

# Konsumenträtt

## Användbara webbsidor

[ungskonsument.se](http://ungskonsument.se)

[konsumentverket.se](http://konsumentverket.se)

[sverigeskonsumenter.se](http://sverigeskonsumenter.se)

[arn.se](http://arn.se)

# En liten dos konsumentskydd

Kunden har inte alltid rätt men det finns många lagar som stärker kundens rättigheter. Här presenteras tre lagar som skyddar dig som konsument.



- Gäller när du köper varor av ett företag.
- Gäller alla varor, även secondhand och reavaror.
- Ger dig rätt att klaga på fel i varan inom 3 år från inköpsdatum.



- Gäller när ett företag utför ett arbete åt dig, till exempel reparerar, förvarar eller renoverar något.



- Gäller om du handlar via telefon, nätet, postorder, TV-shop, hemförsäljning, homeparty eller på en marknad.
- Ger dig rätt att ångra ditt köp inom 14 dagar.

# Konsumentköplagen

Konsumentköplagen gäller när ett företag säljer varor till en konsument. Lagen är tvingande till konsumentens fördel. Det innebär att säljaren inte får ge konsumenten sämre villkor än de som finns i lagen. Lagen gäller alla varor – även begagnade varor och varor som säljs till sänkt pris.

## Fel på varan

En vara kan vara felaktig på olika sätt. Det är till exempel fel på varan om den

- inte är på det sätt som säljaren och köparen har kommit överens om, till exempel när det gäller varans egenskaper och skick
- inte kan användas till det den är avsedd för
- inte motsvarar vad köparen rimligen kan förvänta sig
- inte är på det sätt som reklamen lovat
- inte är på det sätt som säljaren påstått
- inte säljs med de anvisningar som behövs för till exempel användning och installation.

Säljaren är ansvarig för fel som fanns när köpet gjordes även om felet visar sig först senare.

Fel som visar sig inom sex månader från köpet anses vara fel som fanns när varan såldes om säljaren inte kan bevisa annat. Om felet visar sig senare är det köparen som ska bevisa att felet fanns när varan såldes. Det är inte fel på varan om den blivit sämre på grund av en olyckshändelse, vanvård eller onormal användning.

## Reklamation/Klaga på varan

Köparen måste reklamera, det vill säga klaga på varan till säljaren, för att ha rätt till en reparation, ny vara eller någon annan åtgärd. Köparen ska meddela säljaren att det är fel på varan och vad som är fel. Reklamationen ska göras inom skälig tid från det att köparen upptäckt felet. Inom två månader är alltid skälig tid. En reklamation ska göras senast tre år från försäljningstillfället.

Köparen ska bevisa att varan är köpt hos säljaren, när varan köptes och till vilket pris. Köparen bör visa kvitto men till exempel ett kontoutdrag eller en kontokortsslip kan också fungera som bevis. Tänk på att kvittot från butiken bör hålla i tre år. Köparen kan alltid reklamera direkt till säljaren

och ska inte hänvisas vidare till leverantör eller tillverkare.

## Köparens rättigheter

När det är fel på varan har köparen rätt till någon av följande åtgärder.

- Avhjälpande – reparation utan kostnad för köparen inom skälig tid. Skälig tid innebär oftast ett par dagar. Säljaren bör erbjuda en ersättningsvara om reparationen tar längre tid. Om säljaren inte avhjälper felet kan köparen få ersättning för att själv ordna med reparation.
- Omleverans – köparen får en ny, likvärdig vara utan kostnad. Tänk på att även reavaror omfattas. Huvudregeln är att köparen har rätt att välja mellan avhjälpande och omleverans om valet inte orsakar säljaren oskälig kostnad.
- Prisavdrag – köparen får en ersättning som motsvarar skillnaden av en ny, felfri varas värde och den felaktiga varans värde.
- Hävning – köpet går tillbaka. Säljaren får tillbaka varan och köparen får tillbaka pengarna. Om köparen har haft nytta av varan har säljaren rätt att göra ett avdrag för nyttan. Köparen har samtidigt rätt till ränta på pengarna säljaren betalar tillbaka. Räntan ska räknas från dagen då betalningen gjordes. För hävning krävs att felet är av väsentlig betydelse för köparen.

