



STRÄNGNÄS KOMMUN

Välkommen till konsumentvägledningen i Strängnäs kommun

Tillsammans och med invånarnyttan i fokus,
skapar vi framtidens hållbara kommun
i hjärtat av Mälardalen.

Vad vi ska prata om idag

- Vilka är vi?
- Vad innebär konsumentvägledning & vad kan vi hjälpa er med
- Kort om konsumenträttslagar
- Reklamation
- NÄTHANDEL
- Bedrägeri (bank Id)
- Frågor

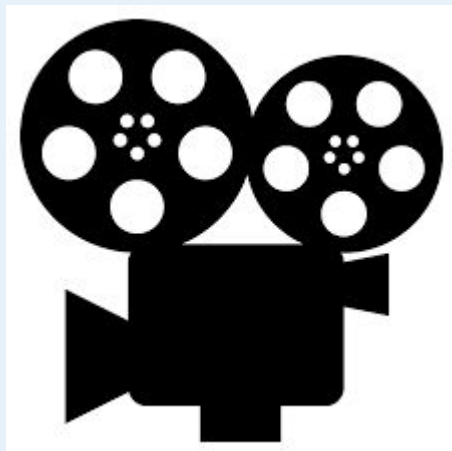


Konsumentvägledare Strängnäs kommun

Sanna Lidholm
Maria Nikacevic



Film Konsumentvägledning



<https://www.konsumentverket.se/om-konsumentverket/var-verksamhet/stod-till-kommuner/konsumentvagledning-i-din-kommun/>



Vad kan vi hjälpa er med?

- Informera dig om vilka rättigheter och skyldigheter du har som konsument.
- Ge råd vid tvister och reklamationer, exempelvis om du är missnöjd med en vara eller tjänst.
- Allmänna reklamationsnämnden, ARN
- Ge råd hur man bestrider en felaktig faktura.
- Råden är en *allmän vägledning* där vi förhåller oss neutrala.
 - Vi agerar inte ombud, målet är att du som konsument själv ska kunna gå vidare med ärendet.
- Vid komplicerade tvister kan rådet bli att kontakta en jurist eller annan myndighet.
- Rådgivningen är kostnadsfri.



De här lagarna arbetar vi med - konsumenträttslagar

- **Konsumentköplagen**

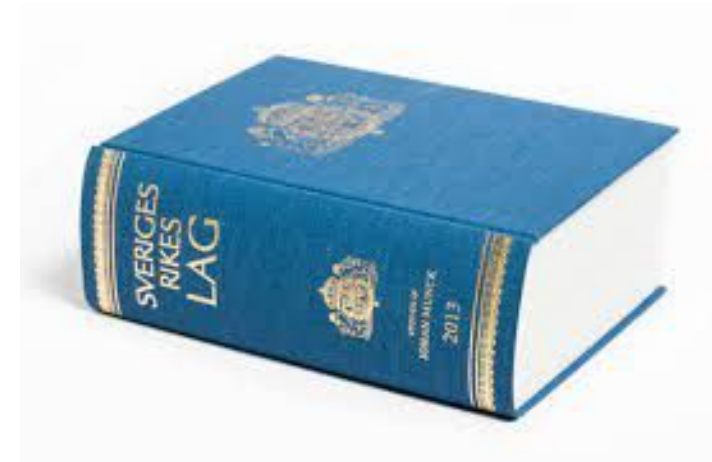
När en konsument/privatperson köper en *vara* från en näringsidkare/företag.

- **Konsumenttjänstlagen**

När en konsument/privatperson köper en *tjänst* från en näringsidkare/företag.

