

Om Konsumenträttigheter

och stöd som Konsumentverket erbjuder



Helén Spetsmark



A photograph of a dense mangrove forest with many trees and a complex network of roots. The water in the foreground reflects the trees. A white map of Sweden is overlaid on the right side of the image.

En djungel...

... av skrivna och oskrivna regler

Innehåll

- Om Konsumentverket
- Vanliga konsumentproblem
- Konsumenträttigheter och skyldigheter
- Tips och stöd för dig och de du möter
- Frågor



Det här gör Konsumentverket

Konsument
verket • KO

Ingång för besökare via
Karlstad CCC:s reception



Starta filmen (2min) genom att klicka på länken
[Det här gör Konsumentverket - YouTube](#)



Vad bekymrar konsumenterna?

- vanliga konsumentproblem

I frågetoppen är:
hantverkstjänster ...





... och begagnade bilar!



**Inställda flyg gav
stora besvär**



Många frågor om fast
eller bundet **elavtal**

Problem att få kontakt
med kundtjänst



Oro för sin ekonomi



Räcker dina pengar till det du behöver?

Utifrån din nuvarande ekonomi - vad är viktigt? Kan du få koll på inkomster och utgifter dig och ditt hushåll bäst.

Det första steget för att få koll på din ekonomi är att göra en budget. Så här gör du en sådan:

1) Fyll i dina inkomster i tabellen på nästa sida. Du kan vara försiktig från arbete, a-kassa, per dagpenning eller bidrag.

2) Fyll i dina kostnader. Kolla på gamla fakturor och använd Konsumentverkets beräkningskostnader som finns i tabellerna på nästa sida.

3) Se till att du har en överblick över vilka kostnader du har varje månad och om du har några stora utgifter eller om du vill ändra på några av dem.

Konsumentverket - KO

Årsöversikt - när ska räkningarna betalas

I din månadsbudget har du fått en bild av hur din ekonomi ser ut i genomsnitt varje månad. Men alla räkningar kommer inte varje månad. Gör en årsöversikt så kan du lättare planera för de tillfällen när det kommer stora räkningar.

Tips! Kolla om du kan välja att få räkningarna månadsvis istället för kvartals- eller årsvis.

Tips!
Sök inkoop kan kosta mycket! En lask om dagen kostar bara 12 kronor per butik. Men dagar blir veckor, och veckor blir månader. På ett helt år har du köpt lask för 4 380 kr.

Översiktbudget - Hur mycket uppgår räkningarna till under året





| Månad | Hyra | EL | Skor | Kvarta Årsavgif | K-Segar 2000 | Mobil | Bil | Summa |
|---------------|-------|-----|------|--------------------|-----------------|-------|------|-------|
| Januari | 4 700 | | | 280 | | 3 79 | | |
| Februari | 4 700 | 600 | | | | 3 79 | | |
| Mars | 4 700 | | 700 | | | | | |
| April | 4 700 | | | 280 | | | 1500 | |
| Maj | | 600 | | | | | | |
| Juni | | | | 280 | | | | |
| Juli | | | | | | | | |
| Augusti | | 600 | | 280 | 1200 | | | |
| September | | | | | | | | |
| Oktober | | | | | | | | |
| November | | 600 | | | | | | |
| December | | | | | | | | |
| Totalt per år | | | | | | | | |

Exempel på årsöversikt






| Hyra | El | CSN | Mobil | Hemför- säkning | Bilför- säkning | Fordons- skatt |
|-------|-------|-------|-------|--------------------|--------------------|-------------------|
| 5 000 | | 2 000 | 370 | 4 000 | | |
| 5 000 | 1 250 | | 370 | | | |
| 5 000 | | 2 000 | 370 | | 1 500 | |
| 5 000 | 1 250 | | 370 | | | |
| | | | 370 | | | |
| | 2 000 | | 370 | | 2 600 | |
| | | | 370 | | | 7 000 |
| | | | 370 | | | |
| | | | 370 | | | |
| | | | 370 | 1 500 | | |
| | | | 370 | | | |
| | | | 370 | | | |
| | | | 370 | | | |

