enskilda konsumenter skall enligt riksdagsbeslutet 1975 bli en uppgift för de kommunala vägledarna. Under perioden 1973/74-1975/76 använde hemkonsulenterna i genomsnitt 45 procent av sin arbetstid för denna uppgift. Det finns en skillnad i arbetsinsats mellan olika län, vilket till en del beror på olika grad av utbyggnad av den kommunala konsumentpolitiska verksamheten.

Tidsåtgången för aktiviteter inom områdena utbildning och allmän information har minskat från 44 procent 1973/74 till 30 procent 1975/76. Som exempel på det första området kan nämnas föreläsningar och föredrag på kurser av olika slag varvid utställningar i viss mån ingår som komplement. Den allmänna informationsverksamheten omfattar utställningar samt t.ex. massmediakontakter. Utställningsverksamheten kan delas in i sådan som förutsätter viss muntlig information och annan utställningsverksamhet - s.k. passiva utställningar. Antalet visningsdagar med muntlig information har i stort sett varit oförändrat under petioden 1973/74-1975/76 medan antalet visningsdagar för s.k. passiva utställningar har ökat kraftigt under samma period.

Hemkonsulenternas uppgifter inom länsstyrelserna består i stor utsträckning av att biträda vid handläggningen av ärenden som kräver konsumentpolitisk sakkunskap. Tidsåtgången i genomsnitt för hemkonsulenterna har varit 5 procent under perioden 1973/74 -1975/76.

Fördelningen mellan de olika arbetsuppgifterna har i stort inte förändrats under 1976/77 jämfört med året innan. Det bör dock nämnas att bevakning, rapportering och utredning har ökat från 13 till 18 procent medan vägledning till enskilda konsumenter samt insatser på utbildnings- och informationsområdet minskat något under 1976/77.

3.3 Utredningens undersökning

Utredningen har genom en enkät till landets samtliga hemkonsulenter sökt kartlägga den regionala instansens arbetsuppgifter.

En sammanställning av svaren finns i bilaga 3. Av denna framgår att inemot en tredjedel av hemkonsulenternas arbetstid beräknas under 1976/77 upptas av vägledning till enskilda konsumenter. Uppgifterna stöd till kommunal verksamhet samt bevakning, rapportering och utredning beräknas ta 15 procent vardera av arbetstiden. Insatser på utbildningsområdet och området allmän konsumentinformation tar tillsammans 30 procent av arbetstiden enligt gjorda beräkningar. Uppgifter inom länsstyrelsen svarar under 1976/77 för resterande 7 procent.

Ett annat sätt att studera den regionala verksamheten är att kartlägga kontakter och samarbete med olika organ, föreningar m.m. Kontakterna med den kommunala konsumentpolitiska verksamheten anges gälla bl.a. reklamationsärenden, information i vägledningsärenden, diskussion av verksamhetens uppläggning samt gemensamma aktiviteter av olika slag exempelvis utställningar.

Bland de kommunala organen nämns socialförvaltningen som det organ med vilket ett flertal hemkonsulenter har mest kontakt. Av lokala organisationer tas studieförbund upp av flertalet

hemkonsulenter. Aktiviteterna rör i båda fallen främst information i konsumentpolitiska frågor.

Samarbetet inom länsstyrelsen gäller främst frågor om tillfällig handel, som behandlas av förvaltningsavdelningen, samt prisfrågor vid kontakt med priskontoret. Bland övriga instanser inom länet märks landstinget och Kommunförbundets länsavdelning som samarbetsorgan när det gäller allmän konsumentinformation. Andra kontaktorgan på länsplanet är studieförbund, hushållningssällskap, politiska och ideella föreningar m.fl., vilka tar del av hemkonsulenternas insatser på utbildningsområdet och informationsområdet.

Telefonkontakt med konsumentverket tas i flera fall för att få information om varor och tjänster samt i juridiska frågor. Andra typer av samarbete är framför allt deltagande i projekt, undersökningar eller annat på uppdrag av konsumentverket. Andra områden är bevakning och rapportering av konsumentproblem samt utställningar av olika slag.

Bland andra myndigheter med vilka hemkonsulenterna har kontakt märks statens livsmedelsverk, som får förfrågningar i livsmedelsfrågor.

4 CENTRAL NIVÅ - KONSUMENTVERKET

4.1 Historik

De tidigaste insatserna på konsumentområdet bars i avgörande grad upp av olika frivilliga organisationer. En samverkan mellan dessa möjliggjordes genom inrättandet av bl.a. Hemmens Forskningsinstitut (HFI) 1944, vars verksamhet åtnjöt statsbidrag. Detta institut utgjorde grunden för de statliga insatserna på konsumentområdet. Statens institut för konsumentfrågor, som bildades 1957, hade sitt ursprung i HFI. Vid samma tidpunkt inrättades statens konsumentråd.

Konsumentinstitutet (KI) hade till uppgift att verka för en rationalisering av arbetsförhållandena i hushållen samt för att produktion och konsumtion inriktades på goda och ändamålsenliga konsumentvaror. I detta syfte bedrev KI forsknings-, provnings- och undersökningsverksamhet samt upplysning om egna och andra institutioners resultat av sådan verksamhet. Hemkonsulenternas verksamhet handlades centralt av KI fr.o.m. 1970.

Statens konsumentråd hade till uppgift bl.a. att främja och stödja initiativ till forskning, upplysning eller andra åtgärder till nytta för konsumenterna. Rådet fördelade statsmedel för sådana ändamål. Vidare administrerade och finansierade rådet Allmänna reklamationsnämnden, som inrättades som en försöksverksamhet 1968.

Varudeklarationsnämnden (VDN) började sin verksamhet 1951. Nämndens uppgift var att verka för ökad användning av upplysande varudeklarationer för konsumtionsvaror och att därvid tillse att deklarationerna blev vederhäftiga och enhetligt utformade.

4.2 Konsumentverket

Konsumentutredningen föreslog i sitt betänkande (SOU 1971:37) Konsumentpolitik - riktlinjer och organisation att ett konsumentverk skulle inrättas. Samtidigt skulle konsumentinstitutet och konsumentrådet samt varudeklarationsnämnden gå upp i det nya verket. Utredningen ansåg att det fanns ett behov av att samordna de statliga insatserna på det konsumentpolitiska området.

Konsumentutredningens förslag ledde fram till att ett konsumentverk inrättades som central förvaltningsmyndighet för konsumentfrågor med uppgift att stödja konsumenterna och förbättra deras ställning på marknaden. Konsumentverket började sin verksamhet den 1 januari 1973. Vid samma tidpunkt fördes huvudmannaskapet för Allmänna reklamationsnämnden över från konsumentrådet till konsumentverket. Nämnden har till uppgift att pröva tvister mellan företag och enskilda konsumenter angående varor och tjänster och avge rekommendationer i sådana ärenden.

Konsumentombudsmannen (KO) började sin verksamhet 1971. KO handlade ärenden om otillbörlig marknadsföring och oskäliga avtalsvillkor med stöd av 1970 års marknadsföringslag och 1971 års lag om oskäliga avtalsvillkor. Marknadsföringslagen gäller åtgärder som näringsidkare vidtar vid marknadsföring av varor, tjänster och andra nyttigheter. Enligt lagen kan varje kommersiell marknadsföringsåtgärd förbjudas som strider mot god affärssed eller som är otillbörlig på annat sätt mot konsumenter eller näringsidkare. Avtalsvillkorslagen avser att skydda konsumenter mot oskäliga avtalsvillkor som näringsidkare använder. Om ett avtalsvillkor oskäligt gynnar säljaren på konsumentens bekostnad kan villkoret förbjudas enligt lagen.

I proposition 1975/76:34 föreslogs en utvidgning av marknadsföringslagen. Förutom bestämmelsen om otillbörlig marknadsföring (§ 2) kan näringsidkare enligt § 3 åläggas att i reklam eller annan marknadsföring lämna sådan information som är av särskild betydelse för konsumenten. Försäljning eller uthyrning av varor, som medför särskild risk för skada på person eller egendom, kan förbjudas enligt § 4.

I nämnda proposition föreslogs även att KO och konsumentverket skulle föras samman till en organisation, där chefen tillika skulle vara konsumentombudsman. Riksdagen biföll propositionen. Med anledning av riksdagens beslut i organisationsfrågan tillsattes en särskild utredning, Organisationskommittén för konsumentverket, som lade fram förslag med den innebörden i betänkandet Organisation av nya konsumentverket (stencil H 1976:2). En på grundval av utredningens organisationsförslag utarbetad proposition bifölls av riksdagen (prop. 1975/76:159, NU 1975/76:63).

Den 1 juli 1976 gick konsumentverket och KO samman till en ny myndighet. Samtidigt trädde den nya utökade marknadsföringslagen i kraft. Inom den nya myndigheten har de båda organisationerna förenat sin verksamhet samtidigt som uppgifterna utökats på grund av den nya marknadsföringslagen. Konsumentverket är central förvaltningsmyndighet för konsumentfrågor med uppgift att stödja konsumenterna och förbättra deras ställning på marknaden.

Det åligger konsumentverket särskilt att undersöka konsumenternas förhållanden och uppmärksamma konsumentgrupper som är eftersatta på olika sätt, granska marknadens utbud av varor och tjänster, genomföra undersökningar och provningar, bevaka företagens säljvillkor och marknadsföring och vid behov ingripa med stöd av marknadsföringslagen och avtalsvillkorslagen, ta fram riktlinjer för företagens marknadsföring och produktutformning samt påverka näringslivet att anpassa sin verksamhet efter konsumenternas behov, informera konsumenterna om fakta och förhållanden som är viktiga för dem, främja och medverka vid utbildning i konsumentfrågor, stödja forskning inom verkets arbetsområden, främja utvecklingen av den kommunala konsumentverksamheten, samt svara för den regionala konsumentverksamheten och för försöksverksamheten med Allmänna reklamationsnämnden.

Konsumentverket är organiserat på två avdelningar om vardera två byråer samt en allmän byrå, en informationsbyrå, en teknisk byrå, en administrativ byrå och ett KO-sekretariat. KO-sekretariatet sorterar direkt under verkschefen i dennes egenskap av KO och biträder KO med hans uppgifter enligt marknadsföringslagen

och avtalsvillkorslagen. Till detta kommer försöksverksamheten vid Allmänna reklamationsnämnden och glesbygdsnämnden, som är en rådgivande nämnd i frågor angående stöd till butiker i glesbygd.

Verksamheten inom konsumentverket struktureras i tre huvudprogram, nämligen marknadsinriktade aktiviteter, systeminriktade aktiviteter och allmän information. Målet för det första programmet är att för konsumenterna ange möjligheter till ett resursutnyttjande som bättre tillgodoser deras behov och att påverka producenter, distributörer och marknadsförare att anpassa sin verksamhet efter konsumenternas behov. KO-sekretariatet ingår som en del i detta program.

Arbetet med de marknadsinriktade aktiviteterna bedrivs inom två avdelningar. Dessa arbetar med utredningar och förhandlingar, till stor del med stöd av marknadsföringslagen och avtalsvillkorslagen. Avdelningarna är uppdelade på fyra byråer. De ämnesområden som behandlas inom respektive byrå är hemproduktion, boende, transporter m.m. samt övrig konsumtion. Byråerna behandlar problem som rör konsumenternas köp och användning av varor, tjänster och andra nyttigheter. Det kan också gälla vilseledande marknadsföring, oskäliga avtalsvillkor osv. Problemen uppmärksammas bl.a. genom anmälningar från konsumenter och företagare, påpekanden från hemkonsulenter och konsumentvägledare samt verkets egen bevakning av marknaden.

Byråerna har dessutom till uppgift att utarbeta riktlinjer för företagens marknadsföring och produktutformning (se avsnitt 4.2.1). Vidare granskas villkor i standardkontrakt som används av privata, statliga eller kommunala företag.

Arbetet är främst inriktat på att genom frivilliga överenskommelser med näringslivet söka komma till rätta med problem beträffande marknadsföring, produktutformning eller avtalsvillkor. I de flesta fall träffas en uppgörelse. Om det inte går att komma fram på frivillig väg kan ett ärende som faller under marknadsföringslagen eller avtalsvillkorslagen föras över till KO-

sekretariatet. Sekretariatet utfärdar vitesförelägganden, för talan i Marknadsdomstolen och handlägger åtalsärenden.

Byråerna skall även behandla frågor som gäller hushållens ekonomi och rationalisering av hushållsarbetet. Vidare skall byråerna svara för rådgivning och annan information till kommunala och regionala vägledare.

Målsättningen för de systeminriktade aktiviteterna är att genom påverkan av producenter och myndigheter förändra distributionssystemets utformning, att förbättra undervisning och utbildning i konsumentfrågor samt utveckla den kommunala konsumentpolitiska verksamheten. Arbetet bedrivs inom den allmänna byrån, som är uppdelad på tre enheter. Enheten för distribution och hushållsekonomi handlägger ärenden om investeringsstöd i form av lån och bidrag till upprustning och nybyggnad av dagligvarubutiker i glesbygd. Enhetens arbete med hushållsekonomi omfattar bl.a. undersökningar om konsumenternas användning av tid, pengar och andra resurser.

Utbildningsenheten inom allmänna byrån har i första hand till uppgift att förbättra utbildningen i konsumentfrågor inom skolsystemet. Ekonomiskt stöd ges till studieförbundens kursverksamhet på konsumentområdet. Enheten genomför också kurser för tjänstemännen inom den kommunala och regionala konsumentverksamheten. Vidare handlägger enheten ärenden om stöd till forskning vid universitet och högskolor.

Kommunenheten svarar för konsumentverkets uppgifter rörande den kommunala och regionala konsumentverksamheten. Enheten följer och analyserar utvecklingen av kommunernas konsumentverksamhet och bistår kommunerna i samband med att den kommunala verksamheten byggs upp och i det löpande arbetet. Insatserna på området görs i nära samverkan med bl.a. folkrörelserna och kommunförbundet. I fråga om såväl kommunal som regional konsumentverksamhet svarar enheten bl.a. för systematisering av verkets materialservice till konsumentvägledare och hemkonsulenter, samordning av projekt och annat direkt samarbete mellan verket och

den kommunala och regionala verksamheten samt utveckling av rutiner för inrapportering och dokumentation av problem.

Syftet med programmet allmän information är att sprida kännedom om förhållanden av konsumentpolitiskt intresse. Informationsbyrån svarar för denna verksamhet. Arbetet bedrivs via en rad olika informationskanaler, bl.a. tidskrifterna Råd och Rön och Konsument - Rätt & Ekonomi. Kontakterna med massmedia samordnas av presstjänsten. Kampanjenheten inom byrån svarar för informationsaktiviteter som riktar sig främst till allmänheten. Det kan gälla annonsering, utställningar m.m. om t.ex. prisfrågor och konsumenträtt. Förlagsenheten slutligen ger ut handböcker, rapporter och andra trycksaker både till allmänheten och andra mottagargrupper.

4.2.1 Riktlinjer

Enligt konsumentverkets instruktion skall verket söka påverka producenter, distributörer och marknadsförare att anpassa sin verksamhet efter konsumenternas behov. Riktlinjerna och de överläggningar med näringslivet som föregår dessa ser verket som det viktigaste instrumentet för sådan påverkan.

Konsumentverket mottar fortlöpande olika konsumentreaktioner. Sådana reaktioner kanaliseras till verket bl.a. via den kommunala och regionala konsumentverksamheten. Härutöver har verket ständiga kontakter med konsumenter i anslutning till anmälningar, påpekanden och förfrågningar till Allmänna reklamationsnämnden och verket centralt. Vid de överläggningar som normalt föregår utfärdandet av riktlinjer kommer verket att redovisa det erfarenhetsunderlag som verket åberopar för att inleda överläggningar med näringslivet.

De utfärdade riktlinjerna är formellt sett inte bindande för företagen utan skall ses som rekommendationer. I det fall en näringsidkare inte följer en riktlinje kan konsumentverket ingripa, i första hand genom förhandlingar. Visar det sig inte

möjligt att få godtagbart resultat på frivillig väg kan KO föra ärendet vidare till Marknadsdomstolen. Om Marknadsdomstolen bifaller KO:s talan meddelas motparten ett förbud eller ett åläggande som normalt är förenat med vite. Marknadsdomstolens beslut kan inte överklagas.

Riktlinjerna publiceras i konsumentverkets författningssamling. Vad gäller bevakningen av hur utfärdade riktlinjer praktiskt tillämpas får konsumentverket reaktioner via olika kanaler. Hemkonsulenter och kommunala konsumentvägledare informeras om innehållet i utfärdade riktlinjer samt uppmanas att följa utvecklingen på det lokala och regionala planet.

4.2.2 Samarbete med kommunal och regional konsumentverksamhet

Konsumentverket skall enligt sin instruktion svara för den regionala konsumentverksamheten och för kontakterna med företrädare för kommunal konsumentverksamhet. Beträffande den kommunala konsumentverksamheten åligger det verket särskilt att bistå kommunerna med material och vägledning i samband med att den kommunala verksamheten byggs upp, att lämna kommunerna råd i det löpande arbetet samt att ordna fortbildning för kommunala tjänstemän. Även den regionala konsumentverksamheten får bistånd i det löpande arbetet och vid fortbildning av tjänstemännen.

Konsumentverket ger service till kommuner vid start eller utveckling av konsumentverksamhet. Vidare bistår verket konsumentsekreterare och hemkonsulenter genom telefonkontakter med tjänstemän vid verket och Allmänna reklamationsnämnden. Ofta gäller dessa kontakter mer komplicerade konsumentfrågor och problem. Vägledare och hemkonsulenter förses också med informations- och faktaunderlag för vägledning till konsumenter. Vidare svarar verket för fortbildning av vägledare och hemkonsulenter, vilket sker i form av introduktionskurser för nyanställda, påbyggnadskurser och temakurser. De sist nämnda innehåller information, erfarenhetsutbyte och diskussion kring ett begränsat ämnesområde. Verket medverkar dessutom i länskonferenser, andra regionala sammankomster och i utåtriktade kommunala arrangemang.

Samarbetet mellan konsumentverket och den regionala respektive kommunala konsumentverksamheten är varierande i fråga om såväl omfattning som kontaktform. Detta beror till en del på att verkets formella relationer till respektive instans är olika. Verket svarar enligt sin instruktion för den regionala konsumentverksamheten medan kommunerna själva svarar för den kommunala konsumentverksamheten. Formerna för kontakt och samarbete är också under utveckling.

I det följande ges exempel på samarbetsprojekt och kontakter som främst berör den regionala verksamheten.

Till programmet marknadsinriktade aktiviteter hänför sig bl.a. projektarbete. Ett samarbete med den regionala instansen i denna form kan innebära medverkan av hemkonsulenterna vid uppläggning av projekt samt vid insamling och sammanställning av uppgifter. Som exempel kan nämnas ett projekt som omfattar kartläggning och analys av konsumentproblem i samband med auktioner. Ett annat projekt syftar till att precisera brukarkrav i fråga om funktion, säkerhet, information m.m. avseende kylar och frysar. Dessa krav skall sedan användas som underlag för riktlinjer. Medverkan vid framtagning av bakgrundsmaterial inför överläggningar om riktlinjer kan förväntas öka. När riktlinjer utfärdats kan ytterligare insats krävas för kontroll av efterlevnaden.

Andra uppgifter inom detta program kan vara olika typer av tillfälligt samarbete som mindre marknadsundersökningar, synpunkter på marknadsföringsåtgärder samt rapportering av problem inom ett visst varuområde. Det är här fråga om mer begränsade arbetsinsatser från hemkonsulenters och kommunala vägledares sida jämfört med projektsamarbete. Vidare rapporterar både hemkonsulenter och vägledare konsumentproblem till konsumentverket.

Verksamheten inom programmet systeminriktade aktiviteter bedrivs bl.a. i projektform. Exempel på samarbetsprojekt inom utbildningsområdet är en kartläggning av lärares användning av kommersiellt material i undervisningen. Ett annat projekt, Modekarusellen, syftade till att undersöka hur man genom intensifi-

erade åtgärder kan stimulera konsumentaktiviteter i skolorna. Detta projekt genomfördes på försök i ett län tillsammans med hemkonsulenterna, som bl.a. svarade för viss samordning regionalt. Utvärderingen visar att samarbete av denna typ bör fortsätta. Till detta kan läggas pågående samarbetsprojekt. I ett av dessa medverkar hemkonsulenterna vid framtagning av hushållsbudgetunderlag. Enligt planerna skall hemkonsulenterna även i fortsättningen få ett löpande ansvar för vissa uppgifter på detta område.

Uppgifter av mera tillfällig natur kan omfatta synpunkter på olika läromedel, kontakter med AV-centraler angående konsumentpolitiska läromedel samt medverkan vid studiedagar. Dessutom genomför hemkonsulenterna egna utbildningsinsatser, i många fall grundade på material från konsumentverket, exempelvis insatser avseende konsumentpolitik och konsumenträtt.

Konsumentverket har vidare kontakt och samarbete med länsstyrelserna i frågor av mer administrativ karaktär. Till dessa hör att svara för anvisningar för den regionala konsumentverksamheten samt att följa upp utvecklingen på det regionala planet. Detta sker bl.a. genom länsstyrelsernas verksamhetsplaner och verksamhetsberättelser, anordnande av regionala planeringskonferenser, överläggningar med företrädare för länsstyrelserna och hemkonsulenterna m.m. Vidare kan nämnas sådana personal- och verksamhetsfrågor som tjänstetillsättningar och fördelning av anslag för regionala utbildnings- och informationsaktiviteter.

I anslutning till programmet som omfattar allmän information kan samarbete med kommunal och regional verksamhet i samband med bl.a. kampanjer nämnas. Hemkonsulenterna har härvid bl.a. samordnande uppgifter.

5 ANDRA MYNDIGHETER OCH ORGANISATIONER - INHÄMTADE SYNPUNKTER

5.1 Länsstyrelser

Utredningen har i en skrivelse till ett antal länsstyrelser önskat få upplysning om i vilken omfattning och för vilka typer av arbetsuppgifter hemkonsulenterna används i länsstyrelsernas verksamhet i dag. Vidare har utredningen önskat få synpunkter på vilket behov länsstyrelserna anser sig ha i framtiden av en regional konsumentpolitisk verksamhet samt var sådan verksamhet lämpligen bör bedrivas inom länsstyrelsen.

En sammanställning av synpunkter framförda av företrädare för länsstyrelserna finns i bilaga 4. Av denna framgår att hemkonsulenterna vid flertalet tillfrågade länsstyrelser deltar i handläggning av ärenden rörande tillfällig handel. Vidare anges att hemkonsulenterna deltar vid behandling av ärenden som berör olika frågor på konsumentområdet, exempelvis stöd till kommersiell service i glesbygd.

Samtliga tillfrågade länsstyrelser anser att det finns behov av konsumentpolitisk sakkunskap inom länsstyrelsen även i framtiden. Uppgifter inom länsstyrelsen på området kan vara att bistå vid behandling av ärenden med konsumentpolitisk anknytning samt vid prövning av tillstånd om tillfällig handel. Några länsstyrelser pekar på samarbete med olika enheter inom länsstyrelsen som priskontoret, länsveterinären, naturvårdsenheten, regionalekonomiska enheten inom ramen för länsplaneringen exempelvis i fråga om glesbygdsstöd, samt med planenheten beträffande bostadsfrågor och service i bostadsområden.

Vad gäller frågan om placering av hemkonsulenterna inom länsstyrelsen anför de flesta länsstyrelser att den nuvarande placeringen, dvs. planeringsavdelningen, förefaller naturligast. Man pekar här på betydelsen av närheten till fackkunskap inom planeringsavdelningen. Från några håll görs förbehållet att annan placering kan diskuteras om en förändring i de nuvarande arbetsuppgifterna ger anledning därtill. Samtidigt hänvisas i flera fall till den pågående utredningen om organisation av länsstyrelsernas planeringsavdelningar och administrativa enheter m.m.

5.2 Statens pris- och kartellnämnd, SPK

SPK är central förvaltningsmyndighet för frågor rörande prisövervakning och har bl.a. till uppgift att följa utvecklingen av och främja allmän kännedom om pris- och konkurrensförhållanden inom näringslivet utom i fråga om bank- och försäkringsväsendet. Enligt nämndens instruktion åligger det nämnden särskilt att utföra undersökningar rörande prisbildningen inom visst område av näringslivet om prisbildning, konkurrensförhållanden eller andra omständigheter ger anledning till det. I syfte att söka påverka prissättningen i en för konsumenterna gynnsam riktning skall nämnden enligt sin instruktion ha överläggningar med företag och organisationer.

Priskontoren vid länsstyrelserna är SPK:s regionala organisation. Det finns 23 sådana i landet. I Stockholm sköts verksamheten direkt från SPK. Priskontoren är organisatoriskt inplacerade på länsstyrelsernas planeringsavdelningar liksom hemkonsulenterna. Den statistiska byrån på SPK svarar för kontakterna med priskontoren (se även kapitel 7).

Från SPK:s sida har följande synpunkter förts fram inför kommittén.

Priskontoren vid länsstyrelserna har tidigare haft relativt stora möjligheter att, vid sidan av uppgifter från SPK, genomföra en egen verksamhet bl.a. för länsstyrelsernas räkning. Sedan 5-6 år tillbaka arbetar de emellertid så gott som uteslutande

åt SPK. Arbetsuppgifterna rör såväl prisövervaknings- som utredningsområdet.

En uppgift för priskontoren är bl.a. att för SPK:s räkning administrera viss del av den skyldighet att anmäla pris- och marginalförändringar, som åvilar företag i branscher, vilka saknar marknadsledande företag. En annan uppgift är att via speciella pris- och marginalmätningar utföra ett rapporteringsarbete gentemot SPK, som därigenom får en grund för de månatliga rapporterna till statsmakterna och allmänheten om ändringar i den allmänna prisnivån. På prisregleringssidan knyts priskontorens arbetsuppgifter till en direkt kontroll av regleringarnas efterlevnad ute i butikerna. Priskontoren utreder eventuella överträdelser av regleringarnas bestämmelser.

På utredningssidan biträder priskontoren med att samla in material från företag inom olika branscher. I vissa län engageras priskontoren i glesbygdsfrågor. Dessutom tar kontoren emot förfrågningar från allmänheten på prisområdet.

SPK har under senare år blivit alltmer specialiserat inom ramen för prispolitiken. Vad gäller informationssidan kan sägas att SPK skall svara för information i kortsiktigt perspektiv, medan konsumentverket skall svara för det mer långsiktiga perspektivet. Detta förhållande avspeglas bl.a. i samarbetet med hemkonsulenterna. Något samarbete mellan priskontoren och hemkonsulenterna initieras inte från SPK centralt. Olika former av samarbete mellan priskontoren och hemkonsulenterna förekommer dock, men omfattningen beror främst på föreliggande omständigheter på regional nivå.

