

Konsumenträtt för alla!

– ett projekt om dina
rättigheter
som konsument

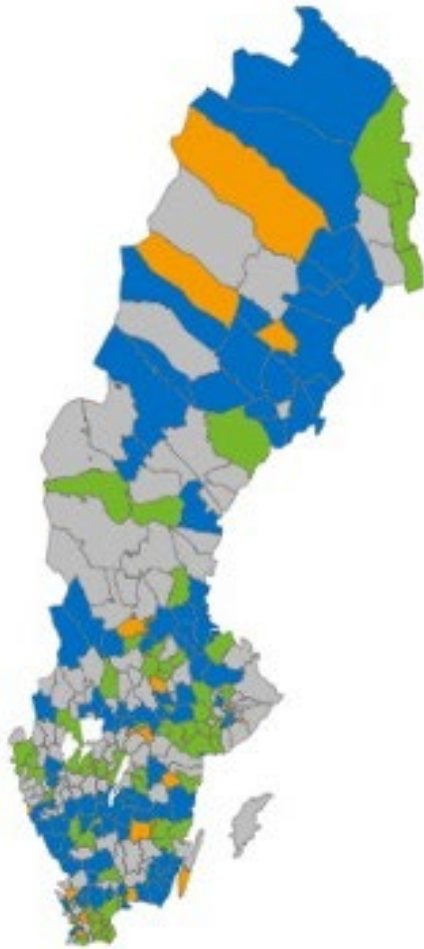
SK SVERIGES
KONSUMENTER

MED
STÖD
FRÅN  ALLMÄNNA
ARVSFONDEN

Maria
Wiezell

Christine
Fransholm





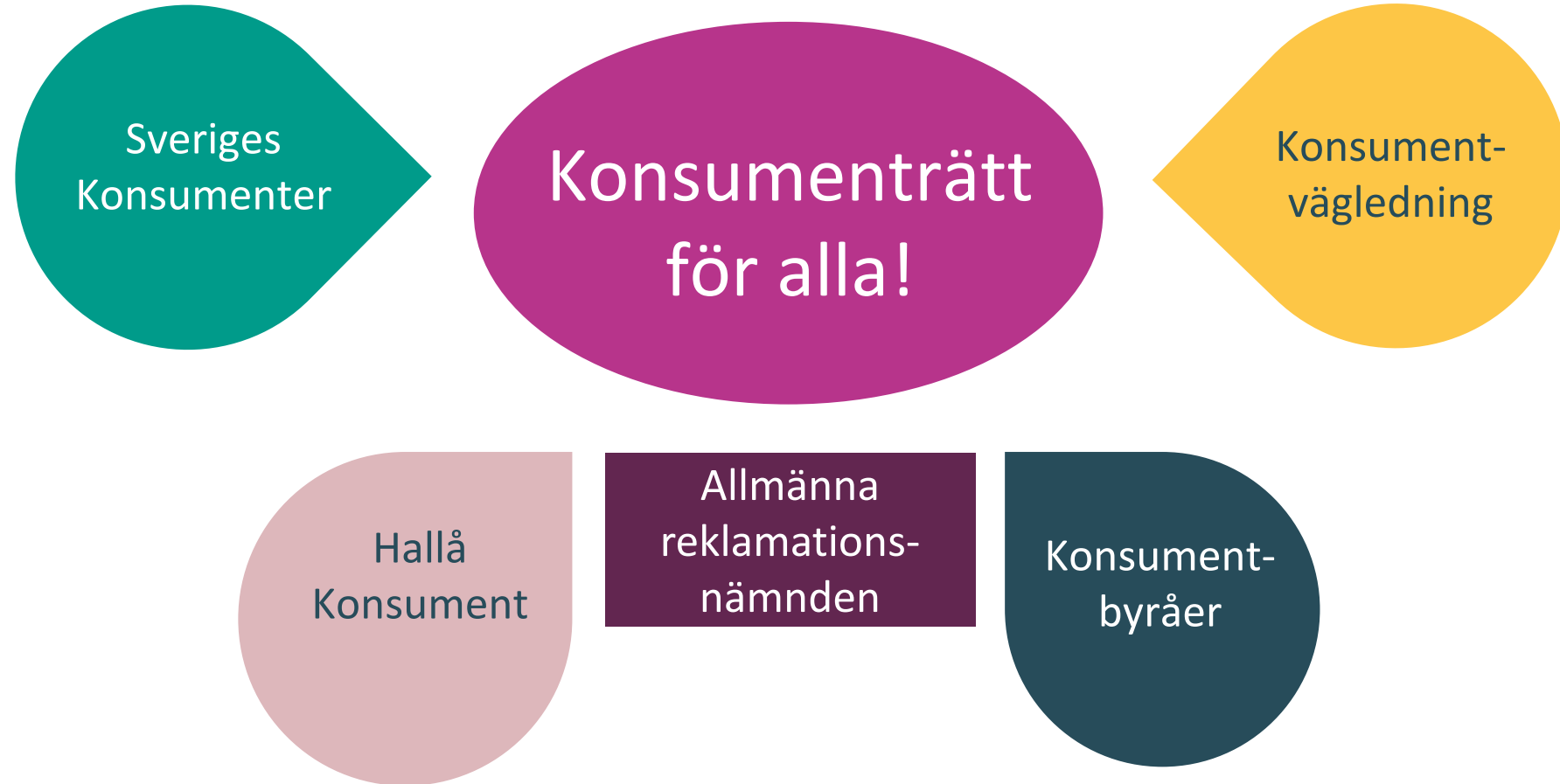
Konsumentvägledning 2023

-  Allmän
-  Grundläggande
-  Fördjupad
-  Saknar

Det här ska vi prata om

- Vart kan jag vända mig för att få hjälp?
- När är jag konsument?
- Vad är ett bedrägeri?
- Lagstiftning som skyddar mig som konsument
- Olika köpsituationer – olika regler
- Viktigt att tänka på!

Här finns konsumentstödet





Vad är en konsument?

En konsument är en person som köper en vara eller tjänst av någon som bedriver näringsverksamhet.

Bedrägerier

När en gärningsperson lurar någon att göra något eller att inte göra något som den annars skulle gjort.

Syftet är att tjäna pengar på det och det leder till ekonomisk skada för den som luras.

Obs!
Även försök till bedrägeri är brottsligt och ska polisanmälas

Därför är det så lätt att bli lurad

1. Individuella riskfaktorer som stresskänslighet, ålder, auktoritet och it-vana påverkar vår förmåga att fatta genomtänkta beslut.
2. Vi riskerar att fatta sämre beslut i nya, överraskande och stressiga situationer.
3. Vi är lättare att påverka när vi är osäkra, saknar preferenser och vana. Då använder vi ofta signaler från vår omgivning för att bestämma oss snabbt.