## Dröjsmål – försenad leverans

Om en säljare levererar en vara för sent eller inte levererar varan alls är säljaren i dröjsmål med leveransen. Köparen har då rätt att

- hålla inne betalningen som säkerhet för varan
- kräva att säljaren slutför köpet och levererar varan. Säljaren behöver inte leverera varan om det finns något som förhindrar leveransen som säljaren inte har möjlighet att lösa.

- häva köpet om dröjsmålet är av så kallad väsentlig betydelse. Om varan är tillverkad eller framtagen särskilt för köparen måste syftet med köpet vara förlorat för att köparen ska kunna häva köpet. Ett exempel är en brudklänning som levereras dagen efter bröllopet.

**Skadestånd**

Om köparen har förlorat pengar på grund av en felaktig vara eller sen leverans kan köparen ha rätt till skadestånd av säljaren. Skadeståndet kan kombineras med annat som köparen har rätt till, till exempel en ny vara eller reparation. Skadeståndet ska ersätta utgifter, inkomstförluster, prisskillnad vid ersättningsköp och skador som den felaktiga varan orsakat på annan egendom som tillhör köparen. Ett exempel på utgift är kostnad för resor. Köparen måste alltid hålla nere sina kostnader.

**Avbeställd vara**

Köparen har alltid rätt att avbeställa en vara innan den har levererats men säljaren har rätt till ersättning för kostnader som säljaren har haft innan varan avbeställdes.

**Begagnade varor**

Säljaren ansvarar för att informera köparen om varans kvalitet. När det gäller en begagnad vara får köparen acceptera att den kan ha vissa brister utan att vara felaktig enligt lagen. Men om varan har fel som säljaren inte informerat om eller som köparen inte kunnat upptäcka vid köpet ska säljaren åtgärda felet eller ge köparen prisavdrag.

**Garanti**

Att lämna garanti på en vara är frivilligt för säljaren. Garantin innebär att säljaren ansvarar för att varan fungerar under en viss tid. Garantitiden påverkar inte reklamations tiden som alltid är tre år. Garantin ska innehålla tydlig information, på svenska, om garantins innehåll. Den ska också ha information om hur köparen kan använda garantin och om att köparens rättigheter enligt lag inte påverkas. Garantin ska lämnas i läsbar och varaktig form, till exempel på papper eller via e-post. Om ett fel visar sig under garantitiden är det säljarens ansvar att bevisa att felet beror på köparens hantering av varan.

**Öppet köp och bytesrätt**

Öppet köp och bytesrätt är frivilliga löften från säljaren. Om säljaren lämnat öppet köp har köparen

rätt att lämna tillbaka varan och få tillbaka pengarna utan att ge något skäl. Bytesrätt innebär att köparen inom en bestämd tid kan lämna tillbaka en vara och i stället få en annan vara eller ett tillgodokvitto. Tänk på att det tydligt ska framgå vad som gäller. Till exempel

- att butiken använder öppet köp eller bytesrätt
- inom vilken tid varan måste lämnas tillbaka, att kvitto ska visas upp och om varan ska vara oanvänd
- vilka varor som inte omfattas av öppet köp eller bytesrätt.

Skriv på kvittot hur länge öppet köp eller bytesrätt gäller och gärna att kvittot ska uppvisas om varan lämnas tillbaka.

**Tillgodokvitto**

Ett tillgodokvitto kan lämnas vid byte av en felfri vara men inte vid reklamation. Konsumentverket och Svensk Handel rekommenderar att tillgodokvitton ska vara giltiga i minst tre år. Om information om giltighetstid saknas är tillgodokvittot giltigt i tio år. Av tillgodokvittot ska framgå

- säljarens namn, firma, adress och organisationsnummer
- hur länge tillgodokvittot gäller
- att tillgodokvittot inte kan bytas mot pengar utan endast mot annan vara i butiken.

**Om ni inte kommer överens**

- Som medlemsföretag i Svensk Handel kan du få rådgivning i konsumenträtt.
- Som konsument kan du rådgöra med konsumentvägledningen i kommunen.
- Information om konsumenträtt finns på [www.konsumentverket.se](http://www.konsumentverket.se) och [www.svenskhandel.se](http://www.svenskhandel.se).
- Vid fortsatt oenighet kan köparen pröva tvisten i Allmänna reklamationsnämnden, [www.arn.se](http://www.arn.se).

