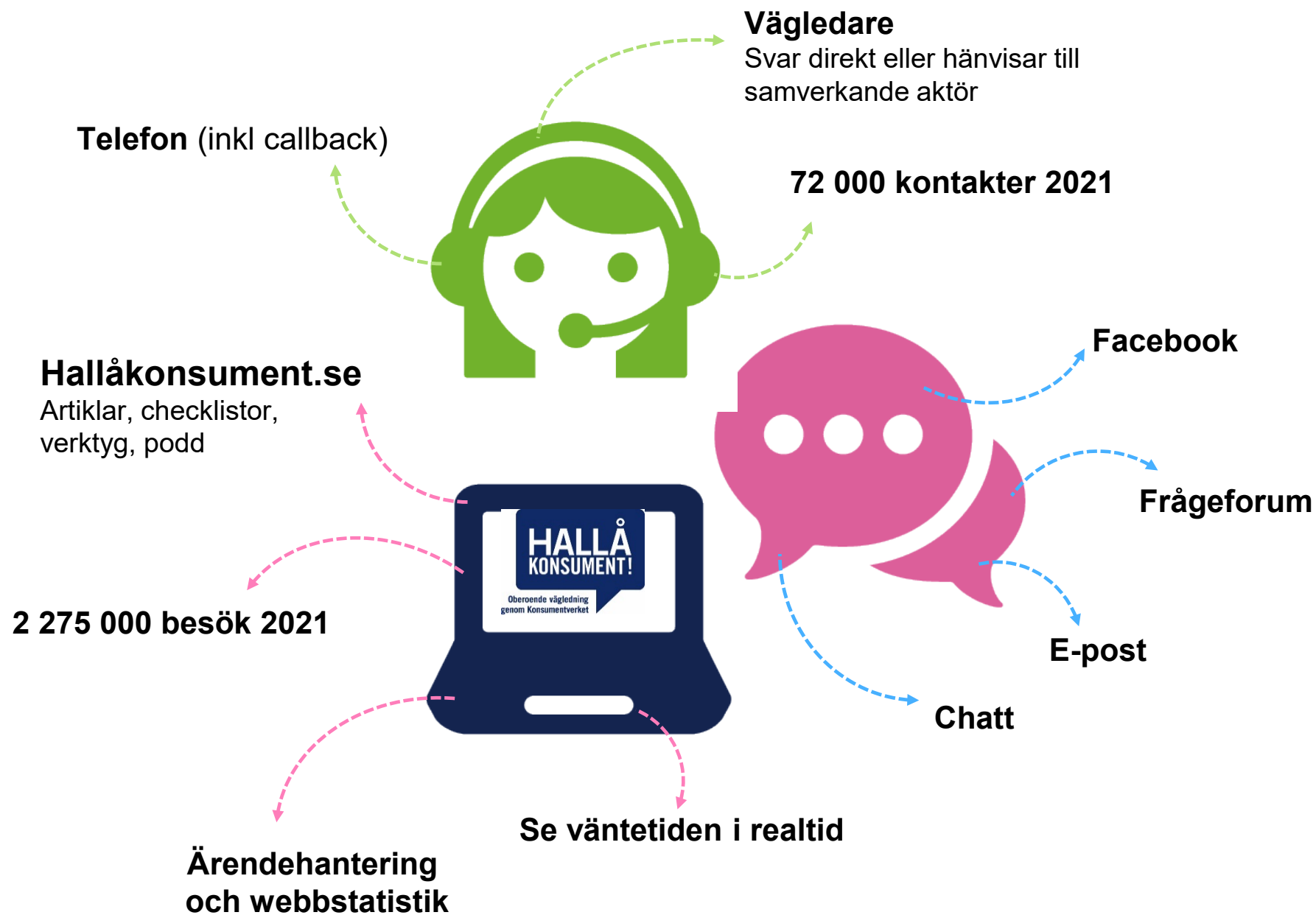


Konsumentverket

Samarbete för ökad samhällsnytta

Christina Jarnemo
Tf. Enhetschef
Konsumentupplysningen





Konsumentstödet

Tillsyn, vägledning, tvist

- Vi jobbar nära vår tillsynsverksamhet och ARN
 - Tolkning av lagstiftning
 - Konsumenternas röst/problem
 - Regelefterlevnad
 - Arbetsgrupper
 - Prioritering av tillsyn



**HALLÅ
KONSUMENT!** Vägledning genom
Konsumentverket

Lyssna Anpassa Lättläst Teckenspråk Other languages Sök

Dina rättigheter Miljö och hållbarhet Produktsäkerhet

Har du handlat från
ett annat EU-land?

