

PRO

Konsumentombud

2 september 2020

Maria Wiezell

konsumentvägledare

Råd&Rön & Konsumentcentrum

R&R:

Konsumenttidning som startade 1958.

Konsumenträtt & oberoende tester.

En av få tidningar utan annonser. Finansieras av läsarna.

KC:

Startade 2008

Konsumentvägledning

Uppdrag från främst stadsdelar i Stockholm

15 september börjar projekt Konsumentcentrum

- Det går att ringa dit vid behov.

Hamnat i trubbel? Vi hjälper dig

Nu kan du som är PRO-medlem i en kommun som saknar konsumentvägledning få hjälp av Konsumentcentrum - en del av Råd & Rön. Det här kan du få hjälp med:

- ✓ Konsumentvägledning via e-post och telefon gällande konsumenträttslig lagstiftning, information inför köp och råd vid klagomål.
- ✓ Du kan skicka in avtal eller anmälningar, till exempel till Allmänna reklamationsnämnden, om du vill få dem granskade.
- ✓ Vid behov får du också hjälp att kontakta företagen.



◀ **Maria Wiezell** och **Anna-Lena Ström** på Konsumentcentrum

Telefon: 08-674 43 74, måndag-onsdag klockan 9-11 och 13-15

E-post: radgivning@konsumentcentrum.se

Detta försöksprojekt inleds den 15 september och förmånen är en del av ditt PRO-medlemskap. Det är viktigt att du har ditt medlemsnummer tillgängligt då vi kommer att fråga efter det.

PRO



Praktisk konsumenträtt och aktuella konsumentfrågor - vilka rättigheter har du, och hur gör du för att få rätt?

- Inställda evenemang
 - ✓ *Man har rätt att få tillbaka pengar vid inställda arrangemang*
 - ✓ *Man behöver inte acceptera ombokning*
- Inställda eller ombokade resor
 - ✓ *Det samma gäller vid inställda resor*
 - ✓ *Oro är ingen orsak att avboka en resa och få tillbaka pengar*
 - ✓ *Paketresor är säkrare att köpa än egna bokningar*
 - ✓ *Läs noga resevillkoren*
- Svårigheter att nyttja kollektivtrafik
- Kan/vill inte nyttja gymkort
 - ✓ *Läs noga villkoren*
- Lurad på nätet, falska medel och osäkra masker



Öppet köp

Frivilligt för fysisk butiken att erbjuda Öppet köp

Dina skyldigheter om affären tillämpar öppet köp?

-Visa kvitto.

-Lämna tillbaka varan enligt affärens regler (t ex obruten förpackning)

Vad har affären för rättigheter?

-Bestämma om man ska ha öppet köp eller bytesrätt eller ingetdera.

-Vid öppet köp, betala tillbaka på samma sätt som du betalt, tex pengarna tillbaka på ditt kort, om det är så du betalt.

Vad kan du göra?

-Redan vid köpet fråga om affären har öppet köp -Avtala om öppet köp.

Lagstadgad ångerrätt vid internetköp.

Dina rättigheter

Ångra köpet inom 14 dagar från du fått varan och info om ångerrätten

Vad har du för skyldigheter?

- Meddela att du ångrat köpet inom fjorton dagar från det att varan levererades.
- Skicka tillbaka varan, helst inom 14 dagar från det du ångrat dig
- Betala returfrakten, om butiken informerat om detta
- Betala för värdeminskning om de informerat om detta

Vad har butiken för skyldigheter?

Skicka tillbaka dina pengar inom 14 dagar från det att de fått tillbaka varan.

Lag

Lag om distansavtal och avtal utanför affärslokal

Lagstadgad ångerrätt vid internetköp.

Dina rättigheter

Ångra köpet inom 14 dagar från du fått varan och information om ångerrätten

Vad har du för skyldigheter?

- Meddela att du ångrat köpet inom fjorton dagar från det att varan levererades.
- Skicka tillbaka varan, helst inom 14 dagar från det du ångrat dig
- Betala returfrakten, om butiken informerat om detta
- Betala för värdeminskning om de informerat om detta

Vad har butiken för skyldigheter?

Skicka tillbaka dina pengar inom 14 dagar från det att de fått tillbaka varan.

Lag

Lag om distansavtal och avtal utanför affärslokal

Ångerrätt vid hemförsäljning

Lagstadgad ångerrätt vid försäljning utanför affärslokal Vad har du för rättigheter?

-Ångra köpet inom 14 dagar från det att du fått varan och ångerblanketten och information om din ångerrätt.

Vad har du för skyldigheter?

-Skicka in ångerblanketten inom 14 dagar.-Hålla varan tillgänglig.