# Konsumenttjänstlagen

Konsumenttjänstlagen gäller när ett företag utför tjänster åt en privatperson. Lagen är tvingande. Det innebär att säljaren inte får ge köparen sämre villkor än de som finns i lagen.

## Konsumenttjänstlagen gäller

- arbete på lösa saker (till exempel reparation av bil eller tv)
- arbete på fast egendom, på byggnader eller andra anläggningar på mark eller i vatten eller på andra fasta saker (till exempel husrenoveringar eller målningsarbeten)
- förvaring av lösa saker (till exempel magasinering av möbler eller förvaring av båt).
- se till att tjänsten inte utförs i strid mot säkerhetsföreskrifter eller mot förbud i produktsäkerhetslagen eller marknadsföringslagen.
- avråda köparen från att låta utföra tjänsten om den inte är till rimlig nytta för honom eller henne. Detta gäller även när tjänsten redan har börjat utföras. Uppfylls inte detta krav har säljaren inte rätt till ersättning.
- informera köparen om det under arbetet framkommer behov av tilläggsarbete.

## Konsumenttjänstlagen gäller inte

- vid behandling av personer eller levande djur till exempel hos frisör eller veterinär
- vid tillverkning av saker
- vid försäljning av en sak, till exempel en hus-hållsmaskin, och den monteras eller installeras av säljaren i samband med köpet
- vid arbete som säljaren utför för att rätta till fel i en såld sak eller fastighet
- vid transportuppdrag, till exempel möbelflyttning
- vid fristående konsultuppdrag, till exempel när en arkitekt gör en byggnadsritning.

## Vilka krav kan köparen ställa?

Säljaren ska

- utföra tjänsten fackmässigt, det vill säga utföra arbetet på ett sätt som normalt förväntas av en seriös fackman.
- ta tillvara köparens intressen och samråda med honom eller henne så att det inte uppstår missförstånd.
- tillhandahålla det material som behövs för arbetet, om ni inte har avtalat något annat.

## Vad anses som fel?

Tjänsten är felaktig om

- resultatet avviker från vad köparen har rätt att kräva av utförande och material, det vill säga om tjänsten inte är fackmässigt utförd
- säljaren inte har utfört tjänsten enligt gällande säkerhetsföreskrifter
- tjänsten inte stämmer överens med vad köparen och säljaren har avtalat
- tjänsten har utförts i strid mot förbud i produktsäkerhetslagen
- säljaren inte har utfört tilläggsarbete som han eller hon är skyldig att utföra för att undvika allvarlig skada
- resultatet inte stämmer överens med reklamuppgifter som lämnats av säljaren eller för säljarens räkning
- säljaren genom garanti eller liknande svarar för resultatet av tjänsten och detta försämras under den utsatta tiden.

Säljaren är ansvarig för inlämnade varor och att de ska vara ändamålsenligt förpackade när de lämnas tillbaka till köparen.

## Reklamation

Om köparen anser att tjänsten är felaktig måste han eller hon reklamera den. Det gör köparen genom att meddela säljaren när han eller hon har upptäckt felet. Köparen måste klaga på felet inom rimlig tid. Om köparen gör det inom två månader, räknas det alltid som "rimligt". Däremot kan köparen inte reklamera fel som upptäckts senare än tre år efter det att uppdraget avslutades. Avser tjänsten arbete på mark, byggnader eller andra fasta saker kan köparen reklamera fel som upptäcks inom tio år efter att uppdraget slutfördes.

## Är tjänsten felaktig kan köparen

- hålla inne betalningen som säkerhet för sitt krav
- kräva att felet rättas till utan kostnad för köparen, om det inte medför orimlig kostnad eller olägenhet för säljaren
- göra avdrag på priset. Prisavdragets storlek ska motsvara vad det kostar för köparen att få felet tillrättat
- häva avtalet om syftet med tjänsten gått förlorat och säljaren borde ha insett detta, till exempel om tjänsten inte är färdig vid en avtalad tid och säljaren vet om att tiden är av stor betydelse.

## Dröjsmål

Om säljaren inte avslutar uppdraget inom den tid som har avtalats, utan att det beror på köparen, har köparen rätt att hålla inne betalningen. Köparen får välja mellan att kräva att säljaren utför tjänsten eller häva avtalet. Dessutom får köparen kräva skadestånd. Köparen måste först reklamera dröjsmålet.