Här kan du läsa om dina rättigheter när det gäller köp och
reklamationer av olika varor och tjänster.

 Bilar >

 Hantverkare och
renovering >

 Resor >

 Kläder och skor >

 Mobiltelefon och
abonnemang >

 Möbler och
inredning >

 Vitvaror och
hushållsapparater >

 Bredband, tv-avtal
och fiber >

 Flytt- och
städjänster >

Visa fler ▾

Flygkalkylatorn

Vad har du drabbats av?

i Om du har drabbats av flera problem, välj ett problem i taget för att se vad du har om din flygning först blir försenad och sedan inställd. Då ska du välja "Inställt flyg

☐ Försenat flyg

☐ Inställt flyg

☐ Nekad ombordstigning / överbokad flyg

☐ Problem med bagage

Samverkande aktörer



Kommunernas budget- och skuldrådgivning

Energi- och klimatrådgivning

Kommunal konsumentvägledning

Hur samarbetet började

Bakgrund

2011
beslutade
regeringen att
tillkalla en
särskild
utredare för att
se över det
befintliga
stödet till
konsumenter

2013 bjöd
Konsument
-verket in
till det
första
samverkan
smötet

2015
Lansering
av Hallå
konsument
30 mars

2012
Konsumenten i
centrum – ett
framtida
konsumentstöd

2014
budgetproposition,
en gemensam
kontaktpunkt för
det oberoende
konsumentstödet

2020 nya
hallakonsument.se
lanseras



Förordning om en upplysningstjänst för konsumenter

1 § Konsumentverket ska i samverkan med informationsansvariga myndigheter ansvara för att tillhandahålla och samordna en upplysningstjänst med opartisk information och vägledning till konsumenter.

De informationsansvariga myndigheterna ska bidra till upplysningstjänsten utifrån varje myndighets verksamhetsområde. Förordning (2020:55).

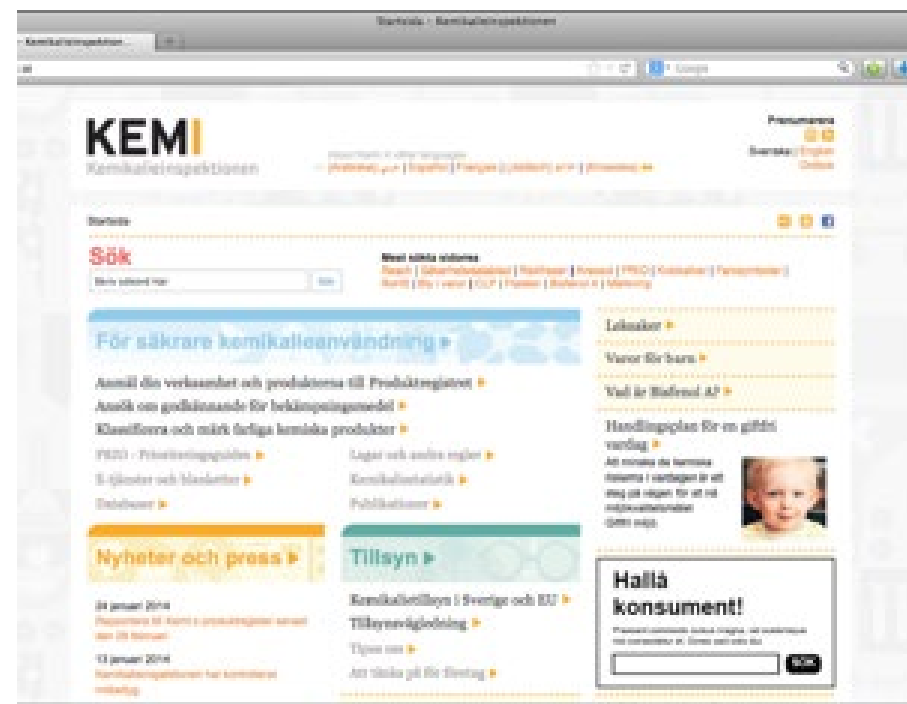
2 § Konsumentverket och de informationsansvariga myndigheterna ska eftersträva samverkan med andra aktörer som förmedlar opartisk konsumentinformation, såsom andra relevanta myndigheter, kommunerna och de konsumentbyråer som finns för finans-, försäkrings-, energi- och telekommarknaderna.