Som svar på en fråga om sammanslagning av priskontoren och hemkonsulenterna, vilken diskuterats tidigare, anfördes att en sådan sammanslagning inte är aktuell med hänsyn till den utveckling som varit och som medfört att priskontoren blivit en integrerad del av SPK:s verksamhet.

5.3 Socialstyrelsens nämnd för hälsoupplysning

Socialstyrelsen är central förvaltningsmyndighet för ärenden som rör socialvården, hälso- och sjukvården samt läkemedelsförsörjningen i den mån det inte ankommer på annan statlig myndighet att handlägga sådana ärenden.

Organiserad hälsoupplysning bedrivs både centralt och regionalt. Socialstyrelsens nämnd för hälsoupplysning, den s.k. h-nämnden, är sedan början av 1970-talet det centrala organet. I h-nämnden medverkar företrädare för konsumentverket, livsmedelsverket, skolöverstyrelsen, landstingsförbundet, kommunförbundet, folkrörelser och näringsliv. Nämndens arbetsmetoder är kurser, konferenser, medverkan i olika utbildningssammanhang, utsändning av informationsmaterial, kampanjer m.m. Landstingen har ansvaret för hälsoupplysningen på regional nivå.

Företrädare för h-nämnden har fört fram följande synpunkter.

Hälsoupplysning kan anses vara en erkänd och allmänt tillämpad metod i den förebyggande hälsovården. Tre områden prioriteras av h-nämnden, nämligen beroendeframkallande medel, sexualitet och samlevnadsfrågor samt kost och motion. I upplysningsarbetet kan man inte från centralt håll direkt nå enskilda konsumenter, utan information på de olika områdena förs främst ut på regional och lokal nivå. I de olika regionerna finns i allmänhet samarbetsgrupper bestående av företrädare för stat, kommuner och landsting. Statens företrädare är i allmänhet länsläkare och i vissa fall hemkonsulenterna. Från dessa grupper förs information ut på fältet, och via grupperna återförs erfarenheter till h-nämnden. Hemkonsulenterna har spelat en viktig roll på det regionala planet bl.a. som kostinformatörer och initiativtagare till olika aktiviteter.

Genomsnittskonsumentens intresse för kosten är i hög grad knutet till ekonomin och till kulinariska och praktiska frågor som t.ex. livsmedelsval, hantering. Många har i dag otillfredsställande kunskaper i dessa frågor. Näringsinformation blir intressant och mer meningsfull först när de praktiska kunskaperna

förbättrats. Hemkonsulenternas information tillgodoser skilda aspekter på kostområdet: ekonomi, smak, inköp, hantering samt näringsinnehåll. I dessa frågor är hemkonsulenterna också värdefulla som experter för de kommunala informatörerna och konsumentrådgivarna. Av dessa skäl bör hemkonsulenterna finnas kvar på detta arbetsområde.

5.4 Statens livsmedelsverk

Statens livsmedelsverk är sedan 1972 central förvaltningsmyndighet för ärenden som rör livsmedel. Det åligger verket särskilt att bevaka konsumentintresset inom livsmedelsområdet och att ha tillsyn över efterlevnaden av livsmedelslagen.

På det regionala planet arbetar länsveterinären och på det kommunala planet hälsovårdsnämnden med hithörande frågor. Länsveterinären är organisatoriskt placerad på länsstyrelsens planeringsavdelning liksom hemkonsulenten.

Vid en hearing med företrädare för livsmedelsverket framfördes följande.

Hemkonsulenterna har på den regionala nivån fyllt en viktig funktion inom livsmedelsområdet som vidareinformatörer med kunskap om livsmedel. Vidare har informationsmaterial spritts i de olika regionerna genom hemkonsulenternas försorg. Hemkonsulenterna fångar också upp synpunkter och önskemål från enskilda konsumenter och från kommunala konsumentsekreterare i fråga om livsmedels beskaffenhet, hantering, märkning m.m. Hemkonsulenterna utgör ett värdefullt komplement till länsveterinärerna. Från livsmedelsverkets sida ser man positivt på att hemkonsulenterna kan fortsätta med denna verksamhet.

5.5 Skolöverstyrelsen

Skolöverstyrelsen är den centrala förvaltningsmyndigheten för skolväsendet. I varje län finns en länsskolnämnd som har det regionala inseendet över skolverksamheten i länet. Varje kommun har en skolstyrelse som lokalt ansvarar för skolverksamheten.

Företrädare för skolöverstyrelsen har inför utredningen framfört följande.

Konsumentfrågorna behandlas på olika stadier i skolundervisningen. I grundskolan kommer frågorna in i olika ämnen, och i gymnasieskolan finns den yrkesinriktade konsumtionslinjen, där konsumentfrågor ingår i flera ämnen, t.ex. konsumentkunskap, barnkunskap, kostkunskap, bostads/miljökunskap. På vissa linjer förekommer ämnet som tillvalsämne. Vad gäller vuxenutbildningen tas konsumentfrågor upp i vissa kurser. Hemkonsulenterna anses vara en betydelsefull resurs för lärare som önskar ta upp frågorna i undervisningen. Hemkonsulenterna kan bistå med råd och material samt medverka vid studiedagar för lärare.

5.6 Husmodersförbundet Hem och Samhälle

Företrädare för Husmodersförbundet Hem och Samhälle har redovisat följande synpunkter.

Husmodersförbundet har cirka 35 000 medlemmar fördelade på 23 länsförbund med sammanlagt 477 lokalföreningar. Bildningsverksamheten bedrivs i form av studiecirklar i samarbete med Folkuniversitetet. Exempel på ämnesområden är kost- och näringsfrågor, hemvård och bostadsfrågor. I övrigt förekommer de studieämnen som är vanliga i alla studieförbund såsom språk, konsthantverk, konsumentfrågor på olika områden, familjejuridik, u-landsfrågor m.m.

Förbundet ser positivt på hemkonsulenterna, vilka i viss grad utnyttjas i verksamheten. Den framtida regionala verksamheten bör få en övergripande karaktär på så sätt att hemkonsulenterna kan vara samarbetsorgan för regionala och lokala organ och ha övergripande kontakter med bildningsorganisationer för att föra ut information i länen. Andra uppgifter kan vara att stödja den kommunala konsumentverksamheten och svara för kontakter med massmedia.

Vad gäller huvudmannaskapet för hemkonsulenterna förordas den nuvarande, dvs. länsstyrelsen. I fråga om hemkonsulenternas ut-

bildning anser förbundet att den husliga utbildning som flertalet f.n. har, påbyggd med en administrativ utbildning, kan vara lämplig.

5.7 Studieförbund

Konsumentverket har möjlighet att efter ansökan bevilja medel till bildningsorganisationer för utbildning av s.k. vidareinformatörer inom följande studieområden:

- ämnesinformation (cirkelledarutbildning)
- konsumentpolitiska kurser
- informatörsutbildning
- konsumentpolitisk utbildning för medlemmar i handikapporganisationer.

För 1975/76 beviljade konsumentverket 450 000 kronor i bidrag till ABF, Studieförbundet Vuxenskolan och Nykterhetsrörelsens Bildningsverksamhet NBV. Motsvarande uppgift för 1976/77 är 531 000. För verksamhet under 1977/78 har beviljats sammanlagt 916 000 kronor.

Vid en hearing med företrädare för de tre nämnda studieförbunden framfördes följande synpunkter.

5.7.1 Arbetarnas Bildningsförbund, ABF

Är 1954 inrättades ABF:s konsumentupplysningskommitté, som är ett samarbetsorgan för medlemsorganisationerna med syfte att bedriva en konsumentpolitisk verksamhet. Studiekampanjer planläggs inom denna kommitté. I de 25 ABF-distrikten i landet finns sedan 1965 s.k. kooperativa studiekonsulenter. Dessa är verksamma med information till och utbildning av studieorganisatörer och cirkelledare för studieverksamhet lokalt i ABF.

Av ABF:s totala cirkelverksamhet svarar konsumentpolitiska cirklar för 10 procent av deltagarantalet. Under verksamhetsåret 1975/76 uppgick antalet sådana cirklar till 8 300 med 74 000 deltagare.

Kursverksamheten inom ABF är omfattande. Kurserna är ämnade för utbildning av informatörer, studieorganisatörer och cirkelledare. Utöver dessa bedrivs konsumentpolitiska ämneskurser för olika kategorier bland medlemsorganisationerna. Ett antal informationskurser för förtroendevalda, exempelvis ledamöter i kommunala konsumentnämnder och referensgrupper, genomförs också.

Från ABF:s sida ser man positivt på att statliga medel tillförs den konsumentpolitiska verksamheten, men man är tveksam till att resurserna satsas på regional nivå. En anledning anges vara att man vid en utbyggd kommunal konsumentpolitisk verksamhet inte ser några konkreta arbetsuppgifter för en regional instans. Uppgifter som stöd till kommuner vid en uppbyggnad av konsumentpolitisk verksamhet och råd till människor i kommuner som saknar sådan verksamhet kommer att minimeras eller försvinna. Vad gäller området utbildning och information vill man från ABF:s sida förbehålla sig rätten att inom medlemsorganisationerna utbilda dem som skall ingå i verksamheten. Verksamheten är dock inte sluten utan man når ut till ett genomsnitt av landets befolkning. Något större samarbete med hemkonsulenterna har inte utvecklats - i den mån det förekommer är det i begränsade aktiviteter - och man frågar sig inom ABF vad en regional resurs skall ha för arbetsuppgifter som kan vara förenliga med den grundsyn man har inom medlemsorganisationerna. Ökade medel skulle i stället satsas på folkrörelserna och bildningsorganisationerna för att utbilda människor i medlemsorganisationerna.

I den mån man i en studiecirkel anser sig sakna kunskap tas denna fram via medlemsorganisationerna eller kommunen och inte via hemkonsulenterna. Vidare kan man inom ABF inte se något behov av ett regionalt mellanled för bevakning och rapportering till centrala institutioner.

5.7.2 Studieförbundet Vuxenskolan

Studieförbundet Vuxenskolan bildades 1967 genom en sammanslagning av Liberala Studieförbundet och Svenska Landsbygdens Studieförbund. Vid den tidpunkten upprättades en konsumentnämnd för att arbeta vidare med den konsumentupplysande verksamheten.

Förbundet arbetar genom distrikten, vilka i sin tur förutses svara för den lokala verksamheten.

Enligt Studieförbundet är kontakterna med hemkonsulenterna mycket goda. En anledning kan vara att distrikten har hand om mycket av utbildningen på detta område, och man har där funnit det naturligt att samarbeta med hemkonsulenterna. En viss tradition ligger också i detta. Förbundet har använt sig av hemkonsulenterna i så gott som samtliga kurser på distriktsnivå. Lokalavdelningarna utnyttjar hemkonsulenterna genom bl.a. studiebesök.

Som framtida uppgifter för en regional instans ser Studieförbundet en medverkan vid utbildning av kommunala konsumentnämndsledamöter vid förslagsvis länsvisa utbildningsdagar. För denna uppgift är ökade resurser till studieförbund önskvärda, exempelvis i form av bidrag från centralt håll.

En annan uppgift regionalt kan vara att utöka informationsverksamheten från centralt håll till kommunerna. Hemkonsulenterna bör få ökade resurser att resa ut i kommunerna för att stödja konsumentverksamheten och bistå vid uppbyggnaden av en sådan verksamhet. I ett längre perspektiv kan andra insatser tänkas från hemkonsulenternas sida.

5.7.3 Nykterhetsrörelsens Bildningsverksamhet, NBV

Nykterhetsrörelsens Bildningsverksamhet NBV utgör en sammanslutning av 15 organisationer inom nykterhetsrörelsen. Äldst av medlemsorganisationerna är Godtemplarordens studieförbund. Andra återfinns inom hälsoorganisationer av olika slag. Särskilda sektioner i organisationerna arbetar med konsumentfrågor. Som exempel kan nämnas IOGT-NTO:s hem- och konsumentkommitté.

Studieverksamheten på det konsumentpolitiska området bedrivs i form av riks- och länskurser. Vid dessa utbildas informatörer och studieledare. Hemkonsulenterna används i stor omfattning i all kursverksamhet på det konsumentpolitiska området och även vid utställningar. De ämnen som behandlas på detta område är kost- och hälsofrågor.

Från NBV:s sida ser man positivt på hemkonsulenterna. Man anser det viktigt att det finns tjänstemän på regional nivå som kan ha vissa övergripande uppgifter och svara för information på det konsumentpolitiska området. Hemkonsulenterna kan ge stöd åt uppbyggnaden av en kommunal konsumentverksamhet och bistå de kommunala tjänstemännen samt även hjälpa till att utbilda dessa tjänstemän. Länsstyrelsen anses vara lämplig som huvudman även i framtiden. Vad gäller hemkonsulenternas utbildning ser NBV en huslig grundutbildning med viss juridisk påbyggnad som betydelsefull. Man konstaterar från NBV:s sida att så länge landstingen inte bygger ut friskvården bör hemkonsulenterna svara för information i frågor inom detta område.

6 UTREDNINGAR PÅ DET KONSUMENTPOLITISKA OMRÅDET

I detta kapitel redovisas översiktligt ett antal utredningar, vars resultat kan få återverkningar på det konsumentpolitiska området. Bland sådana märks reklamationsutredningen, insynsutredningen, sådana som behandlar köp- och avtalsrättsliga regler samt distributionsutredningen m.fl.

Reklamationsutredningen (H 1976:02) har till uppgift att se över reklamationsförfarandet och behandla vissa därmed sammanhängande frågor (se kapitel 1). Bakgrunden till utredningsuppdraget är att Allmänna reklamationsnämnden hittills haft karaktären av försöksverksamhet. Antalet ärenden vid nämnden har ökat kraftigt. Lagen om rättegång i tvistemål om mindre värden har inte fört med sig någon mer markant stegring av antalet mål där konsumenten söker sin rätt vid domstol.

Enligt utredningens direktiv bör arbetet inriktas på att få till stånd en samordning mellan de resurser för lösande av tvister som finns inom domstolsväsendet, konsumentverket och Allmänna reklamationsnämnden. Utredningen skall utgå från att någon form av nämndförfarande skall finnas kvar. Frågan är om förfarandet bör byggas ut och hur verksamheten närmare bör anordnas.

I direktiven anges inledningsvis att parallellt med uppbyggnaden av den centrala reklamationsnämnden har en viss verksamhet skett på regional och lokal nivå. De kommunala konsumentvägledarna och hemkonsulenterna på regional nivå har bistått konsumenter i reklamationsfrågor. Utredningen bör överväga om det kan vara lämpligt med en viss regional utbyggnad av nämndverksamheten. Enligt direktiven talar dock flera skäl mot att sätta i gång en regional nämndverksamhet, bl.a. svårigheten att rekrytera representa-

tiva företrädare för de intressegrupper som bör vara med i en nämnd. Vidare anförs att så länge förfarandet är helt skriftligt torde värdet av en sådan reform vara begränsat. Utredningen bör dock enligt direktiven vara oförhindrad att behandla frågan.

Reklamationsutredningen skall pröva sambandet mellan konsumentverket och nämnden. Utredningen skall också överväga en utvidgning av möjligheterna att ta upp olika sakfrågor inom ramen för nämndverksamheten. Som exempel kan nämnas att nämnden f.n. inte prövar ärenden rörande fast egendom. Vidare skall utredningen pröva frågan om möjlighet för konsumentombudsmannen att föra enskild konsuments talan i tvistemål inför allmän domstol. Detta skulle förbättra möjligheterna att få fram avgöranden av domstol i konsumentfrågor som är av principiell betydelse.

Bakgrunden till utredningen om insyn i företagens marknads- och produktplanering m.m., insynsutredningen (H 1976:03), är följande. Konsumentverket är när det gäller underlag för sitt producentpåverkande arbete i huvudsak hänvisat till uppgifter om varor och tjänster som redan har förts ut på marknaden samt marknadsföringsmetoder som redan har kommit i bruk. Företagen har vanligen lagt ned betydande resurser på marknads- och produktplanering samt produktion och distribution. När en produkt kommer ut på marknaden eller när en marknadsföringsaktivitet inleds är därför möjligheterna att påverka företagen många gånger begränsade.

Utredningen skall undersöka hur konsumentverket kan tillförsäkras möjligheter att erhålla olika uppgifter från företagen. Särskilt skall uppmärksammas behovet av att få del av uppgifter om företagens marknads- och produktplanering. Men även uppgifter om redan framtagna produkter anses intressanta. Utredningen skall i sammanhanget observera de olägenheter som en vidgad insyn i företagen skulle kunna medföra. En viktig fråga är företagens behov av sekretesskydd.

Bland utredningar som behandlar köp- och avtalsrättsliga regler märks den utredning som skall se över lagstiftningen om konsumentköp (dir. 1977:83). Konsumentköplagen (1973:877) garanterar

konsumenten vissa grundläggande rättigheter vid köp av vara från näringsidkare. Utredningen skall bl.a. överväga vilka förstärkningar av konsumenternas skydd som behövs.

Varken konsumentköplagen eller den allmänna köplagen är i princip tillämpliga på avtal om serviceverksamhet, t.ex. reparations- och underhållsarbeten. När det gäller sådana avtal saknas i stort sett reglering i lag, vilket leder till betydande osäkerhet om vilka rättigheter och skyldigheter som tillkommer parterna. Konsumenttjänstutredningen (Ju 1972:07) har därför fått i uppdrag att utarbeta förslag till lagstiftning till konsumenternas skydd på serviceområdet.

Ytterligare en utredning på detta område är försäkringsrättskommittén (Ju 1974:09), som har till uppgift att se över försäkringsavtalslagen m.m. Förslag till ny konsumentförsäkringslag har nyligen framlagts (SOU 1977:84). Småhusköpkommittén (Ju 1975:02) har att behandla frågan om förbättrat konsumentskydd vid köp av småhus m.m.

Hemförsäljningskommittén (Ju 1973:10), har tillkallats för att se över lagen (1971:238) om hemförsäljning m.m. Inom ramen för uppdraget beträffande öppet köp har delbetänkandet (SOU 1977:32) Konsumentskydd vid köp av begagnad personbil lagts fram. I betänkandet föreslås bl.a. en lag om rätt att frånträda köp av begagnad bil. Konsumentverket föreslås få till uppgift att sprida allmän information till konsumenterna om den nya lagen.

Ett förslag till konsumentkreditlag (prop. 1976/77:123) har framlagts. Syftet med lagen är att stärka konsumenternas ställning i kreditsammanhang. Lagen innehåller regler om information om kredit samt bestämmelser om kontantinsats och återtaganderätt. Reglerna anknyter till det näringsrättsliga systemet i marknadsföringslagen och avtalsvillkorslagen. Det betyder att närmare riktlinjer för tillämpningen av dessa regler skall utformas av konsumentverket, i första hand efter förhandlingar mellan verket och berörda näringslivsorganisationer.

I propositionen föreslås att konsumentverket skall utöva tillsyn över efterlevnaden av lagen. För utövande av sådan tillsyn bör verket ges rätt att företa inspektion hos näringsidkare och att därvid ta del av samtliga handlingar som behövs för tillsynen. En kontinuerlig bevakning av alla näringsidkare som säljer varor på kredit anses varken vara möjlig eller nödvändig utan konsumentverket bör få möjlighet att stickprovsvis kontrollera att näringsidkare följer bestämmelserna i konsumentkreditlagen. Verket får närmare pröva hur detta kan ske. Det anges i propositionen att det kan vara lämpligt att viss del av inspektionsrätten genomförs av en regional organisation på det konsumentpolitiska området. - Riksdagen har vid behandlingen av nämnda proposition i de delar som nu berörts godtagit den föreslagna lagstiftningen (LU 1977/78:5).

1975 års affärstidskommitté, som skulle göra en samlad bedömning av verkningarna av de sedan år 1972 fria affärstiderna, har nyligen lagt fram sitt betänkande (SOU 1977:72) Affärstiderna. En majoritet i utredningen anser att affärstiderna bör regleras i särskild lag, medan en minoritet förordar att de fria affärstiderna skall bestå.

I proposition 1977/78:8 behandlas frågor om åtgärder på distributionsområdet. Det framhålls i propositionen att tillgången till närservice i tätorter och glesbygd måste tryggas. Olika åtgärder som bör vidtas för att trygga medborgarnas varuförsörjning anges. Bl.a. föreslås konsumentverket få i uppdrag att utreda möjligheterna att tillföra glesbygdsbutiker fler servicefunktioner utöver vad som förekommer i dag.

Beträffande varuförsörjningsplaner uttalas i propositionen att ett villkor för statliga stödåtgärder kommer att bli att kommunen har genomfört den varuförsörjningsplanering som behövs för att stödet skall komma till bästa användning. Med hänsyn till att kommunerna inte generellt förutsätts upprätta varuförsörjningsplaner förordas inte någon skyldighet för kommunerna att inge eventuella planer till länsstyrelsen. I propositionen förutsätts emellertid att många kommuner frivilligt upprättar va-

ruförsörjningsplaner och att ett nära samarbete mellan länsstyrelse och kommuner kommer till stånd i denna fråga.

Beträffande det statliga stödets utformning föreslås att detta i huvudsak utformas som en utbyggnad av det nuvarande stödet till kommersiell service i glesbygd. Bl.a. slopas den geografiska begränsningen till det inre stödområdet. Länsstyrelserna föreslås liksom hittills pröva frågan om statsbidrag till kommuner som subventionerar hemsändning av dagligvaror. Övriga statliga stödåtgärder - avskrivningslån och investeringslån, kreditgarantier och i vissa undantagsfall driftsstöd till näringsidkare - skall prövas av konsumentverket - i vart fall under en övergångstid.

Riksdagen har vid behandlingen av nämnda proposition godkänt i propositionen angivna riktlinjer för åtgärder på distributionsområdet (NU 1977/78:14).

7 ANGÅENDE RELATIONER CENTRALA MYNDIGHETER - REGIONALA ORGANISATIONER M.M.

I detta kapitel redovisas olika centrala myndigheters regionala organisationer. Vidare behandlas ett antal utredningar med anknytning till detta område.

7.1 Regionala organisationer

En typ av regional organisation är länsnämnderna. Utmärkande för dessa är att de utgör ett centralt verks regionala organisation och leds av en nämnd bestående av lekmän. Länsstyrelserna samarbetar med dessa nämnder t.ex. i fråga om den översiktliga samhällsplaneringen. Särskilda bestämmelser i länsstyrelseinstruktionen och i de olika organens egna instruktioner reglerar hur samråd skall ske. Länsnämndernas anknytning till länsstyrelsen sker på så sätt att de kan vara beredande organ åt länsstyrelsen inom respektive arbetsområde samt att vissa frågor skall beslutas i länsstyrelsens styrelse.

Arbetsmarknadsstyrelsen är chefsmyndighet för länsarbetsnämnderna och arbetsförmedlingarna. Länsarbetsnämndens uppgift i stort är att följa utvecklingen på arbetsmarknaden inom länet samt planlägga och föreslå de åtgärder som utvecklingen fordrar.

Bostadsstyrelsens regionala organ utgörs av länsbostadsnämnderna. Skogsstyrelsen utgör samordnande organ för skogsvårdsstyrelserna, som finns i varje län. Dessa har till uppgift att främja och stödja den enskilda skogshushållningen. Skolöverstyrelsens regionala organisation utgörs av länsskolnämnderna.

En annan typ av regionala organ som lyder under ett centralt verk är länsexperterna. De intar delvis en dubbelställning på så sätt att de organisatoriskt lyder direkt under det centrala verket, men i sin verksamhet är de nära knutna till länsstyrelsen. Utvecklingen har under senare år gått mot ett inordnande av läns-

experterna i länsstyrelsen bl.a. vid omorganisationen av länsstyrelserna 1971.

Socialstyrelsen är chefsmyndighet för och har tillsyn över två regionala organ, nämligen länsläkarorganisationen och socialvårdskonsulenterna. Länsläkaren, som är socialstyrelsens tjänsteman med lokalmässig placering vid länsstyrelse, har främst till uppgift att svara för tillsyns- och inspektionsverksamhet inom hälso- och sjukvården i länet. Socialvårdskonsulenterna utövar tillsyns- och inspektionsverksamhet inom social- och barnavård direkt under socialstyrelsen. Socialstyrelsens regionala organisationer är för närvarande föremål för översyn inom styrelsen.

Länsstyrelsen är regionalt organ för de myndigheter som inte har en egen regional organisation. Det utmärkande för en sådan konstruktion är bl.a. att de centrala verken får yttra sig över länsstyrelsernas anslagsframställningar. Vidare måste länsstyrelserna samråda med de berörda verken när det gäller tillsättning av vissa tjänster.

I det följande ges en beskrivning av planeringsavdelningens uppbyggnad. I tablån anges ingående enhets arbetsuppgifter samt den centrala myndigheten inom respektive område.

Enhet	Arbetsuppgifter	Central myndighet
Naturvårdsenhet	Naturvård, vattenvård, luftvård	Statens naturvårdsverk
Planenhet	Ärenden enligt byggnadslag, planläggning, bebyggelseförhållanden	Statens planverk
Lantmäterienhet	Fastighetsregistrering, fastighetsbildnings-, tomtindelningsärenden	Lantmäteriverket
Försvarsenhet	Planläggning av civilförsvar, ekonomiskt försvar, psykologiskt försvar, utbildning	Civilförsvarsstyrelsen, överstyrelsen för ekonomiskt försvar
Priskontor	Insamlar uppgifter om prisutveckling och konkurrensförhållanden	Statens pris- och kartellnämnd
Länsantikvarie	Kulturminnesvård	Riksantikvarieämbetet
Länsveterinär	Ärenden om livsmedelskontroll, djurskydd, åtgärder mot djursjukdomar	Lantbruksstyrelsen, statens livsmedelsverk

Utöver nämnda enheter finns hemkonsulenter, planeringskansli, juridisk enhet och regionalekonomisk enhet. Inom planeringsavdelningen har överlantmätaren och länsveterinären en dubbelställning genom att de dels är ansvariga för länsstyrelsens arbetsuppgifter inom respektive område, dels ansvariga för vissa organisationer utanför länsstyrelsen.

I länsstyrelseinstruktionen anges att länsstyrelsen är huvudman för priskontorsverksamheten och hemkonsulentverksamheten. Vad gäller priskontorsverksamheten kan följande sägas.