4. När vi upplever osäkerhet tenderar vi att bli mer tillitsfulla. En psykologisk strategi för att hantera stress.



Så många blir lurade

- 1 190 anmälningar till konsumentvägledare under åtta månader 2023.
- Stort mörkertal.

6 sätt att förebygga bedrägeri

- Lämna aldrig ut dina personliga uppgifter.
- Använd aldrig din bankdosa eller ditt bank-id på uppmaning av någon som kontaktar dig.
- Kolla upp avsändarens nummer och ring själv direkt.
- Blir du osäker? Avsluta samtalet!
- Spärra obehörig adressändring hos Skatteverket.
- Googla på ditt namn på nätet. Vilka uppgifter ligger ute öppet? Kolla om det går att få dem borttagna.



Ta strid för din rätt – fyra instanser

- Reklamera till banken
- Överklaga till bankens kundombudsman
- Anmäl till ARN
- Ansök om KO-biträde

Vägledande dom i Högsta Domstolen: T 4623-21

Fulsälj

När ett företag försöker få människor att köpa saker eller teckna avtal genom vilseledande affärsmetoder.

- Abonnemangsfällor
- Värderingssidor
- Provpaket



Fyra lagar som skyddar oss

1. Konsumentköplagen
2. Konsumenttjänstlagen
3. Lag om distansavtal och avtal utanför fast affärslokal
4. Konsumentkreditlagen



Olika affärsmetoder – olika regler



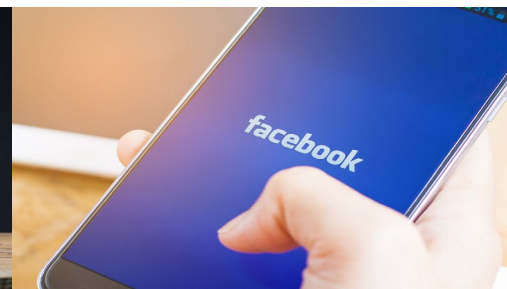
Butik

Utanför affärslokal

Telefonförsäljning

Sociala medier och appar

E-handel



Köp i butik

Kom ihåg!