## Skadestånd

Om säljaren skadar föremålet för tjänsten, till exempel bilen som ska repareras, eller annan egendom som tillhör köparen eller någon medlem

av hans eller hennes hushåll, är säljaren skyldig att ersätta skadan.

## Vilket pris ska säljaren ta ut?

- Köparen ska betala vad som är skäligt. Har säljaren lämnat en ungefärlig prisuppgift, så får det priset inte överskridas med mer än 15 procent om köparen och säljaren inte har avtalat något annat.
- Säljaren har rätt till pristillägg om han eller hon har utfört nödvändigt tilläggsarbete eller om tjänsten har fördyrats på grund av omständigheter som beror på köparen. Grundregeln är dock att säljaren alltid ska samråda med köparen innan tilläggsarbeten görs.
- Köparen behöver inte betala för arbete som försämras eller går förlorat på grund av en olyckshändelse som inträffar innan tjänsten är avslutad.
- Köparen har rätt att få en specificerad räkning som gör det möjligt att bedöma arbetets art och omfattning. Det ska också framgå av räkningen hur priset har räknats fram.

## Avbeställning

Om köparen avbeställer tjänsten innan den har slutförts har säljaren rätt till ersättning för den del av arbetet som redan har utförts. Säljaren har också rätt till ersättning för förlorad inkomst på grund av att han eller hon inte har kunnat åta sig annat arbete.

## Om köparen dröjer med betalningen

Om köparen inte betalar i rätt tid, får säljaren ställa in arbetet till dess att köparen betalar. Säljaren har också rätt till ersättning för eventuella förluster. Har arbetet påbörjats är säljaren dock skyldig att slutföra så pass mycket av arbetet att det inte finns risk för allvarlig skada för köparen. Handlar arbetet om en sak som har överlämnats till säljaren har han eller hon rätt att behålla den tills köparen har betalat.

# Distans- och hemförsäljningslagen

Distans- och hemförsäljningslagen gäller när ett företag säljer varor eller tjänster till en konsument på distans, till exempel via e-handel. Den här lathunden handlar om de delar i lagen som är viktiga för distanshandel.

Lagen är tvingande till konsumentens fördel. Det betyder att en säljare inte får ge konsumenten sämre villkor än de som finns i lagen. Men om en vara tillverkas speciellt efter en köparens önskemål får säljaren och köparen skriftligen komma överens om att ångerrätten inte gäller.

## Information före köp

Säljaren måste ge viss information om företaget och det företaget säljer. Informationen ska vara tydlig och enkel att förstå. Här är exempel på vad säljaren måste informera om innan ett köp:

- företagets namn och adress
- varans eller tjänstens egenskaper, det vill säga vad den är till för och kan användas till
- varans eller tjänstens pris, inklusive skatter och avgifter
- leveranskostnader
- hur köparen ska betala och hur leveransen kommer att utföras
- ångerrätten och vad den innebär.

## Information efter köp

När en kund köper en vara eller en tjänst finns det mer information som säljaren måste ge till köparen. Detta måste säljaren informera om efter att ett köp har ingåtts:

- en bekräftelse på ovanstående punkter ska ges senast när varan eller tjänsten levereras och vara i så kallad läsbar och varaktig form, till exempel på papper eller i e-post
- information om ångerrätten och uppgifter om vart köparen ska vända sig för att använda sin ångerrätt
- adress, och telefonnummer eller e-postadress, dit köparen kan vända sig med klagomål
- information om service och garantier om köpet innehåller detta
- om köpet innehåller ett tillsvidareavtal eller ett avtal som är längre än ett år ska köparen få information om hur avtalet kan sägas upp.

## Ångerrätten

Köparen har 14 dagar på sig att ångra sitt köp genom att meddela det till säljaren. Det finns flera delar som är viktiga att känna till om ångerrätten.

- Ångerrätten gäller från dagen köparen tar emot varan eller dagen avtalet ingicks om det gäller en tjänst.
- Om säljaren inte har informerat köparen om ångerrätten har köparen ett års ångerrätt.
- Om säljaren missar att ge någon annan information har köparen rätt till tre månaders ångerrätt.
- Köparen har rätt att undersöka varan men den måste vara i väsentligen oförändrat skick för att köparen ska kunna ångra köpet.
- Ångerrätten gäller även om köparen varit tvungen att förändra varan för att kunna undersöka den.
- Köparen ska skicka tillbaka varan till säljaren och köparen ska betala kostnaderna för returfrakten.
- Säljaren ska betala tillbaka allt köparen har betalat, inklusive fraktkostnader. Återbetalningen ska göras snarast och senast inom 30 dagar från det att köparen ångrat sig.