Statens pris- och kartellnämnd, SPK, är central förvaltningsmyndighet för frågor rörande prisövervakning (se kapitel 5). För sin verksamhet har SPK en regional organisation. Denna utgörs av de på varje länsstyrelse - med undantag för länsstyrelsen i Stockholms län - placerade priskontoren. Inom Stockholms län handhas verksamheten direkt av SPK. I regleringsbrev till länsstyrelserna 1973 framhålls att det ankommer på länsstyrelserna att biträda SPK vid inhämtande av uppgifter enligt lagen om uppgiftsskyldighet rörande pris- och konkurrensförhållanden.

Länsstyrelsen, dvs. priskontoret, skall efter anvisningar från SPK inhämta uppgifter om priser och marginaler m.m. hos företag och butiker för SPK:s utredningsverksamhet. De olika byråerna på SPK är ansvariga för utredningsverksamheten. Vidare skall länsstyrelsen bedriva en allmänt prisövervakande verksamhet inom länet. Länsstyrelsen skall rapportera till nämnden påträffade eller till länsstyrelsen anmälda konkurrensbegränsande företeelser inom näringslivet. Enligt anvisningar från SPK utför länsstyrelsen vidare särskilda utredningar av pris- och konkurrensförhållanden. När prisregleringslagen är i kraft svarar länsstyrelsen enligt SPK:s direktiv för den regionala administrationen av prisreglering/prisstopp. Samtliga dessa uppgifter utförs av priskontoren.

7.2 Pågående utredningar

Som nämnts ovan är socialstyrelsens regionala organisationer föremål för översyn inom styrelsen.

Ett antal utredningar har till uppgift att företa en allmän översyn av länsstyrelsernas ställning inom statsförvaltningen. Utredningen (Kn 1976:04) om vidgad länsdemokrati har tillsatts för att överväga i vad mån vissa av planeringsavdelningens uppgifter kan föras över till landstingen. Utredningen om länsdomstolarnas organisatoriska ställning har att överväga en eventuell utbrytning av länsdomstolarna ur länsstyrelserna (dir 1977:4). I betänkandet (SOU 1977:80) Länsdomstolarna finns förslag om en sådan utbrytning. Länsdomstolskommittén förordar att till OPAL-utredningen överlämnas att ytterligare överväga vissa organisatoriska frågor inom länsstyrelserna.

Decentraliseringsutredningen (Kn 1975:01) har till uppgift att utreda frågan om ökad decentralisering inom statsförvaltningen av uppgifter från central till regional nivå. För att utreda i första hand frågan om organisation av planeringsavdelningarna och de administrativa enheterna har OPAL tillsatts (se kapitel 1). Denna utredning kan få ökade uppgifter i anslutning till de övriga utredningarnas arbete.

Statskontrollutredningen (Kn 1976:06) har till uppgift att se över statens tillsyns- och kontrollfunktioner gentemot kommuner och landsting. Byråkratiutredningen (Kn 1976:05) slutligen har att ge förslag till åtgärder för att underlätta medborgarnas kontakter med myndigheterna.

III ÖVERVÄGANDEN OCH FÖRSLAG

8 PRINCIPER FÖR SAMHÄLLETS INSATSER PÅ DET KONSUMENTPOLITISKA OMRÅDET

Målsättningen för samhällets konsumentpolitik har, som framgår av tidigare kapitel, behandlats i riksdagen vid ett flertal tillfällen under 1970-talet, nämligen i proposition 1972:33 med förslag till riktlinjer för och organisation av samhällets konsumentpolitik, i proposition 1975/76:34 med förslag till marknadsföringslag samt i proposition 1975/76:159 med förslag till organisation av det nya konsumentverket. Av propositionerna framgår att det övergripande målet för konsumentpolitiken skall vara att stödja konsumenterna och förbättra deras ställning på marknaden. Samhällets insatser avser de problem som sammanhänger med konsumenternas köp och användning av varor och tjänster som bjuds ut på den privata marknaden eller på marknader som arbetar enligt liknande principer.

Konsumentverket har som central förvaltningsmyndighet det övergripande ansvaret för samhällets konsumentpolitik. Målsättningen att stödja konsumenterna och stärka deras ställning på marknaden kan, som framgår av kapitel 4, anges i ett antal arbetsuppgifter. Bland dessa kan nämnas att konsumentverket skall granska marknadens utbud av varor och tjänster samt arbeta för att konsumenterna får den information och utbildning som kan anses erforderlig för att på bästa sätt kunna tillgodogöra sig de nyttigheter som bjuds ut på marknaden. Verket skall även tillse att företagen inte använder otillbörliga metoder i sin marknadsföring samt arbeta för att konsumenternas intressen tillgodoses i fråga om avtalsvillkor på marknaden. Vidare skall riktlinjer tas fram för marknadsföring och produktutformning samt näringslivet påverkas att anpassa sin marknadsföring efter konsumenternas behov. Verket skall främja utvecklingen av den kommunala konsumentverksam-

heten och svara för den regionala konsumentverksamheten. Till arbetsuppgifterna hör också frågor som avser varudistributionen.

I samband med riksdagsbehandlingen av proposition 1972:33 framhölls, som redovisats i kapitel 2, behovet av att konsumentpolitiken ges en lokal förankring. I proposition 1975:40 om kommunal konsumentverksamhet anfördes att en nära kontakt mellan samhällets konsumentverksamhet och enskilda konsumenter utgör en grundläggande förutsättning för att konsumentverksamheten skall bli framgångsrik. Erfarenheten visar att en lokal konsumentverksamhet har de bästa förutsättningarna att nå kontakt med olika konsumentgrupper och bistå vid problemlösning.

Vid riksdagsbehandlingen av sistnämnda proposition underströks vikten av att den konsumentpolitiska verksamheten byggs ut i kommunerna. Vidare framhölls att kommunernas medverkan i konsumentpolitiken skall komma till stånd genom frivilliga åtaganden och att statsbidrag inte bör utgå för verksamheten. Som framgår av avsnitt 2.2 föreslogs att kommunerna i första hand skulle ge vägledning till enskilda konsumenter och lämna allmän information i konsumentfrågor. Andra arbetsuppgifter kunde vara att stödja konsumentpolitiska aktiviteter i kommunen i samarbete med lokala organisationer och föreningar, rapportera förhållanden av intresse till centrala myndigheter samt avge remissyttranden i konsumentpolitiska frågor.

Med hänvisning till nämnda riksdagsbeslut uppdrog regeringen åt konsumentverket att intensifiera samarbetet med den kommunala konsumentverksamheten. Verket skulle särskilt bistå kommunerna vid uppbyggnad av verksamheten och i det löpande arbetet samt anordna fortbildning för kommunala tjänstemän. Verket borde i dessa frågor samråda med Kommunförbundet.

I proposition 1975:40 föreslogs, som framgår av kapitel 3, att hemkonsulenttjänsterna skulle dras in. Anledningen angavs vara att betydande delar av hemkonsulenternas verksamhet skulle föras ut i kommunerna och att andra delar av verksamheten i huvudsak skulle bli en uppgift för konsumentverket. Riksdagen gick i sin behandling av frågan mot förslaget att hemkonsulenttjänst-

erna skulle dras in med hänvisning till att det inte fanns underlag för ett beslut om indragning av tjänsterna i en nära framtid. Samtidigt uttalade riksdagen att en anpassning av den regionala konsumentverksamheten borde komma till stånd i takt med utbyggnaden av den kommunala konsumentverksamheten. Regeringen borde enligt riksdagen fortlöpande följa utvecklingen och lägga fram förslag till sådana organisatoriska förändringar som föranleddes därav.

Med anledning av riksdagens beslut uppdrog regeringen åt konsumentverket att utarbeta anvisningar för hemkonsulenternas fortsatta arbete. Enligt uppdraget skulle verksamheten inriktas på stöd till kommunal konsumentverksamhet. Vägledning till enskilda konsumenter skulle endast ges till konsumenter i kommuner som saknade kommunal verksamhet. I mån av tid borde hemkonsulenterna även svara för utbildning och allmän information varvid samarbete så långt möjligt borde ske med de kommunala organen. Härutöver skulle hemkonsulenterna vara länsstyrelserna behjälpliga med konsumentpolitisk sakkunskap. Konsumentverket utfärdade år 1975 anvisningar i överensstämmelse med riktlinjerna.

9 DEN REGIONALA INSTANSENS FRAMTIDA VERKSAMHETSINRIKTNING OCH ARBETSUPPGIFTER

9.1 Allmänna utgångspunkter

Enligt utredningens direktiv bör förslag lämnas till verksamhetsinriktning och arbetsuppgifter för en framtida regional funktion på det konsumentpolitiska området. Utgångspunkten härvid skall vara riksdagens beslut år 1975 om utbyggnad av den kommunala konsumentpolitiska verksamheten. Den framtida regionala verksamheten skall enligt direktiven infogas i den ram som beslutet anger. Enligt riksdagsbeslutet bör, som tidigare redovisats, den kommunala konsumentverksamheten svara för bl.a. vägledning till enskilda konsumenter i konsumentfrågor. Även de allmänna informationsinsatserna på konsumentområdet bör ske på kommunal nivå. För närvarande upptar dessa uppgifter en stor del av hemkonsulenternas arbetstid, såsom närmare redovisats under avsnitt 3.2.

Utgångspunkten för utredningens överväganden är - mot bakgrund av riksdagens ställningstaganden - att vägledningsfunktionen och de allmänna informationsinsatserna skall flyttas över från regional till kommunal nivå i takt med att den kommunala verksamheten byggs ut. Allt efter som detta sker måste den regionala verksamheten förändras och anpassas till den nya situationen.

Utredningen vill understryka att en förutsättning för att de i det följande föreslagna arbetsuppgifterna skall kunna utföras på regional nivå är att den kommunala konsumentverksamheten byggs ut med den verksamhetsinriktning som rekommenderades i 1975 års riksdagsbeslut.

Olika tidsramar kan tänkas för omvandlingen av den regionala konsumentverksamheten.

Ett alternativ kan bygga på en skyldighet för kommunerna att vid en viss tidpunkt ha etablerat kommunal konsumentverksamhet. Därigenom skulle en fast utgångspunkt föreligga vad gäller förändringarna i den regionala verksamheten. Utredningen hänvisar till riksdagens uttalande i samband med behandlingen av proposition 1972:33 om riktlinjer för och organisation av samhällets konsumentpolitik. Riksdagen förutsatte att regeringen och de konsumentpolitiska organen skulle betrakta en vidareutveckling av den begränsade lokala verksamheten som en angelägen uppgift och så snart möjligt lägga fram de förslag som ytterligare erfarenheter och överväganden kunde ge anledning till. Vid behandlingen av proposition 1975:40 om den kommunala konsumentverksamheten uttalade riksdagen att regeringen fortlöpande borde följa utvecklingen på det lokala planet. Samtidigt framhölls att den kommunala verksamheten skall bygga på frivilliga åtaganden.

Utredningen anser att det ännu gått för kort tid för att frågan om obligatorisk kommunal konsumentverksamhet nu skall kunna övervägas.

Ett annat alternativ kan vara att ange en tidpunkt vid vilken den regionala funktionen skall upphöra med vägledning till enskilda konsumenter. Nackdelen med ett sådant förfarande är att konsumenter i kommuner som saknar verksamhet då inte längre får tillgång till service från den regionala konsumentverksamheten.

Utredningen anser det angeläget att den kommunala verksamheten inom en 5-årsperiod är så utbyggd att vägledning till enskilda konsumenter samt allmänna informationsinsatser i huvudsak då har kunnat föras över från regional till lokal nivå. Skulle emellertid i början av 1980-talet detta antagande inte visa sig riktigt bör enligt utredningens mening frågan om obligatorisk kommunal konsumentverksamhet bli föremål för statsmakternas prövning.

Vid bedömningen av de framtida regionala arbetsuppgifterna har utredningen inte funnit realistiskt att närmare ange hur den gradvisa övergången mellan det nuvarande skedet och den framtida verksamheten bör ske. Anledningen är att utvecklingen av den kommunala konsumentverksamheten sker olika snabbt inom länen. Den

regionala konsumentpolitiska verksamheten får således under övergångsperioden anpassas i takt med att den kommunala verksamheten inom länet byggs ut. På sikt, dvs. i slutet av den 5-årsperiod som nyss angivits, bör samtliga regionala verksamheter fungera på i stort samma sätt.

Utredningen anser att den framtida verksamheten för en regional funktion på konsumentområdet bör vara inriktad på att inom länet svara för konsumentfrågor med anknytning till konsumentverkets verksamhet. Funktionen bör vara konsumentverkets regionala organ och därvid biträda i arbetet inom det konsumentpolitiska området. I ett längre perspektiv kommer verksamheten att präglas av utredande, bevakande och kunskapsförmedlande uppgifter såsom närmare framgår av det följande.

9.1.1 Vägledning till enskilda konsumenter

Framförda synpunkter

Hemkonsulenter och länsstyrelser har i utredningens enkäter givit vissa synpunkter på arbetsuppgiften vägledning till enskilda konsumenter. Flertalet hemkonsulenter har anfört (se bilaga 3) att direktrådgivning till enskilda konsumenter bör upphöra i framtiden för deras del och överföras till kommunal nivå i enlighet med riksdagens beslut. Man anser dock att uppgiften bör vara kvar på regional nivå så länge den kommunala konsumentverksamheten inte är utbyggd i hela länet. Några hemkonsulenter framhåller dock att de borde ha kvar vissa vägledande uppgifter även sedan den kommunala verksamheten är fullt utbyggd för att de inte skall förlora kontakten med konsumentproblemen.

Ett antal länsstyrelser har (se bilaga 4) pekat på den långsamma utvecklingen av kommunal konsumentpolitisk verksamhet. Denna får enligt länsstyrelserna delvis ses som en följd av det kommunalekonomiska läget. Vägledning till enskilda konsumenter kan väntas förbli en uppgift för den regionala konsumentfunktionen en lång tid framöver, anför man. Vidare sägs att befolkningsunderlaget i många kommuner är för litet för att motivera en heltidstjänst som konsumentvägledare. Även av den anledningen kom-

mer denna arbetsuppgift att vara viktig och omfattande i framtiden för den regionala instansen. Liknande synpunkter framförs av några hemkonsulenter.

Utredningen

Det står enligt utredningens mening helt klart att i ett första skede, då samtliga kommuner inte har inrättat en konsumentpolitisk verksamhet, hemkonsulenterna måste svara för vägledning i konsumentfrågor till enskilda konsumenter i de kommuner inom länet som saknar sådan verksamhet. Vägledningen bör, liksom för närvarande, omfatta rådgivning före och efter köp inklusive rådgivning i reklamationsfrågor samt rådgivning i konsumenträttsliga frågor.

Allteftersom kommunerna inrättar en konsumentverksamhet kommer denna uppgift att minska för hemkonsulenternas del för att i framtiden upphöra.

Vid en fullt utbyggd kommunal konsumentverksamhet skall kommunerna svara för rådgivningen i enlighet med 1975 års riksdagsbeslut. Kommunerna förutsätts då ha erhållit en inte oväsentlig kunskapsbas och erfarenhet. I vissa frågor kan emellertid experthjälp fordras för att konsumenterna skall kunna få tillräckligt kvalificerad rådgivning. Enligt utredningens mening bör konsumentverket kunna bistå den kommunala verksamheten med sådan rådgivning.

Utredningen vill betona att det är angeläget att den regionala konsumentverksamheten inte förlorar kontakten med konsumentproblemen. Utredningen anser att det finns goda möjligheter till sådan kontakt inom ramen för det utrednings-, bevaknings- och kunskapsförmedlande arbete som de regionala handläggarna - enligt vad som framgår av det följande - föreslås få i framtiden.

9.1.2 Stöd till kommunal konsumentpolitisk verksamhet

Framförda synpunkter

I utredningens enkät till ett urval kommuner har, som framgår av bilaga 2, framförts att hemkonsulenterna kan stimulera kommunerna att bygga upp en konsumentpolitisk verksamhet. Dessutom framförs önskemål om bistånd från hemkonsulenterna i konsumentpolitiska frågor, dels vid uppbyggnaden av kommunal konsumentverksamhet, dels i det löpande arbetet med denna verksamhet i ett senare skede. Som exempel på insatser i ett uppbyggnadsskede anges diskussion med hemkonsulenterna om hur verksamheten kan läggas upp samt hjälp i vissa rådgivningsfrågor och reklamationsärenden. Även i det löpande arbetet i ett utbyggt skede anses bistånd från en regional organisation önskvärt. En sådan kan förmedla idéer och erfarenhet, bistå i vissa rådgivningsärenden, anordna länsträffar för de kommunala vägledarna samt arrangera studiebesök på företag och institutioner.

Några länsstyrelser och hemkonsulenter har framfört liknande synpunkter angående bistånd i ett uppbyggnadsskede av kommunal konsumentverksamhet och senare i det löpande arbetet. Från länsstyrelsehåll anges vidare att den regionala organisationen kan utgöra ett samordningsorgan för utställningsverksamhet och större kampanjer i syfte att föra ut allmän konsumentinformation i länet. Hemkonsulenterna har framfört att den framtida regionala instansen kan tjäna som service- och kontaktorgan för de kommunala vägledarna, samordna och informera om kommunala aktiviteter på det konsumentpolitiska området, utgöra depå för informationsmaterial samt över huvud samordna den konsumentpolitiska verksamheten i länet. Ett antal hemkonsulenter förutser ett utökat samarbete med de kommunala vägledarna.

Vad gäller den näraliggande frågan om utbildningen av de kommunala konsumentvägledarna framgår av bilaga 2 att en kommun anser att den regionala organisationen endast i begränsad omfattning bör befatta sig med fortbildning av kommunala konsumentvägledare eftersom denna uppgift skall utföras av konsumentverket. Andra kommuner menar att detta skulle kunna vara en lämplig uppgift

för de regionala handläggarna. Ett antal hemkonsulenter anser att medverkan i utbildning av konsumentvägledare är en lämplig uppgift för den regionala organisationen.

Medverkan vid gemensam utbildning för förtroendevalda och konsumentvägledare anser ett antal hemkonsulenter samt några kommuner vara en lämplig uppgift. Som framgår av avsnitt 5.7.2 ser även Studieförbundet Vuxenskolan medverkan vid utbildning av ledamöter i kommunala konsumentnämnder, exempelvis vid länsvisa utbildningsdagar, som en framtida uppgift.

Utredningen

Utredningen vill inledningsvis erinra om att regering och riksdag understrukit vikten av att den kommunala konsumentpolitiska verksamheten byggs ut samt att regeringen år 1975 uppdragit åt konsumentverket att intensifiera samarbetet med den kommunala konsumentverksamheten. I regeringsuppdraget till konsumentverket ingick även, som nämnts tidigare, att utarbeta anvisningar för hemkonsulenternas fortsatta arbete. Enligt konsumentverkets anvisningar, som följer de i regeringsuppdraget angivna riktlinjerna, skall hemkonsulenterna stimulera utbyggnaden av den kommunala konsumentverksamheten och ge kommunerna önskad hjälp och service. Vidare bör så långt möjligt hemkonsulenterna samarbeta med de kommunala organen vid utbildnings- och informationsinsatser. Nämnda insatser bör enligt anvisningarna ske i samråd med Kommunförbundets länsavdelningar.

Konsumentverkets insatser för den kommunala verksamheten i nuläget innebär bl.a. att verket följer utvecklingen av den kommunala konsumentpolitiska verksamheten, ger allmänt stöd i samband med den kommunala verksamhetens praktiska uppläggning, ger kommunerna specialinriktad och aktuell information och anordnar fortbildning av de kommunala handläggarna. Konsumentverket saknar emellertid enligt egen utsago möjlighet att i den omfattning som erfordras bistå varje kommun, eftersom denna service i många fall ställer krav på direktkontakter och andra tidskrävande insatser. Den regionala organisationen kan enligt utredningens me-

ning utgöra ett viktigt och värdefullt tillskott till konsumentverkets service för den kommunala verksamheten.

Utredningen anser att det måste vara väsentligt att de kommunala konsumentvägledarna i uppbyggnadsskedet av konsumentpolitisk verksamhet ges tillfälle att tillvarata hemkonsulenternas kunskap inom områdena vägledning till enskilda konsumenter och allmän konsumentinformation. Bistånd kan också erhållas från konsumentvägledare i näraliggande kommuner, vilka har erfarenhet av sådan verksamhet. Hemkonsulenterna kan vidare biträda de kommunala vägledare som så önskar vid genomgång av referensmaterial som används vid rådgivning till enskilda konsumenter. Detta innebär, främst under uppbyggnadsskedet, en viss delegering från konsumentverket till regional nivå vad gäller stöd till den kommunala verksamheten.

Allteftersom kommunerna bygger ut en konsumentverksamhet är det enligt utredningens mening naturligt att ett samarbete utvecklas mellan kommunal och regional verksamhet i syfte att på bästa sätt utnyttja de samlade resurserna för konsumentpolitisk verksamhet inom exempelvis utbildnings- och informationsområdet. Ett sådant samarbete kan baseras på initiativ från endera parten. En successiv utveckling av samarbetet finner utredningen angelägen. Formerna för samverkan bör enligt utredningens mening inte närmare regleras utan utvecklas på grundval av förutsättningarna i varje län.

Utredningen vill framhålla att en kommunal konsumentpolitisk verksamhet förutsätter en återkommande fortbildning av kommunala handläggare i konsumentpolitiska frågor, t.ex. lagstiftning på konsumentområdet. Det kan här erinras om att regeringen år 1975 uppdrog åt konsumentverket att anordna sådan fortbildning och att verket därvid borde samråda med Kommunförbundet. Utredningen utgår från att dessa förutsättningar kommer att råda även i framtiden.

Enligt utredningens bedömning är det av betydelse att de regionala handläggarna kan bistå konsumentverket vid fortbildning av kommunala konsumentvägledare. En lämplig arbetsuppgift kan vara

att medverka vid anpassning av kurser och konferenser till regionala behov. En sådan medverkan kan vara nödvändig för att konsumentverket skall kunna genomföra kurser och konferenser i tillfredsställande omfattning.

Utredningen anser också att de regionala handläggarna vid behov kan medverka vid kurser för förtroendevalda i Kommunförbundets eller olika studieförbunds regi.

9.1.3 Utbildningsinsatser

Framförda synpunkter

Hemkonsulenterna förutser ett fortsatt engagemang på utbildningsområdet bl.a. av det skälet att hemkonsulenterna besitter stora kunskaper och många är vana pedagoger. En uppgift har angivits vara att samordna utbildningsinsatser inom länet. Insatserna bör enligt hemkonsulenterna inriktas på bl.a. lärare och s.k. vidareinformatörer. Som exempel nämns personal vid olika institutioner, studieförbund och organisationer av olika slag. Uppgifter på utbildningsområdet förs fram även från länsstyrelsehåll.

Företrädare för skolöverstyrelsen har inför utredningen anfört (se avsnitt 5.5) att hemkonsulenterna är en betydelsefull resurs för lärare som önskar ta upp konsumentfrågor i undervisningen. Hemkonsulenterna kan bistå med råd och material samt även medverka vid studiedagar för lärare.

Utredningen

Enligt konsumentverkets anvisningar skall hemkonsulenterna verka för att de konsumentpolitiska frågorna får en bred förankring inom utbildningen på alla stadier. De skall därvid hålla kontakt med länsskolnämnd och andra organ med utbildningsverksamhet på regional nivå. Som framgår av avsnitt 3.3 och bilaga 3 samarbetar hemkonsulenterna redan nu med sådana organ liksom med olika organisationer och föreningar på regional nivå, exempelvis studieförbund. Utredningen anser det vara av vikt att de regionala handläggarna även i framtiden kan utföra insatser på utbildnings-

området. Konsumentverket har en rad betydelsefulla uppgifter på detta område, som förutsätter en medverkan från den regionala organisationen.

Konsumentverket skall medverka till att utbildningen i konsumentfrågor förbättras inom såväl ungdomsskolan och vuxenutbildningen som högskolan. Målsättningen är att konsumenterna skall få en kunskapsbas för kritiskt tänkande. Konsumentverket kan av naturliga skäl inte upprätthålla de direkta kontakter med regionala myndigheter och lärare på de olika utbildningsenheterna i landet som krävs för att konsumentfrågorna skall få tillräckligt genomslag i undervisningen. Den regionala organisationen bör följaktligen kunna bistå konsumentverket vid dess kontakter med regionalt verksamma utbildningsorgan som länsskolnämnder, folkhögskolor, högskolor och studieförbund. En förutsättning för denna medverkan är kunskap om marknaden och varukännedom.

Genom sådana kontakter med länsskolnämnderna nås via olika lärargrupper ungdomar i grund- och gymnasieskolorna. På liknande sätt erhålls kontakt med vuxenutbildningen genom studieförbund, folkhögskolor, arbetsmarknadsutbildning (AMU-utbildning) och högskolor.

De regionala handläggarnas samverkan med dessa olika organ bör inte ta formen av direkt medverkan i undervisningen, vilket skulle ta alltför mycket tid i anspråk. I stället bör de exempelvis medverka vid planering och genomförande av lärares studiedagar och vid utbildning av s.k. vidareinformatörer i studieförbund. Vad gäller kontakterna med studieförbunden förutsätts initiativet komma från respektive förbund. Detsamma gäller kontakterna med andra föreningar och organisationer på regional nivå, där handläggarna vid behov kan biträda vid uppläggning och genomförande av studieprogram.

Konsumentverket anordnar fortbildningskurser i konsumentfrågor för lärare. Det kan enligt utredningens mening vara lämpligt att lägga delar av denna verksamhet på regional nivå för att man skall nå ut till så många som möjligt. De regionala hand-

läggarna bör enligt utredningens mening biträda konsumentverket vid planering och genomförande av sådana kurser.

En del av konsumentverkets utbildningsaktiviteter bedrivs i projektform. Projekten syftar t.ex. till att praktiskt prova olika metoder för att integrera de konsumentpolitiska frågorna i undervisningen. Sådana aktiviteter förutsätter omfattande regionala och lokala samordningsinsatser. Konsumentverket saknar resurser för detta. En lämplig uppgift för den regionala organisationen kan därför vara att på uppdrag av konsumentverket samordna regionala utbildningsinsatser. Exempel på ett sådant projekt är Modekarusellen, som genomförts i Bohuslän tillsammans med hemkonsulenterna.

Exempel på samverkansprojekt på utbildningsområdet under 1977/78 är ett projekt om bilekonomi m.m. Syftet är att med bilen som utgångspunkt finna former för ett samarbete mellan konsumentverket, hemkonsulenterna och den kommunala konsumentverksamheten i syfte att vidga och fördjupa insatserna inom ungdomsskolan. Hemkonsulenterna har ett regionalt samordningsansvar för projektet. Två andra projekt går ut på att i samarbete med länsskolnämnd och hemkonsulenterna inom två län utreda hur fortbildningsverksamheten för lärare skall kunna utvidgas och förbättras bl.a. genom att kurserna förläggs regionalt.