Vad har säljaren för skyldigheter?

-Hämta varan, om den är skrymmande.-Betala tillbaka dina pengar inom 14 dagar från det att varan gjorts tillgänglig för säljaren

Lag

Lag om distansavtal och avtal utanför affärslokal

Ångerrätt vid gatuförsäljning och i gallerior

Exempel

En försäljare "haffar" dig i köpcentret och övertalar dig att byta telefonabonnemang

Vad har du för rättigheter?

-Ångra dig om det är ett försäljningsställe utanför affärslokal.
Gäller ej fasta stånd eller mässor

Vad kan du göra?

Säga nej tack, vänligt men bestämt

Avbeställning av varor

Exempel

Du beställer en soffa hos en möbelbutik. När du kommer hem inser du att den kommer att ta för stor plats.



Vad har du för rättigheter?

Avbeställa innan soffan är levererad

Vad har affären för rättigheter?

- Få ersättning för de kostnader de får i form av arbetsinsatser, förlust m.m. Kan vara detsamma som handpenningen.
- Bestämma en i förväg bestämd ersättning om den är skälig.

Lag

Konsumentköplagen

Oönskad leverans

Exempel

En dag dimper det ner ett paket med omega 3 i ditt brevinkast. Några dagar senare kommer det en faktura. Du är helt säker på att du inte beställt den här produkten.



Vad har du för rättigheter?

- Att inte behöva betala för något som du inte beställt

Vad har du för skyldigheter?

- Skriva eller mejla till företaget att du motsätter dig betalningsansvar.
- Inte använda produkten.

Vad har företaget för skyldigheter?

- Att om de inte kan visa på att det finns någon beställning som du gjort,
- Att omedelbart stryka fakturan
- Skicka en retursedel om de vill ha tillbaka produkten

Lag

Marknadsföringslagen (negativ avtalsbindning)

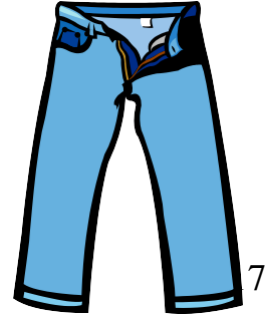
Reklamation vara

Exempel

Du köper ett par byxor som går sönder i sömmen efter två veckor

Vad har du för rättigheter?

- Klaga på att byxorna är felaktiga hos butiken där du köpte dem
- Om felet fanns när du köpte byxorna (ursprungligt fel): få byxorna lagade eller få ett par nya
- Om inte möjligt att laga eller få nya ska du få tillbaka pengarna mot att du lämnar tillbaka byxorna (ej tillgodohavande).
- Få ersättning för kostnader som du fått för att reklamera t.ex. respengar.



Vad har du för skyldigheter?

- Visa att du reklameras till rätt säljare. Enklarest genom kvitto.
- Reklamera inom skälig tid, senast inom två månader

Vad har affären för rättigheter?

- Undersöka felet

Vad har affären för skyldigheter?

- Ta ställning till om det godtar din reklamation
- Om felet är ursprungligt: avhjälpa felet, ge dig ett par nya byxor
- Om inget av detta är möjligt, ge dig pengarna tillbaka mot att du lämnar tillbaka byxorna (häva köpet). De ska inte ge dig ett presentkort eller tillgodohavande.
- Affären är ansvarig för ursprungliga fel i tre år.

Lag

Konsumentköplagen

Reklamation av vara/skadestånd

Exempel

Du köper en frys på Siba. Den går sönder efter tio månader och all mat tinar.

Vad har du för skyldigheter?

- Visa att du reklamerar till rätt säljare. Enklast genom kvitto.
- Reklamera inom skälig tid, senast inom två månader.

Vad har du för rättigheter?

- Få frysen reparerad eller utbytt eller i sista hand häva köpet.
- Ersättning för den förstörda maten (skadestånd).
- Affären är ansvarig för ursprungliga fel i tre år.

Lag

Konsumentköplagen

Reklamation vara/garanti

Exempel

En mobil som efter sju månader inte går att sätta på reklamerar du till butiken. Mobilen har ett års garanti. Butiken säger att felet beror på dig.

Vad har butiken för skyldighet?

- Bevisa att det är du som orsakat felet
- Informera dig om du får betala felsökningsavgift om felet beror på dig, ska göras i



samband med att mobilen lämnas in till butiken för felsökning

Vad kan du göra?

- En anmälan till Allmänna reklamationsnämnden.
- Begär en verkstadsrapport.

Lag

Konsumentköplagen

Reklamation tjänst

Exempel

Du har lämnat in din bil på en bilverkstad för reparation av växellådan. Efter tre månader återkommer samma fel.

