

Den framtida konsumentpolitiken

*- Ett underlag till en ny konsumentpolitisk
strategi 2006*

LÄTTLÄST



REGERINGSKANSLIET

Jordbruksdepartementet

| | |
|---|----------|
| Regeringens nya konsumentpolitik | 3 |
| Detta vill regeringen med konsumentpolitiken..... | 4 |
| Detta ska konsumentpolitiken arbeta för | 4 |
| Så här ska det bli med den nya konsumentpolitiken | 6 |
| Viktiga områden för konsumentpolitiken | 8 |
| Att handla på ett sätt som sparar på pengar, som är bra för människor på hela jorden | 8 |
| Bättre lagar för att köpa tjänster och service | 10 |
| Varor och tjänster ska vara säkra | 12 |
| Handel på internet måste vara säker | 16 |
| Pengar, banker och försäkringar..... | 18 |
| Kunskap, information och forskning..... | 21 |
| Så här ska konsumentpolitiken bli verklighet..... | 23 |
| Undersökning och kontroll av konsumentpolitiken..... | 25 |

Regeringens nya konsumentpolitik

År 2006 kommer en ny konsumentpolitik.

Konsumentpolitik är lagar och bestämmelser för dem som köper och säljer.

Den som köper något kallas konsument.

Den nya konsumentpolitiken måste handla om att det som finns på jorden, till exempel naturen ska finnas kvar länge och inte förstöras.

Det är viktigt att människor som köper varor eller betalar för service förstår att de påverkar miljön eller människor här och på andra platser på jorden.

Konsumentpolitiken handlar också om hur lätt eller svårt det är att handla för till exempel personer med funktionshinder, och personer som har flyttat hit från andra länder. Konsumentpolitiken handlar om att olika företag kanske är olika bra för människor.

Konsumentpolitiken handlar om hur man planerar samhället så att det ska fungera för alla människor att handla och köpa varor och tjänster.

Detta vill regeringen med konsumentpolitiken

Konsumentpolitiken ska hjälpa Sverige att få bättre ekonomi och fler jobb, att bli ett land som är tryggt för alla att leva i och att naturen och miljön håller finns kvar och inte förstörs.

Nu för tiden är mycket av det vi köper sådant som vi gör eller upplever, till exempel att vi går på bio eller går och tränar. Det kan också vara tjänster och service, till exempel att klippa sig hos frisören.

Detta ska konsumentpolitiken arbeta för

- Alla människor i Sverige ska kunna handla på ett bra och enkelt sätt.
Det betyder att varor och service som man behöver

ska finnas och vara lätt att komma till.

Det ska bli mer information och råd och stöd om att köpa och sälja och det ska finnas för alla.

- Unga ska inte känna sig tvingade att köpa allt som reklamen vill att de ska köpa. Barn och föräldrar ska få information och stöd så att de bättre kan klara att bestämma själva vad och hur mycket de vill handla.
- Människor som köper varor ska ha bra rättigheter när de handlar av företag från andra länder och i EU. Det betyder att det ska finnas lagar som skyddar den som köper varor. Lagarna ska skydda människor till exempel från att bli lurade eller köpa dåliga varor. Länderna i EU ska samarbeta mer om detta.
- Nu handlar människor i länder på olika platser

på jorden mycket mer med varandra än förut.
Varor körs över hela jorden med flyg, båt
och lastbil.
Det är också mycket handel på internet.
Detta har betydelse för jorden och miljön.
Det har också betydelse för
människors vardag.
Därför är det viktigt att alla länder samarbetar
mer om handel och konsumentpolitik.

Så här ska det bli med den nya konsumentpolitiken

De som köper varor och service ska känna sig trygga
och de ska ha makt att handla på ett sätt
som gör att samhället blir bra för alla
och inte blir sämre.

För att det ska bli så måste lagarna
som skyddar dem som köper vara tillräckligt bra.
Alla ska kunna handla i affärer, på internet
eller köpa service när de behöver.

De som köper ska veta mycket om hur man handlar för att vara miljövänlig och hur man tänker på människor i andra länder. De som gör varor eller service och de som säljer ska ta ansvar för att det blir bra för kunderna.

Regeringen ska ge information och utbildning och göra nya regler och lagar och se till att myndigheter ger information och utbildning för att konsumentpolitiken ska bli verklighet.

Detta ska gälla i Sverige, i EU och andra föreningar i världen där Sverige är med.