## Kom ihåg

Kom ihåg att det finns fler lagar som gäller företag som säljer varor eller tjänster på distans. Exempel på lagar som kan vara viktiga för en säljare att känna till är

- konsumentköplagen
- konsumenttjänstlagen
- e-handelslagen.

# Checklista för nätshopping

*Innan du handlar på nätet så bör du kolla upp webbplatsen och tänka på det här:*

## 1. Får du handla på nätet?

Om du är under 18 år får du normalt inte ingå avtal och handla på nätet. Du får alltså inte köpa eller beställa saker på nätet utan att en förälder eller någon annan målsman godkänner det. En målsman kan häva köpet, vilket innebär att skicka tillbaka varan och får pengarna tillbaka.

## 2. Är priset för bra för att vara sant?

Var alltid misstänksam mot extremt billiga erbjudanden eller mirakulöst bra produkter. Det är ofta bluff.

## 3. Vad vet du om företaget?

Ta reda på fakta om företaget. Är företagets namn, gatuadress, e-postadress, telefonnummer och land utsatta på webbplatsen? Annars ska du kanske leta efter ett annat ställe att handla från.

## 4. Har företaget någon kundtjänst?

Kontrollera att det finns ett ställe dit du kan vända dig med frågor och klagomål. Seriösa företag har en kundtjänst som är lätt att få kontakt med.

## 5. Vad vet du om det du ska köpa?

Läs igenom all information som finns om det du ska köpa. Går det att använda den elektroniska prylen i Sverige? Gäller garantin också här?

## 6. Vad ingår i priset?

Är porto, expeditiönsavgift, moms och eventuella tullavgifter med i priset? Slutsumman kan annars bli högre än vad du trodde.

## 7. Hur betalar du säkert?

Tänk på att aldrig lämna ut ditt kortnummer för annat än köp. Och skicka det inte via e-post. Undvik även att betala i förskott. Annars kan du inte utnyttja rättigheten att vänta med att betala om leveransen skulle bli sen. Dessutom bör du kontrollera att företaget är seriöst innan du lämnar ut information om ett kontokort. Kom också ihåg att titta på kontoutdragen då och då så att du har kontroll över vart dina pengar går. Om någon obehörig har använt ditt kortnummer ska du på en gång kontakta korttillverkaren, till exempel din bank.



## 8. Hur lång är leveranstiden?

Ta reda på hur lång tid det tar att få hem varan som du beställt. Det kan vara viktigt att veta om du behöver den vid ett särskilt tillfälle.

## 9. Hur hanteras dina personuppgifter?

Undersök hur företaget kommer att använda uppgifter som de får från dig, till exempel din adress, ditt personnummer och ditt telefonnummer. Bestäm dig sedan för om du vill lämna ut sådan information. I värsta fall säljer företaget dina personuppgifter vidare, vilket kan leda till att du får mängder av oönskad reklam. Du kan ofta välja bort direktreklam från företaget självt genom att klicka i en särskild ruta innan du skickar beställningen.

## 10. Ska du spara och skriva ut något?

För att kunna bevisa vad du har beställt ska du alltid skriva ut och spara din beställning (innan du skickar den) och den bekräftelse som företaget är skyldig att skicka till dig. Spara dessutom all e-post du får från företaget.

## 11. Kan du ångra dig?

När du näthandlar inom Sverige har du 14 dagar på dig att ångra ditt köp, och du behöver bara betala returportot för att skicka tillbaka varan. Om du handlar från utlandet kan det vara bra att kontrollera ifall du har rätt att ångra köpet. Undersök också vad det kostar om du gör det. Inom EU har du alltid minst 7 arbetsdagar på dig att ångra dig.

## 12. Hur ser du att en webbplats är okej?

På vissa e-handlares webbplatser finns ett märke eller en symbol som betyder att de följer vissa regler. Det finns tyvärr flera olika sorters märkningar, och de är olika bra. Men företag ska lämna tydlig information om vad just deras märke står för. Kontrollera det!