Konsumentklagomål 2022 – Topp 5

Varor

-  Begagnad bil
-  Möbler/husgeråd/inredning
-  Dator/telefon/spelkonsol
-  Kläder
-  Fordon (ej bil)

Tjänster

-  Hantverkare
-  Flyg
-  Mobiltelefoni
-  EI
-  Internet/fiber



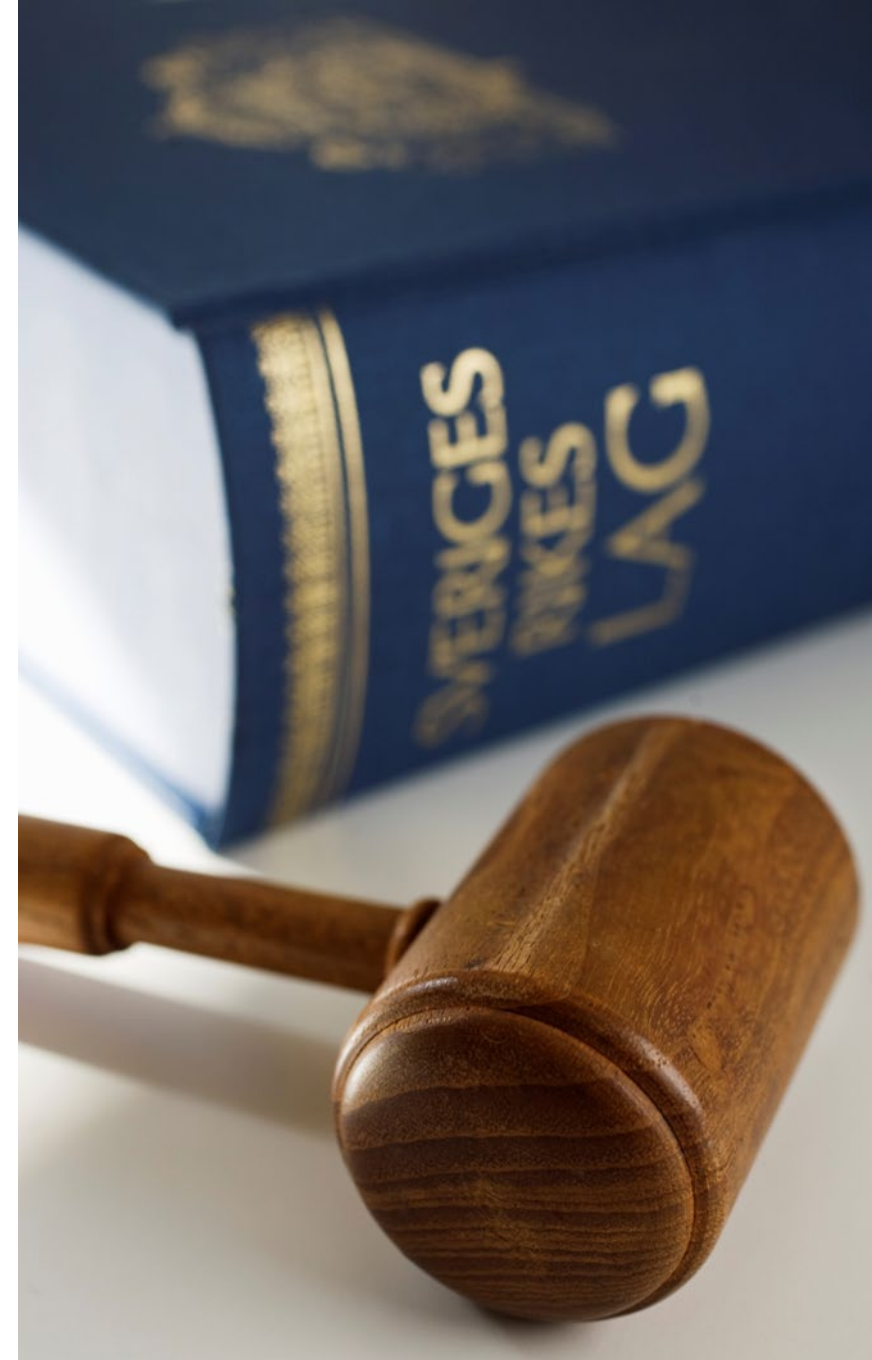
Om konsumenträttigheter och skyldigheter