Viktiga områden för konsumentpolitiken

Att handla på ett sätt som sparar på pengar, miljö och som är bra för människor på hela jorden

Vissa varor odlas på ett sätt som förstör miljön, vissa varor görs av människor som får lite lön. En del varor och service kan vara slöseri med pengar.

Det är en viktig uppgift för konsumentpolitiken att se till att människor tänker på hur de handlar för att pengarna och miljön ska räcka länge och att alla människor ska ha ett bra liv. Människor måste kunna välja vad de vill köpa och vilken service de vill använda för att skydda jorden och andra människor. Det är viktigt att tänka på att reklamen kanske bara vill att vi ska köpa mycket men inte köpa på rätt sätt.

Politikerna måste planera samhället
så att det går att handla på ett bra sätt.
Det är viktigt att mat, bostäder och transporter,
till exempel flyg, tåg och bilar
ska fungera bra för miljön och andra människor.

Det är också viktigt med regler för service
så att människor kan vara trygga med
att den är bra för andra människor också.

Människor handlar mycket som är dåligt för hälsan.
Barn och unga lever ibland ohälsosamt.
De äter chips och godis men motionerar för lite.
Reklamen får inte lura människor
att köpa sådant som egentligen förstör hälsan.
Reklamen ska inte heller visa kvinnors kroppar
på ett sätt som får andra att tro att kvinnor
är till för mannens sexualitet.
Det ska vara lätt att handla för alla,
också för gamla och personer med funktionshinder.
Det ska gå att ta sig fram i affärerna,
varor och service ska finnas för alla

och varan ska fungera att använda.
Det ska finnas affärer både på landet
och i bostadsområden i staden.

Bättre lagar för att köpa tjänster och service

Det är viktigt att det finns lagar och regler
som skyddar dem som köper varor eller tjänster.
Det finns till exempel en lag som säger
att den som säljer något måste tala om vad det kostar.

Det finns en myndighet där du kan klaga
om du tycker att du blivit lurad av någon försäljare
eller om varan eller tjänsten inte fungerade.
Det finns en lag som heter konsumenttjänstlagen
som gäller för köp av tjänster.
Men den gäller inte för allting.

Nu vill regeringen undersöka om lagen ska ändras
så att den ska gälla för fler tjänster.
Lagen behöver kanske gälla när man ska sälja skötsel
och behandling av djur,

behandling av personer, till exempel massage, och undervisning som till exempel kurser.

De senaste åren har det blivit många fler företag som säljer el, telefonabonnemang och tågresor.

Förut var det bara staten som gjorde det.

Detta gör att det finns fler företag att välja på.

Det kan bli lägre priser men det kan också

bli krångligare att välja och veta vad som är bra.

Regeringen vill undersöka om det behövs bättre lagar

som ska gälla för att sälja service som elektricitet,

telefonabonnemang, post eller resor med tåg.

Lagarna ska skydda den som köper

mot att till exempel betala för mycket.

Regeringen vill också undersöka om det går

att få bättre möjligheter att klaga om en vara

eller tjänst var dålig eller inte blev bra gjord.

Ibland måste man gå till domstol för att ta reda på

om kunden eller försäljaren har rätt.

Då är det viktigt att det finns tydliga lagar.

Varor och tjänster ska vara säkra

Människor ska kunna känna sig trygga med att varor och tjänster de köper är säkra.

Leksaker får inte gå sönder och skada barn, och sportsaker får inte fungera så att man blir skadad när man använder dem.

Den som åker på en äventyrsresa måste känna sig trygg att personalen vet hur man gör och att utrustningen är säker.

Människor ska kunna lita på att Sverige arbetar för att säkerheten på varor och tjänster ska bli bättre och bättre.

Man ska också kunna lita på att länderna i EU samarbetar om att varor ska vara säkra i hela EU.

De flesta skador och olyckor händer hemma.

Särskilt barn, unga och gamla skadar sig.

Skadorna kostar mycket för samhället.

Det är viktigt att saker som barn använder är säkra. De får inte gå sönder eller innehålla farliga ämnen så att barn skadar sig.

Myndigheten Konsumentverket har arbetat länge för att få människor att använda ridhjälm, cykelhjälm och flytvästar.

Många människor reparerar mycket själva hemma. Därför är det viktigt att verktyg och maskiner fungerar säkert för dem som inte har utbildning att använda till exempel byggmaskiner.

Det är viktigt att samhället fungerar så att gamla skadar sig mindre.