A word cloud on a dark blue background featuring various Swedish consumer-related terms. The most prominent words are 'Konsumentinfo' and 'Konsument svar' in large, bold, white font. Other visible terms include 'Konsumentstöd', 'Konsumentkunskap', 'Konsumentagent', 'Din rätt', 'Konsumentcentral', 'Konsumentakuten', 'Konsumentguiden', 'Hjälpmig', 'Köpglädje', 'Koll Konsumentkollen', 'Konsumentinformation', 'Konsumentstöd', 'Konsumentlinjen', 'Konsumentkontakt', 'Konsumentträdgivningen', 'Frågeportalen', 'Dinapengar', 'Konsumenthjälp', 'KRÅD', 'Supersvar', 'Köpguiden', 'Vetgirig', 'Konsument', 'Ugglo', 'Vad gäller', 'KVL', 'Illumikon', 'Konsumentupplysningen', 'Rådgivning', 'Köpstark', 'Konsumentvägledningen', 'Konsumentdirekt', 'Konsumentverket', 'Rådgivning', 'vet', 'Konsument', 'Ugglo', 'Vad gäller', 'KVL', 'Illumikon', 'Konsumentkontakt', 'Vetgirig', 'Konsument', 'Ugglo', 'Vad gäller', 'KVL', 'Illumikon', 'Konsumentkontakt', 'Vetgirig'.

- Aktivt, utåtriktat och inbjudande
- Tydligt och personligt
- Känns som en auktoritet som talar fast på ett trevligt sätt. Fungerar även mot barn och unga.
- Kan användas både för att informera, uppmuntra eller varna (stärka, stävja och stödja) d.v.s. informera även innan köp
- Ingen träff i varumärkesdatabas



