

Praktisk konsumentkunskap- aktuella konsumentfrågor

SPF Seniorerna Konsumentutbildning

25 mars 2020

Maria Wiezell konsumentvägledare

KonsumentCentrum

- Startade okt 2008
- Konsumentvägledning på uppdrag av
Upplands-Bro kommun
Östermalm stadsdel
- Startade 15 september 2020 för PRO
- Startade 8 mars 2021 för SPF Seniorerna
- Drivs av Råd&Rön
- Ägs av Sveriges Konsumenter

Sant eller falskt?

**Konsumenten har alltid tre års
reklamationsrätt!**

Falskt:

***Du har tre års reklamationsrätt på
ursprungliga fel vid köp av varor. Detta
om du är privat konsument och handlar
av en näringsidkare. Detta oavsett
eventuell garanti***

Sant eller falskt?

En muntlig beställning är inte bindande!

Falskt:

I dom flesta fall är muntliga avtal bindande. Undantag är köp av fast egendom och om en telefonförsäljare ringt och sålt något till dig. Då måste avtalet skriftligen bekräftas, efter samtalet

Sant eller falskt?

**Man har alltid 30 dagar på sig
att betala en faktura.**

Falskt:

***Om inget annat är avtalat är du skyldig
att betala när säljaren begär det, men
först efter leverans av varan eller
tjänsten.***

Sant eller falskt?

Priset i annonsen gäller, även om priset är lägre än priset i butiken.

Falskt:

Pris i reklam är inte bindande utan priset bestäms först i kassan när själva avtalet ingås. Men vilseledande reklam är otillåten och kan anmälas till Konsumentverket

Corona och konsumentproblem

- **Inställda evenemang**
- **Inställda eller ombokade resor**
- **Svårigheter att nyttja kollektivtrafik**
- **Kan/vill inte nyttja gymkort**
- **Lurad på nätet, falska medel och osäkra masker**

Öppet köp

Frivilligt för fysisk butiken att erbjuda

Dina skyldigheter om affären tillämpar öppet köp?

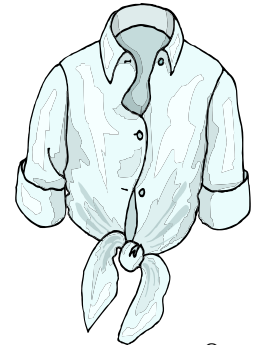
- Visa kvitto.
- Lämna tillbaka varan enligt affärens regler (t ex obruten förpackning)

Vad har affären för rättigheter?

- Bestämna 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



Ångerrätt vid Internet- och postorderköp

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

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 telefonförsäljning

Lagstadgad ångerrätt vid telefonförsäljning

Vad har du för rättigheter?

Skriftligen bekräfta avtalet **efter** samtalet. Ångra dig inom 14 dagar från det att du fått korrekt information om ångerrätten och om innehållet i avtalet i en handling.

Vad har du för skyldigheter?

Meddela företaget att du ångrar dig genom att ringa, skriva eller mejla

Vad kan du mer göra?

Anmäla dig till NIX-registret för att slippa telefonförsäljare
020-27 70 00

Lag

Lag om distansavtal och avtal utanför affärslokal



Ångerrätt vid gatuförsäljning och i gallerior

Exempel

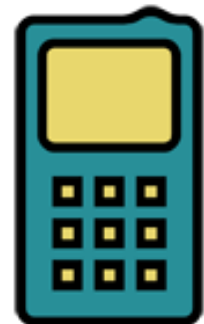
En försäljare "haffar" dig i köpcentrat och övertalar dig att byta telefonabonnemang

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, omedelbart stryka fakturan
- Skicka en retursedel om de vill ha tillbaka produkten

Lag

Marknadsföringslagen (negativ avtalsbindning)

Reklamation vara

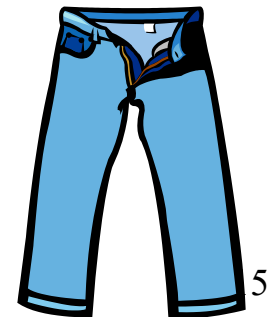
Exempel

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.

Forts.

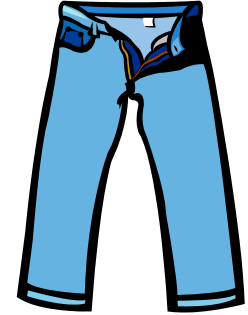


Reklamation vara

Forts. byxköp

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 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 vara

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

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 utan 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

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

Lag

Konsumenttjänstlagen

Bank-id bedrägeri, spoofing

Varning:

-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

Frågor från SPF Seniorernas medlemmar: Banköverföring



Banken har dragit pengar från mitt konto utan göra nån tjänst.

Jag försökte skicka 700 us dollar till en väninna i Kanada via min banks konto. Jag har skrivit hennes adress i Kanada. Efter fem dagar var pengarna tillbaka på mitt konto, men ett mycket mindre belopp. Jag frågade banken som svarade att pengarna har sänt till USA och men kom tillbaka trots att jag skrev tydligt adressen men ingenting hjälpte.