# Ordlista

<b>ARN</b>	Allmänna reklamationsnämnden. Du som konsument kan genom en anmälan be ARN bestämma vem som har rätt om du inte kommer överens med säljaren.
<b>AUKTION</b>	Försäljning genom budgivning. Priset på en vara är alltså inte bestämt i förväg utan avgörs av den köpare som ger det högsta budet.
<b>AVTAL</b>	Skriftlig eller muntlig överenskommelse, till exempel mellan köpare och säljare i samband med ett köp. Du måste vara 18 år för att kunna bindas till ett avtal. Du kan även bindas till ett avtal om du är 16 år och har köpt något för egna intjänade pengar från till exempel ett sommarjobb.
<b>BEFINTLIGT SKICK</b>	Ett uttryck som används vid köp av begagnade varor. Det betyder att säljaren inte lämnar några garantier om varans skick och kvalitet.
<b>BYTESRÄTT</b>	Rätt att lämna tillbaka det du köpt och byta till något annat som kostar lika mycket. Du ska visa upp kvittot. Bytesrätt kan även kallas returrätt. Många butiker erbjuder tillgodokvitto vid bytesrätt, så att du kan handla vid ett senare tillfälle. Det är frivilligt för butiker att erbjuda bytesrätt.
<b>DEFEKT</b>	Fel på varan du köpt.
<b>E-HANDEL</b>	Handel med varor och tjänster via Internet.
<b>HÄVA KÖP</b>	Att häva ett köp innebär att du lämnar tillbaka det du köpt och får pengarna tillbaka från säljaren. När du får tillbaka dina pengar har du också rätt till ränta. Om köpet hävs för att det är fel på varan ska du inte behöva ta emot ett tillgodokvitto – du har rätt att få pengarna tillbaka.
<b>GARANTI</b>	Löfte från säljaren att laga en vara som du köpt eller ge dig en ny vara om den går sönder inom en viss tid. Du kan till exempel få en garanti som gäller i ett år. Det är frivilligt för säljaren att erbjuda garanti. Om det finns garanti ska du noga läsa vad den lovar och hur länge den gäller.
<b>KONSUMENT</b>	En person som köper en vara eller en tjänst för privat bruk, för att förbruka eller använda den.
<b>KONSUMERA</b>	Att köpa och använda varor och tjänster.

<b>KONSUMENTVERKET</b>	En statlig myndighet som jobbar med att ta tillvara konsumenternas intressen.
<b>KONSUMENTVÄGLEDARE</b>	En person som kan svara på frågor och ge råd till dig som konsument. Finns i nästan alla kommuner.
<b>KVITTO</b>	Ett bevis på att du har köpt något och vilket pris du har betalt. Spara kvittot!
<b>MARKNADSFÖRING</b>	De saker som säljaren använder för att locka oss att köpa: reklam, pris, förpackning, placering i butiken med mera.
<b>PRESENTKORT</b>	Ett kort som gäller som pengar. Det är värt den summa som står på kortet. Presentkort kan variera i giltighetstid. Om inget står på kortet så gäller det i 10 år.
<b>RABATT</b>	I detta sammanhang är det prisavdrag. I andra sammanhang kan det vara en långsmal jordbädd med prydnadsväxter.
<b>REA</b>	Realisation. Varor säljs till ett billigare pris än de gjort tidigare.
<b>REKLAM</b>	Ett sätt att marknadsföra en vara eller en tjänst för att övertyga människor att köpa den, till exempel reklamfilm och tidningsannonser.
<b>REKLAMERA</b>	Det betyder att du talar om för säljaren att det är något fel på varan du köpt. Du har alltid rätt att reklamera (klaga på) ett fel inom 3 år från köpet.
<b>TILLGODOKVITTO</b>	Om du vill byta en vara som du har köpt men inte hittar något i butiken som du vill ha, kan du ibland få ett tillgodokvitto. Du kan se tillgodokvittot som ett bevis på att du har rätt att handla i butiken, för den summa som står på kvittot, vid ett senare tillfälle. Tillgodokvittot gäller i 10 år om det inte står något annat på det.
<b>VILSELEDA</b>	Lura.
<b>ÅNGERRÄTT</b>	Rätt att lämna tillbaka det du köpt och få pengarna tillbaka. Ångerrätten gäller för köp som du gjort vid hemförsäljning eller på distans, till exempel via nätet.
<b>ÖPPET KÖP</b>	Att köpa något på öppet köp betyder att du får lämna tillbaka det du köpt och att du får pengarna tillbaka. Det finns ingen lag som ger dig rätt till öppet köp. Varje säljare bestämmer själv om de ska erbjuda det eller inte och hur länge. Du får inte använda det som du köpt om du ska lämna tillbaka det på öppet köp.

