



Konsumenträtt i Sverige och i världen

För att stärka konsumentens ställning och intressen finns en mängd lagar och bestämmelser. Några av de viktigaste är:

Konsumentköplagen innebär att om du köper en vara och sedan upptäcker att den är trasig eller inte fungerar, så kan du få varan reparerad, utbytt eller pengarna tillbaka. Detta kan även gälla försenad leverans av en vara. Möjligheten finns i två år från det att varan köptes, men efter sex månader från köpet måste du kunna visa att det inte är du som orsakat felet. Om säljaren lämnat en garanti ligger däremot bevisbördan hos säljaren så länge garantin gäller.

Tillgodokvitto kan du använda i affären vid en senare tidpunkt. Tillgodokvitton gäller i 10 år, men tänk på att affärer kan upphöra!

Bytesrätt betyder att du kan lämna tillbaka varan och välja något annat ur säljarens sortiment. Affärerna har ofta bytesrätt, men det är inte tvungna att låta dig byta. Fråga därför innan du köper!

Öppet köp betyder att du kan lämna tillbaka en vara och få egen pengarna. Förutsättningen är dock att affären själv har bestämt att öppet köp ska gälla eller att ni har gjort upp om det vid köptillfället.

Så här reklamerar du (klagar på en produkt): I första hand ska du så snart som möjligt vända dig till den du köpt varan eller tjänsten av. Får du inte rättelse hos säljaren bör du kontakta konsumentvägledningen i din kommun. Där får du hjälp att kontakta säljaren igen. Kommer ni fortfarande inte överens går ärendet vidare till Allmänna Reklamationsnämnden. Om reklamationsnämnden ger dig rätt men säljaren vägrar att följa nämndens rekommendationer kan du gå till domstol (tingsrätten).

Konsumenttjänstlagen gäller vid bland annat tjänster och reparationer. Om dessa utförs felaktigt eller blir försenade kan du kräva att få felet avhjälpt, få prisavdrag eller häva avtalet. Du kan också få skadestånd om något annat skadas under arbetets gång.

Konsumentkreditlagen innebär att den som köper på kredit, med några undantag, ska få information om den effektiva räntan (i den effektiva räntan ingår alla kreditkostnader) och kontantpriset. Kontantinsatsen vid kreditköp ska i regel vara minst 20 %.

Kreditupplysning kallas den rutinkontroll du utsätts för när du ansöker om ett lån eller en kredit. Ett kreditupplysningsföretag får i uppdrag att undersöka om du är kreditvärdig, dvs har ordnad ekonomi och förmåga att betala tillbaka. Kreditupplysningsföretaget har enligt lag skyldighet att informera dig om vilka uppgifter som lämnats ut.

Distans- och hemförsäljningslagen gäller när du handlar på postorder, från TV-shop, via Internet, telefonförsäljare eller om någon försöker sälja något genom att ringa på dörren hemma. Har du köpt en vara eller en tjänst på distans eller vid hemförsäljning har du enligt lagen rätt att ångra köpet inom 14 dagar när du handlar inom Sverige. Handlar du från ett annat EU land gäller också ångerrätt, men den kan vara kortare än 14 dagar. Mer information om handel över gränserna kan du få via Konsument Eruopa www.konsumenteuropa.se. Distans- och hemförsäljningslagen innehåller bland annat krav på att säljaren ska ge dig tydlig information om hur du kan ångra ditt köp. Ångerrätten börjar dock aldrig löpa förrän du har fått den information som säljaren måste ge dig. När du köper finansiella tjänster ska du även ha fått avtalsvillkoren för att ångerfristen ska börja löpa.

Omyndiga saknar normalt sett rätt att teckna avtal utan förmyndarens (oftast föräldrarnas) godkännande. Om den omyndige tecknat ett avtal och förmyndaren inte i efterhand vill godkänna det ska den omyndige och avtalsparten båda ge tillbaka vad det mottagit eller, om det inte finns kvar, ersättning för det. Mer information om lagar och förordningar finns på Rättsnätet, www.notisum.se som du hittar på vår länksida.

Datorn - den moderna butiken och banken. Fler och fler använder datorn till att jämföra priser och att till att handla på nätet, samt till att betala sina räkningar från. Vad ska man tänka på för att göra det på ett säkert sätt?