Bra att känna till ...

... det finns lagar och skydd för konsumenter

- Avtal – skriftliga och muntliga
- Reklamera – våga klaga (3 år)
- Öppet köp och bytesrätt
- Ångerrätt, 14 dagar vid distansköp
- Garanti
- Betala inte för något du anser är fel!
- Säg inte Ja till något du inte förstår!

Läs mer på hallakonsument.se om rättigheter och skyldigheter och om hur du reklamerar och bestrider fakturor!





Du kan **klaga på varor**
som inte funkar som de ska

Rätten att reklamera (klaga)

- Reklamation gäller för konsumenter, det vill säga när du som privatperson köper varor eller tjänster av ett företag.
- Du kan klaga på allt från en elvisp till en streamingtjänst!
- Rätten att klaga, alltså reklamera, har du enligt lag i **3 år!**
- Vänd dig till företaget du köpte från och klaga. Visa när du köpte varan (kvitto). Då kan de antingen reparera eller byta ut varan åt dig.

Så här reklamerar du

Läs mer på hallakonsument.se hur du klagar på bästa sätt

Så gör du för att klaga på felet

- 1 Ta reda på dina rättigheter
- 2 Dokumentera felet
- 3 Skriv till företaget

Om det inte löser sig

- 4 Vad gäller om du och företaget inte kommer överens?
- 5 Behöver du vägledning?
- 6 Om du vill få ärendet prövat

A white, wavy, decorative line starts from the top right corner and curves downwards and to the left, ending near the top center of the slide.

Vad kan du om konsumenträttigheter och skyldigheter? Testa dig själv!

Ahmed och hörlurarna

Ahmed har köpt ett par hörlurar via nätet. När hörlurarna äntligen kommer öppnar han kartongen för att titta lite närmare på dem och inser efter en stund att han inte vill ha dem.

Får Ahmed skicka tillbaka hörlurarna? Han har inte använt dem.

- Ja
- Nej

Ahmed och hörlurarna

Ahmed har köpt ett par hörlurar via nätet. När hörlurarna äntligen kommer öppnar han kartongen för att titta lite närmare på dem och inser efter en stund att han inte vill ha dem.

Får Ahmed skicka tillbaka hörlurarna? Han har inte använt dem.

- Ja
- Nej

Hibas jeans

Hiba har fått i uppdrag av sin mamma att köpa sig lite nya kläder. Hon hittar bland annat ett par jeans till nedsatt pris. Vid kassan läser Hiba en skylt där det står: "Öppet köp i 14 dagar, bytesrätt i 30 dagar. Gäller ej reavaror". När hon kommer hem provar hon jeansen igen framför spegeln och inser att de inte alls var så där snygga som hon tyckte när hon var i affären.

Kan Hiba ångra sig?

- Ja
- Nej

Hibas jeans

Hiba har fått i uppdrag av sin mamma att köpa sig lite nya kläder. Hon hittar bland annat ett par jeans till nedsatt pris. Vid kassan läser Hiba en skylt där det står: "Öppet köp i 14 dagar, bytesrätt i 30 dagar. Gäller ej reavaror". När hon kommer hem provar hon jeansen igen framför spegeln och inser att de inte alls var så där snygga som hon tyckte när hon var i affären.

Kan Hiba ångra sig?