- **Distansavtal och avtal utanför affärslokaler**

När en privatperson köper något av ett företag på distans, det vill säga utan att träffa företaget, exempelvis via näthandel eller telefonförsäljning



Näthandel



Råd och tips för säkrare e-handel

- Läs noga igenom företagets **villkor** innan du köper något.
- Googla företaget.
- Se till att det finns kontaktuppgifter till företaget.
- Välj en säker betalningsmetod.
- Beställ från sidor och märken som du känner igen.
- För att vara helt säker beställ från svenska sidor.
(ebay, amazone, temu osv. inte svenska sidor)

**Är erbjudandet för bra för att vara sant,
så är det troligtvis inte sant.**



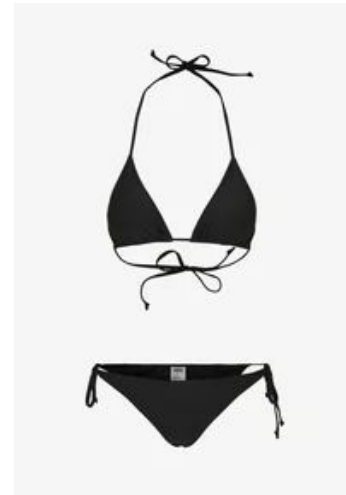
Ångerrätten - gäller **bara** vid köp på distans

- 14 dagars ångerrätt, enligt lagen om distansavtal. Beroende på vilken information du fick i samband med köpet kan tiden för ångerrätten förlängas med upp till ett år.
- Utanför EU kan andra regler gälla.



Undantag från ångerrätten

- En specialtillverkad vara som har tillverkats utifrån din beskrivning.
- En vara som snabbt kan försämrats eller bli för gammal, till exempel vissa typer av livsmedel.
- Varor som med bruten försegling inte kan återlämnas på grund av hälso- eller hygienskäl, till exempel underkläder.
- Lösnummer av tidning eller tidskrift.
- Regelbunden utkörning av livsmedel, till exempel leverans av matkassar.



Betalning på nätet

- Om du betalar med kreditkort eller mot faktura omfattas köpet av *konsumentkreditlagen*. Det ger dig ett extra bra skydd.
- Om du betalar direkt förlorar du möjligheten att hålla inne betalningen om varan är felaktig eller inte levereras.
- Om näthandeln använder en betalningsförmedlare som sköter kortbetalningarna åt dem som tex: klarna, kontakta företaget vid problem. (Behöver inte alltid vara problemfritt!)
- Lås ditt bankkort för betalning på nätet och för utlandsbetalning och lås upp det när du ska handla eller handla med separat kort som inte är knutet till ditt lönekonto.



Exempel på säkra betalningar



Certifierad e-handlare



Aktuellt just nu

Bedrägeriförsöken ökar och metoderna ändras hela tiden. Ju mer du känner till om hur det kan gå till desto lättare är det att undvika att bli lurad.

Bedragare letar hela tiden efter nya sätt att luras

Tänk alltid igenom rimligheten i det personen ber dig göra och hur du blivit kontaktad.

Godkänn aldrig någonting med Bank-id vid minsta osäkerhet.

De vanligaste just nu:

- Telefonbedrägerier
- SMS-bedrägerier
- Oväntat hembesök



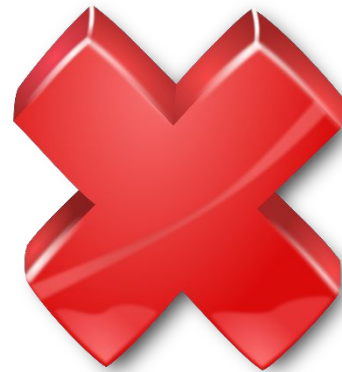
Misstanke om bedrägeri

- Du kan alltid avbryta ett telefonsamtal som känns obekvämt eller stressande.
- Ring din bank omgående
- Ring polisen 114 14
- Ta hjälp av någon du litar på

Kom ihåg! Det finns inga dumma frågor. Undrar du något om bedrägerier kan du få viktig information från din bank.



GODKÄNN ALDRIG NÅGONTING MED BANK-ID VID MINSTA OSÄKERHET



Stort tack och välkommen att kontakta oss vid frågor om konsumentköp!

Konsumentvägledningen i Strängnäs

Tfn. 0152-293 00

Lämna meddelande på telefonsvararen.

E-post: konsument@strangnas.se

Allmänna reklamationsnämnden ARN

www.arn.se

Nationell vägledning, även inom EU/ESS

Hallå konsument

Tfn. 0771-525 525

www.hallakonsument.se

Konsumentverket

Tfn. 0771-42 33 00

www.konsumentverket.se