Regeringen måste fortsätta att arbeta med att säkerheten på tjänster är bra. Särskilt viktigt är det att platser för turister, idrottsplatser och andra platser för fritid som till exempel simhallar och nöjesfält är säkra.

Lagen säger att saker man gör eller säljer

måste vara säkra för den som köper.
Det är viktigt att någon myndighet kontrollerar
att företagen verkligen följer den lagen.
I Sverige är det Konsumentverket som kontrollerar.

Företagen måste ta mer ansvar själva
för att veta vad lagen säger och att följa den.
Konsumentverket kan hjälpa företagen
med utbildning och information.

Sverige samarbetar med andra länder i EU
för att kontrollen av säkerheten ska fungera.

EU har regler för att varor ska fungera
på samma sätt i alla länder.
Till exempel att kontakter till elektriska saker
ska passa i uttagen eller att batterier ska vara
lika stora.
Det är också viktigt att reglerna
för hur säkert en vara ska fungera är samma
i hela EU.
Företagen är inte tvungna att följa dessa regler.

Sverige har en myndighet som arbetar med att saker ska fungera lika överallt.

Det finns också samarbete med myndigheter i andra länder.

Sveriges myndigheter vill att fler personer som pratar för dem som köper varor ska vara med i arbetet med att varor ska fungera lika. Då måste företagen tänka mer på hur varorna ska fungera bra för dem som köper.

Det är viktigt att samla information om hur människor skadar sig av varor och tjänster och hur många det är som gör det. Informationen kan användas för forskning, och av myndigheter och företag för att göra varor och tjänster säkrare. EU:s myndighet EHLASS ska göra detta arbete men EU betalar inte längre för myndigheten.

Sverige tycker att myndigheten EHLASS

måste arbeta mer med att samla information om när människor skadar sig av tjänster. Sverige tycker också att länderna i EU ska vara med och betala för EHLASS arbete.

Handel på internet måste vara säker

E-handel är när du använder internet på datorn för att beställa eller köpa varor eller när du tittar på företags hemsidor för att jämföra priser.

E-handel är också om du till exempel köper varor som visas i digital-tv, eller använder mobiltelefonen för att beställa någon vara.

E-handel kan vara bra till exempel för personer med funktionshinder eller för dem som bor långt från affärer.

Men många är rädda för att handla på internet.

Det händer att personer kommer åt nummer till bankkonton och tar ut pengarna som finns där.

Andra problem med att e-handel är

att du kan få en massa e-post med reklam och att någon kan börja använda ditt modem fast du måste fortsätta betala räkningen.

De som handlar med e-handel är skyddade av lagar precis som de som handlar i affärer.

Men både företag och de som handlar vet för lite om hur lagarna och skyddet är.

E-handel kan vara ett bra sätt att handla mellan olika länder till exempel i EU.

Människor måste kunna känna sig trygga när de handlar på internet.

Regeringen vill informera mer både till företag och dem som handlar om lagar och skydd.

Regeringen vill också börja med ett särskilt märke på de hemsidor som är säkra att handla på.

Hemsidor för e-handel måste fungera för alla som har funktionshinder eller har svårt med språket.

Barn och unga ska inte bli lurade att handla sådant som de inte har råd med.

Alla ska kunna använda e-handel.

Pengar, banker och försäkringar

Mycket av handeln nu för tiden
är handel med pengar på olika sätt.

Det kan vara att du köper en försäkring
som ska hjälpa dig med pengar
om det händer dig någon olycka.

Det kan vara att du vill spara dina pengar
i de aktiefonder som bankerna har.

Du måste också bestämma var du vill spara
de pengar som ska vara till din pension
när du blir gammal.

Det finns många sätt att handla med pengar
och det är ganska krångligt att veta
hur det fungerar.

Du måste ofta själv välja hur du ska göra
med pengarna utan att veta hur det ska gå.

Människor måste känna sig trygga

när de handlar med pengar.

Om något går fel kan de förlora mycket pengar.

Staten måste se till att landet har en bra ekonomi

så att all handel med pengar fungerar tryggt.

Det måste finnas bra kontroll av alla företag som handlar med pengar, till exempel banker, försäkringsbolag och företag som handlar med aktier.

Företagen måste själva vara noga med att följa

de lagar och regler som finns

och tänka på att inte lura folk.

Finansinspektionen och Konsumentverket

är 2 myndigheter som kontrollerar företagen.

Det måste bli tydligare vilken av myndigheterna som gör vad så att de kan arbeta bättre.

Det är mycket viktigt att du kan få hjälp

om du känner dig lurad av något företag

när du till exempel köper aktier.