Ingångar från samverkande aktörer



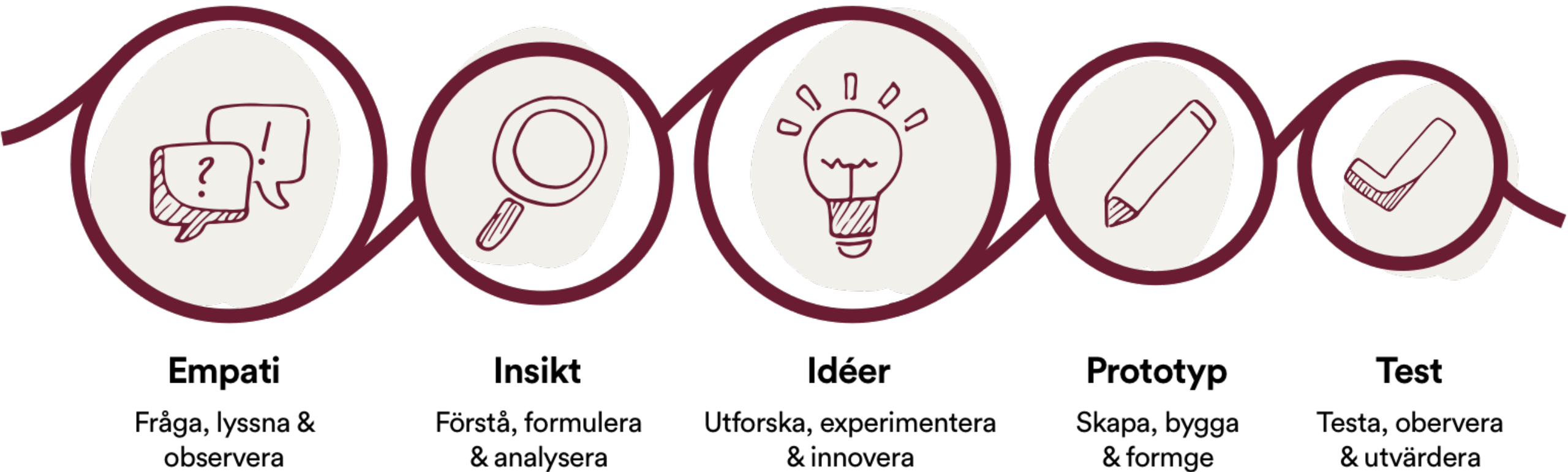
Vår förändringsresa

Vår utmaning

Vi ger våra samverkande aktörer information och rapporter utifrån det vi tror att de vill ha och utan att veta hur det tas emot. Det innebär också att vi är osäkra på om det är värt arbetsinsatsen.

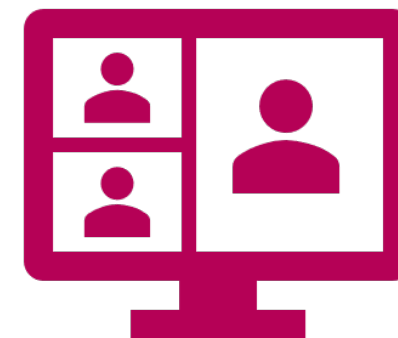


Metod - tjänstedesign



Enkät och samtal

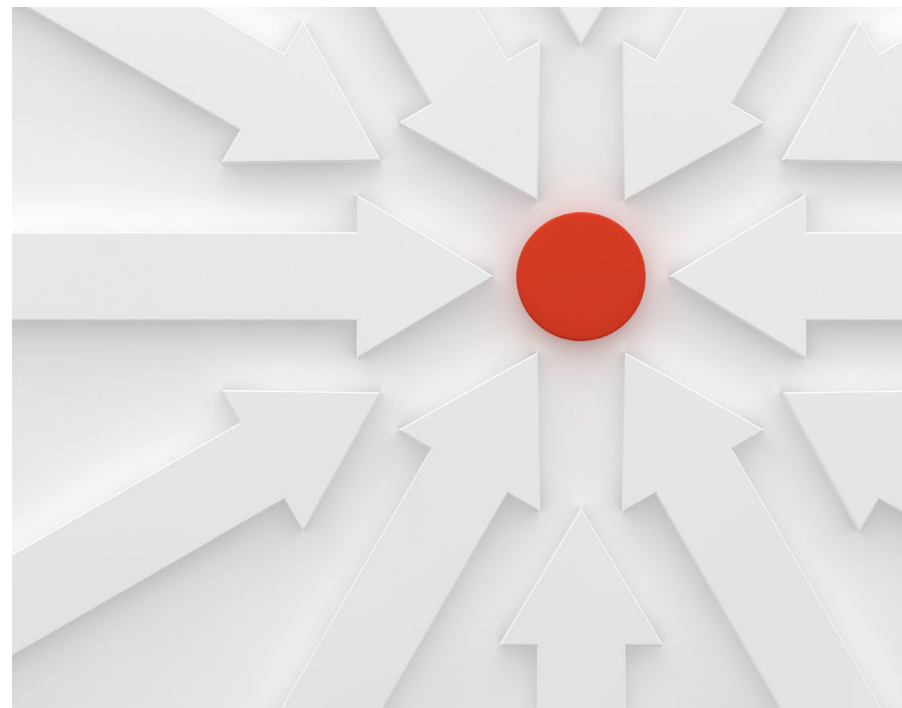
- Kunskap om Hallå konsument
- Hur arbetar aktören med konsumentfrågor
- Viktigaste områden för samverkan
- Önskemål om samverkan
- Önskemål om och när vi ska tillhandahålla information och kommunikation
- Vad är viktigt när det kommer till statistik