# Konsumentens 10 budord

## 1. Tänk efter före!

Fundera på om du måste köpa den där prylen du vill ha just nu. Vad kostar det egentligen och kan du ångra dig?

## 2. Våga fråga!

Gäller öppet köp? Bytesrätt? Garanti?

## 3. Läs avtalet innan du köper och skriver på!

Läs noga igenom det där med pytteliten stil. Vad står det egentligen?

## 4. Spara kvittot!

Det är bra att ha om du ska klaga på det du köpt.

## 5. Vänta inte!

Hör av dig till säljaren på en gång om du upptäcker ett fel.

## 6. Klaga rätt!

Fräscha upp dina kunskaper om dina rättigheter och skyldigheter, och stå på dig om säljaren krånglar.

## 7. Ta hjälp!

Lyckas du inte lösa problemet själv så finns gratis hjälp att få. Ring en konsumentvägledare!

## 8. Kunden har inte alltid rätt!

Du har lagen på din sida, men det innebär inte automatiskt att du alltid har rätt.

## 9. Lär dig ett budord utantill!

Har du svårt att komma ihåg alla budord så lär dig åtminstone budord 10.

## 10. Gå in på:

**UNGkonsument.se**

Här hittar du information om köp, pengar och sånt.

## Frågeremсор

**1. Vart vänder du dig i första hand för att klaga på en vara?**

Till butiken där du gjort ditt köp.

**2. Nämn minst två varor som inte går att byta?**

Underkläder, färska matvaror, blommor och tillklippta tyger.

**3. Vad menas med att du gör ett impulsköp?**

Du gör ett oplanerat inköp.

**4. Vad betyder det att du reklamerar en vara?**

Du klagar på en vara hos säljaren och berättar vad det är för fel på varan.

**5. Vad menas med öppet köp?**

Du har rätt att kräva pengarna tillbaka inom en viss tid. Du ska visa upp kvittot och du ska inte ha använt det du lämnar tillbaka. Det är upp till butiken om de vill erbjuda öppet köp.

**6. Din dator har gått sönder och företaget du köpte den av har gått i konkurs.**

**Vad gör du?** Du har möjlighet att vända dig till företaget som levererat datorn till butiken, alltså grossisten. Det företaget ska då se till att datorn blir reparerad eller utbytt.

**7. Du är på festival. Vem ska du höra av dig till om du är missnöjd med en konsert?**

Du ska klaga hos arrangören om till exempel ljudet varit dåligt under en konsert. Det företag som förmedlat festivalbiljetten har oftast inga möjligheter att ersätta dig för en misslyckad konsertupplevelse.

**8. Du ska på festival. Kan du få pengarna tillbaka om din favoritartist ställer in sitt framträdande på festivalen i sommar? På en festival är det många olika artister som uppträder och då kan det vara svårt att påstå att en viss artist är så viktig så att du kan få tillbaka hela biljettpriset om framträdandet ställs in. Men om någon av de stora artisterna ställer in utan att någon motsvarande artist har bokats så kan du kräva ett avdrag på priset.**

**9. Får du byta ett par skor som gått sönder efter att du använt dem i bara 2 månader?**

Ja, om det är något tillverkningsfel på skorna så kan du kräva att de repareras eller att du får ett nytt par.

**10. Om du har köpt till exempel en tröja på rea utan bytesrätt och kommer hem och ser att den är trasig eller fläckig, har du då rätt att få pengarna tillbaka?**

I första hand ska butiken se till att du får en felfri tröja genom att laga den eller ge dig en ny tröja. Om butiken inte kan det så har du rätt att begära pengarna tillbaka.

**11. Vad innebär det att en vara är rättvisemärkt?**

Rättvisemärkt gynnar svaga producenter i fattiga länder. Symbolen garanterar att tillverkaren fått en skälig lön och har jobbat under vettiga förhållanden. Man kan också vara säker på att barnarbete inte förekommit.