Svar: Det finns inte någon lag som styr betalningar mellan Sverige och länder utanför EU/EES. I stället blir det avtalet mellan dig och banken, i praktiken alltså bankens prislista och information, som avgör. Du måste därför kontrollera med banken vad din betalning kommer att kosta. Om banken har rätt att ta betalt beror på om det är deras fel att inte transaktionen gick att genomföra.

Konsumentverket har en tjänst som man kan nyttja med bra villkor och prisinformation. **Money from Sweden**

Flygresa och positivt covidtest



Fråga: Min fråga handlar om Corona och flygbiljetter. Nu kräver man negativt coronatest. Hur blir det om man köpt en flygbiljett, tog en test 48 timmar före och testet föll ut positivt? Flygbolaget är inte ansvarig och försäkringen betalar inte, jag har frågat dem.

Svar: Då är risken stor att du själv får stå för den outnyttjade biljetten. Detta såvida du inte har köpt en biljett som är möjlig att återbetala eller boka om. Om du insjuknar akut i covid eller annan sjukdom före avresa bör ett avbeställningsskydd hjälpa. Detta såvida det inte i villkoren är någon reservation för pandemi eller liknande. Men avbeställningsskyddet gäller bara om du blivit akut sjuk, och du kan ju testas positivt utan att vara sjuk.

Dock har du rätt att få tillbaka flygskatt, som ju inte bolaget behöver betala för en resa du inte gör.

Digitala handelssidor/plattformar



Fråga: Vad gäller med bytesrätt/ångerrätt/reklamationer och liknande när man beställer genom en handelssajt liknande fyndiq.se, amazon och liknande där det egentligen är flera olika "småhandlare" som erbjuder sina produkter.

Svar: Normalt sett ingår du inte avtalet med den digitala plattformen utan med ett företag som marknadsför sig via plattformen/handelsplatsen och det är till säljföretaget du ska vända dig när du vill utnyttja din ångerrätt eller reklamationsrätt. Men i vissa fall tar plattformen/handelsplatsen ansvar som om dom vore din avtalspart, så det måste man kolla i villkoren vad som gäller.

Kvitton

Fråga: Idag får man ofta kvitton digitalt. Men kan jag lita på att företaget sparar mitt kvitto under hela garantiperioden. Vilka skyldigheter har jag?

Svar: Det är du som måste spara bevis på att du har en garanti, hur länge den varar och vad den omfattar. Tex kan man samla digitala kvitton i Kivra. Säljaren ska ge dig information senast i samband med köpet, och har skatterättsliga förpliktelser att spara kvitto, men inte genetmot dig.

Fråga: Kvitton skrivs ut på värmekänsligt papper och går då ofta inte läsa efter ett år. Vad gäller?

Svar: Det är fortfarande du som måste kunna bevisa vad som är avtalat och behöver alltså säkra kvittot tex genom att fotografera dem.

Preskriptionstid

Fråga: Jag fick en räkning från elektriker 2 år och 11 månader efter utfört arbete. Måste jag betala den efter så lång tid? Jag trodde att jag hade betalat allt.

Svar: Det beror på om elektrikern har påmint dig under tiden. En konsumentfordran preskriberas tre år från den senast påmindes.

Köp på marknad

Fråga: Gäller ångerrätt och liknande när man har köpt en vara på en marknad”

Svar: Nej, det räknas som fast försäljningsplats. På en marknad eller mässa råkar du inte ut för ”övertäckningseffekten” på samma sätt som om en tillfällig ”gatuförsäljare” på gatan, i en gång i gallerian, på en strand eller annan plats, där du inte räknar med att dom ska stå.

Värdering av livsmedel

Fråga: Hur värderas förstörda livsmedel om en frys går sönder på grund av ett fabriktionsfel och man inte har kvitton på maten kvar? Eller om det är bär, fisk eller kött som man själv plockat eller jagat?

Svar: Det finns ingen exakt beräkningsgrund men man kan kolla vad det skulle kosta att köpa nytt eller kolla med sitt försäkringsbolag hur dom beräknar värdet på en full frys.

Bestrida faktura

Fråga: Hur går man tillväga för att bestrida en faktura?

Svar: Dra ett streck på diagonalen från ena hörnet till det andra och skriv på fakturan eller i ett separat meddelande att du bestrider fakturan och på vilken grund du gör det. Tex att du inte gjort beställningen, att du inte accepterar avtalet, att du redan har betalt, eller att du vill utnyttja din ångerrätt. Obs: det går också att betala en del och bestrida det belopp man tycker är felaktigt.

Vissen blomma

Fråga: Om man köper en krukväxt som vissnar efter två dagar, har man då rätt till en ny?

Svar: Ja, under förutsättning att det beror på att den hade undermålig kvalitet och inte på att du råkade glömma den ute så att den har frusit, eller på annat sätt hanterat den på ett felaktigt sätt. Men eftersom det har hänt inom sex månader så är det säljaren som måste bevisa detta.

Tack för mig

Maria Wiezell
konsumentvägledare