Konsumentverket utarbetar även undervisningsmaterial. Utredningen finner att den regionala organisationen liksom tidigare bör sprida kännedom om konsumentverkets läromedel och övriga undervisningsmaterial. I detta arbete kan bl.a. ingå kontakter med de centraler för audivisuella hjälpmedel (AV-centraler) som finns i varje län angående konsumentpolitiska läromedel.

9.1.4 Allmän konsumentinformation

Framförda synpunkter

Hemkonsulenter, länsstyrelser och kommuner har anfört att en lämplig uppgift för en regional organisation i framtiden kan vara att samordna den allmänna konsumentpolitiska informations-

verksamheten inom länet. Samtliga nämner kampanj- och utställningsverksamhet.

Några kommuner har nämnt att den regionala organisationen bör anordna utställningar och ta fram regionalt anpassat material som ansluter till den allmänna informationsverksamheten. Det senare framförs även från hemkonsulenthåll.

Ett antal hemkonsulenter har framhållit att den regionala instansen med fördel kan föra ut allmän information från andra centrala myndigheter än konsumentverket. Som exempel nämns socialstyrelsen, bostadsstyrelsen och livsmedelsverket. Den regionala organisationen kan härvid utgöra materialdepå för informationsmaterial från de olika myndigheterna.

Några kommuner föreslår att den regionala funktionen skall hålla kontakt med branschorganisationer, organisationer och föreningar på regional nivå i syfte att föra ut information. Även några hemkonsulenter framför sådana synpunkter.

Några hemkomsulenter anför att den regionala verksamheten i framtiden i informationssyfte bör ha regelbunden kontakt med massmedia, exempelvis lokalradio.

h-nämnden inom socialstyrelsen anser (se avsnitt 5.3) att det är en viktig uppgift för den regionala funktionen att föra ut information på kostområdet. Den regionala organisationen bedöms värdefull som expert i sådana frågor åt kommunala rådgivare. Liknande synpunkter framförs från livsmedelsverket (se avsnitt 5.4). Man hänvisar till hittillsvarande samarbete och de kunskaper som hemkonsulenterna besitter på detta område.

Bland ämnesområden som den regionala funktionen anses böra ta upp inom området allmän konsumentinformation nämner hemkonsulenterna konsumenträtt, ekonomi, kost, bostad och planeringsfrågor. Några kommuner anger viss specialkunskap inom områdena köksplanering, kost och heminredning. h-nämnden och livsmedelsverket har som redan nämnts särskilt framhållit information på kostområdet.

Utredningen

I ett första skede, då samtliga kommuner inte har inrättat en konsumentpolitisk verksamhet, bör hemkonsulenterna enligt utredningens mening svara för allmänna informationsinsatser i de delar av länet som saknar sådan verksamhet. Denna uppgift kan, liksom fallet är för närvarande, omfatta främst kampanjaktiviteter vari utställningar ingår som delmoment. De kommuner som startat konsumentpolitisk verksamhet skall svara för de allmänna informationsinsatserna i enlighet med 1975 års riksdagsbeslut. De regionala handläggarna skall därför i ett utbyggt skede av kommunal verksamhet inte längre själva svara för sådana aktiviteter.

I konsumentverkets strävan att sprida det konsumentpolitiska kunnandet bland allmänheten utnyttjas olika kanaler för att informationen skall nå ut. Den regionala och kommunala verksamheten är härvid en naturlig länk för att nå olika konsumentgrupper. Den regionala och den kommunala organisationen kan enligt utredningens bedömning biträda konsumentverket vid genomförandet av t.ex. kampanjaktiviteter inom länen.

Samarbetet med konsumentverket vad gäller informationsinsatser kan, på samma sätt som vid utbildningsinsatser, ofta med fördel bedrivas i projektform. Ett sådant försöksprojekt under 1977/78 gäller informationsåtgärder om bilekonomi. Hemkonsulenterna i två län svarar tillsammans med konsumentverket för uppläggning och genomförande av kampanjer i respektive län. Ett samarbete sker med bl.a. de kommunala konsumentorganen i länet.

Konsumentverket utarbetar särskilt informationsmaterial, exempelvis utställningsmaterial, för olika kampanjaktiviteter. I vissa fall kan det vara önskvärt att genom kompletteringar anpassa sådant material till regionala förhållanden. Den regionala organisationen kan fylla en uppgift på detta område. Utredningen vill här peka på de möjligheter som finns att ta upp något problem som kan vara specifikt för ett visst län. Även kommunerna i länet kan på detta sätt få hjälp att ta upp problemområden som är av mer lokal natur.

Utredningen vill framhålla vikten av att de regionala handläggarna håller kontakt med massmedia inom regionen bl.a. i samband med olika informationsaktiviteter.

Utredningen övergår härefter till frågan huruvida den regionala organisationen skall föra ut information från olika centrala myndigheter. Eftersom de allmänna informationsinsatserna i framtiden skall ske på kommunal nivå bör informationsmaterial från centrala myndigheter såvitt möjligt föras direkt till kommunal nivå. Emellertid kan det enligt utredningens mening vara lämpligt att referensmaterial beträffande exempelvis lagstiftning, utredningsresultat, utbildning och information på konsumentområdet även framdeles finns samlat hos den regionala organisationen.

De regionala handläggarna bör också fortsättningsvis ha kontakter med föreningar och organisationer på regional nivå i syfte att stimulera intresset för konsumentpolitiska frågor.

Utredningens förslag i denna del medför att tyngdpunkten i den allmänna informationen på konsumentområdet på sikt kommer att ligga på kommunal nivå. Detta innebär dock inte - som framgått av det föregående - att den regionala organisationen helt kommer att sakna uppgifter på detta område. Utredningen ser det som naturligt att man regionalt söker samordna sådan allmän information som berör hela länet. Utgångspunkten är därvid att en naturlig samverkan på frivillig bas kan ske mellan regionala och kommunala organ.

Utredningen vill här slutligen beröra frågan om framtida informationsverksamhet på regional nivå inom kost- och hälsoområdet. Utgångspunkten är att h-nämnden inom socialstyrelsen är det centrala organet för hälsoupplysning (se avsnitt 5.3) och att landstingen har ansvaret för den regionala hälsoupplysningen. Hälsoupplysning förmedlas till patienter i det dagliga hälso- och sjukvårdsarbetet. En särskild personalgrupp, dietisterna, har till uppgift att ge information om specialkost i samband med sjukdom. Många landsting bedriver även annan hälsoupplysande verksamhet. För att samordna en sådan verksamhet finns i all-

mänhet särskilda länskommittéer vari ingår företrädare för stat (länsläkarorganisationen), landsting, kommuner, frivilliga organisationer m.fl. Dessa kommittéer svarar i samverkan med h-nämnden för information i hälsofrågor, exempelvis i form av kampanjer i hälsofrämjande syfte. Dessutom har en del landsting tillsatt politiskt förankrade nämnder som styrorgan för hälsoupplysningsverksamheten. Vid två landstingskanslier finns särskilda näringskonsulenter.

Enligt utredningens mening bör det ankomma på landstingen att informera om kostvanornas betydelse från hälsosynpunkt. De regionala handläggarna på konsumentområdet bör medverka i informationsverksamheten angående kosthållets betydelse i hushållens ekonomi och i frågor rörande hushållning i allmänhet. De olika sidorna av denna informationsverksamhet hänger givetvis samman. Ett nära samarbete mellan de olika grenarna av informationsverksamheten behövs därför. Utredningen finner det lämpligt att de regionala handläggarna ingår i ovan nämnda länskommittéer.

9.1.5 Bevakning, rapportering, utredning

Framförda synpunkter

Hemkonsulenter, länsstyrelser och kommuner har anfört att uppgifter inom området bevakning, rapportering och utredning kan vara lämpliga för hemkonsulenterna. Flertalet hemkonsulenter ser en framtida uppgift i att medverka vid uppfångning av konsumentproblem, att svara för eller samordna genomförandet av projekt och utredningar på uppdrag av konsumentverket eller på eget initiativ samt att bevaka konsumentsituationen i länet. Liknande synpunkter har framförts av tillfrågade länsstyrelser och kommuner. En länsstyrelse anser det vara av vikt att konsumentverket ger hemkonsulenterna vissa uppgifter och utnyttjar dem för t.ex. olika projekt verket avser att genomföra. En kommun påpekar att hemkonsulenterna kan ha en samordnande funktion för problem som kan vara speciella för regionen.

Utredningen

Hemkonsulenternas nuvarande arbetsområde innefattar bevakning och rapportering av konsumentproblem av olika slag till centrala myndigheter samt i viss mån undersökningar och utredningar av konsumentproblem på eget initiativ eller på uppdrag av konsumentverket.

Samarbete mellan konsumentverket och hemkonsulenterna på detta område sker för närvarande i form av projekt eller mindre marknadsundersökningar, rapportering av problem inom visst varuområde, synpunkter på marknadsföringsåtgärder m.m. (se avsnitt 3.3 samt bilaga 3). I de sist nämnda fallen är det fråga om mer begränsade arbetsinsatser från hemkonsulenternas sida. Som exempel från senare tid kan nämnas ett projekt som avser insamling, rapportering och analys av olycksfall och olyckstillbud i samband med snölek. Ett annat projekt omfattar kartläggning av konsumentproblem i samband med auktioner.

Konsumentverket har till uppgift att bl.a. övervaka marknadens utbud samt kartlägga olika konsumentgruppers problem. Enligt utredningens mening är det naturligt att den regionala funktionen biträder konsumentverket med bevakning av olika produkt- eller tjänsteområden. Verket avser enligt uppgift att med vissa mellanrum inventera marknadens utbud och i samband därmed granska reklam, avtals- och kreditvillkor, säljmetoder m.m. En effektiv konsumentpolitik förutsätter denna typ av utredning och bevakning beträffande marknaden i olika delar av landet.

Ett annat angeläget bevakningsområde är hushållens budgetfrågor. Det kan i sammanhanget nämnas att för att tillgodose det växande behovet av underlagsmaterial beträffande hushållens budgetfrågor pågår f.n. ett samarbete i projektform mellan konsumentverket och några hemkonsulenter.

Arbetsområdet bör inbegripa rapportering av konsumentproblem till centrala myndigheter, främst konsumentverket men även livsmedelsverket, socialstyrelsen m.fl. Genom det breda kontaktnät den regionala verksamheten medför skapas naturliga förutsätt-

ningar för denna rapportering. Rapporteringen kan i sin tur ge underlag för åtgärder av de centrala organen.

Konsumentverket har till uppgift att undersöka olika konsumentproblem. Sådana undersökningar kan utföras i projektform. Ett exempel på detta är ett projekt angående brandsäkerhet i vilket ett antal hemkonsulenter deltar. Syftet med projektet är att kartlägga och analysera brandolyckor för att få underlag för producentpåverkan.

Konsumentverket skall också med anledning av t.ex. anmälningsärenden kontrollera speciella produkter och förhållanden på marknaden. Det är här fråga om mer begränsade och tillfälliga arbetsuppgifter. Arbetsuppgifterna på regional nivå kan bestå av mindre undersökningar (t.ex. besök i några butiker) och kontakter med enskilda företagare.

Utredningen anser det angeläget att konsumentverket tillförs den erfarenhet som hemkonsulenterna nu har och som kommer att vidgas genom den föreslagna intensifierade marknadsbevakningen. Till viss del sker detta genom hemkonsulenternas medverkan i olika projekt. Utredningen anser det värdefullt att de regionala handläggarnas erfarenhet tas till vara på ett tidigt stadium genom att de deltar i olika arbetsgrupper inom konsumentverket.

En betydelsefull uppgift för konsumentverket är att ta fram riktlinjer för företagens marknadsföring och produktutformning med stöd av marknadsföringslagen (se kapitel 4). Riktlinjer utfärdas av konsumentverket och föregås i allmänhet av kontakter med berörda näringslivsorganisationer och/eller branschföreträdare. Normalt sker detta i form av överläggningar i anslutning till diskussionsunderlag eller utkast till riktlinjer som verket presenterar.

Arbetet med riktlinjer kan delas in i olika arbetsmoment, nämligen framtagande av underlag, förhandlingar om och utfärdande av riktlinjer samt tillsyn över att utfärdade riktlinjer efterlevs. De regionala handläggarna har en väsentlig uppgift att fylla ge-

nom att medverka vid framtagande av bakgrundsmaterial inför diskussioner om riktlinjer.

Uppgiften att ta fram bakgrundsmaterial kan lämpligen ske i projektform, där ett antal handläggare på regional nivå deltar i arbetet. Under 1977/78 genomförs flera sådana projekt. Ett projekt syftar till att precisera brukarkrav för hushållskapitalvaror i fråga om funktion, säkerhet, information och ekonomisk trygghet. Dessa krav skall därefter användas för riktlinjer avseende information för nämnda varor. I syfte att få underlag för riktlinjer för marknadsföring av sällskapsresor granskar hemkonsulenterna sällskapsreseagenternas marknadsföring. I samband med omarbetning av riktlinjer för leksaker granskar hemkonsulenterna marknadsföring och säkerhet beträffande leksaker. Ett projekt angående kommersiellt ursprung syftar till att ge underlag för riktlinjer för märkning som ger besked om vem som tillverkar, importerar eller saluför olika varor. Hemkonsulenterna insamlar och sammanställer uppgifter om nuvarande märkning med angivande av kommersiellt ursprung.

Ett led i konsumentverkets riktlinjearbete är kontrollen av hur riktlinjerna fungerar i praktiken, t.ex. hur konsumenterna drar nytta av dem, företagens benägenhet att följa dem samt tolknings- och tillämpningsproblem på fältet. De regionala handläggarna bör biträda verket i detta arbete. Efter hand som allt fler riktlinjer träder i kraft kommer ökade regionala insatser att behövas för dessa uppgifter.

En särskild fråga i detta sammanhang är möjligheterna att utföra inspektion hos näringsidkare för att tillse att utfärdade riktlinjer efterlevs. Utredningen erinrar om att den nya konsumentkreditlagen (se kapitel 6) förutsätter att konsumentverket skall utarbeta riktlinjer för information, kontantinsats och återtaganderätt vid kreditköp av konsumentvaror. Verket skall även utöva tillsyn över efterlevnaden av lagen. Konsumentverket eller den som verket förordnar har rätt att företa inspektion hos näringsidkare och att därvid få ta del av de handlingar som behövs för tillsynen. En fortlöpande bevakning av alla näringsidkare som säljer varor på kredit anses vara varken möjlig eller nödvändig.

Det anses tillräckligt att verket får möjlighet att stickprovsvis kontrollera att näringsidkare följer bestämmelserna. Formerna för inspektionen får prövas i konsumentverkets löpande arbete med tillsynen. En möjlighet anges vara att konsumentverket genom egna tjänstemän verkställer inspektion. Det anförs vidare i förarbetena till lagen att det kan vara lämpligt att inspektionsrätten till en del utövas genom den regionala organisationen på det konsumentpolitiska området.

Sammanfattningsvis kan följande sägas om de regionala insatserna inom området bevakning, rapportering och utredning. De regionala handläggarna bör följa utvecklingen i länet på det konsumentpolitiska området och rapportera konsumentproblem. De skall biträda konsumentverket med att utföra undersökningar inom länet. Ett visst samarbete i projektform förekommer redan, och ytterligare samarbete bör planeras för kommande år. En betydelsefull ny uppgift inom detta arbetsområde blir att medverka till att ta fram bakgrundsmaterial till förhandlingar med stöd av marknadsföringslagen mellan konsumentverket och näringslivet angående riktlinjer för företagens marknadsföring och produktutformning. En annan ny uppgift blir att medverka vid kontrollen av att utfärdade riktlinjer efterlevs. Utredningen förutser att detta område i framtiden blir en viktig del i den regionala konsumentpolitiska verksamheten.

Avslutningsvis vill utredningen något beröra relationerna mellan den regionala och den kommunala verksamheten på detta område.

Enligt uttalanden av statsmakterna bör en av uppgifterna för den kommunala verksamheten vara att rapportera konsumentproblem till centrala myndigheter, främst konsumentverket. Det skulle kunna hävdas att sådan rapportering innebär en onödig dubblering av den rapportering som här föreslås ske från den regionala verksamheten. Utredningen kan emellertid inte finna att det behöver innebära onödigt dubbelarbete om både den kommunala och den regionala verksamheten löpande rapporterar aktuella konsumentproblem. Både den kommunala och den regionala rapportering-

en behövs för att den samlade verksamheten skall bli så effektiv som möjligt.

Uppgifterna som avser kontroll av efterlevnad av konsumentverkets riktlinjer och motsvarande skall enligt utredningens mening utföras på regional nivå.

Utredningen vill understryka att det är viktigt att de statliga och kommunala resurserna utnyttjas rationellt. Detta kräver fortlöpande samverkan mellan konsumentverket samt de regionala och kommunala konsumentorganen. Bl.a. är det angeläget att de håller varandra underrättade om insatser av betydelse för respektive verksamheter. Fasta rutiner för sådant informationsutbyte bör utvecklas.

9.1.6 Uppgifter inom länsstyrelsen

Framförda synpunkter

Länsstyrelserna har, som framgår av avsnitt 5.1 och bilaga 4, anfört att det finns och kommer att finnas behov av konsumentpolitisk sakkunskap inom länsstyrelsen. Det gäller uppgifterna att bistå vid prövning av tillstånd vid tillfällig handel samt vid behandling av ärenden med konsumentpolitisk anknytning. Några länsstyrelser pekar på behovet av samarbete mellan den konsumentpolitiska funktionen och olika enheter, exempelvis länsveterinären i livsmedelsfrågor, priskontoret i prisfrågor, regionalekonomiska enheten inom länsplaneringen i fråga om glesbygdsstöd och andra distributionsfrågor, planenheten i bostadsfrågor och service i bostadsområden samt naturvårdsenheten i fråga om hälsofarliga varor och miljövård. I något fall nämns att särskild sakkunskap behövs för länsstyrelsens samarbete med organ utanför denna såsom landsting, länsbostadsnämnd och länsläkare.

Även hemkonsulenterna förutser ett ökat samarbete inom länsstyrelsen. Den regionala organisationen kan vara utrednings- och remissorgan för frågor av konsumentkaraktär på länsplanet inom exempelvis områdena distribution, bostadsplanering, konsumentpolitik och hushållsekonomi.

Utredningen

Ett flertal länsstyrelser har i enkätsvaren till utredningen anfört att hemkonsulenterna ansvarar för den konsumentpolitiska verksamheten på länsplanet. Enligt uppgift från olika länsstyrelser deltar hemkonsulenterna även i remissbehandling och yttranden i ärenden, som berör olika frågor på det konsumentpolitiska området, och vid handläggning av ärenden rörande tillfällig handel. Hemkonsulenterna har på liknande sätt beskrivit det nuvarande arbetet inom länsstyrelserna.

Utredningen anser det angeläget att den sakkunskap hemkonsulenterna besitter tas till vara inom länsstyrelsen även i framtiden. Detta sker naturligt vid behandling av frågor som har konsumentpolitisk anknytning. Som exempel kan nämnas bistånd vid prövning av ärenden om stöd till kommersiell service i glesbygd och tillfällig handel samt vid remissbehandling av frågor med konsumentpolitisk anknytning.

Handläggare av konsumentfrågor bör även inom ramen för länsplanering och översiktlig bebyggelseplanering medverka i planeringsavdelningens arbete. De bör också kunna biträda länsbostadsnämnden i dess verksamhet. Hemkonsulenterna besitter i allmänhet en värdefull kunskap och erfarenhet om utformning av bostäder främst vad gäller kök, tvättstuga och övriga våtutrymmen liksom när det gäller utformningen av bostädernas närmaste omgivning. Detta bör bl.a. kunna utnyttjas i länsbostadsnämndens informativa arbete.

Inom ramen för länsplaneringen behandlas bl.a. frågor som rör försörjningen med dagligvaror och drivmedel. Utredningen vill här hänvisa till vad som sagts från riksdagens sida om åtgärder på distributionsområdet angående varuförsörjningsplaner (se kapitel 6). Upprättande av varuförsörjningsplaner är en frivillig uppgift för kommunerna. I konsekvens härmed följer ingen skyldighet att inge sådana planer till länsstyrelsen. Det förutsätts emellertid att många kommuner frivilligt upprättar varuförsörjningsplaner och att ett nära samarbete i denna fråga mellan länsstyrelse och kommuner kommer till stånd. Utredningen finner det även angeläget att handläggare av konsumentfrågor deltar i pla-

neringsarbete och handläggning av ärenden rörande stöd till kommersiell service i glesbygd.

9.1.7 Övriga frågor i anslutning till den framtida verksamheten

Framförda synpunkter

Några kommuner föreslår att den regionala verksamheten skall svara för den övergripande planeringen av konsumentfrågor i länet.

Ett par länsstyrelser anser att möjligheten till en specialisering och en samtidig förstärkning av resurserna till minst två tjänstemän vid varje länsstyrelse bör övervägas. Detta skulle kunna medföra en avlastning från konsumentverket till regional nivå. Några kommuner är inne på samma tanke. Man önskar tillgång till ekonomisk och juridisk expertis på länsnivå för att därigenom avlasta konsumentverket.

Utredningen

Vad gäller frågan om avlastning från konsumentverket erinrar utredningen om att de ovan framförda förslagen att de regionala handläggarna skall biträda konsumentverket vid genomförandet av vissa uppgifter innebär en viss delegering till regional nivå.

Prioriteringen av framtida arbetsuppgifter på regional nivå bör enligt utredningens mening ske så att tyngdpunkten kommer att ligga på uppgifter inom områdena bevakning, rapportering och utredning samt insatser på utbildningsområdet. De regionala handläggarna bör biträda konsumentverket genom exempelvis projektsamarbete. De bör även utföra vissa egna insatser på sätt som redovisats i tidigare avsnitt. Arbetsuppgifter i anslutning till verkets service till och samarbete med den kommunala konsumentverksamheten förtjänar uppmärksamhet. De föreslagna uppgifterna inom länsstyrelsen är enligt utredningens mening viktiga men kan i framtiden inte förväntas ta i anspråk mer än en mindre del av arbetstiden. - Utredningen vill här framhålla att

projektsamarbete med konsumentverket samt föreslagna uppgifter inom länsstyrelsen innebär nya arbetsuppgifter.

Utredningen förutser som tidigare nämnts att de nuvarande arbetsuppgifterna ändras allteftersom kommunerna satsar på konsumentpolitisk verksamhet och övertar uppgiften vägledning till enskilda konsumenter och delar av de allmänna informationsinsatserna. De successivt frigjorda resurserna på regional nivå bör i ökad utsträckning tas i anspråk för bevakning, rapportering och utredning samt utbildningsinsatser. Dessa arbetsuppgifter får utvecklas och anpassas efter förhållandena i respektive län. Faktorer av betydelse i sammanhanget är främst omfattningen av den kommunala konsumentverksamheten i länet, länets befolkningsstruktur och de resurser som står till buds på regional nivå.

9.2 Kompetensfrågor m.m.

Med en utbyggd kommunal konsumentpolitisk verksamhet kommer den regionala funktionens arbetsuppgifter att vara av utredande, bevakande och kunskapsförmedlande karaktär. Kvalifikationer som utredningen bedömer som önskvärda för att de regionala handläggarna skall kunna genomföra de föreslagna arbetsuppgifterna är

- Kunskaper i konsumentekonomi - däribland varukännedom - och konsumenträtt
- Erfarenhet av utredningsverksamhet, viss kunskap i administrativa frågor samt god samhällsorientering
- Pedagogisk erfarenhet

Som närmare framgår av kapitel 11 anser utredningen att resurserna för handläggartjänster på sikt bör förstärkas i flertalet län. I de fall det finns två handläggare i länet kan dessa med fördel ha olika utbildningsbakgrund, som totalt sett medför att de kompletterar varandra i arbetet. - Samråd mellan länsstyrelserna och konsumentverket bör äga rum även framdeles vad gäller tjänstetillsättningar.

Utredningen förutsätter att konsumentverket också i fortsättningen ansvarar för vidareutbildning av personal på regional ni-

två. Utredningen vill här även peka på andra möjligheter till vidareutbildning t.ex. de olika kurser på högskolenivå med konsumentinriktning som startats under senare år.

Med hänsyn till de arbetsuppgifter som föreslås anser utredningen att beteckningen på de regionala handläggarna bör ändras. Beteckningen "hemkonsulent"[1] är knappast adekvat för den verksamhet som utförs i dag och blir det än mindre om utredningens förslag genomförs. Befattningen synes kunna ges samma beteckning som övriga tjänstemän med motsvarande handläggande uppgifter på länsstyrelsenivå med tillägget "handläggare av konsumentfrågor" som en arbetsbeskrivning.

---

[1] Utredningen vill erinra om att beteckningen hemkonsulent används av de kommunalt anställda konsumentvägledarna i Stockholm. Den används också av ett mindre antal rådgivare i lanthushållsfrågor, anställda av hushållningssällskap.

10 ORGANISATORISKA FRÅGOR

10.1 Organisatorisk inplacering m.m.

Framförda synpunkter

Flertalet tillfrågade länsstyrelser har anfört att den nuvarande placeringen, dvs. planeringsavdelningen inom länsstyrelsen, förefaller naturligast. Man pekar här på närheten till fackkunskap inom de olika enheterna på planeringsavdelningen, exempelvis juridiska enheten, naturvårdsenheten, planenheten och regionalekonomiska enheten. Några länsstyrelser anför att om arbetsuppgifterna kan komma att förändras det kan finnas anledning att överväga annan placering inom länsstyrelsen. Samtidigt hänvisas till utredningen om organisationsöversyn av länsstyrelsernas planeringsavdelningar och administrativa enheter m.m., OPAL-utredningen.

Några länsstyrelser anger planeringskansliet, till vilket hemkonsulenterna för närvarande hör, som lämplig enhet. Samtidigt anförs att den regionala verksamheten rent fackmässigt torde ha större anknytning till den regionalekonomiska enheten. En länsstyrelse anser att, om utredningsarbete blir ett dominerande inslag i verksamheten, den regionalekonomiska enheten ligger närmast till hands. Blir huvuduppgiften av administrativ art anses planeringskansliet vara lämpligare. Från något håll pekas på möjligheten att låta priskontor och den regionala konsumentpolitiska funktionen ingå i samma enhet. Skälet till detta anges vara att det kan föreligga lokalmässiga, organisatoriska och arbetsmässiga fördelar med en särskild enhet, förslagsvis kallad konsumentenheten. En länsstyrelse anför slutligen att

det bör överlämnas till respektive länsstyrelse att besluta om lämplig placering inom planeringsavdelningen.