Myndigheten Allmänna reklamationsnämnden

är en myndighet som kan hjälpa till om det är problem mellan företagen och kunden. Om det är stort problem kan det behövas en domstol för att lösa problemet. Det blir dyrt och är ofta krångligt.

Den hjälp som finns att få nu räcker inte för alla sorters handel med pengar. Det måste finnas bra myndigheter där du lätt, snabbt och billigt kan få hjälp om något blivit fel mellan dig och företaget.

EU har gjort regler för hur man löser problem när man handlar med pengar. Varje land ska ordna myndigheter där man kan få hjälp så att man slipper använda domstolar.

Regeringen ska informera mer och bättre så att det blir lättare att handla med pengar. Till exempel ska det finnas tydliga hemsidor som ger råd om aktierna till pensionen. Det ska finnas bättre information

om var du kan få råd och hjälp
och vem du kan kontakta om du har klagomål.

Kunskap, information och forskning

För att konsumentpolitiken ska fungera bra
måste det finnas mer kunskap.

Det måste finnas kunskap om nya områden
där människor handlar, om nya problem
och om hur det ser ut i resten av världen.

Myndigheter som har mycket kunskap
och forskare på universitet måste samarbeta mer.
Det måste finnas en myndighet som har ansvar
för all kunskap om konsumentpolitiken.
Konsumentverket ska vara den myndigheten.

Information är ett viktigt sätt att ge kunskap
till människor som köper och säljer.
Information måste vara enkel och tydlig
och passa dem som ska läsa den.
Det behöver finnas en plats där det är lätt

att hitta all sorts information.
Till exempel kan Konsumentverkets hemsida
ha länkar till annan information.

Skolan är en bra plats att lära sig
om att handla på ett bra sätt.
Myndigheten för skolutveckling ska se till
att skolor och lärare får information och utbildning.

Ett sätt att få information om det du köper
är att ha märken på varorna.
Märkena kan tala om ifall varorna är miljövänliga,
om de är nyttiga, säkra eller kommer från företag
som ger sina arbetare en rättvis lön.

Regeringen vill stödja forskning om
konsumentfrågor.
Det kan vara forskning om hur varor håller,
om människor kan skadas av varorna
och vilka varor som är miljövänliga.

Så här ska konsumentpolitiken bli verklighet

Nästan allt politiker bestämmer har att göra med att någon köper eller säljer något.

Därför måste politiker alltid tänka på att det ska bli bra för den som köper.

Alla myndigheter har ansvar för konsumentpolitiken, inte bara konsumentmyndigheterna.

Regeringen måste se till att myndigheterna arbetar mer med konsumentfrågor.

Riksdagen har bestämt att kommunerna ska ha personal som kan hjälpa konsumenter.

Det är viktigt att kommunerna arbetar mycket med konsumentpolitik

och med att hjälpa dem som handlar.

Till exempel ska människor kunna få råd och hjälp om de har köpt en dålig vara

eller om de har för mycket skulder.

Den statliga myndigheten Konsumentverket

kan hjälpa kommunerna med information och utbildning.

Många människor är intresserade av konsumentfrågor.

De vill kunna handla bra varor och de vill veta sina rättigheter som kunder.

Föreningar är ett bra sätt för människor att arbeta med konsumentfrågor och att se till att konsumentpolitiken syns i verkligheten.

Det finns 2 stora konsumentföreningar i Sverige. Många andra föreningar är med i dem.

Det är viktigt att undersöka hur staten arbetar med konsumentpolitiken.

Då blir det lättare att se om pengarna används på rätt sätt.

Undersökning och kontroll av konsumentpolitiken

Det är viktigt att undersöka hur det har blivit efter att något har blivit bestämt.

Då förstår man hur konsumentpolitiken fungerar i samhället.

Speciellt viktigt är det att se hur informationen fungera.

Undersökningarna hjälper regeringen att planera för pengar till det som konsumentpolitiken säger.

Varje år ska regeringen göra undersökningar om hur myndigheter arbetar, vilka sorts problem som finns och hur människor gör när de handlar.

Det är viktig att se om det förändras när tiden går och om det finns skillnader mellan olika länder.

Det ska också finnas undersökningar

som följer olika sorts företag en viss tid
Då kan man se vilka problem som kan finnas
för dem som handlar av de företagen.
En sådan undersökning kan hjälpa till
att föreslå förbättringar för konsumenterna.

Ida Andersen på Centrum för lättläst har skrivit om till lättläst