- Ja

 Nej

Proshas mobil

Prosha har köpt en begagnad mobil på Blocket. Den kostade bara 1000 kr, eftersom den var begagnad och såldes av en privatperson. Men nu har hon chansen att köpa en nyare mobil av sin kompis. Prosha vill hellre ha den nyare mobilen.

Kan Prosha ångra sitt köp på Blocket?

- Ja
- Nej

Proshas mobil

Prosha har köpt en begagnad mobil på Blocket. Den kostade bara 1000 kr, eftersom den var begagnad och såldes av en privatperson. Men nu har hon chansen att köpa en nyare mobil av sin kompis. Prosha vill hellre ha den nyare mobilen.

Kan Prosha ångra sitt köp på Blocket?

- Ja

 Nej



Tips och stöd från Konsumentverket
- för dig och de du möter i ditt jobb

konsumentverket.se

*De du möter hänvisar du hit – till
vår upplysningstjänst!*

*De här sidorna är till för dig som
möter konsumenter!*

[Aktuellt](#) [För konsument](#) [För företag](#) [För lärare](#) [Vårt stöd](#) [Om oss](#)

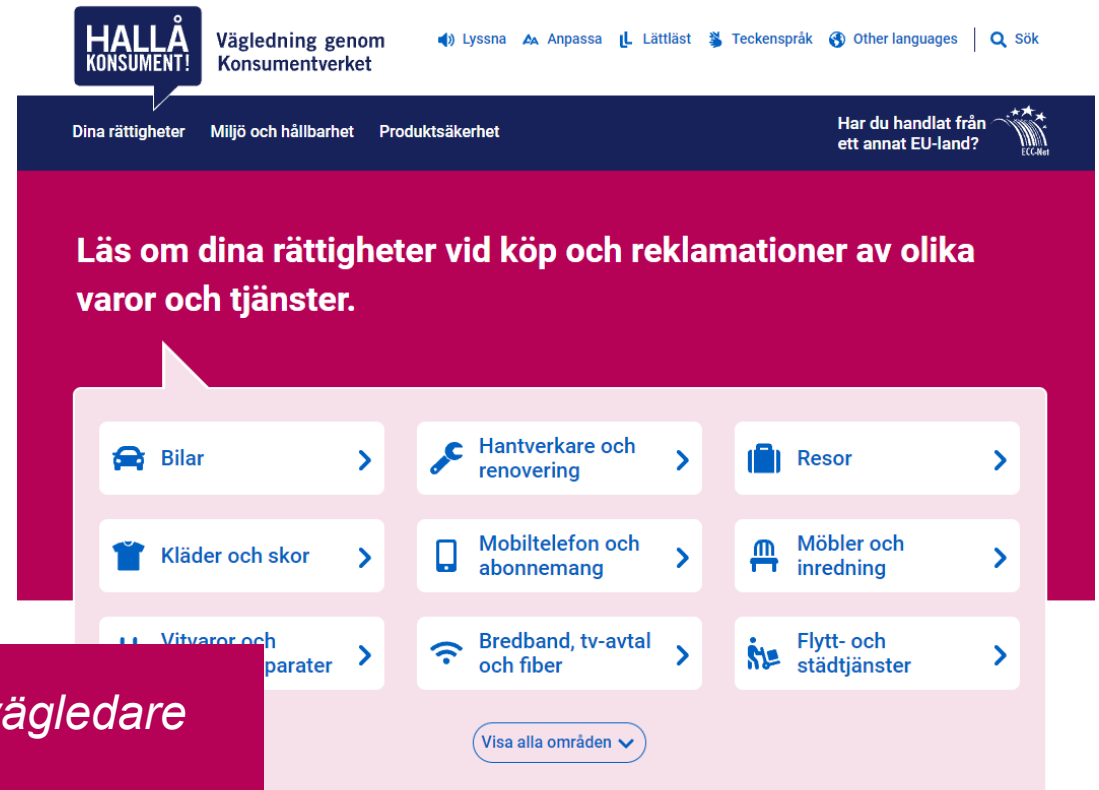


Konsumentverkets upplysningstjänst

- Konsumentvägledning via webb, telefon, chatt och mejl.
- Svarar på svenska och engelska.
- Webbinformation på engelska och flera andra språk.
- **0771-525 525**



Jag heter Hanna och jobbar som vägledare och kan svara på dina frågor!