**12. Vad är en betalningsanmärkning?**

Det är en notering i ett register som talar om att du inte har betalat en skuld i tid. Anmärkningen finns kvar i 3 år och kan bland annat innebära att du får svårt att få kredit eller att du inte tillåts hyra en bostad.

**13. Vad är dröjsmålsränta?**

Det är den extra avgift du kan få betala om du inte betalar en skuld i tid.

**14. Vilket pris gäller om en vara har blivit märkt med ett felaktigt pris?**

Säljarens pris gäller! Den som jobbar i butiken får se till att det blir rätt innan du betalar.

**15. Kan du tacka nej till telefonförsäljning och hur gör du i så fall?**

Ja. Kontakta spärregistret NIX-Telefon. Telefonnumret dit är 020-277 000.  
[www.nix.nu](http://www.nix.nu)

**16. Du har lämnat in din mobil för reparation två gånger; det har varit samma fel på den båda gångerna. Nu har den gått sönder igen och det är samma fel, men garantin har gått ut. Kan butiken kräva att du ska betala för reparationen?**

Nej. Du har 3 år på dig att klaga på fel, oavsett om det finns någon garanti eller inte. Om samma fel uppstått 3 gånger kan du begära att få pengarna tillbaka, så att du kan skaffa en mobil som fungerar.

**17. Hur många gånger ska du behöva lämna in mobilen på reparation innan du kan få en ny i stället? Enligt praxis behöver du inte acceptera mer än två reparationsförsök för samma fel. Visar sig samma fel en tredje gång kan du kräva pengarna tillbaka.**

**18. Du ska byta telefonoperatör, men vet inte vilken du ska välja. Hur kan du kolla vilken som är mest prisvärd? Du kan kolla på [www.telepriskollen.se](http://www.telepriskollen.se). Där kan du jämföra priser på fast telefoni, mobiltelefoni och bredband.**

**19. Vad menas med att köpa på kredit?**

Att du betalar senare.

**20. Vad är ett sms-lån?**

Det är ett lån man kan ansöka om på sin mobiltelefon – eller på nätet. Pengarna sätts snabbt in på kontot, ofta inom en kvart, om ansökan blivit godkänd.

**21. Vem får ta ett sms-lån?**

Du måste ha fyllt 18 år. Du får inte ha några betalningsanmärkningar och du måste tjäna minst 24 000 kronor under ett år.

**22. Om du är missnöjd över något under din resa, är det okej att vänta med att tala om det för resebolaget tills du kommer hem? Nej. Du ska klaga på plats så att resebolaget har en chans att ordna problemet, om det är möjligt.**

**23. Vid vilken ålder får man bindas till avtal?**

Vid 18 års ålder. Från 16 år med egentjänade pengar eller om man har ett eget hushåll innan man är 18 år.

**24. Vem står för portot om du vill skicka tillbaka något du köpt via nätet?**

Det gör du som konsument

**25. Vid vilken typ av köp har du 14 dagars ångerrätt?**

Vid hemförsäljning eller om du handlar på distans, till exempel via nätet, postorder eller tv.

**26. Erbjuder alla butiker öppet köp och bytesrätt?**

Nej! Det är upp till varje butik. Det är ditt ansvar att fråga vad som gäller i butiken.

**27. Du lämnar in din moped för reparation och får ett ungefärligt pris på 750 kronor. När du sedan ska hämta och betala kostar det 833 kronor, en ökning med 11 procent. Måste du betala? Ja! Enligt konsumenttjänstlagen får slutpriset inte överstiga 15 procent. Men under 15 procent är okej.**

**28. Vad är bindningstid?**

Den tid du förbinder dig till ett avtal, till exempel ett mobilabonnemang.

**29. Vad ska du tänka på när du handlar på nätet?**

Se checklistan sidan 5 i det här övningshäftet.

**30. Vilka rättigheter har du om du köper något av en privatperson?**

När du handlar av privatpersoner så gäller inte konsumentlagstiftningen. Men om säljaren lovat vissa saker om produkten som du köper och det inte stämmer så kan du, beroende på vad felet gäller, begära att få prisavdrag eller att få pengarna tillbaka. Om ni inte kommer överens måste du vända dig till tingsrätten för att få en juridisk prövning. Allmänna reklamationsnämnden prövar inte tvister mellan privatpersoner.