Ge konsumenter ett användbart stöd

Grupperingar

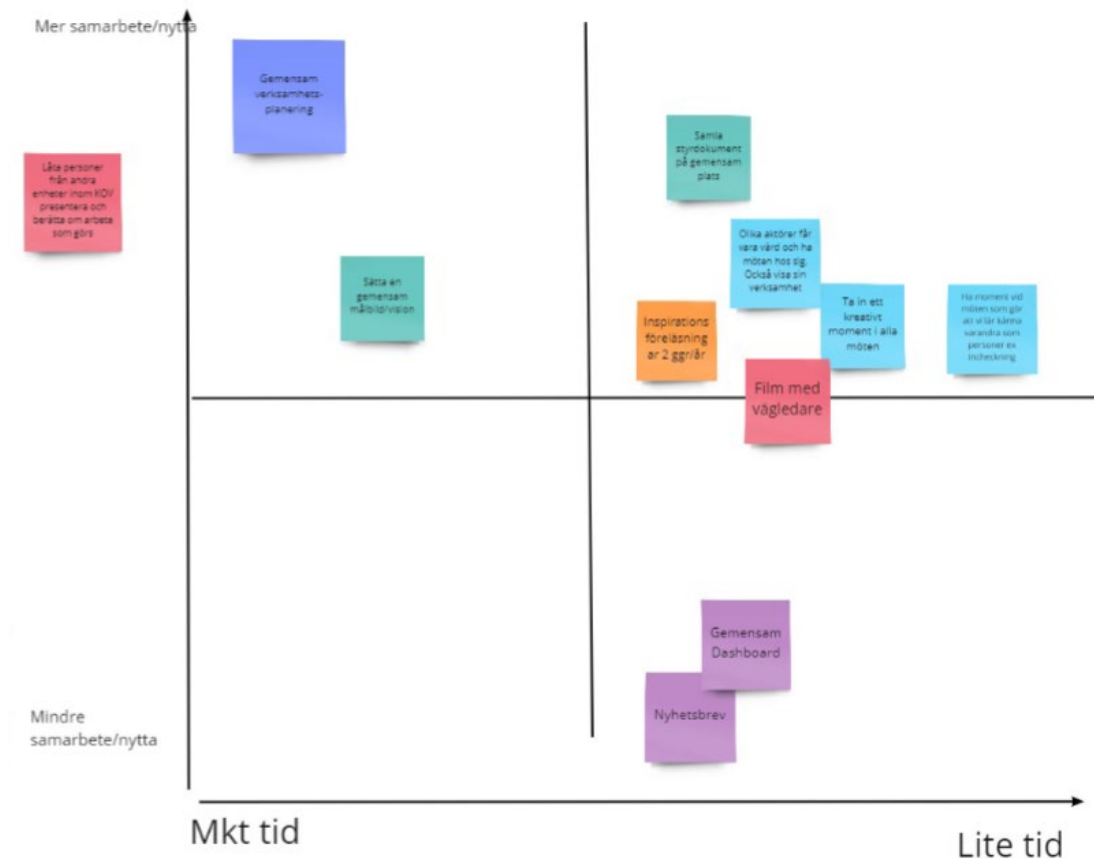
- Samordningsråd
- Nätverk
- Konsumentstödgruppen