- Ingen ångerrätt.
- Fråga om öppet köp och/eller bytesrätt.
- Avtal? Ta hem och läs!
Bli inte stressad av säljaren.

"Jag skulle bara ha en sladd till mobilen. Men blev lurad att köpa ett helt nytt abonnemang."



Köp utanför affärslokal

Kom ihåg!

- 14 dagars ångerrätt.
- Ta inga beslut på plats.
- Vid hemförsäljning – be säljaren återkomma.

”De frågade om jag ville ha en vattenflaska – och hux flux hade jag ett nytt elavtal.”



Telefonförsäljning

Kom ihåg!

- Om du bara tackat ja till information – svara då inte ja eller tryck ok via sms eller mejl.
- Företaget måste kunna bevisa att det finns ett skriftligt avtal.
- 14 dagars ångerrätt. Undantag vid till exempel lotteri och evenemang.
- Vill du ångra ditt köp? Meddela företaget skriftligt.

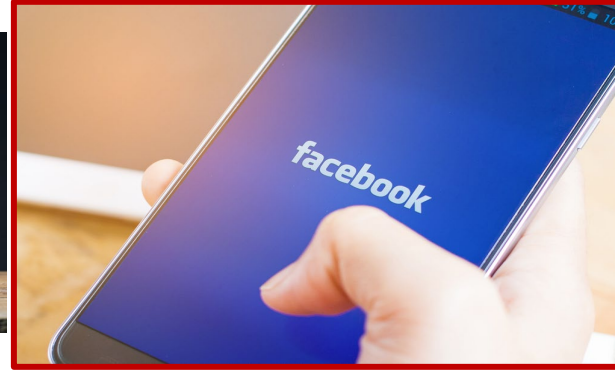
Särskilt krav vid telefonförsäljning

Krav på skriftligt avtal. Du måste godkänna säljarens erbjudande efter säljsamtalet genom:

- mejl
- brev
- sms
- signering via bank-id

Obs!

Om du signerar under samtalets gång är avtalet inte giltigt!



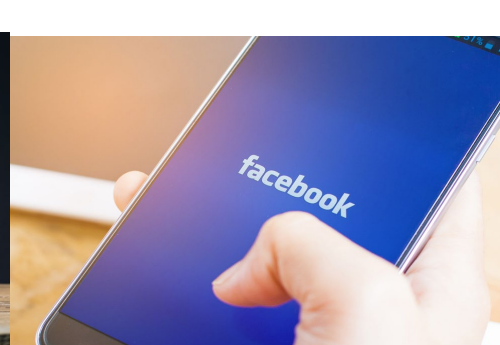
Köp via sociala medier och appar



- Vad tackar jag ja till?
- Ett erbjudande som låter för bra för att vara sant är förmodligen just det.



- Sprid inte dina kontaktuppgifter.
- Lämna inte ut kontouppgifter.
- Betala inte i förväg.



Köp på nätet

Tänk på!

- 14 dagars ångerrätt inom EU.
- Kolla om det finns kontakt-uppgifter till kundtjänst.
- Kolla recensioner.
- Ifrågasätt: Verkar det för bra för att vara sant?
- Betala helst inte i förskott. Om du måste så använd kreditkort.
- Leta efter symbolen för säker e-handel.



Klicka!

Två typiska fulsälj-situationer

”Vet du att dina personuppgifter ligger ute på nätet? Vårt id-skydd hjälper dig om bedragare försöker komma åt dina pengar.”

”Stanna kvar på mobilen så hjälper jag dig att signera.”

5 viktigaste sakerna att komma ihåg!



1. Tre år att klaga på fel. Gäller även begagnade varor.
2. Ångerrätt 14 dagar vid distansköp, telefonförsäljning och köp utanför butik.
3. Lämna inte ut dina uppgifter.
4. Betala inte i förskott.
5. Var kritisk och ha inte bråttom!

TACK!

Christine Fransholm
Maria Wiezell

Kontakta rådgivningen:

Tel: 08-674 43 74

Onsdag 9–11, fredag 9–11 och 13–15
radgivning@konsumentcentrum.se

www.sverigeskonsumenter.se