HALLÅ KONSUMENT! Vägledning genom Konsumentverket

Lyssna Anpassa Lättläst Teckenspråk Other languages Sök

Dina rättigheter Miljö och hållbarhet Produktsäkerhet Har du handlat från ett annat EU-land? ECC-net

Läs om dina rättigheter vid köp och reklamationer av olika varor och tjänster.

| | | |
|--|--|---|
|  Bilar > |  Hantverkare och renovering > |  Resor > |
|  Kläder och skor > |  Mobiltelefon och abonnemang > |  Möbler och inredning > |
|  Vitvaror och reparater > |  Bredband, tv-avtal och fiber > |  Flytt- och städtjänster > |

Visa alla områden ▾

[Start](#) > [Vårt stöd](#)

Vårt stöd

Här har vi samlat Konsumentverkets olika stöd, tjänster och verktyg.

[Hallå konsument](#)



Vägledning till konsumenter genom Konsumentverkets upplysningstjänst Hallå konsument.

[För dig som möter konsumenter](#)



Tips till dig som ger stöd i konsumentfrågor till andra.

För dig som möter konsumenter

Konsumentverket erbjuder metodstöd till dig som möter personer i särskilt behov av stöd i samband med konsumentköp och med att hantera privatekonomiska problem. Vi ger även tips till dig som vill använda och sprida information om miljömässigt hållbar konsumtion.

[Förebygga skuldproblem](#)



Stöd för att lösa privatekonomiska problem och motverka skuldsättning.

[Ge stöd i konsumentfrågor](#)



Tips till dig som träffar personer i särskilt behov av stöd i konsumentfrågor.

[Sprida kunskap om hållbar konsumtion](#)



Information till dig som vill sprida och använda innehåll om miljömässigt hållbar konsumtion.

Ge stöd i konsumentfrågor

I din yrkesroll, förening eller privat kanske du möter personer som råkat ut för ett konsumentproblem. Här kan du lära dig hur du kan hjälpa dem i sådana frågor. Du får också tips om vilka aktörer som finns och som ger kostnadsfri hjälp i olika frågor.



Vad är en konsumentfråga? >

Vad innebär det att vara konsument? Vilka ord och begrepp kan vara bra att kunna? Här får du tips!



Var finns hjälp att få i konsumentfrågor? >

Om du inte kan svaret på konsumentfrågan finns flera andra aktörer som kan hjälpa till. Här får du information om dem.



Lär dig mer konsumentkunskap >

För dig som vill lära dig mer om konsumenträtt. Här finns filmer och annat material du kan ha nytta av.

Filmtips

- **Våra fem bästa tips**
Flera språk, 5 min
- **Ny konsument i Sverige**
Flera språk, 4 min



Våra 5 bästa tips

- **Vad:** En film (5 min) med fem enkla tips om problem som drabbar många konsumenter samt var det finns hjälp och stöd.
- **För vem:** Konsumenter som riskerar att hamna i situationer där de är extra sårbara.
- **Språk:** Svenska, engelska, arabiska
- **Var:** hallåkonsument.se



Ny konsument i Sverige

- **Vad:** En film om hur det är att vara konsument i Sverige (ca 4 min) och ett infoblad.
- **För vem:** Nyanlända konsumenter som riskerar att hamna i situationer där de är extra sårbara.
- **Språk:** Enkel svenska, arabiska, dari, engelska, persiska, somaliska, sorani, tigriska
- **Var:** [YouTube](https://www.youtube.com/watch?v=...)



