

Konsumenträtt



Bytesrätt

- Bytesrätt innebär att man får lämna tillbaka varan och byta den mot en annan eller få ett tillgodokvitto.
- Varan måste vara oanvänd och kvittot måste du ha med dig.
- Det finns ingen lag på bytesrätt.
- Ta reda på i affären vad som gäller om öppet köp/bytesrätt.
- Varor som ofta kan vara undantag från öppet köp/bytesrätt:
Reavaror, underkläder, mat, blommor.



Reklamation

- Är man missnöjd med en vara eller tjänst kan man klaga, reklamera den.
- Ta kontakt med säljaren om du upptäcker något fel. Om företaget vägrar ge dig rättelsen kan kommunens konsumentvägledare hjälpa dig. Kan de inte hjälpa till kan ARN, Allmänna reklamationsnämnden pröva ärendet.
- Om felet beror på att du själv varit vårdslös ska säljaren inte stå för felet.
- Enligt konsumentköplagen har du som konsument rätt till:
 - ✓ Att få felet reparerat
 - ✓ Att få en ny vara utan fel
 - ✓ Att få avdrag på priset.
 - ✓ Att häva köpet och få pengarna tillbaka.
 - ✓ Att få ersättning för att reparera varan någon annanstans
 - ✓ Att hålla inne betalningen (om du inte redan betalat hela summan)
 - ✓ Få skadestånd.
- Du har inte rätt till alla samtidigt utan det är upp till butiken att förhandla med dig som konsument.



Att handla på internet- distanshandlagen & E-handelslagen



- Då gäller *distanshandlagen* och handlar framför allt om ångerrätt vilken information du har rätt att få när du handlar på distans.
- Du har 14 dagars ångerrätt från den dagen då varan kommer hem till dig.

Dock gäller inte detta om du köpt en vara som kostar mindre än 400 kronor.

- Du har rätt att packa upp din vara men den måste vara i oförändrat skick när du skickar tillbaka den.
- När du använder din ångerrätt är du också skyldig att betala fraktkostnaden.
- Det finns också en särskild lag, *E-handelslagen*, handlar främst om vilken information du har rätt att få.
- Exempel: hemsidan måste ha tydlig information om vem säljaren är. Det ska finnas namn, adress och kontaktuppgifter. Det ska vara tydligt med priser. Du har också rätt till en skriftlig bekräftelse på ditt köp.



Om du köper en tjänst- konsumenttjänstlagen

- Den här lagen gäller om du anlitar ett företag som tex målar om ditt hus. Konsumenttjänstlagen gäller inte vid behandling av personer eller levande djur (veterinärbesök eller frisör).
- Den som utför tjänsten måste vara utbildad eller kompetent för jobbet.
- Säljaren har en skyldighet att berätta för dig i förväg ifall han under tiden upptäcker att det behövs tilläggssarbete.
- Om tjänsten inte uppfyller dessa krav har du rätt att reklamera tjänsten. Det kan innebära att du slipper betala fullt pris om du inte är nöjd.



Handla av en kompis- köplagen

- Då gäller inte samma skydd som tidigare.
- Lagen säger att du och den som säljer måste ha kommit överens om vad som gäller. Har man skrivit på ett kontrakt om vad som gäller så ska man hålla det.
- Om privatpersoner inte kommer överens om vad som gäller vid ett köp så är det tingsrätten man får vända sig till.



Om du blir lurad, vad gör du då?

Allmänna reklamationsnämnden (ARN) är den nämnd som du vänder dig till när du vill anmäla ett företag som har brutit mot någon av konsumentlagarna. Allmänna reklamationsnämnden prövar enskilda tvister mellan konsumenter och företag och ger ett förslag på hur konflikten ska lösas. Allmänna reklamationsnämnden har inte makt att tvinga företag att till exempel betala skadestånd till konsumenten om de har agerat på fel sätt. Men de flesta företag följer ARN:s rekommendationer. Annars kan de få ett dåligt rykte som gör att många konsumenter inte handlar från dem.



Konsumentverket är en myndighet som arbetar med konsumenters rättigheter. De tar emot anmälningar från konsumenter och kan till exempel se till att företag tar bort vilseledande reklam. Konsumentverket arbetar också med att genom utbildning få så många som möjligt att känna till konsumentlagarna. Konsumentverket tar även fram material som handlar om att spara, låna och planera sin ekonomi. För dig som är ung har Konsumentverket en särskild plattform, Ung konsument, där du kan hitta information om att flytta hemifrån, att handla på nätet och dessutom läsa om andra ungdomar och vilka olika konsumentsituationer de har ställts inför.



Kommunernas konsumentrådgivare arbetar med rådgivning och vägledning för enskilda konsumenter. De flesta kommuner har konsumentrådgivare, och de utbildas och samarbetar med Konsumentverket. Konsumentrådgivarna kan ge stöd och råd till dig om du har hamnat i en ekonomisk situation som du inte riktigt vet hur du ska hantera. Konsumentrådgivarna kan också gå besöka skolor och utbilda i ekonomi och konsumenträtt. Du får kontakt med konsumentrådgivarna i just din kommun genom kommunens hemsida.