Utredningen

Hemkonsulenterna är för närvarande placerade vid länsstyrelsernas planeringsavdelningar. I utredningens direktiv anges att det är naturligt att även fortsättningsvis knyta det regionala ledet i konsumentpolitiken till länsstyrelsen. Kommittén bör, anges det vidare, närmare pröva utformningen av denna anknytning. Samråd skall ske med OPAL-utredningen.

Utgångspunkten är således att den regionala funktionen på det konsumentpolitiska området är knuten till länsstyrelsens planeringsavdelning. Utredningen finner inte skäl frångå denna placering. De föreslagna förändringarna i arbetsuppgifterna ger inte anledning därtill. Närheten till fackkunskap inom olika enheter inom planeringsavdelningen anser utredningen betydelsefull och ägnad att främja samarbete med dessa enheter.

Utredningen går inte in på frågan om lämplig enhet inom planeringsavdelningen med hänsyn till att OPAL-utredningen ännu inte lagt fram förslag angående organisation av planeringsavdelningarna.

I länsstyrelseinstruktionens 5 § anges ett antal uppgifter som det åligger länsstyrelsen att särskilt ta befattning med. Bland dessa är den regionalpolitiska planeringen, plan- och byggnadsväsendet, livsmedelskontrollen, den allmänna hälsovården samt den sociala omvårdnaden. Vidare stadgas i 6 § att länsstyrelsen är huvudman för hemkonsulentverksamheten.

Utredningen föreslår vissa ändringar i nämnda bestämmelser. I 5 § bör uttryckligen anges att det åligger länsstyrelsen att särskilt ta befattning med konsumentpolitiska frågor. Syftet med kompletteringen är att betona de konsumentpolitiska frågornas vikt i länsstyrelsearbetet.

Beträffande 6 § kan först erinras om att utredningen i avsnitt 9.2 ifrågasätter om beteckningen "hemkonsulent" bör användas i framtiden. Detta kan föranleda en följdändring i nämnda paragraf. Länsstyrelsens huvudmannaskap anges inte för andra verksamhetsområden i 5 §. Det är därför enligt utredningens mening tveksamt att ange det just vad gäller konsumentpolitiska frågor. Dessutom är det osäkert vad termen huvudmannaskap innebär i detta sammanhang eftersom det i konsumentverkets instruktion anges att verket skall svara för den regionala konsumentverksamheten. Utredningen föreslår av angivna skäl att uppgiften i 6 § att länsstyrelsen skall vara huvudman för den regionala konsumentverksamheten utgår.

Utredningen vill understryka vikten av att länsstyrelserna och konsumentverket samarbetar beträffande den regionala konsumentverksamheten.

10.2 Relationerna till konsumentverket

De uppgifter för en framtida regional organisation som angivits i kapitel 9, innebär en närmare knytning till konsumentverket. Verket behöver en regional organisation för utredande och kontrollerande verksamhet, insatser på utbildningsområdet och service till den kommunala verksamheten.

Relationerna mellan konsumentverket och den regionala organisationen har vissa likheter med förhållandet mellan priskontoren vid länsstyrelserna och SPK (se kapitel 7). Priskontorens uppgifter är att övervaka marknaden på prisområdet, rapportera problem till SPK och efter anvisningar biträda SPK i utredningsverksamhet.

Vid utvecklandet av former för de regionala handläggarnas biträde till konsumentverket när det gäller utrednings- och bevakningsuppgifter är det enligt utredningens mening naturligt att beakta de erfarenheter som gjorts beträffande samarbetet mellan SPK och länsstyrelserna.

Som nämnts i tidigare kapitel (3 och 8) har konsumentverket utarbetat anvisningar för den regionala konsumentverksamheten. Nuvarande anvisningar utarbetades i juni 1975 och gäller tills vidare. Utredningen föreslår att konsumentverket får i uppdrag att utarbeta detaljerade anvisningar för den framtida regionala verksamheten med ledning av utredningens bedömningar.

11 RESURSFRÅGAN

Bakgrund

På regional nivå finns enligt 1972 års riksdagsbeslut 39 hemkonsulenttjänster. De under länsstyrelsernas anslag redovisade kostnaderna för den regionala konsumentverksamheten uppgick till cirka 5 miljoner kronor under budgetåret 1976/77. I detta belopp ingår lönekostnader för hemkonsulenter och uppskattade resurser för ett antal kontorsbiträden samt ett schablonpålägg för lokalkostnader, resor och övriga expenser. Kostnaden för kontorsbiträden särredovisas inte utan den ingår i planeringskansliernas totala kostnader för kontorsbiträden.

Fördelningen av hemkonsulenttjänsterna över landet är ojämn. I tio län finns sålunda en tjänst, i tretton län två samt i ett län tre tjänster. Antalet tjänster är inte relaterat varken till antal kommuner eller antal invånare i respektive län. Län med en tjänst omfattar t.ex. i några fall ett större antal kommuner och invånare än län med två tjänster. Denna fördelning kan delvis förklaras av historiska skäl.

Enligt vad utredningen inhämtat från länsstyrelserna (september 1977) är biträdespersonalens arbetstid olika i länen. I två län med en hemkonsulenttjänst saknas biträdespersonal medan i övriga län en sådan tjänst finns på hel- eller halvtid. I ett län med en hemkonsulenttjänst står både en hel- och en halvtidstjänst till förfogande.

Framförda synpunkter

Flera hemkonsulenter har framhållit att den regionala konsumentverksamheten bör ges ökade resurser så att det vid varje länsstyrelse finns minst två hemkonsulenter. Man framhåller att en hemkonsulent inte kan arbeta med alla de arbetsuppgifter som bör ankomma på denna. Med två hemkonsulenter kan man dela upp arbetsområdena och samtidigt genomföra en viss specialisering, vilket upplevs som angeläget. Även ett antal länsstyrelser och kommuner förordar en förstärkning av resurserna för att konsumentverket skall avlastas vissa uppgifter. Några hemkonsulenter i län där den ena tjänsten är placerad på annan ort än länsstyrelsen anför att detta förhållande upplevs som otillfredsställande. En omlokalisering till en och samma ort, dvs. residensorten, anses önskvärd. Några hemkonsulenter framhåller att biträdespersonalen skulle kunna avlasta dem förutsatt att biträdespersonalen erbjuds viss utbildning.

Utredningen

Den förändring i arbetsuppgifterna som utredningen föreslagit torde inte omedelbart medföra att fler handläggartjänster totalt sett behövs på regional nivå. Som tidigare angivits är de nuvarande personalresurserna inte relaterade till antalet kommuner och antalet invånare i länet. Utredningen har av den anledningen diskuterat en viss omfördelning av hemkonsulenttjänsterna mellan länen. Utredningen vill dock inte förorda en sådan omfördelning. Utredningen utgår nämligen från att personalresurserna på sikt kommer att förstärkas i flertalet län. Motiven för en sådan förstärkning redovisas i det följande.

I fem län är de två tjänsterna placerade på olika orter inom länet. I ett län - Skaraborgs - är därtill de två tjänsterna placerade på annan ort än residensorten. De kontakter hemkonsulenterna måste ha med olika enheter inom länsstyrelsen i dessa fall försvåras. Utredningen finner det uppenbart att det regionala arbetet kan utföras på ett mer rationellt sätt av två tjänstemän på samma ort än av två tjänstemän på olika orter. Ut-

redningen föreslår därför att tjänsterna i fråga överförs till länsstyrelserna på residensorterna.

Enligt utredningens bedömning kommer genomförandet av de framtida arbetsuppgifterna att kräva ökade resurser. Såväl utrednings- och bevakningsuppgifter som regionala utbildningsinsatser förväntas ta mer tid i anspråk. Detta förutsätter i regel länsomfattande åtgärder i samband med t.ex. insamling av bakgrundsmaterial och kontroll av uppgifter. Detsamma gäller bearbetning av insamlat material, kontakter och samverkan med den kommunala konsumentverksamheten samt uppgifter inom länsstyrelsen. Behovet av utökade personalresurser på handläggarnivå kommer att bli speciellt märkbart i län med en tjänst och ett stort antal kommuner och invånare. Med två handläggartjänster skulle den önskvärda arbetsfördelningen och specialiseringen kunna komma till stånd. Utredningen vill i detta sammanhang hänvisa till avsnitt 9.2 om olika utbildningsgrund för regionala handläggare.

Utredningen förordar i första hand en framtida förstärkning till två handläggartjänster i Kristianstads, Jönköpings, Örebro och Gävleborgs län. Dessa har för närvarande bara en tjänst men stort antal kommuner och invånare. Möjligheten att vid lämplig tidpunkt föra över en av de tre tjänsterna i Västerbottens län bör härvid beaktas.

Utredningen vill samtidigt framhålla att utökade utrednings- och bevakningsuppgifter, behovet att utveckla regionala utbildningsinsatser och samverkan med den kommunala konsumentverksamheten i ett längre perspektiv kan ställa ytterligare krav på personella resurser. Viktiga faktorer i sammanhanget är länets befolkningsstruktur och antalet kommuner i länet. Det är dock inte möjligt att i dag närmare överblicka kommande resursbehov. - Med den successiva övergång till nya uppgifter som förväntas förordar utredningen att frågan om ökade personalresurser för handläggande uppgifter i framtiden får bedömas av konsumentverket i samverkan med länsstyrelserna. Härvid bör bl.a. behovet av mer än två handläggare i storstadslänen beaktas. Beträffande Gotlands län torde även på sikt en tjänst få anses tillräcklig.

Den regionala organisationens nuvarande kapacitet skulle emellertid enligt utredningens bedömning kunna ökas väsentligt genom förstärkningar av biträdespersonalen. Som framgått inledningsvis varierar omfattningen av biträdespersonalens arbetstid mellan länen. I två län saknas sådan personal helt.

Biträdespersonalen bör enligt utredningens bedömning kunna svara för insamling och sammanställning av enklare uppgifter i samband med projektarbete samt för vissa uppgifter av administrativ art, vilka nu utförs av hemkonsulenterna. Vidare kan biträdespersonalen under ett övergångsskede svara för en del av kontakterna med enskilda konsumenter. Handläggarna får därigenom tid till andra - nu eftersatta - men angelägna uppgifter. Utredningen finner det önskvärt att biträdespersonalen ges viss utbildning i konsumentfrågor. Det synes lämpligt att konsumentverket svarar för sådan utbildning.

Enligt uppgift från så gott som samtliga länsstyrelser finns ej angivet i länsstyrelsernas personalplaner att biträdespersonal skall arbeta med uppgifter i anslutning till hemkonsulenternas verksamhet. Sådan biträdespersonal finns däremot upptagen bland planeringskansliets övriga biträdespersonal enligt personalplan. Utredningen anser att det bör skrivas in i länsstyrelsernas personalplaner att fasta biträdestjänster skall tillhöra konsumentverksamheten.

Vilket antal biträdestjänster som behövs hänger nära samman med verksamhetens nuvarande omfattning och arbetsuppgifternas framtida utveckling. Enligt utredningens mening behövs minst en heltidstjänst vid varje länsstyrelse.

Kostnader för hemkonsulenternas resor ingår som nämnts såsom en schablonberäknad post i totalkostnaden för den nuvarande verksamheten. Enligt uppgift från länsstyrelserna varierar resekostnaderna mellan länen, främst beroende på länens olika storlek. Även i fortsättningen kommer handläggarna att behöva resa ganska mycket som ett led i sin kontaktverksamhet på det lokala planet. Vidare kommer ett ökat projektarbete, insamling av bak-

grundsmaterial samt bevakningsuppgifter att medföra ett ökat resande, både inom länen och för centrala genomgångar med konsumentverket. Utredningen vill understryka att sådana resurser måste ställas till länsstyrelsernas förfogande att de regionala handläggarna kan företa de resor som är nödvändiga för att fullgöra sina arbetsuppgifter.

Utredningen tar slutligen upp frågan om resurser för utbildnings- och informationsverksamhet på regional nivå (se avsnitt 9.1.3 och 9.1.4).

Centralt utarbetat material kan behöva anpassas och kompletteras efter regionala förhållanden. Länsstyrelserna bör ges möjlighet att gå ut med information om frågor och problem som kan vara av speciellt intresse för länet. Av stor vikt är samverkan med den kommunala konsumentverksamheten i länet.

Länsstyrelserna tillförs inte direkt via statsbudgeten några medel för hemkonsulenternas utbildnings- och informationsverksamhet. Konsumentverket tilldelar emellertid inom ramen för sitt förvaltningskostnadsanslag länsstyrelserna anslag, som för budgetåret 1977/78 sammantaget uppgår till ca 300 000, dvs. i genomsnitt ca 8 000 per hemkonsulent.

För att förstärka de regionala utbildnings- och informationsinsatserna på det konsumentpolitiska området föreslår utredningen att länsstyrelserna direkt tilldelas ytterligare medel. Storleken av de belopp som krävs hänger nära samman med regionala förutsättningar, antalet kommuner i länet och de regionala handläggarnas samverkan med den kommunala verksamheten och med olika organ inom länet. Utredningen vill därför inte ange några bestämda belopp utan föreslår att frågan prövas i anslutning till länsstyrelsernas årliga anslagsframställningar.

Utbildning av handläggare och biträdespersonal på regional nivå kommer att ställa ytterligare krav på konsumentverkets resurser. Därtill kommer för konsumentverkets del framtagande av underlag för kampanjer och andra projekt med anknytning till den kommunala och regionala konsumentverksamheten. De ökade resurser som

verket behöver bör enligt utredningens mening regleras inom ramen för verkets årliga anslagsframställning.

RESERVATIONER OCH SÄRSKILDA YTTRANDEN

1 Reservation av Lars Ågren mot RKV-utredningens förslag

Riksdagsbeslutet år 1975 med rekommendation till kommunerna att bygga upp en konsumentpolitisk verksamhet och inom denna handha dels rådgivningen till enskilda konsumenter, dels den allmänna konsumentinformationen på lokal nivå var ett beslut om decentralisering. Samtidigt var det ett beslut om överförande av uppgifter från stat till kommun, varav följer att de kommunala politikerna i fortsättningen avses bestämma verksamhetens inriktning och omfattning.

Beslutet var alltså ett led i den numera så aktuella processen att flytta samhällsfunktioner så nära medborgarna som möjligt. Detta är enligt min mening särskilt angeläget när det gäller konsumentrådgivning och -information.

En sak missades emellertid. Någon överenskommelse träffades inte om att från statligt huvudmannaskap till kommunalt flytta de befattningshavare som sedan lång tid tillbaka med betydande framgång arbetat med dessa frågor; ofta på lokal nivå men under statligt regionalt huvudmannaskap.

Kommunal konsumentpolitisk verksamhet är enligt riksdagsbeslutet år 1975 en frivillig aktivitet. Utbyggnaden går inte så snabbt som många önskar. Detta hänger bl.a. samman med kommunalpolitikernas värderingar rörande vilka verksamheter som skall prioriteras under nuvarande kärva ekonomiska situation. Kommunala satsningar på konsumentpolitikens område har inte heller pri-

oriterats vid överenskommelserna mellan regeringen och kommunförbunden om den kommunala ekonomin.

Samtidigt finns rådgivnings- och informationsresurser tillgängliga hos länsstyrelserna. Ibland med mycket ändamålsenliga utställnings- och sammankomstutrymmen. För vissa kommuners del till och med i den egna centralorten. Detta har fått till resultat den rådande något komplicerade situationen mellan stat och kommun när det gäller uppgiftsfördelning och verksamhetsinriktning.

RKV-utredningens uppgift är att lägga fram förslag till verksamhetsinriktning och arbetsuppgifter för en regional funktion på det konsumentpolitiska området. Skriftliga synpunkter har inhämtats från hemkonsulenter, länsstyrelser och ett antal kommuner med konsumentpolitisk verksamhet. Vidare har utredningen genom samtal med representanter för organisationer och centrala statliga organ med intressen på detta speciella område sökt skaffa sig en uppfattning om lämpliga uppgifter för en regional funktion.

Såväl de hördas uttalanden som utredningens diskussion har enligt min mening i alltför stor utsträckning utgått från nuvarande och tidigare förhållanden och inte beaktat den decentralisering av rådgivnings- och informationsverksamheten från statligt regional till kommunal nivå som riksdagsbeslutet innebär och som nu pågår.

Konsumentpolitiken i Sverige har under de senaste åren fått en klar accentuering åt det konsumentjuridiska hållet. Det har bl.a. åstadkommit viss osäkerhet bland kommunerna om vilken inriktning deras verksamhet bör ha. De tjänstemän som anställts som konsumentvägledare i kommunerna saknar ofta erfarenhet av specialområdet konsumentrådgivning och -information. De har vanligen en bakgrund som allmänutredare och allmäninformatörer samt inte sällan en personlig intresseinriktning mot konsumentjuridiken.

Samtidigt har några viktiga sektorer (kost, textilier, bostad, familjeekonomi) i viss utsträckning kommit i bakgrunden. Sektorer som lämpar sig mycket väl för aktiviteter på lokal nivå ofta i samarbete med organisationslivet. Dessa sektorer kräver emellertid viss tillgång till personal med specialinriktning. Kommunerna bör genom samverkan exempelvis på länsnivå kunna skaffa sig tillgång till personal med sådant kunnande.

Enligt min mening leder utredningsmajoritetens förslag till att man får betydande överlappningar av den kommunala och den statligt regionala verksamheten framöver. Inte minst förslagen om utbyggnad av personalresurserna på länsstyrelserna visar på detta.

Som jag tidigare angivit är enligt riksdagens beslut konsumentpolitisk verksamhet en frivillig uppgift för kommunerna. Att sådan verksamhet anordnats av vissa kommuner men inte av andra kan medföra vissa problem. Kommuner med en väl utbyggd verksamhet får exempelvis motta besök och telefonförfrågningar från grannkommunernas invånare. Av praktiska skäl kan de inte avvisas eller avkrävas ersättning. Några kommuner har påbörjat aktioner för att begränsa rådgivningsverksamheten till den egna kommunens invånare.

Staten svarar främst genom länsstyrelsernas hemkonsulenter för rådgivnings- och informationsverksamheten i de kommuner som inte engagerat sig. Medborgarna får i flertalet av dessa kommuner längre till den här aktuella samhällsservicen.

Utredningens majoritet tar till diskussion upp frågan om ett åläggande för kommunerna att anordna konsumentpolitisk verksamhet. En speciallagstiftning avseende rådgivnings- och informationsverksamhet synes mig knappast lämplig och är dessutom svår att utforma. Den skulle förmodligen också medföra en viss byråkrati med statlig styrning och tillsyn från olika nivåer.

Om statsmakterna vill påskynda utbyggnaden av den kommunala verksamheten synes en enklare väg vara att frågan tas upp till prövning vid de numera årligen förekommande överläggningarna om

den kommunala ekonomin mellan regeringen och kommunförbunden. Därmed kunde underlag skapas för Kommunförbundet att verka för att en konsumentpolitisk verksamhet byggs upp i varje kommun och att samverkan kommer till stånd mellan kommunerna om vissa specialistfunktioner inom konsumentrådgivningen och -informationen.

Jag vill förorda en klar uppdelning av funktionerna mellan den kommunala sektorn och den statligt regionala sektorn av samhällsorganisationen. En sådan uppdelning bör också göra det lättare för konsumenter och näringsliv att förstå vem som gör vad inom "konsumentområdet" (sidan 79 rad 7).

Förslag:

KOMMUNALA UPPGIFTER PÅ REGIONAL NIVÅ Rådgivnings- och informationsverksamhet	STATLIGA UPPGIFTER PÅ REGIONAL NIVÅ Myndighetsutövning och därmed sammanhängande verksamhet
A Specialkunnande för rådgivnings- och informationsverksamhet inom främst sektorerna kost, textilier, bostad, familjeekonomi.	B Bevakning och utredningsverksamhet betr. konsumentlagstiftning och Konsumentverkets riktlinjer.
Lämplig huvudman:	
A Kommunförbundets länsavdelningar eller större kommun, som säljer tjänster till andra kommuner i länet. Aktiviteterna bedrivs inom ramen för den lokala verksamheten, men oftast i samverkan mellan flera kommuner.	B Länsstyrelsen och Konsumentverket.

Lämplig utbildning:

A Avgörande är den huvudinriktning kommunerna kan vilja ge verksamheten. För närvarande synes hushållslärarutbildning med påbyggnad av vissa universitetskurser vara mest lämplig.

B Juridisk, företagsekonomisk och/eller samhällsvetenskaplig.

Resurser och lokalisering:

A Efter kommunernas gemensamma bedömning, exempelvis kansliet för Kommunförbundets länsavdelning och i nära anslutning till AV-central.

B Se anmärkning.

Anmärkning:

För uppgifter enligt B torde inte erfordras ett så stort antal befattningshavare som 39. En övergång till den av mig tänkta uppgiftsfördelningen mellan stat och kommun bör emellertid kunna ske successivt. Förutsättningarna för ett smidigt inväxande i den något förändrade organisationen bör därvid vara goda.

2 Reservation av Ingegärd Oskarsson och Birgitta Rydle

Enligt vår mening är det viktigt att kommunerna får den tid som erfordras för att inordna också konsumentrådgivningen i den övriga kommunala verksamheten. Vi anser emellertid det högst angeläget att detta sker så snabbt som möjligt och att i varje fall inom en 5-årsperiod verksamheten är så utbyggd att vägledning till enskilda konsumenter samt allmänna informationsinsatser i huvudsak då har kunnat föras över från regional till lokal nivå.

Även om förutsättningarna skiftar från den ena kommunen till den andra finns det anledning anta att man på ansvarigt kommunalt håll inser betydelsen av konsumentrådgivning och information och på sätt som passar den egna kommunen, vidtar de åtgärder som erfordras för att tillgodose de behov, som finns i berört avseende.

Enligt riksdagsbeslutet 1975 ankommer det på regeringen att fortlöpande följa utvecklingen på det lokala planet. Samtidigt framhålls att den kommunala verksamheten ska bygga på frivilliga åtaganden.

Skulle det efter en 5-årsperiod trots allt visa sig att verksamheten inte är tillräckligt utbyggd eller fungerar tillfredsställande bör statsmakterna i samråd med kommunförbundet se över frågan.

3 Särskilt yttrande av Ulla Gustafsson

Utredningen har lagt fram nya angelägna arbetsuppgifter för den regionala verksamheten. För att dessa skall kunna genomföras krävs förutom resursförstärkning regionalt att den kommunala verksamheten byggs ut. En arbetsfördelning i det konsumentpolitiska arbetet är nödvändig för att på sikt nå alla de människor som av olika anledningar behöver stöd och information.

Hemkonsulenterna är idag hårt belastade genom stor efterfrågan när det gäller rådgivning till enskilda konsumenter. En utbyggnad av konsumentverksamheten i samtliga kommuner skulle innebära en kraftig resursförstärkning inom konsumentpolitiken.

Om denna utbyggnad ej skett inom de närmaste åren bör frågan om obligatorisk kommunal verksamhet bli föremål för statsmakternas prövning.

Hemkonsulenternas förening ansluter sig härmed till majoritetens förslag i denna fråga och till utredningens förslag i stort.

4 Särskilt yttrande av Åke Tidbeck angående övervägande om ett obligatorium av kommunal konsumentverksamhet

Statsmakterna har vid flera tillfällen anfört att en nära kontakt mellan samhällets konsumentverksamhet och enskilda konsumenter utgör en grundläggande förutsättning för att konsumentpolitiken skall bli framgångsrik. Erfarenheten visar också att den lokala konsumentverksamheten har de bästa förutsättningarna att upprätthålla en direktkontakt med konsumenterna och deras problem.

Kommunal konsumentverksamhet har nu funnits i ett tio-tal år vilket har givit ytterligare belägg för att den kommunala förankringen av konsumentfrågorna är grunden för samhällets konsumentpolitik.

Vill vi nu mena något med ett samhällsengagemang i konsumentfrågor anser vi från konsumentvägledarnas förening att frågan om ett obligatorium av den kommunala konsumentverksamheten bör bli föremål för prövning om inte verksamheten är utbyggd inom en 5-årsperiod.

BILAGA 1 DIREKTIV FÖR UTREDNINGEN OM REGIONAL KONSUMENTPOLITISK VERKSAMHET

Regeringsprotokoll 1976-09-02

Riksdagen fattade år 1972 beslut om riktlinjer för och organisation av samhällets konsumentpolitik (prop. 1972:33, NU 1972:40, rskr 1972:225). I samband därmed framhölls behovet av en lokalt förankrad konsumentpolitik. Riksdagen förutsatte att regeringen och de konsumentpolitiska organen skulle betrakta en vidareutveckling av den begränsade lokala verksamheten som en angelägen uppgift och så snart det var möjligt lägga fram de förslag som ytterligare erfarenheter och överväganden kunde ge anledning till.

I prop. 1975:40 om kommunal konsumentpolitisk verksamhet m.m. förordade regeringen en väsentlig utbyggnad av kommunernas medverkan i konsumentpolitiken. Som lämpliga arbetsuppgifter för den kommunala konsumentpolitiska verksamheten nämndes bl.a. vägledning för enskilda konsumenter, allmän information i konsumentfrågor och stöd till konsumentpolitiska aktiviteter i kommunerna. Enligt regeringens förslag skulle betydande delar av hemkonsulenternas verksamhet föras ut i kommunerna och den s.k. stödjande verksamheten, dvs. rådgivning, information, viss utbildning m.m., i huvudsak bli en uppgift för konsumentverket. Regeringen ansåg därför att hemkonsulenttjänsterna skulle dras in.

I flera riksdagsmotioner riktades kritik mot förslaget om indragning av hemkonsulenttjänsterna. Samtliga motionärer uttalade tvivel om att en kommunal konsumentpolitisk verksamhet skulle vara utbyggd inom en snar framtid, och många menade att hemkonsulenttjänsterna skulle bibehållas.

Riksdagen underströk vikten av en utbyggnad av den kommunala konsumentpolitiska verksamheten och anslöt sig till huvuddragen i regeringens proposition (NU 1975:26, rskr 1975:170). Beträffande hemkonsulenttjänsterna delade riksdagen i huvudsak motionärernas uppfattningar och menade att det inte fanns underlag för ett beslut om indragning av hemkonsulenttjänsterna i en nära framtid. Samtidigt uttalade sig riksdagen för en anpassning av den regionala organisationen i takt med utvecklingen på det kommunala planet. Regeringen borde fortlöpande följa utvecklingen på det lokala och regionala planet och lägga fram förslag till sådana organisatoriska förändringar som föranleddes därav.