Problemställning



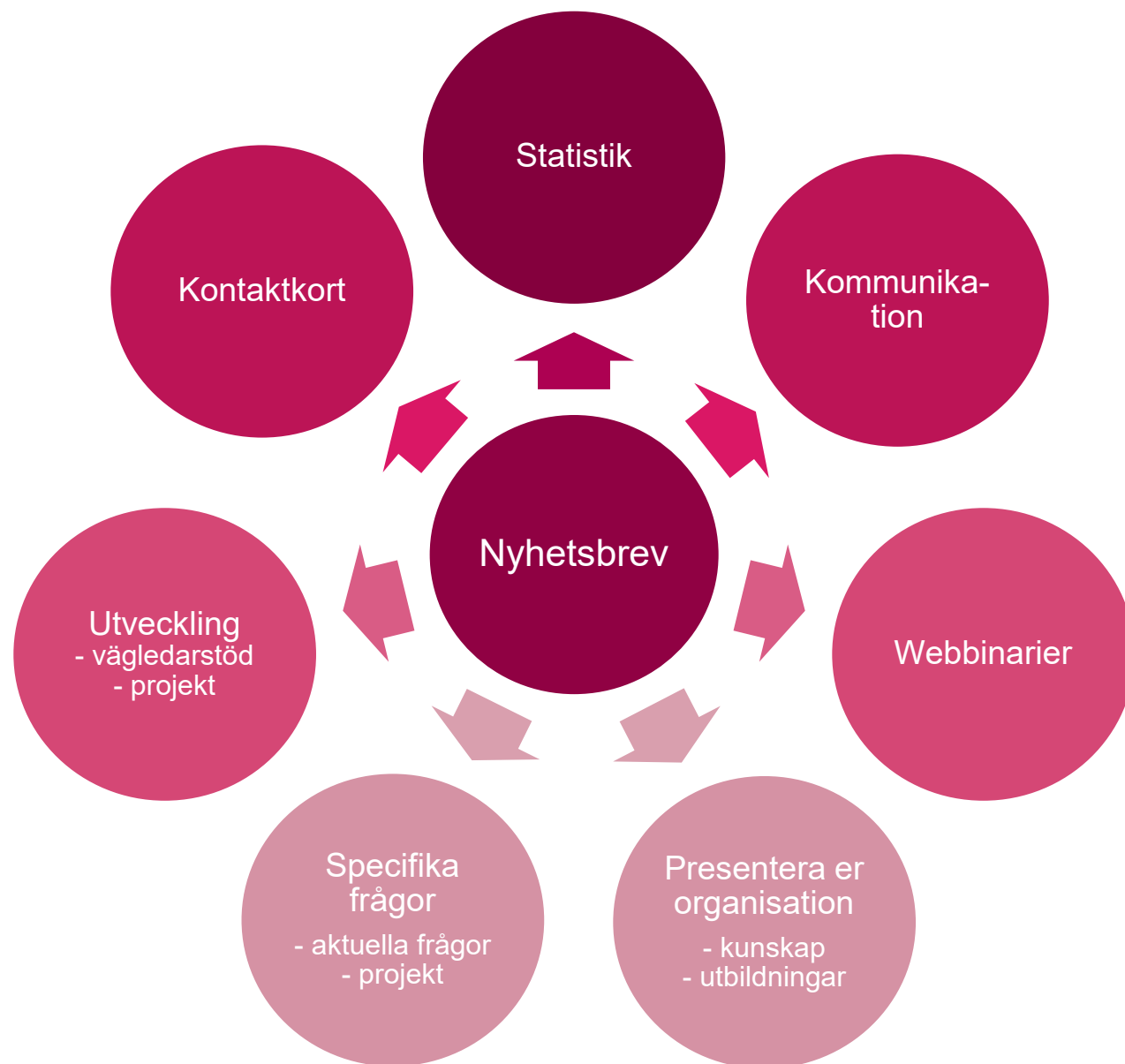
Fokusområden



Vi började leverera:

- Externt Team
- Film från vägledarna
- Text till Intranät
- Nytt upplägg på samordningsråden med kreativa inspel såsom incheckning och utcheckning
- Nyhetsbrev

Nytt arbetssätt



Specifika frågor



Bedrägerier

Finansinspektionen, Pensionsmyndigheten och Polisen



Textilsmart

Naturvårdsverket och Kemikalieinspektionen



Corona-relaterade konsumentproblem

Kronofogden och Spelinspektionen

Mina bästa tips

- Var medveten om att samarbeten förändras över tid.
- Gör förändringar efter identifierade behov.
- Utifrån de identifierade behoven, fundera vad som är viktigast för din organisation och prioritera arbetsinsats efter det.
- Vid samverkan till flera, gör anpassningar.
- Lägg mer tid där ni har mer samarbete, it takes two to tango.
- Relationer kräver tid, engagemang och servicekänsla.
- Testa nya sätt







konsumentverket.se

Christina Jarnemo

christina.jarnemo@konsumentverket.se

V: 0771-42 33 00,

D: 054-19 4043