Fler filmtips

- [Våra 5 bästa tips!](#) (5:35)
- [Ny konsument i Sverige](#) (3:33)
- [Konsumentvägledning](#) (2:30)
- [Budget- och skuldrådgivning](#) (1:22)
- [Sara om konsumenträttigheter](#) (2:31)
- [Sara om privatekonomi](#) (3:46)
- [Abonnemangsfällan](#) (0:55)
- [Hur mår din ekonomi?](#) (2:14)
- [Hållbart såklart!](#)
- [Helt rätt!](#)

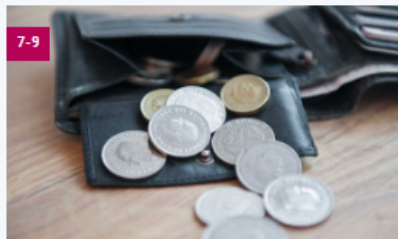


Lektionsbanken

Välkommen! Här hittar du färdiga lektioner om hållbar konsumtion, konsumenträttigheter, privatekonomi och reklam. Använd hallakonsument.se som faktaunderlag för uppgifterna. Där finns också testa-dig-själv där eleverna kan testa sina nya kunskaper.

[Alla årskurser](#) ▾[Alla ämnesområden](#) ▾

Visar 6 av 64 lektioner



7-9

Sant eller falskt om privatekonomi

PRIVATEKONOMI

Eleverna ska fundera på och ta ställning till olika påståenden om privatekonomi.

[Till lektionen](#)

7-9

Näthandel och ångerrätt

HÅLLBAR KONSUMTION /
KONSUMENTRÄTTIGHETER

Om för- och nackdelar med att handla på nätet.

[Till lektionen](#)

4-6

Sant eller falskt om konsumenträtt

KONSUMENTRÄTTIGHETER

Eleverna ska fundera på och ta ställning till olika påståenden om konsumenträttigheter.

[Till lektionen](#)

Testa dig själv!

- Quiz på Hallå konsument.
 - Privatekonomi
 - Konsumenträttigheter
 - Hållbar konsumtion
 - Reklam
- Var finns alla quiz?
 - Skriv i sökrutan på Hallå konsument



- Koll på pengarna, flera språk
- Ny i Sverige, flera språk
- Hur mår din ekonomi? flera språk
- Går din ekonomi inte ihop? flera språk
- Lagarna i korthet
- Räcker dina pengar till det du behöver? Budgethäftet

Fler stöd hittar du på publikationer.konsumentverket.se
där kan du beställa eller ladda ner

Money from Sweden

- Kostnadsfri tjänst för prisjämförelser.
- Se vad olika företag tar betalt för att skicka pengar till över 40 olika länder.
- På svenska, engelska och arabiska + artiklar översatta till 16 språk.

moneyfromsweden.se



The screenshot shows the homepage of the 'Money from Sweden' website. At the top left is the 'Konsumentverket · KO' logo. To its right is the text 'Money from Sweden'. On the far right of the top bar are language options: 'Lyssna', 'Svenska', 'English', and 'العربية'. Below this is a dark blue navigation bar with three items: 'Jämför priser' (with a magnifying glass icon), 'FAQ' (with a question mark icon), and 'Om oss' (with an information icon). The main content area features a dark blue silhouette of Sweden on the left. A green box with the number '100' is overlaid on the map, with three orange arrows pointing outwards to the right. To the right of the map, the heading reads 'Jämför priser för att skicka pengar från Sverige till andra länder.' Below this, the text states: 'En kostnadsfri prisjämförelsetjänst där du kan jämföra vad det kostar att skicka pengar utomlands med olika företag.' At the bottom, it says: 'Tjänsten drivs av Konsumentverket och är certifierad av världsbanken.'

Medskick



Besök

[konsumentverket.se](https://www.konsumentverket.se)



Använd

vårt stöd!



Hänvisa

vår upplysningstjänst!



Tack!



Frågor?

**Konsument
verket • KO**

konsumentverket.se