Med anledning av riksdagens beslut uppdrog regeringen åt konsumentverket att utfärda anvisningar för hemkonsulenternas verksamhet. Enligt de i uppdraget angivna huvudprinciperna för verksamheten skulle hemkonsulenternas arbete inriktas på att stimulera och stödja kommunal konsumentpolitisk verksamhet. Vidare skulle hemkonsulenterna svara för konsumentvägledningen i de kommuner där ingen verksamhet hade påbörjats. Om arbetet med dessa uppgifter medgav det skulle de även svara för utbildning och information. Härutöver skulle hemkonsulenterna liksom tidigare vara länsstyrelserna behjälpliga med konsumentpolitisk sakkunskap.

I syfte att få till stånd en anpassning av den regionala organisationen till den kommunala verksamheten föreskrev regeringen i regleringsbrev till länsstyrelserna den 7 maj 1975 att tjänst som hemkonsulent hos länsstyrelse skulle vid uppkommande ledighet få återbesättas först efter medgivande av regeringen. Medel som frigjordes i samband med uppkommande vakans skulle inte heller få utnyttjas utan sådant medgivande.

Våren 1976 behandlade riksdagen fem motioner med förslag om att det regionala ledet i den konsumentpolitiska verksamheten borde bestå och att hemkonsulentorganisationen åtminstone tills vidare borde bibehållas oförändrad. Riksdagen (NU 1975/76:31, rskr 1975/76:178) biföll i huvudsak motionsyrkandena och uttalade att det fanns goda skäl för en konsumentpolitisk funktion på det regionala planet även när den kommunala verksamheten hade blivit fullt utbyggd. Riksdagen ansåg också att frågan om inriktningen

av och resurserna för en sådan regional verksamhet borde utredas så att klarare riktlinjer skapades för en anpassning av den regionala konsumentpolitiska organisationen till den kommunala verksamhetens utbyggnad. Uppdraget borde anförtros åt en kommitté med parlamentariskt inslag. I avvaktan på utredningsarbetets fullgörande samt beslut av statsmakterna i frågan menade riksdagen att den regionala organisationen borde bestå intakt och lediga tjänster normalt återbesättas i vanlig ordning.

Den utredning om regional konsumentpolitisk verksamhet som riksdagen har uttalat sig för bör nu komma till stånd. En kommitté bör därför tillkallas för detta ändamål.

Kommittén bör lämna förslag till verksamhetsinriktning och arbetsuppgifter för en framtida regional konsumentpolitisk organisation. En utgångspunkt härför bör vara riksdagens beslut år 1975 om utbyggnad av den kommunala konsumentpolitiska verksamheten. Den kommande regionala verksamheten måste infogas i den ram som detta beslut anger. Det är också angeläget att verksamheten får en renodlat konsumentpolitisk inriktning.

Kommittén bör i sammanhanget överväga arbets- och resursfördelningen mellan central och regional nivå. Kommittén bör härvid utgå från att särskilda personalresurser även framdeles skall tilldelas den regionala nivån. Det bör enligt min mening vara naturligt att även fortsättningsvis knyta det regionala ledet i konsumentarbetet till länsstyrelserna. Kommittén bör närmare pröva utformningen av denna anknytning. I denna del bör samråd ske med den organisationsöversyn av länsstyrelsernas planeringsavdelningar och administrativa enheter m.m. som chefen för kommundepartementet senare denna dag kommer att begära regeringens bemyndigande att förordna om.

Kommittén bör även samråda med den nyligen tillsatta reklamationsutredningen (H 1976:02), som enligt direktiven har möjlighet att pröva frågan om viss regional utbyggnad av allmänna reklamationsnämndens verksamhet.

Med hänvisning till det anförda hemställde departementschefen att regeringen måtte bemyndiga honom att tillkalla en kommitté med uppdrag att utreda frågan om regional konsumentpolitisk verksamhet.

Regeringen anslöt sig till departementschefens överväganden och biföll hans hemställan.

BILAGA 2 SAMMANSTÄLLNING AV ENKÄT TILL ETT ANTAL KOMMUNSTYRELSER (5 bilagor)

I mitten av april 1977 tillställde utredningen ett antal kommunstyrelser ett frågeformulär angående kommunal konsumentpolitisk verksamhet. Genom formuläret önskade utredningen kartlägga huruvida verksamheten lyder under konsumentnämnd eller ej, om referensgrupp finns samt hur mycket arbetskraft som är avdelad för handläggning av konsumentfrågor. Vidare frågades efter handläggares arbetsuppgifter, kontakter/samarbete med kommunala organ, lokala organisationer och föreningar, hemkonsulenter, regionala organisationer samt med konsumentverket och andra centrala myndigheter. Kommunstyrelserna gavs även tillfälle framföra synpunkter på vilka uppgifter en regional instans på det konsumentpolitiska planet borde ha.

I det följande ges en sammanställning av de inkomna svaren.

Urval. Svarsfrekvens.

Kommittén har valt att sända formuläret till ett antal kommunstyrelser. I varje län (utom Gotlands län) har två kommuner valts ut - en med omfattande verksamhet och en med begränsad verksamhet. I Kalmar län har endast en kommun tagits med och i Malmöhus län tre. Detta gör sammanlagt 46 kommuner, vilka redovisas i bilaga 2a till denna bilaga. - Svar har inkommit från samtliga kommunstyrelser utom en, dvs. totalt 45.

Fråga 1 - Ansvar för verksamheten

I 24 kommuner av de 45 lyder den konsumentpolitiska verksamheten under en konsumentnämnd. I de övriga 21 svarar kommunstyrelsen för verksamheten.

Fråga 2 - Referensgrupp för konsumentfrågor

Av de 45 kommunerna har 16 angivit att referensgrupp för konsumentpolitiska frågor finns, medan detta inte är fallet i de övriga 29 kommunerna. Här kan nämnas att 8 kommuner har både konsumentnämnd och referensgrupp.

Fråga 3 - Arbetskraft för konsumentfrågor

Denna fråga gäller hur mycket arbetskraft som finns avdelad för konsumentpolitiska frågor samt benämning och organisatorisk inplacering av handläggare respektive övrig arbetskraft. Totalt har 44 svar inkommit.

Benämningen konsumentsekreterare, konsumentvägledare eller konsumentrådgivare används i 34 kommuner. I 5 fall har handläggaren titeln kommunsekreterare, kommunassistent eller kanslisekreterare, i 2 fall utredningssekreterare och i ett fall informationssekreterare. I en kommun är handläggaren förtroendeman i kommunstyrelsen och i en annan kommun ledamot av konsumentnämnden. Dessutom kan nämnas att 7 kommuner har angivit fler än en handläggare. Handläggaren kallas i dessa fall assistent, kanslist, konsumentrådgivare eller konsumentsekreterare.

Den organisatoriska inplaceringen utgörs i 26 kommuner av kommunkansliet/stadskansliet. I en kommun vardera återfinns handläggaren på informationskontoret, drätselkontoret respektive ekonomikontoret. Tio kommuner anger att verksamheten utgör en egen förvaltning, i flertalet fall uttryckt som konsumentnämndens kansli eller konsumentbyrå under nämnden. Slutligen har en kommun angivit att verksamheten är samordnad med invandrarbyrån och en att handläggaren är placerad på konsumentbyrå under kommunkansliet. Uppgift saknas för 3 kommuner.

16 kommuner anger att personal finns utöver handläggare. I 15 fall benämns denna kontorist eller kanslist på hel- eller deltid. I ett fall utgörs den övriga personalen av sekreterare i konsumentnämnden, tillika föreståndare för invandrarbyrån. Den organisatoriska inplaceringen anges i 8 fall vara kommunkansli-

et/stadskansliet, i ett fall vardera drätselkontoret respektive ekonomikontoret och i 5 fall den egna förvaltningen.

Fråga 4 - Handläggares arbetstid för konsumentfrågor

Den tid handläggare har för konsumentfrågor efterfrågades, uttryckt i antal timmar per vecka under 1976 och 1977. Antal svar och fördelning beroende på arbetstidens längd ges i uppställningen nedan.

	1976	1977
1 - 4 tim/vecka	6	5
5 - 19 " -	9	7
20 - 34 " -	9	12
35 - 40 " -	10	11
40 + 20 " -		3
2 x 40 " -		3
3 x 40 " -	1	1
Summa kommuner	35	42

Fråga 5 - Handläggares utbildning

42 kommunstyrelser har besvarat frågan om handläggares utbildning. I ett antal fall har konsumentvägledare och liknande en akademisk bakgrund som fil.kand. (8 st.), pol.mag. (4), jur. kand. (1), civilekonom (1) och socionom (9). I 8 kommuner utgörs vägledarens utbildning av realexamen eller gymnasieexamen. Tre vägledare anges ha facklig och politisk bakgrund. Bland övriga utbildningar finns en hushållslärare, en ingenjör, en sekreterare och en internatföreståndare. Så gott som samtliga har genomgått konsumentverkets kurser.

Fråga 6 - Handläggares arbetstid och uppgifter per verksamhetsområde

Konsumentvägledarnas arbetstid kan fördelas på några olika verksamhetsområden, nämligen vägledning till enskilda konsumenter, allmän konsumentinformation och stöd till konsumentpolitiska aktiviteter i kommunen. Den procentuella fördelningen av arbetsti-

den på dessa områden samt eventuella övriga framgår av uppställningen nedan, där dels det ungefärliga utfallet för 1976 anges och dels den beräknade fördelningen för 1977.

Procent	Vägledning t.enskilda	Allm. kons. inf.	Stöd t.kons.pol. aktiviteter i kommunen	Övrigt
1976	71	13	3	13
1977	68	18	4	10

Utfallet för 1976 beräknas som ett genomsnitt av 26 svar. Motsvarande för 1977 är 32 svar.

Eftersom rubrikerna för ovanstående arbetsområden är relativt allmänt hållna frågade vi även efter vad som anses vara innehållet i de olika områdena.

1. Vägledning till enskilda

Arbetsområdet kan delas in i rådgivning före köp, rådgivning efter köp inkl. reklamationer samt rådgivning i konsumenträttsliga frågor. De ämnesområden som nämns i ett antal fall är bilar och hushållskapitalvaror.

Ur några kommuners svar kan fördelningen mellan de tre uppgifterna utläsas. Sålunda anges rådgivning före köp svara för ca 45 procent av vägledningen, reklamationsfrågor för ca 46 och köprättsliga frågor för ca 9 procent. Därvid bör uppmärksammas att gränsen mellan reklamationer och köprätt är helt flytande.

2. Allmän konsumentinformation

Information i skolor, föreningar och organisationer bl.a. i form av föredrag nämns i ett antal fall. Utställningar och i viss mån kampanjer är en annan ofta nämnd åtgärd. Kontakt med massmedia, spridande av material från konsumentverket och från annat håll, gruppkorsband till hushållen m.m. är andra åtgärder för att föra ut en allmän konsumentinformation. Ämnesområden som nämns i några fall är konsumenträtt, information om den egna verksamheten i kommunen samt mode-området.

3. Stöd till konsumentpolitiska aktiviteter i kommunen

Stöd till konsumentpolitiska aktiviteter i kommunen tar sig bl.a. uttryck i medverkan i studiecirklar samt information till studieförbund, organisationer och föreningar. I ett fall nämns projektarbete tillsammans med företrädare för folkrörelser.

I några fall har man angivit att det är svårt att skilja mellan allmän informationsverksamhet och stöd till aktiviteter i kommunen. Båda områdena anses innehålla uppgiften att föra ut allmän konsumentinformation i kommunen. Tillsammans svarade dessa båda områden för 16 procent av arbetstiden 1976, vilket kan jämföras med 22 procent enligt beräkning för 1977.

4. Övriga uppgifter

Bland övriga uppgifter märks bevakning och rapportering av lokala konsumentproblem samt vissa projekt och undersökningar. Andra områden är inläsning av informationsmaterial och konsumentnämndsarbete.

Under punkterna 1 till 4 varierar procenttalen mellan olika kommuner, vilket delvis torde kunna tillskrivas olika grad av utbyggnad av den kommunala verksamheten.

En analys av de inkomna svaren visar att några större skillnader vad gäller arbetstid och arbetsuppgifter inte föreligger mellan de båda grupperna av kommuner med mer, respektive mindre omfattande verksamhet. Kommuner som faller i den först nämnda gruppen ägnade mer tid åt "övriga arbetsuppgifter" under 1976 och beräknar göra detta även under 1977. Dessa kommuner nämner bl.a. deltagande i konsumentnämndsarbete samt arbete med utredningar och remisser på det konsumentpolitiska området medan kommuner med mindre omfattande verksamhet endast i något fall nämner remissarbete.

Fråga 7 - Handläggares kontakter/samarbete med kommunala organ/tjänstemän

Denna fråga tar upp kontakter och samarbete med kommunala organ och tjänstemän. I bilaga 2b ges en förteckning över vilka kommunala organ som nämnts under denna fråga, hur många som har angivit de olika organen samt på vems initiativ kontakt främst tagits.

Av bilagan framgår att socialförvaltningen är det organ vägledarna har mest kontakt med. Aktiviteterna sker främst i form av föredrag eller information till bl.a. personalen om den kommunala verksamheten, konsumenträtt, bosättningslån m.m. I några fall anges att man diskuterat frågan om samarbete och formerna därför.

Skolförvaltningen nämns i ett antal fall. Samarbetet tar här oftast formen av informationsaktiviteter om bl.a. konsumentpolitisk verksamhet för både lärare och elever.

Samarbetet med hälsovårdsnämnden tar sig främst uttryck i förfrågningar angående livsmedel.

Kontakterna med kommunstyrelsen kan gälla den egna verksamheten men även frågor om glesbygdshandel och varuförsörjning.

Fråga 8 - Handläggares kontakter/samarbete med lokala organisationer/föreningar

Denna fråga behandlar kontakt och samarbete med organisationer och föreningar i kommunen. I bilaga 2c ges en förteckning över vilka organisationer och föreningar som tagits upp, hur många som har angivit de olika föreningarna samt på vems initiativ kontakterna främst tagits.

Studieförbund som ABF, TBV, Vuxenskolan och NBV har nämnts i ett antal fall. Vägledaren har i flertalet av dessa fall medverkat vid studiecirklar och informerat om bl.a. den kommunala konsumentverksamheten och konsumentpolitik.

Bland föreningar på lokal nivå märks pensionärsföreningar, politiska, fackliga, husmoders- och olika typer av ideella föreningar. Aktiviteterna har i de flesta fall tagit sig uttryck i information om den kommunala verksamheten, konsumenträtt m.m. vid föreningsmöten.

Fråga 9 - Handläggares kontakter/samarbete med hemkonsulenter

Denna fråga har delats upp i två delar, nämligen förekomsten av telefonkontakter med hemkonsulenten vid länsstyrelsen och förekomsten av andra typer av kontakter eller samarbete med hemkonsulenten.

1. Telefonkontakt med hemkonsulent

Antalet telefonkontakter per månad mellan kommunal vägledare och hemkonsulent varierar från kommun till kommun. Uppställningen nedan visar i hur många fall antalet har angivits inom de olika intervallen.

antal kontakter per månad	antal kommuner
0 - 5	27
6 - 10	7
11 - 15	3

I 20 av de 37 kommunerna anges initiativet främst ha tagits av vägledaren, och i 4 kommuner anges hemkonsulenten som initiativtagare. I 13 kommuner ligger initiativet lika mycket hos båda parter.

De frågor kontakterna gäller är i flertalet fall råd i informationsfrågor och reklamationsfrågor, lån av material, framför allt där sådant saknas på kommunal nivå, samt diskussion och planering av utställningar. Exempel på ämnesområden är kost, hushållstekniska frågor samt kapitalvaror, vilka nämns i några fall.

2. Andra typer av kontakt/samarbete

Antalet kontakter per månad förutom telefonkontakter varierar något mellan olika kommuner.

antal kontakter per månad	antal kommuner
0 - 5	21
6 -	2

Tyngdpunkten ligger i intervallet 0-5 kontakter per månad. I 9 fall anges vägledaren vara initiativtagare och i 7 fall hemkonsulenten. Båda parter anses vara initiativtagare i 11 kommuner[1].

Innehållet i kontakterna kan vara diskussion av samarbetsfrågor och hur verksamheten kan läggas upp i kommunen, lån av material och hjälp i vissa rådgivningsärenden. Den mest omnämnda samarbetsformen är utställningar och i viss omfattning kampanjer. I något fall företas gemensamma studiebesök. S.k. länsträffar med samtliga konsumentvägledare och hemkonsulenter anges förekomma i ett par län.

En genomgång av innehållet i kommunernas kontakter med hemkonsulenterna visar inte på några större skillnader mellan de båda grupperna av kommuner med mer, respektive mindre omfattande verksamhet. Det kan nämnas att kommuner i den först nämnda gruppen i något större utsträckning har angivit samarbetsfrågor vid kontakt med hemkonsulent medan kommuner med mindre omfattande verksamhet angivit förfrågningar om material.

Fråga 10 - Handläggares kontakter/samarbete med regionala organisationer/föreningar

Under denna rubrik behandlas kontakt och samarbete med organisationer och föreningar på länsnivå. Även regionala organ kommer in under denna fråga. I bilaga 2d ges en förteckning över vilka

---

1) Summan blir 27 mot 23 enligt uppställningen, beroende på att i 4 fall har initiativ angivits men ej antal kontakter.

organ och föreningar som har tagits upp, hur många som har angivit de olika organen och föreningarna samt på vems initiativ kontakterna främst tagits.

Av bilagan framgår att handläggarna i flera kommuner tar kontakt med priskontoret på länsstyrelsen i prisfrågor. Förvaltningsavdelningen nämns i några fall, och kontakterna rör då frågan om tillfällig handel.

Några vägledare anger att de har kontakt med tingsrätten eller allmän advokatbyrå i juridiska frågor, exempelvis angående förenklat rättegångsförfarande.

Samarbetet med olika studieförbund tar sig uttryck i medverkan vid olika kurser på det konsumentpolitiska området.

Fråga 11 - Handläggares kontakter/samarbete med konsumentverket

I likhet med fråga 9 är denna uppdelad i två delar i syfte att kartlägga dels telefonkontakterna och dels andra typer av kontakter med konsumentverket.

1. Telefonkontakter med konsumentverket

Antalet telefonkontakter per månad mellan konsumentvägledare och konsumentverket varierar från kommun till kommun.

antal kontakter per månad	antal kommuner
0 - 5	17
6 - 10	11
11 - 15	3
16 - 20	3
21 - 30	5

Av de 39 kommunerna anger 38 att initiativet främst ligger hos den kommunala vägledaren medan initiativet anses ligga hos båda parter i ett fall.

De frågor kontakterna gäller är framför allt information i konsumenträttsliga frågor exempelvis tolkning av köprätt samt tillämpning av marknadsföringslagen och avtalsvillkorslagen. Information för vägledningsarbetet nämns i ett antal fall bl.a. för hushållskapitalvaror och "uddavaror" där referensmaterial saknas. Tester, undersökningar och annat informationsmaterial efterfrågas. Fastighetsärenden nämns i några fall, både vad gäller byggnadsvaror och tjänster. Bilfrågor är en ofta förekommande ärendetyp.

Kontakt tas även i reklamationsfrågor och då oftast med Allmänna reklamationsnämnden. Slutligen nämns i något fall rapportering av marknadsföringsfrågor.

2. Andra typer av samarbete/kontakt

Antalet kontakter per månad förutom telefonkontakter varierar något mellan kommunerna. Uppställningen nedan visar fördelningen.

antal kontakter per månad	antal kommuner
0 - 5	11
6 - 10	2
11 - 20	1
21 - 25	1

I 9 kommuner anges initiativet främst ligga hos vägledaren, i 9 fall främst hos konsumentverket och i 4 hos båda parter[1].

Kontakterna rör i ett antal fall frågor om material - i ett fall material för kampanj i egen regi. Diskussion av "svåra" konsumentfall samt samråd om konsumentnämndsarbetet anges i ett fall vardera. Andra frågor är rapportering av konsumentproblem, deltagande i utredningar och undersökningar samt utprovning av blanketter. Slutligen nämner några kommuner deltagande i kurser och konferenser som ett led i fortbildningen av konsumentvägledare.

---

1) Summan blir 22 mot 15 enligt uppställningen, beroende på att i 7 fall har initiativ angivits men ej antalet kontakter.

Här kan nämnas att kommuner med mer omfattande verksamhet i några fler fall nämner juridiska frågor vid kontakt med konsumentverket än vad som är fallet för den andra gruppen av kommuner. Samma gäller för deltagande i undersökningar och rapportering av konsumentproblem.

Fråga 12 - Handläggares kontakter/samarbete med andra centrala myndigheter/organ

Denna fråga tar upp kontakt och samarbete med centrala myndigheter och organ förutom konsumentverket. I bilaga 2e ges en uppställning över vilka myndigheter och organ som har tagits upp, hur många som har angivit de olika myndigheterna samt på vems initiativ kontakterna främst tagits.

Av bilagan framgår att Allmänna reklamationsnämnden har kontaktats i ett antal fall. Som nämnts ovan under fråga 11 har ärenden till nämnden i viss utsträckning behandlats som kontakt med konsumentverket. Bilärenden anges vara en ofta förekommande ärendetyp.

Statens pris- och kartellnämnd kontaktas i prisfrågor och socialstyrelsen i frågor om hälsoinformation, kost och motion m.m. De båda myndigheterna anges i några fall sända ut informationsmaterial. Statens livsmedelsverk slutligen tillfrågas bl.a. om näringsfrågor.

Olika branschorganisationer kontaktas angående tolkning av avtal och praxis inom branschen i olika frågor.

Fråga 13 - Beskrivning av hur samarbetet upplevs

Under denna fråga gavs en möjlighet att beskriva hur samarbetet med hemkonsulenterna och med konsumentverket upplevs.

1. Samarbetet med hemkonsulenterna

I de flesta av de 39 svaren på denna fråga beskrivs samarbetet med hemkonsulenterna som bra, positivt eller mycket bra. I någ-

ra fall har det tillagts att kontakter sällan tas, och i ett fall anges samarbetet vara flytande på grund av att respektive arbetsområde inte anses vara klart definierat. En annan kommun upplever det som positivt att få hjälp vid uppbyggnaden och med utställningsverksamhet m.m.

Ett par kommuner finner samarbetet bristfälligt och trevande. Några kommuner anger att samarbete sällan förekommer. Bland kommentarerna kan nämnas att man upplever resurserna som för små för länsomfattande aktiviteter av den regionala instansen. En kommun upplever sig sakna stöd hos hemkonsulenten och anser det vara förvirrande för allmänheten med två instanser i samma kommun. Slutligen kan nämnas att en kommun anser att en del hemkonsulenter kan se på vägledarna som konkurrenter och ej som medarbetare, vilket försvårar samarbetet.

2. Samarbetet med konsumentverket

Så gott som samtliga av de 41 svaren anger att samarbetet upplevs som positivt, bra eller mycket bra. Ett antal finner det svårt att nå rätt person. Några anser kontakterna vara opersonliga, då en ny person svarar varje gång. En kommun upplever svårigheter med ett rationellt samarbete på grund av ett byråkratiskt tillvägagångssätt och utnyttjar många gånger andra kanaler i stället. En annan kommun önskar fler jämförande tester, eftersom konsumenterna efterfrågar detta. Slutligen finner en kommun att verket har alltför litet material att erbjuda för kampanjer, utställningar och föreningskontakter samt att det tar alltför lång tid att framställa önskat material.

Fråga 14 - Övriga kommentarer

1. Kommunal konsumentpolitisk verksamhet

Här gavs en möjlighet att ange huruvida den konsumentpolitiska verksamheten anses vara tillräckligt omfattande för att tillgodose behovet i kommunen. 15 av 38 kommuner anser att så är fallet, några med tillägget "för närvarande". Ett par kommuner hänvisar till beslut om fler tjänster de närmaste åren.

Övriga 23 kommuner anser att verksamheten inte är tillräckligt omfattande. De skäl som redovisas är i ett antal fall av ekonomisk art och i något fall av politisk natur. Några kommuner anför att verksamheten är relativt ny och att man vill känna sig för.

Elva kommuner redovisar att man planerar att begära medel för ytterligare en tjänst eller utökning av timantalet under de närmaste åren medan 8 kommuner anger att planer saknas.

2. Arbetsuppgifter för en regional instans

Under denna rubrik fanns möjlighet att ge synpunkter på vilka uppgifter en regional instans på det konsumentpolitiska området borde ha. 35 kommuner har i olika omfattning besvarat denna fråga. I det följande görs ett försök att strukturera svaren efter de olika typer av arbetsinsatser som hemkonsulenternas nuvarande verksamhet kan delas in i.

Inledningsvis kan konstateras att en kommun anför att den regionala verksamheten har stor betydelse för län med begränsad omfattning av kommunal verksamhet. Hemkonsulenterna kan enligt flera kommuner bistå vid uppbyggnaden av kommunal verksamhet och stimulera kommuner som saknar verksamhet att bygga upp en sådan. Andra uppgifter som nämns är att bistå i det löpande arbetet när verksamheten kommit i gång med bl.a. material, idéer, vissa reklamationsfrågor samt att arrangera studiebesök på företag och institutioner.

Enligt en kommun bör hemkonsulenterna endast i begränsad omfattning befatta sig med fortbildning av konsumentrådgivare, medan några andra anser att detta skulle kunna vara en lämplig uppgift. I något fall tillägges att det bör ske i samarbete med konsumentverket. Vissa kommuner för fram att förtroendemän skulle kunna inbegripas i sådan utbildning/fortbildning. Att arrangera kurser eller träffar för samtliga konsumentvägledare i länet för erfarenhetsutbyte m.m. är enligt flera kommuner en lämplig uppgift för en regional instans.

I flera fall framförs att hemkonsulenterna bör kunna svara för regionala utredningar och undersökningar på uppdrag av konsumentverket eller eventuellt kommunal vägledare samt även ha en samordnande funktion för projektarbete i länet. En kommun anför att den regionala instansen kan ha en samordnande funktion för problem, vilka kan vara speciella för regionen. En annan slutligen önskar se en samordning från hemkonsulenternas sida för åtgärder i syfte att "komma till rätta med företagare och näringsidkare".

Vad gäller arbetsområdet vägledning till enskilda konsumenter anför en kommun att det är viktigt att en klar uppdelning görs i detta fall och menar att den kommunala nivån skall svara för vägledning i framtiden.

På områdena allmän information-utbildning anser flera kommuner att hemkonsulenterna skall kunna samordna utställningsverksamheten i länet. Några nämner i detta sammanhang även kampanjverksamhet. Andra anser att hemkonsulenterna också skall anordna utställningar samt ta fram regionalt anpassat material till den allmänna informationsverksamheten. Vidare anförs i flera fall att hemkonsulenterna kan tjäna som materialbank för bl.a. utställningsmaterial. I några fall anges som exempel på ämnesområden där hemkonsulenterna skulle kunna svara för specialkunskap köksplanering, kost och heminredning.