Vad har du för skyldigheter?

- Reklamera till bilverkstaden inom skälig tid, senast inom två månader
- (Reklamationsrätt i tre år)
- Bevisa att den ursprungliga reparationen inte var fackmässigt gjord

Vad har du för rättigheter?

- Få felet avhjälp utän några kostnader
- Få ersättning för merkostnader (skadestånd) som du fått för att bilen gått sönder igen t ex. bärgning, hyrbil. Du måste begränsa dessa kostnader.

Lag

Konsumenttjänstlagen

Reklamation tjänst/fast egendom

Exempel

Du anlitar en hantverkare för att renovera ditt kök. Efter fyra år brakar fläkten ner och slår sönder keramikhällen.

Vad har du för skyldigheter?

- Reklamera till hantverkaren inom två månader
- Bevisa att renoveringen inte var fackmässigt gjord.
- Kan behövas besiktning.

Vad har du för rättigheter?

- Få felet avhjälp kostnadsfritt
- Få ersättning (skadestånd) för den trasiga spisen motsvarande nuvärdet samt för att inte kunna laga mat hemma.

Lag

Konsumenttjänstlagen

BankID-bedrägeri

Du blir uppringd av en person som presenterar sig som banktjänsteman och säger att den vill informera dig om märkliga transaktioner från ditt konto.

Personen låter förtroendeingivande. Du känner hur stressen ökar, men tjänstemannen säger att du inte behöver oroa dig.

Lägg genast på luren!

Banker eller myndigheter ringer, SMSar eller mailar ALDRIG, de skickar brev via posten.

Lämna aldrig ut koder till andra personer.

E-legitimation, BankID eller bankdosor

Med hjälp av en bankdosa kan man skapa ett BankID och bedragarna kan tömma ditt konto på pengar. De kan också

beställa ett nytt BankID i ditt namn och sedan använda det överallt.

Spooftng

-Innebär att de manipulerat telefonnumret de ringer från med hjälp av datorprogram så att det ser ut som polisens eller din banks nummer.

-Den som ringer säger att hen kommer från din bank eller är polis och telefonnumret är oftast rätt.

-Det är inte bara telefonnummer som kan förfalskas utan även mejl och sms.

Varningstecken

Tips:

-Använd aldrig ditt BankID, logga in med din bankdosa eller ge ifrån dig bankdosans säkerhetskoder, på uppmaning av någon annan.

-Känner du dig pressad eller osäker när du blir uppringd i ett ärende som påminner om ett bedrägeri ska du omgående avbryta samtalet.

Om du blir drabbad av bedrägeri

-Kontakta din bank direkt

-Spärra ditt BankID och ditt konto

-Gör också en polisanmälan

-Gör en anmälan till Allmänna reklamationsnämnden

Specialrådgivningsbyråer

Elavtal

Energimarknadsbyrån
www.konsumenternas.se

08 - 522 789 50

Bank- och försäkringsfrågor

Konsumenternas vägledning om
bank och försäkring www.konsumenternas.se

0200 - 22
58 00

Telefoni- TV- och Internetavtal

Telekområdgivarna
www.telekomradgivarna.se

08 - 522
767 00

Köp gjorda i ett annat EU-land

Konsument Europa
www.konsumenteuropa.se

054 - 19
41 50

Konsumentverket/KO

- Statlig myndighet (sedan 2007 i Karlstad)
- Granskar reklam
- Kontrollerar avtal som företag använder
- Jobbar för att produkter ska vara säkra
- Hjälper konsumenter att få ekonomin att gå ihop
"Koll på pengarna"
- Utbildar konsumentvägledare,
samhällsvägledare och budget- och
skuldrådgivare.

- Har ingen rådgivning till enskilda konsumenter men kan företräda en konsument i domstol om det är något som berör många konsumenter

HallåKonsument



-
- Rikstäckande upplysningstjänst som samordnas av Konsumentverket. Hit kan du vända dig med frågor om köp av varor och tjänster, reklamationer, att handla hållbart och annat som du som konsument behöver hjälp med.
 - Telefonnummer 0771-525 525
 - Telefontid 9-15, (utom torsdag 9-16 och fredag 9-12)
 - Chat och mail

Allmänna reklamationsnämnden



Allmänna reklamationsnämnden

- Allmänna reklamationsnämnden (ARN) är en statlig myndighet som har till uppgift att opartiskt pröva konsumenttvister.
- Anmälan kan göras av en konsument som har en tvist med en näringsidkare om köp av en vara, tjänst eller annan nyttinghet (t.ex. resa).
- Ta alltid kontakt med Konsumentvägledningen innan du gör en anmälan
- Kostar inget