

- fremme god markedsinformation ved at påvirke og tilskynde virksomhederne til at markedsføre sig på en korrekt og troværdig måde,
- skabe enkle og klare regler for forholdet mellem forbrugere og virksomheder,
- forebygge og løse konflikter mellem forbrugere og virksomheder gennem bl.a. effektiv sagsbehandling, bedre og hurtigere klageadgang samt et øget brancheansvar, og
- skabe gode rammer for at forbrugerne og virksomhederne får gensidig fordel af innovation og teknologisk udvikling.

Forbrugernes Hus arbejdsområde omfatter:

- L 456 2003 om forbrugerklager
- LB 456 1991 om mærkning og skiltning med pris m.v., som ændret ved L 429 1994, L 384 1997 og L 1090 1999
- L 364 1994 om produktsikkerhed
- LB 545 1999 om markedsføring, som ændret ved L 164 2000 og L 442 2000
- LB 315 1997 om en Rejsegarantifond
- L 455 2003 om Forbrugerforum
- L 414 2000 om visse betalingsmidler
- L 1257 2000 om forbud til beskyttelse af forbrugernes interesser
- L 492 2001 om forbud mod tobaksreklame (§6 om tilsyn)

Forbrugerstyrelsen deltager herudover i udarbejdelse af regler om god skik i henhold til lov om finansiel virksomhed og lov om værdipapirhandel.

Forbrugerstyrelsen er sekretariat for Forbrugerforum, Forbrugerombudsmanden og Forbrugerklagenævnet.

Forbrugerombudsmanden fører i medfør af markedsføringsloven tilsyn med, at private erhvervsvirksomheder eller offentlige virksomheder, der kan ligestilles hermed, ikke overtræder god markedsføringssskik, lovens øvrige bestemmelser eller bestemmelser fastsat af økonomi- og erhvervsministeren, og søger på eget initiativ eller på baggrund af klager og henvendelser gennem forhandling at påvirke virksomhederne til at virke i overensstemmelse med loven og de af økonomi- og erhvervsministeren fastsatte bestemmelser. Forbrugerombudsmanden kan anlægge retsag om forbud mod visse handlinger, der er i strid med markedsføringsloven, og selv nedlægge foreløbigt forbud. Forbrugerombudsmanden kan desuden udstede påbud ved klare overtrædelser af markedsføringsloven.

Forbrugerombudsmanden fører i henhold til lov om visse betalingsmidler tilsyn med, at der ikke sker overtrædelser af loven eller bestemmelser, der er fastsat af økonomi- og erhvervsministeren og Forbrugerombudsmanden i medfør af loven.

Forbrugerombudsmanden er af økonomi- og erhvervsministeren udpeget til at føre tilsyn i medfør af lov om forbud til beskyttelse af forbrugernes interesser. Tilsynet omfatter de i bilaget til loven nævnte direktiver, bortset fra direktivet om reklame for humanmedicinske lægemidler. Forbrugerombudsmanden har herom indgået samarbejdsaftale med de øvrige nordiske forbrugerombudsmænd.

Forbrugerombudsmanden fører i henhold til lov om forbud mod tobaksreklame tilsyn med lovens overholdelse.

Forbrugerklagenævnet behandler klager fra forbrugere vedrørende varer eller arbejds- og tjenesteydelser efter Lov om forbrugerklager. Der skal med hjemmel i loven fastsættes regler for nævnets virksomhedsområde, maksimum- og minimumgrænser for indgivelse af klage samt for betaling af gebyr for behandling af en klage til Forbrugerklagenævnet. En erhvervsdrivende skal betale et beløb til Forbrugerstyrelsen for styrelsens udgifter til en sags behandling ved Forbrugerklagenævnet, hvis forbrugeren får medhold i sin klage, eller hvis sagen forliges.

I medfør af Lov om forbrugerklager rådgiver forbrugerstyrelsen erhvervslivet og forbrugeren med henblik på at forebygge klagesager, samt bistår erhvervslivet i forbindelse med oprettelse af private, godkendte klagenævn. Der skal i de kommende år etableres en række private, god-