Andra uppgifter som kan klassificeras som allmän informationsverksamhet är att hålla kontakt med regionala branschorganisationer, regionala organ och föreningar, massmedia samt skolor, vilka nämns av ett antal kommuner. Flera kommuner framhåller att samordnande och övergripande frågor av informationskaraktär är lämpliga uppgifter för en regional instans. I dessa frågor förutsätts hemkonsulenterna samråda med de kommunala vägledarna.

Ett par kommuner anser att man på regional nivå bör ha tillgång till ekonomisk och juridisk expertis för att avlasta konsumentverket och därigenom kunna ge kommunerna en snabbare service.

Endast i något enstaka fall har uttalats tveksamhet inför vilka uppgifter en regional instans på konsumentområdet bör ha.

Bilaga 2a

Enkäten utsänd till kommunstyrelsen i följande kommuner.

Botkyrka	AB-län	Stenungsund	O-län
Täby	" -	Trollhättan	P-län
Enköping	C-län	Vänersborg	" -
Östhammar	" -	Skövde	R-län
Eskilstuna	D-län	Grästorp	" -
Oxelösund	" -	Karlstad	S-län
Norrköping	E-län	Kristinehamn	" -
Åtvidaberg	" -	Kumla	T-län
Gislaved	F-län	Karlskoga	" -
Jönköping	" -	Västerås	U-län
Växjö	G-län	Kungsör	" -
Ljungby	" -	Borlänge	W-län
Kalmar	H-län	Leksand	" -
Karlskrona	K-län	Söderhamn	X-län
Karlshamn	" -	Sandviken	" -
Kristianstad	L-län	Örnsköldsvik	Y-län
Ängelholm	" -	Kramfors	" -
Malmö	M-län	Strömsund	Z-län
Helsingborg	" -	Ragunda	" -
Vellinge	" -	Skellefteå	AC-län
Varberg	N-län	Norsjö	" -
Kungsbacka	" -	Luleå	BD-län
Härryda	O-län	Boden	" -

Bilaga 2b

Fråga 7 - Handläggares kontakter/samarbete med kommunala organ/tjänstemän

36 svar	Antal uppgifter	Främst eget initiativ	Främst organets initiativ	Bådas initiativ	Uppgift om initiativ saknas
Socialförvaltningen, inkl. hemsamariter, dagmammor m.fl.	25	18	3	4	
Skolförvaltningen	11	4	3	4	
Hälsovårdsnämnden	10	8	1	1	
Byggnadsnämnden	9	7		2	
Kulturförv. (bibliotek)	8	4	1	2	1
Fastighetskontor, stadsarkitektkontor	8	5	1	2	
Kommunstyrelsen	8	6	2		
Kommunkansliet	5	3	1	1	
Invandrarbyrån	5	2	2	1	
Fritidsnämnden	3	2		1	
Informationsavd.	3	2		1	
Planeringsavd.	2	1	1		
Tekniska nämnden	2	2			
Bostadsförmedlingen	2	2			
Brandstyrelsen	1	1			
Trafikplaneringskom.	1		1		
Affärsverken	1	1			
Förmedlingsorganet	1	1			

Bilaga 2c

Fråga 8 - Handläggares kontakter/samarbete med lokala organisationer/föreningar

32 svar	Antal uppgifter	Främst eget initiativ	Främst org./för. initiativ	Bådas initiativ
Studieförbund	16	5	10	1
Pensionärsföreningar	15	5	6	4
Politiska föreningar	14	4	6	4
Fackliga föreningar	13	4	6	3
Konsumentgillen, hushållsnämnder	12	1	9	2
Husmodersföreningar, kvinnoklubbar	11	3	5	3
Ideella för., inkl. villaägareför., lottakåren	7	4	3	
Företagareför., köpmannaför., hantverksför., branschorg.	12	3	6	3
Konsumentkooperationen	2	1		1
Privata företag	1			1

Bilaga 2d

Fråga 10 - Handläggares kontakter/samarbete med regionala organisationer/föreningar

20 svar	Antal uppgifter	Främst eget initiativ	Främst org./för. initiativ	Bådas initiativ
Länsstyrelsen, förv.avd.	4	2	2	
" , priskont.	8	8		
" , momskont.	2	2		
Bilregister	1	1		
Tingsrätt	4	3		1
Allm. advokatbyrå	3	3		
Polismyndighet	2	1		1
Statens vägverk	1	1		
Riksbanken	1	1		
Kommunförbundets länsavd.	2	1	1	
Hyresgästförening	1	1		
Studieförbund	5	1	4	
MRF	3	1	1	1
Hushållningssällskap	1	1		
Uppsala Gilleskrets	1		1	
Blekinge konsumentför.	1		1	
Skånes köpmannaförbund	2	1	1	
Göteborgs handelskam.	1		1	
Göteborgsreg. kommunalförbund	1		1	
Örebro läns soc.dem. kv.distr.	1		1	

Bilaga 2e

Fråga 12 - Handläggares kontakter/samarbete med andra centrala myndigheter/organ

23 svar	Antal uppgifter	Främst eget initiativ	Främst mynd./org. initiativ	Bådas initiativ
Allm. reklamationsnämnden	8	8		
SPK	8	5	3	
Socialstyrelsen	7	4	3	
Statens livsmedelsverk	4	4		
Bostadsstyrelsen	2		2	
Statens trafiksäkerhetsverk	2	2		
Svenska Kommunförbundet	1		1	
Försäkringsbolagens upplysningstjänst	2	2		
Svensk Byggtjänst	1	1		
Svenska Brandförsvarsföreningen	1	1		
MRF	1	1		
Olika branschorganisationer	4	4		
Lekmiljörådet	1	1		
KF, inf.avd.	1		1	
Stockholms hemkonsulenter	1	1		

BILAGA 3 SAMMANSTÄLLNING AV ENKÄT TILL HEMKONSULENTERNA (6 bilagor)

I slutet av februari 1977 tillställde utredningen landets samtliga länsstyrelseanställda hemkonsulenter ett frågeformulär. Genom formuläret önskade utredningen kartlägga hemkonsulenternas olika arbetsuppgifter, kontakter/samarbete med kommunal konsumentverksamhet, med statliga och kommunala organ, samt med lokala och regionala föreningar. Vidare frågades efter kontakter/samarbete med konsumentverket och andra centrala myndigheter samt inom den egna länsstyrelsen. Slutligen kunde hemkonsulenterna beskriva hur de upplever samarbetet med olika organ, vilka problem de upplever som störst i arbetet samt hur de ser på den framtida verksamhetsinriktningen.

I det följande ges en sammanställning av svaren.

Svarsfrekvens

Vid tidpunkten för enkäten var en av de 39 tjänsterna vakant medan två personer delade på en tjänst. Samtliga 39 hemkonsulenter svarade på enkäten i större eller mindre omfattning. Flera hemkonsulenter har framhållit att det har varit svårt att ange resursåtgång i dagar per månad under frågorna 2 till 9.

Fråga 1 - Arbetstid och arbetsuppgifter per verksamhetsområde

Hemkonsulenternas arbetstid kan fördelas på ett antal olika verksamhetsområden nämligen stöd till kommunal konsumentpolitisk verksamhet; bevakning, rapportering och utredning; vägledning till enskilda konsumenter; utbildning; allmän konsumentinformation och uppgifter inom länsstyrelsen. Den procentuella fördelningen av arbetstiden på dessa olika områden samt eventuella öv-

riga framgår av nedanstående uppställning. Där anges dels utfallet för 1975/76, dels den av hemkonsulenterna beräknade fördelningen för 1976/77 och dels fördelningen enligt konsumentverkets anvisningar. Uppgifterna för 1976/77 baseras på 37 svar.

Procent	Stöd t. kommun. verksamhet	Bevakn. rapportering, utredn.	Vägledning t. enskilda	Utbildning	Allmän konsumentinf.	Uppg. inom länsst.	Övrigt
Utfall 75/76	8	13	44	12	18	5	
Beräkning 76/77	15 - 30	- 15	31	13 - 30	- 17	7	2
KOV:s anvisningar	40 - 45		20	30		5-10	

Då rubrikerna för ovanstående arbetsområden är ganska allmänt hållna frågade vi även efter vad varje hemkonsulent ansåg vara innehållet i de olika områdena.

1. Stöd till kommunal verksamhet

Jämfört med utfallet 1975/76 förutses en ökning av denna arbetsinsats under 1976/77. I genomsnitt beräknas 15 procent av arbetstiden avsättas för denna verksamhet mot 8 procent 1975/76. Skillnaderna i aktivitet mellan olika hemkonsulenter är stora, och beräkningen varierar mellan lägst 3 och högst 35 procent. Detta kan till viss del tillskrivas skillnaderna i förekomst av kommunal verksamhet i de olika länen.

Under rubriken innehåll i arbetsuppgifterna har en mängd olika insatser tagits upp, vilka kan delas in i några grupper. Den mest frekventa rör hjälp från hemkonsulentens sida i den löpande verksamheten i kommunen. Detta har uttryckts som sakbesked per brev eller telefon, hjälp med informationsmaterial och överläggningar i problematiska ärenden, exempelvis reklamationsfrågor.

En annan ofta nämnd insats rör kontakter med kommunala förtroendemän, både när verksamhet saknas och när sådan finns. Vidare anges kontakter med konsumentsekreterare samt deltagande i konsumentnämndssammanträden. En tredje grupp insatser rör gemensamma aktiviteter, främst utställningar men även kampanjer av olika slag. Slutligen har frågan om hjälp vid uppbyggnaden av en kommunal verksamhet nämnts i ett antal fall, t.ex. uttryckt som information till kommunen om vad konsumentverksamhet innebär.

2. Bevakning, rapportering, utredning

En liten ökning beräknas i denna aktivitet för 1976/77 jämfört med utfallet 1975/76, från 13 till 15 procent. Beräkningen varierar mellan lägst 5 och högst 30 procent. Tillsammans kommer de två hittills nämnda verksamhetsområdena att ta i anspråk 30 procent av hemkonsulenternas arbetstid 1976/77.

Arbetsinsatserna anges främst gälla bevakning och rapportering av konsumentproblem av olika slag. Ett annat ofta nämnt område är marknadsstudier och utredningar, egna eller på uppdrag av konsumentverket, samt projekt och uppdrag av olika slag på konsumentverkets initiativ. Andra områden inom denna verksamhet anges vara bevakning av press samt upprättande av verksamhetsredogörelser och verksamhetsplaner.

3. Vägledning till enskilda konsumenter

Verksamhetsområdet vägledning till enskilda konsumenter beräknas ta i anspråk 31 procent av hemkonsulenternas arbetstid 1976/77, en minskning från 44 procent 1975/76. Skillnaderna i aktivitet är stora och varierar mellan lägst 10 och högst 50 procent. Flera hemkonsulenter anger att så länge kommunerna inte har startat egen verksamhet och tagit över denna uppgift eller verksamhet bara finns på papperet kan hemkonsulenterna inte minska aktiviteten på detta område. En kraftig nedskärning av rådgivningen skulle enligt flera hemkonsulenter innebära att konsumenterna drabbas.

Konsumenträttsliga frågor har ett flertal hemkonsulenter angivit som en ofta förekommande typ av rådgivningsärende. Andra gäller reklamationsärenden, frågor om kost och livsmedel samt hushållsekonomi men även frågor om rationalisering av kök- och våtutrymmen, arbetsrationalisering och hemvård.

4. Utbildning

I genomsnitt beräknas hemkonsulenterna använda 13 procent av sin tid åt utbildningsinsatser, vilket är i stort sett samma tidsåtgång som under 1975/76. Insatserna varierar i detta fall mellan lägst 5 och högst 25 procent av arbetstiden för olika hemkonsulenter.

Det stora flertalet hemkonsulenter anger att man medverkar vid kurser, konferenser, informationsträffar och studiedagar i utbildningssyfte. Några hemkonsulenter har angivit att föredragen riktar sig till studieledare, lärare, social- och fritidspersonal. I ett mindre antal fall har angivits utställningsverksamhet med muntlig information.

Bland de ämnesområden som i några fall tagits upp under denna typ av verksamhet kan nämnas ekonomi, bosättning, kost och konsumenträtt.

5. Allmän konsumentinformation

Insatser på området allmän konsumentinformation kan vara svåra att skilja från insatser på utbildningsområdet. Åtgärder av det sist nämnda slaget kräver dock troligen mer aktiv insats från hemkonsulenternas sida. Tillsammans beräknas de två verksamhetsområdena svara för 30 procent av arbetstiden, vilket innebär 17 procent för allmän konsumentinformation. Denna beräknade arbetsinsats för de två aktiviteterna är lika stor som utfallet för 1975/76. För olika hemkonsulenter beräknas lägst 7 och högst 40 procent av arbetstiden tas i anspråk för allmän konsumentinformation. Sådana som har en låg procentuell andel för utbildningsinsatser har i allmänhet en hög andel för all-

män konsumentinformation, vilket avspeglar svårigheten att avgränsa aktiviteterna sinsemellan.

Vad gäller innehållet i arbetsuppgifterna har flertalet hemkonsulenter angivit utställningsverksamhet. Andra ofta nämnda aktiviteter är kampanjer av olika slag, föredrag vid kurser och informationsträffar samt kontakter med massmedia.

Ämnesområdet kost och motion har nämnts i några fall liksom belysning och köksplanering.

6. Uppgifter inom länsstyrelsen

En liten ökning i denna aktivitet beräknas för 1976/77 jämfört med utfallet 1975/76, från 5 till 7 procent. Insatserna varierar för olika hemkonsulenter mellan lägst 1 och högst 15 procent.

I de flesta fall rör denna verksamhet ämnesområdet tillfällig handel. En annan ofta nämnd insats gäller samråd i samband med remissvar från länsstyrelsen samt samråd och information på olika enheter inom länsstyrelsen. Administrativa ärenden anges som en uppgift i ett antal fall.

7. Eventuella övriga uppgifter

I sammanställningen över utfallet för 1975/76 återfinns inte denna rubrik, varför de insatser några hemkonsulenter angivit under denna rubrik för 1976/77 kan ha tagits in under andra rubriker 1975/76. Den beräknade insatsen för 1976/77 uppgår endast till 2 procent. De aktiviteter som anges är främst tid för egen fortbildning.

Fråga 2 - Kontakter/samarbete med kommunal konsumentverksamhet

Denna fråga har delats upp i två delar, nämligen förekomsten av telefonkontakter med kommunal konsumentverksamhet och förekomsten av andra typer av kontakt/samarbete med sådan verksamhet.

1. Telefonkontakter

Antalet telefonkontakter per månad mellan hemkonsulent och kommunal verksamhet varierar mellan de olika hemkonsulenterna.

antal kontakter per månad	antal hemkonsulenter
0 - 5	8
6 - 10	15
11 - 20	5
21 - 30	4

I 21 fall uppges kontakterna ha kommit till stånd på kommunens initiativ och i 2 fall på hemkonsulentens initiativ. Tio hemkonsulenter har angivit att initiativet ligger lika mycket hos båda parter[1].

De frågor kontakterna gäller är i flera fall frågor om budget, om kapitalvaror samt om konsumenträtt. Frågor i reklamationsärenden är rätt ofta förekommande liksom efterfrågan på information om produkter där informationsunderlag saknas. Andra typer av frågor anges avse kök, tvätt, kost samt utställningar och frågor om själva verksamheten.

2. Andra typer av kontakt/samarbete

Antalet kontakter per månad förutom telefonkontakter varierar också mellan olika hemkonsulenter.

antal kontakter per månad	antal hemkonsulenter
0 - 5	17
6 - 10	6
11 - 20	3

Av uppställningen framgår att tyngdpunkten ligger i intervallet 0-5 kontakter per månad. I 12 fall anges initiativet främst kom-

---

1) Summan blir här 33 mot 32 enligt uppställningen. Anledningen är att i ett fall har initiativ angivits men ej antalet kontakter.

ma från hemkonsulentens sida och i 9 fall från kommunens sida. Sju hemkonsulenter har angivit att initiativet kommer lika ofta från hemkonsulenten som från kommunen[1].

I de flesta fallen gäller denna typ av kontakter verksamheten som sådan, både inför uppbyggandet av en konsumentverksamhet och diskussion av verksamhetsfrågor när en verksamhet satts i gång. En annan ofta nämnd aktivitet rör utställningar av olika slag. Slutligen förekommer i flera fall gemensamma aktiviteter på olika områden.

3. Resursåtgång

Resursåtgången för denna typ av aktivitet räknat i dagar per månad varierar mellan hemkonsulenterna. Fördelningen framgår av uppställningen nedan, som ger ett genomsnitt på 1,9 dagar per månad.

dagar per månad	antal hemkonsulenter
0 - 1	9
2 - 3	15
4 - 5	2

Fråga 3 - Kontakter/samarbete med andra kommunala organ/tjänstemän

Denna fråga tar upp kontakter och samarbete med övriga delar av den kommunala förvaltningen. I bilaga 3a ges en förteckning över vilka kommunala organ som hemkonsulenterna har nämnt under denna fråga, hur många som har angivit de olika organen samt på vems initiativ kontakt främst tagits.

Av bilagan framgår att socialförvaltningen är den som hemkonsulenterna har mest kontakt med. Aktiviteterna sker främst i form av utställningar och föredrag inom områdena ekonomi, bosättningslån, konsumentpolitik, kost och bostad m.fl.

1) Summan blir här 28 mot 26 enligt uppställningen. Anledningen är att i 2 fall har initiativ angivits men ej antal kontakter.

En annan ofta nämnd del av den kommunala förvaltningen är kulturnämnd/bibliotek. Samarbetet gäller så gott som uteslutande utställningsverksamhet inom områdena kost och motion, bosättningslån, konsumenträtt, ekonomi, barnsäkerhet, möbelfakta, försäkringar m.fl.

Ett tredje samarbetsorgan är skolförvaltningen. Aktiviteterna rör både information på exempelvis studiedagar och utställningar. Exempel på ämnesområden är kost, konsumenträtt, konsumentpolitik, bosättning.

En annan är fritidsförvaltningen. Samarbetet går här i de flesta fall ut på utställningsverksamhet och föredrag inom områdena kost, friskvård, barnkläder m.fl.

Slutligen kan nämnas hälsovårdsnämnden som angivits i ett antal fall. Aktiviteterna rör främst föredrag och rådfrågning i bl.a. livsmedelsfrågor.

Resursåtgången i dagar per månad för denna typ av aktivitet framgår av nedanstående uppställning, vilken ger ett genomsnitt på 2,5 dagar.

dagar per månad	antal hemkonsulenter
0 - 1,5	7
2 - 3	12
4 - 5	7

Fråga 4 - Kontakter/samarbete med lokala organisationer/föreningar

I bilaga 3b ges en uppställning över de föreningar och organisationer på kommunal nivå som hemkonsulenterna har kontakt med, hur många som de angivit att de haft samarbete med samt på vems initiativ kontakterna främst tagits.

Av uppställningen framgår att flertalet hemkonsulenter har angivit studieförbund av olika slag. Arbetsinsatsen har i de flesta

fall gällt medverkan i studiecirklar i ämnena konsumenträtt, kommunal konsumentverksamhet, bosättning, kost, ekonomi m.fl.

Andra lokala föreningar som nämnts i ett flertal fall är pensionärs-, handikapp- och politiska föreningar men även idrottsföreningar och ideella föreningar av olika slag. Hemkonsulentens arbetsinsats är i övervägande grad föredrag i olika ämnesområden som kost, konsumentpolitik, ekonomi m.fl.

Som framgår av bilagan sker hemkonsulenternas insatser främst på föreningarnas initiativ.

Resursåtgången räknat i dagar per månad framgår av nedanstående tabell. Genomsnittet för hemkonsulenterna ligger på 2,5 dagar per månad.

dagar per månad	antal hemkonsulenter
0 - 1,5	7
2 - 3	16
4 - 5	5
6	1

Fråga 5 - Kontakter/samarbete inom den egna länsstyrelsen

Av bilaga 3c framgår de olika enheterna inom länsstyrelsen hemkonsulenterna angivit att de har kontakt med samt på vems initiativ samarbetet kommit till stånd.

Den mest omnämnda enheten är allmänna enheten på förvaltningsavdelningen. Samarbetet har här gällt diskussion i frågor om tillfällig handel och initiativet kommer främst från enheten.

En annan ofta nämnd enhet är priskontoret och kontakterna, som i stor utsträckning tas av hemkonsulenterna, rör prisfrågor. Länsveterinären tillfrågas också ganska ofta, i detta fall främst i livsmedelsfrågor i anslutning till livsmedelslagen och livsmedelshygien. Från planeringsavdelningens sida tas främst kontakt i verksamhetsfrågor.

Resursåtgången per månad för denna typ av verksamhet är i genomsnitt 1,2 dagar med nedanstående fördelning.

dagar per månad	antal hemkonsulenter
0 - 1,5	22
2 - 3	5

Fråga 6 - Kontakter/samarbete med statliga och landstingskommunala organ i länet

I bilaga 3d har angivits de statliga och landstingskommunala organ hemkonsulenterna haft kontakt med samt vem som främst har varit initiativtagare.

Landstinget är det ojämförligt största samarbetsorganet på regional nivå. I flera fall har endast benämningen landstinget använts och i flera fall har man tillagt sjukhus, skolor, distriktssköterskor och barnavårdscentral. I några fall har de senare angivits separat. Aktiviteterna i samarbete med landstinget har i de flesta fall tagit formen av utställnings- och föredragsverksamhet inom områdena kost och motion, bosättning, barnkläder, mathållning, konsumenträtt, kommunal konsumentverksamhet m.fl.

Kommunförbundets länsavdelning har ett antal hemkonsulenter haft kontakt med angående kommunal konsumentverksamhet. Ett antal hemkonsulenter har angivit att de, främst på initiativ utifrån, bl.a. hållit föredrag vid AMU-centra i kostfrågor, konsumenträtt, ekonomi, konsumentpolitik m.fl. frågor. Vidare har ett antal hemkonsulenter haft kontakt med länsskolnämnd och medverkat vid studiedagar. Vid sådana dagar har man informerat om bl.a. konsumentverksamhet.

Hemkonsulenterna använder i genomsnitt 1,5 dagar per månad för denna typ av verksamhet. Uppställningen nedan ger en fördelning.

dagar per månad	antal hemkonsulenter
0 - 1,5	20
2 - 3	5
4	2

Fråga 7 - Kontakter/samarbete med regionala organisationer/föreningar

I bilaga 3e ges en uppställning över de regionala organisationer och föreningar som hemkonsulenterna angivit att de haft kontakt med samt på vems initiativ kontakterna tagits.

Studieförbund har nämnts i ett antal fall. Hemkonsulenterna har här angivit att de medverkat vid kurser för främst studieledare bl.a. i ämnena kost, ekonomi och konsumenträtt.

Andra ofta nämnda föreningar är hushållningssällskap, idrottsförbund och ideella organisationer samt Husmodersförbundet Hem och Samhälle. Hemkonsulenternas verksamhet har främst tagit sig uttryck i föredrag och medverkan vid sammankomster. Ämnesområdena har rört bl.a. ekonomi, kost och motion, konsumentpolitik.

Hemkonsulenterna använder i genomsnitt 1,7 dagar per månad åt denna typ av verksamhet. Fördelningen mellan olika hemkonsulenter anges i uppställningen nedan.

dagar per månad	antal hemkonsulenter
0 - 1,5	12
2 - 3	12

Fråga 8 - Kontakter/samarbete med konsumentverket

Denna fråga är uppdelad i förekomst av telefonkontakter respektive andra typer av kontakter med konsumentverket. Dessutom frågas om någon förändring i resursåtgång har skett jämfört med tidigare år för denna typ av verksamhet.

1. Telefonkontakter

Antalet telefonkontakter mellan hemkonsulent och konsumentverket varierar från hemkonsulent till hemkonsulent. Uppställningen nedan ger en uppfattning om detta.

antal kontakter per månad	antal hemkonsulenter
0 - 5	7
6 - 10	14
11 - 15	11
16 - 25	6

I 35 fall anges initiativet till kontakterna ha tagits av hemkonsulenterna och i ett fall har båda lika stor del i initiativet[1].

De frågor som diskuteras vid telefonkontakterna gäller framför allt besked om informationsmaterial, rådgivning i fall där faktamaterial saknas samt sakuppgifter om varor och tjänster. En annan grupp frågor kan klassificeras som juridiska. En tredje rör reklamationsärenden av olika slag.

2. Andra typer av kontakt/samarbete

Antalet kontakter per månad för andra typer av samarbete varierar mellan hemkonsulenterna. Uppställningen nedan visar fördelningen i detta hänseende.

antal kontakter per månad	antal hemkonsulenter
0 - 5	21
6 - 10	5

I 22 fall anges att samarbetet kommit till stånd främst på konsumentverkets initiativ, i 6 fall skedde det främst på hemkonsulentens initiativ och i 6 fall anges att båda parter har lika stor del i att samarbete kommit till stånd[2].

Samarbetsområdena är framför allt deltagande i projekt, undersökning eller annat på uppdrag av konsumentverket. Andra områ-

---

1) Summan blir här 36 mot 38 i uppställningen. I 2 fall har antal kontakter angivits men ej initiativtagare.

2) Summan blir här 34 mot 26 i uppställningen. Anledningen är att i 8 fall har initiativtagare angivits men ej antal kontakter.

den är bevakning och rapportering av konsumentproblem samt utställningar av olika slag.

3. Resursåtgång

Hemkonsulenterna beräknas använda i genomsnitt 1,6 dagar per månad åt denna typ av verksamhet. Fördelningen mellan hemkonsulenterna framgår av uppställningen nedan.

dagar per månad	antal hemkonsulenter
0 - 1,5	17
2 - 3	9
4	1

Vad gäller beskrivningen av förändringen i kontakter jämfört med tidigare år kan konstateras att 15 av 38 hemkonsulenter inte besvarat denna fråga, i vissa fall beroende på att hemkonsulenten i fråga arbetat endast en kort tid, varför underlag för jämförelse saknas. Av kommentarerna från de övriga hemkonsulenterna kan utläsas att kontakterna har ökat mellan hemkonsulent och konsumentverket. I några fall anges detta bero på att frågorna blivit alltmer komplicerade och faktamaterial saknas, varför hemkonsulenterna anser sig behöva ta fler kontakter med konsumentverket för att få information. Andra hemkonsulenter anger att konsumentverket visar mer intresse för synpunkter från regional nivå än tidigare och att fler kontakter tas från verkets sida, exempelvis i fråga om projekt och konferenser. Åter andra hemkonsulenter pekar på bättre kontakt med verket som helhet men att det kan vara svårt att nå rätt person. Ytterligare en kommentar gäller frågan om att hemkonsulenterna numera får sina skrivelser bekräftade med besked om handläggare, vilket upplevs som positivt. Slutligen kan sägas att några beräknar att kontakterna kommer att öka ytterligare i framtiden, då man förutser en klarare linje i den regionala verksamheten.

Fråga 9 - Kontakter/samarbete med andra centrala myndigheter/organ

Denna fråga berör hemkonsulenternas kontakter med andra centrala instanser än konsumentverket. Av bilaga 3f framgår vilka dessa är samt på vems initiativ kontakterna främst tagits.

Statens livsmedelsverk har nästan samtliga hemkonsulenter omnämnt. Kontakterna tas i de flesta fall på hemkonsulenternas initiativ och rör förfrågningar på livsmedelsområdet samt informationsmaterial.

En annan myndighet är socialstyrelsen. Kontakterna gäller främst aktiviteterna utställningar, kampanjer, rådfrågning och begäran om informationsmaterial inom områdena kost, tobak och friskvård.

Möbelinstitutet tar flera hemkonsulenter kontakt med främst för att fråga om möbelfakta och informationsmaterial.

Resursåtgången för denna typ av verksamhet beräknas i genomsnitt till 0,8 dagar per månad med följande fördelning.

dagar per månad	antal hemkonsulenter
0 - 1,5	24
2	2

Fråga 10 - Arbetsinsatser, initiativ och resursåtgång, exklusive vägledning

Här frågades efter hur stor andel av hemkonsulenternas arbetstid, exklusive tiden för vägledning till enskilda konsumenter, som grundas på helt egna initiativ, på material från konsumentverket och på material från andra myndigheter eller organ.

Totalt 28 svar har inkommit. Vad gäller frågan om den procentuella fördelningen ger materialet inte möjlighet att dra några slutsatser.

Aktiviteter grundade på helt egna initiativ anges i stor utsträckning vara föredrag men även utställningar och informationsinsatser av olika slag. Exempel på ämnesområden är kost, bostad och konsumentpolitisk verksamhet.

Insatser grundade på material från konsumentverket nämns i de flesta fallen utgöras av utställningar av olika slag. Exempel på ämnesområden är bosättning och kost.

Arbete grundat på material från andra myndigheter eller organ anges omfatta utställningar, föredrag och informationsinsatser (bl.a. spridande av informationsmaterial).

Fråga 11 - Beskrivning av hur samarbetet upplevs

På denna fråga erhölls 37 svar. I 2 fall saknades beskrivning av samarbetet med kommunal verksamhet.

1. Samarbetet med kommunal verksamhet

Flertalet hemkonsulenter anger att de upplever samarbetet med kommunal verksamhet som bra eller gott och i några fall upplevs samarbetet som mycket bra eller alldeles utmärkt. I några fall har kommentaren kopplats med att konsumentverksamhet inte finns i någon större utsträckning. Några hemkonsulenter anger att man har otillräcklig kontakt med förtroendevalda.

2. Samarbetet inom länsstyrelsen

Samarbetet inom länsstyrelsen upplevs av de flesta hemkonsulenter som bra eller mycket bra. Några anger att kontakter sällan tas, i vissa fall beroende på att man befinner sig på olika orter.

3. Samarbetet med konsumentverket

Flertalet hemkonsulenter upplever samarbetet som bra eller mycket bra. Flera nämner att det kan vara problem med att få tag i rätt person. Andra anser att verket skulle kunna utnyttja hem-

konsulenterna bättre i samband med projekt och på utbildningssidan. Bland andra kommentarer kan nämnas att i något fall upplevs stödet från kommunenheten som dåligt samt att ledningen och samordningen av verksamheten från verkets sida upplevs som bristfällig.

Fråga 12 - Beskrivning av de problem som upplevs vara de största i arbetet

36 hemkonsulenter har besvarat denna fråga.

En mängd problem av olika slag har tagits upp under denna punkt. Ett problem som många angivit är de under senare år företagna omorganisationerna, vilket skapat en otrygg känsla och försvårat planeringen av arbetet. Andra problem som rör själva arbetssituationen är splittringen på många arbetsområden och uppgifter, vilket gör att många upplever att de inte kan något område "riktigt på djupet". Att hinna med alla uppgifter, att släppa uppgifter (exempel vägledning) innan någon annan kan överta dem samt att vara ensam hemkonsulent i länet eller vara två på två olika orter upplevs som problem.

Vad gäller den kommunala verksamheten upplever flera problem med det bristande intresset hos många förtroendevalda, den ojämna situationen beträffande kommunal konsumentverksamhet, att stödja och stimulera kommunerna trots att intresse saknas för detta hos kommunerna samt avsaknaden av klara riktlinjer för kommunal respektive regional verksamhet.

Ett annat problemområde behandlar svårigheterna att förverkliga konsumentverkets rekommenderade procentsatser för olika typer av verksamhet. Vidare upplever många att planeringsperioderna för olika insatser är för korta och att samordning och uppföljning av insatserna saknas från konsumentverkets sida. Några anser även att bristen på bakgrundsmaterial försvårar rådgivning till enskilda konsumenter.

Fråga 13 - Den framtida verksamhetsinriktningen

Samtliga hemkonsulenter har besvarat denna fråga.

En mängd olika synpunkter har redovisats under denna fråga. I det följande görs ett försök att strukturera dessa efter de olika typer av arbetsinsatser som verksamheten kan delas in i.

Vad gäller arbetsområdet stöd till kommunal konsumentverksamhet menar flera hemkonsulenter att de skulle kunna medverka i utbildning av konsumentsekreterare och ledamöter i konsumentnämnd. Hemkonsulenterna kan tjäna som service- och kontaktorgan för kommunal verksamhet, samordna och informera om kommunala aktiviteter, utarbeta informationsmaterial med regional anknytning samt samordna och följa upp lokala problem. Åtskilliga hemkonsulenter förutser ett utökat samarbete med kommunal konsumentverksamhet.

På området bevakning, rapportering och utredning ser åtskilliga hemkonsulenter en uppgift i att medverka vid problemuppfångning och att samordna genomförande av informationskampanjer, projekt och utredningar inom länet på uppdrag av konsumentverket eller på eget initiativ. Vidare kan hemkonsulenten följa upp och bevaka konsumentsituationen på regional nivå. Några hemkonsulenter för fram tanken på ett mer aktivt deltagande i lösande av reklamationstvister som en framtida uppgift.

Flertalet hemkonsulenter anser att rådgivning till enskilda konsumenter bör kunna upphöra i framtiden. Den bör finnas kvar så länge "den kommunala verksamheten endast fungerar på papperet". Några hemkonsulenter anser emellertid att den bör vara kvar på regional nivå även i framtiden, eftersom man dels inte förutser en utbyggnad i glesbygdskommuner och dels eftersom hemkonsulenten i annat fall kanske tappar kontakten med konsumentproblemen.

På området utbildning förutses ett fortsatt engagemang bl.a. av det skälet att hemkonsulenterna besitter stora kunskaper och är vana pedagoger. Några förutser en samordning av utbildningsin-

satserna inom länet. Kursverksamheten skall inriktas på s.k. vidareinformatörer.

Flera hemkonsulenter för fram att en uppgift kan vara att föra ut allmän konsumentinformation från centralt håll i länet. Vidare kan hemkonsulenterna samordna kampanjer av olika slag inom länet liksom även utställningsverksamhet. Allmän konsumentinformation i förebyggande syfte inom exempelvis områdena konsumenträtt, ekonomi, kost, bostad och planeringsfrågor anges som lämplig uppgift. Hemkonsulenterna bör även ha regelbunden kontakt med massmedia i informationssyfte.

Många hemkonsulenter förutser ett utökat samarbete inom länsstyrelsen. Hemkonsulenterna kan vara utrednings- och remissorgan för frågor av konsumentkaraktär på länsplanet inom exempelvis områdena distribution, bostadsplanering, konsumentpolitik och hushållsekonomi.

I övrigt slår några hemkonsulenter fast att det är angeläget att fastställa arbetsfördelningen mellan regional och kommunal nivå.

Några hemkonsulenter hänvisar till remissvar från Sveriges hemkonsulenters förening över PM H 1974:1 Kommunal konsumentpolitisk verksamhet. I detta anges lämpliga arbetsuppgifter för en regional verksamhet vara bl.a. att ansvara för länsomfattande aktiviteter av informations- och utbildningskaraktär, att vara kontaktorgan för centrala, regionala och lokala instanser, att vara utrednings- och remissorgan på länsplanet samt att medverka vid problemuppfångning och undersökningar.

Slutligen kan nämnas att flera hemkonsulenter anfört lämpligheten av att det finns mer än en hemkonsulent vid varje länsstyrelse.

Bilaga 3a

Fråga 3 - Kontakter/samarbete med andra kommunala organ/tjänstemän

36 svar	Antal hemkonsulenter	Främst eget initiativ	Främst organets initiativ	Bådas initiativ	Uppgift om initiativ saknas
Socialförvaltning inkl.åldringsvård	37	9	23	4	1
Kulturnämnd/bibliotek	25	13	6	4	2
Skolförvaltning	25	4	17	4	
Fritidsförvaltning	15	4	9	2	
Hälsovårdsnämnd	14	7	3	3	1
Barnomsorgen	11	3	6	2	
Kommunkansli, -styrelse m.fl.	6	1	3	2	
Informationscentral	3	1	2		
Kommunala vuxenskolan	1		1		
Konsumentnämnd	1		1		
Energisparkommitté	1	1			
Byggnadsnämnd	1	1			
Bostadsförmedling	1		1		

Bilaga 3b

Fråga 4 - Kontakter/samarbete med lokala organisationer/föreningar

38 svar	Antal hemkonsulenter	Främst eget initiativ	Främst org/för. initiativ	Bådas initiativ	Uppgift om initiativ saknas
Studieförbund	33		29	3	1
Pensionärs-, handikappföreningar	22	1	21		
Politiska föreningar	22	2	20		
Husmodersföreningar, Husmodersförbundet Hem och Samhälle	11		10	1	
Hem och Skola, föräldraföreningar	9		8	1	
Trafik- och nykterhetsföreningar, villaföreningar, konsumentgillen m.fl.	11		11		
Ideella föreningar	11		11		
Idrottsföreningar	11		8	3	
Kyrkliga föreningar	7		7		
Näringsidkare	5	3	2		
Banker	2	1		1	

Bilaga 3c

Fråga 5 - Kontakter/samarbete inom den egna länsstyrelsen

38 svar	Antal hemkonsulenter	Främst eget initiativ	Främst enhetens initiativ	Bådas initiativ	Uppgift om initiativ saknas
Planeringsavdelningen	15	2	11	2	
Planeringskansliet	8	3	1	4	
Priskontoret	26	14		9	3
Juridiska enheten	5	5			
Regionalekonomiska enheten	6	1	2	3	
Naturvårdsenheten	12	10		2	
Planenheten	9	5	2	2	
Personalenheten	3	2	1		
Länsveterinären	24	16	1	5	2
Skatteavdelningen	2	1			1
Allmänna enheten	33	1	29	3	
Bil-bolags-företagsregister	5	5			
Länspolischef	2	2			

Bilaga 3d

Fråga 6 - Kontakter/samarbete med statliga och landstings-kommunala organ i länet

36 svar	Antal hemkon-sulen-ter	Främst eget initia-tiv	Främst org. initia-tiv	Bådas initia-tiv	Uppgift om ini-tiativ saknas
Landstinget	31	5	16	10	
Distriktssköt.	5	2		3	
Barnavårdscentr.	5	1	2	2	
Tandhälsogruppen	2		1	1	
Länsläkare	2	1	1		
Kommunförbundets länsavdelning	18	14	1	2	1
Länsskolnämnd	12	5	4	3	
Universitet, lärar-, folk-, socialhögskola	7	3	4		
Länsbibliotek	1	1			
Länsarbetsnämnd	3	1	2		
Länsbostadsnämnd	4	4			
Hyresnämnd	1	1			
Lantbruksnämnd	4		4		
Allm. advokatbyrå	3	3			
Tingsrätt, polis	3	3			
Regementen	5	3	2		
Statens Vägverk	3	3			
Kriminalvårdsstyr.	1	1			
St. provningsanst.	1	1			
Riksbanken, avd.	9	5	4		
AMU	15		13		2
AMS	1		1		
Svensk bilprovning	2	2			

Bilaga 3e

Fråga 7 - Kontakter/samarbete med regionala organisationer/föreningar

35 svar	Antal hemkonsulenter	Främst eget initiativ	Främst org/för. initiativ	Bådas initiativ	Uppgift om initiativ saknas
Studieförbund	24	2	16	6	
Hushållningssällskap, LRF, länshemslöjdskonsulent	22		19	3	
Köpmannaförbundet	8	6	1	1	
Företag, konsumentkooperationen	11	2	8	1	
Politiska org.	7	3	3	1	
Idrottsförbund	12	3	6	3	
Pensionärs-, handikappförbund	5	3	2		
Husmodersförbundet Hem och Samhälle	8		8		
Ideella och övriga organisationer	11	4	7		
Massmedia	5		4		1
Banker	3	2	1		

Bilaga 3f

Fråga 9 - Kontakter/samarbete med andra centrala myndigheter/organ

37 svar	Antal hemkonsulenter	Främst eget initiativ	Främst mynd/org. initiativ	Bådas initiativ	Uppgift om initiativ saknas
Statens livsmedelsverk	35	21	4	9	1
Socialstyrelsen	33	15	10	7	1
Statens planverk	5	5			
Möbelinstitutet	18	17	1		
Bostadsstyrelsen	5	3	1	1	
Byggnadsstyrelsen	1		1		
Svensk byggtjänst	4	4			
Sjöfartsverket	2	2			
Trafiksäkerhetsverket	4	3	1		
Försäkringsbolagens upplysningstjänst	6	4	2		
Sparbankernas budgetrådgivning	2	1	1		
LON	1	1			
Energisparkommittén	1	1			
SPK	2			2	
Allm. reklamationsnämnden	4	4			
Sv. industriförbund	1		1		
Branschorganisationer	6	6			
Textil-, konservforskningsinstituten	2	2			
Sveriges radio	1	1			

BILAGA 4 SAMMANSTÄLLNING AV SKRIVELSE TILL ETT ANTAL LÄNSSTYRELSER

Utredningen har tillställt ett antal länsstyrelser en skrivelse angående regional konsumentpolitisk verksamhet. Genom denna önskade utredningen bl.a. få synpunkter på vilket behov länsstyrelserna anser sig ha i framtiden av en regional konsumentpolitisk instans samt var en sådan instans lämpligen bör placeras inom länsstyrelsen.

Totalt tio länsstyrelser har erhållit skrivelsen, nämligen länsstyrelserna i Västerbottens, Jämtlands, Kopparbergs, Örebro, Stockholms, Östergötlands, Älvsborgs, Hallands, Blekinge och Malmöhus län. Samtliga länsstyrelser har - genom tjänstemän vid respektive länsstyrelse - inkommit med synpunkter.

Fråga 1 - Hemkonsulenternas nuvarande arbetsuppgifter inom länsstyrelsen

Den första frågan i skrivelsen avser i vilken omfattning och för vilka typer av arbetsuppgifter hemkonsulenterna används i länsstyrelsens verksamhet i dag.

Flertalet länsstyrelser hänvisar till att hemkonsulenterna ansvarar för den konsumentpolitiska verksamheten på länsstyrelsen. Länsstyrelserna i Älvsborgs, Hallands och Malmöhus län anför att hemkonsulenternas arbetsuppgifter till största delen utgörs av den verksamhet konsumentverket svarar för.

Hemkonsulenterna deltar vid flertalet länsstyrelser i handläggning av ärenden för tillstånd angående tillfällig handel. Allmänna enheten inom förvaltningsavdelningen svarar för denna typ av frågor. En annan ofta nämnd uppgift är det samråd med hemkonsu-

lenterna som sker i samband med remissbehandling och yttranden i ärenden på det konsumentpolitiska området. Som exempel anges i några fall handel, distribution och stöd till kommersiell service i glesbygd. Exempel på enheter i detta sammanhang är regionalekonomiska enheten, planenheten, naturvårdsenheten samt planeringskansliet inom planeringsavdelningen.

Länsstyrelserna i Östergötlands och Örebro län pekar på samarbete med priskontor och länsveterinär i prisfrågor och livsmedelsfrågor. Länsstyrelsen i Örebro län nämner här även länsläkaren.

Slutligen kan sägas att länsstyrelserna i Örebro och Kopparbergs län anför att hemkonsulenterna medverkar i den interna informationen.

Fråga 2 - Hemkonsulenternas framtida arbetsuppgifter inom länsstyrelsen

Denna fråga behandlar vilket behov av en regional konsumentpolitisk instans som kan antas föreligga för länsstyrelsernas del i framtiden samt vilka typer av arbetsuppgifter en sådan bör ha.

Samtliga länsstyrelser anser att det finns behov av sakkunskap på det konsumentpolitiska området inom länsstyrelsen även i framtiden. Uppgifter inom länsstyrelsen för en sådan instans skall vara att bistå vid prövning av tillstånd för tillfällig handel samt vid behandling av ärenden med konsumentpolitisk anknytning.

Länsstyrelserna i Blekinge, Östergötlands, Örebro och Malmöhus län pekar på att hemkonsulenterna i framtiden bör samarbeta med länsveterinären i ärenden som rör livsmedel, priskontoret i prisfrågor, regionalekonomiska enheten inom ramen för länsplaneringen, exempelvis i fråga om glesbygdsstöd och distribution samt med planenheten om bostadsfrågor och service i bostadsområden. Länsstyrelserna i Jämtlands och Kopparbergs län tar också upp frågan om samarbete beträffande glesbygdsstöd och distributionsfrågor.

Naturvårdsenheten nämns av länsstyrelserna i Blekinge och Malmöhus län. Samarbetet skall där gälla bl.a. upplysning om hälsofarliga varor och miljövård. Förutom länsstyrelsen i Malmöhus län tar länsstyrelsen i Örebro län upp frågan om samarbete med länsläkarna på kost- och hälsovårdsområdet.

Länsstyrelsen i Örebro län anför slutligen att det kan finnas behov av konsumentpolitisk sakkunskap för samarbete med landsting, länsbostadsnämnd och socialkonsulenter. Östergötlands länsstyrelse nämner också samarbete med socialkonsulenterna som en uppgift.

Fråga 3 - Hemkonsulenternas organisatoriska placering inom länsstyrelserna

Vad gäller frågan om var inom länsstyrelsen hemkonsulenterna lämpligen bör placeras anser de flesta länsstyrelser att den nuvarande placeringen, dvs. inom planeringsavdelningen, förefaller naturligast. Länsstyrelsen i Östergötland pekar i detta sammanhang på betydelsen av närhet till fackkunskap inom de olika enheterna på planeringsavdelningen, exempelvis juridiska enheten, naturvårdsenheten, planenheten och regionalekonomiska enheten. Länsstyrelsen i Östergötland gör förbehållet att i det fall arbetsuppgifterna ändras kan det finnas anledning att överväga annan placering på länsstyrelsen. Liknande synpunkter framförs av länsstyrelserna i Älvsborgs och Hallands län, vilka anser att placeringen blir beroende av hur de framtida arbetsuppgifterna kommer att se ut.

Örebro län framhåller planeringsavdelningen som lämplig under förutsättning att nuvarande organisation består. Samtidigt hänvisas, liksom från andra håll, till utredningen om organisation av länsstyrelsernas planeringsavdelningar och administrativa enheter m.m., OPAL.

Några länsstyrelser har lämnat synpunkter på vilken enhet inom planeringsavdelningen som kan anses vara lämpligast. Länsstyrelserna i Kopparberg och Blekinge förordar planeringskansliet. Rent fackmässigt torde hemkonsulenternas verksamhet ha större anknyt-

ning till regionalekonomiska enheten anför Kopparbergs länsstyrelse vidare. Länsstyrelsen i Malmöhus län anser att om utredningsarbete kommer att bli ett dominerande inslag i verksamheten ligger regionalekonomiska enheten närmast till hands. Blir huvuduppgiften av administrativ art anses planeringskansliet vara lämpligare. Man pekar även på möjligheten att låta priskontor och hemkonsulenter ingå i samma enhet. Denna tanke framför också länsstyrelsen i Jämtlands län, som ser lokalmässiga, organisatoriska och arbetsmässiga fördelar med en särskild enhet, förslagsvis kallad konsumentenheten.

Länsstyrelsen i Stockholms län anser att någon författningsmässig eller annan reglering av hemkonsulenternas placering inom planeringsavdelningen inte är nödvändig. Det bör överlämnas till respektive länsstyrelse att besluta i denna fråga.

Fråga 4 - Ytterligare synpunkter på hemkonsulenternas framtida arbetsinriktning

Inledningsvis kan nämnas att några länsstyrelser, bl.a. i Västerbotten och Jämtland, pekar på den långsamma utvecklingen av kommunal konsumentpolitisk verksamhet. Rådgivning till invånare i kommuner som saknar verksamhet kommer enligt länsstyrelserna därför att vara en uppgift på regional nivå en tid framöver. Länsstyrelsen i Kopparbergs län hänvisar till rekommendationen att kommuner med minst 20-30 000 invånare skall ha en heltidstjänst för konsumentfrågor, vilket för Kopparbergs del innebär att endast 4 av 15 kommuner kommer att kunna inrätta sådana tjänster. Länsstyrelsen anser av den anledningen att vägledning till enskilda konsumenter även i framtiden är en viktig och omfattande arbetsuppgift på den regionala nivån, dvs. till invånare i kommuner som saknar verksamhet.

Flertalet länsstyrelser nämner att hemkonsulenterna bör bistå kommunerna vid uppbyggnaden av den kommunala verksamheten. Även då denna är utbyggd finns det enligt flertalet behov av en regional instans för att bistå den kommunala verksamheten i det löpande arbetet. Denna instans bör också utgöra samordningsorgan för utställningsverksamhet och större kampanjer i syfte att fö-

ra ut allmän information i länet samt i övergripande frågor på konsumentområdet. Andra uppgifter som förs fram är bevakning och rapportering av konsumentproblem samt uppgifter på utbildningsområdet. Länsstyrelsen i Älvsborgs län anser att utbildningsinsatser i kost- och bostadsfrågor är en lämplig uppgift. Stockholms länsstyrelse anför att hemkonsulenterna kan ge kommunerna hjälp bl.a. avseende fortbildningsverksamhet.

Länsstyrelsen i Hallands län anser det viktigt att konsumentverket ger den regionala verksamheten vissa fastställda uppgifter och utnyttjar den för t.ex. olika projekt som verket avser att genomföra. Från Blekinge läns sida framförs att hemkonsulenterna kan hålla kontakt i konsumentfrågor med olika utbildningsorgan, studieförbund, politiska organisationer m.fl. samt tjäna som förbindelselänk mellan konsumentverket och den kommunala vägledningen.

Länsstyrelserna i Jämtlands och Kopparbergs län anser att man bör överväga möjligheterna till en specialisering på regional nivå i syfte att utnyttja resurserna rationellt. En sådan specialisering och samtidigt en förstärkning av resurserna - enligt Jämtlands länsstyrelse till minst två hemkonsulenter på varje länsstyrelse - skulle medföra en avlastning från konsumentverket centralt till den regionala nivån.

Slutligen kan nämnas att länsstyrelsen i Västerbottens län framhåller att den regionala verksamheten bör ingå som en integrerad del i den övergripande samhällsplaneringen. Utrymme bör ges för en regional tillämpning och anpassning av verksamheten med hänsynstagande till olika läns speciella förhållanden. Detta bör enligt länsstyrelsen klarläggas vid kompetens- och ansvarsfördelningen mellan central, regional och kommunal nivå. En stor del av de medel verksamheten disponerar tas i anspråk för centralt initierade uppgifter. Den regionalt initierade verksamheten får på grund härav alltför litet utrymme enligt länsstyrelsen.

Statens offentliga utredningar 1978

Kronologisk förteckning

1. Stat–kyrka. Ändrade relationer mellan staten och svenska kyrkan. Kn.
2. Stat–kyrka. Bilaga 1. Kyrkans framtida organisation. Kn.
3. Stat–kyrka. Bilaga 2–12. Utredningar i delfrågor. Kn.
4. Skolplanering och skolstorlek. Faktaredovisning och bedömningsunderlag. U.
5. Föräldrautbildning. S.
6. Ny skogspolitik. Jo.
7. Skog för framtid. Jo.
8. Hyresrätt 2. Lokalhyra. Ju.
9. Ny konkurrensbegränsningslag. H.
10. Barnets rätt. 1. Om förbud mot aga. Ju.
11. Kapitalmarknaden i svensk ekonomi. E.
12. Kapitalmarknaden i svensk ekonomi. Bilaga 1. E.
13. Kapitalmarknaden i svensk ekonomi. Bilaga 2–4. E.
14. Arbete åt handikappade. A.
15. Praktikfrågor–åtgärder i ett kort perspektiv. U.
16. Regional konsumentpolitisk verksamhet. H.

Statens offentliga utredningar 1978

Systematisk förteckning

Justitiedepartementet

Hyresrätt 2. Lokalhyra. [8]
Barnets rätt. 1. Om förbud mot aga. [10]

Socialdepartementet

Föräldrautbildning. [5]

Ekonomidepartementet

Kapitalmarknadsutredningen. 1. Kapitalmarknaden i svensk ekonomi. [11] 2. Kapitalmarknaden i svensk ekonomi. Bilaga 1. [12] 3. Kapitalmarknaden i svensk ekonomi. Bilaga 2–4. [13].

Utbildningsdepartementet

Skolplanering och skolstorlek. Faktaredovisning och bedömningsunderlag. [4]

Jordbruksdepartementet

1973 års skogsutredning. 1. Ny skogspolitik. [6] 2. Skog för framtid. [7]

Handelsdepartementet

Ny konkurrensbegränsningslag. [9]
Regional konsumentpolitisk verksamhet. [16]

Arbetsmarknadsdepartementet

Arbete åt handikappade. [14]

Kommundepartementet

Kyrkoministerns stat–kyrka grupp. 1. Stat–kyrka. Ändrade relationer mellan staten och svenska kyrkan. [1] 2. Stat–kyrka. Bilaga 1. Kyrkans framtida organisation. [2] 3. Stat–kyrka. Bilaga 2–12. Utredningar i delfrågor. [3]

Anm. Siffrorna inom klammer betecknar utredningarnas nummer i den kronologiska förteckningen.

LiberFörlag
Allmänna Förlaget

ISBN 91-38-03957-5
ISSN 0375-250X