

Om Konsumenträttigheter

och stöd som Konsumentverket erbjuder



Innehåll

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





Om Konsumentverket



Starta filmen (1:30 min) genom att klicka på länken
[Det här är Konsumentverket - YouTube](#)

A white, hand-drawn style line starts from the top right corner of the slide and curves downwards and to the left, ending near the top center.

Vad bekymrar konsumenterna?

- vanliga konsumentproblem



Topp tre är
Begagnade bilar ...



... och på andra plats flyg ...



och hantverkstjänster

Konsumentklagomål 2023 – topp 5

 Begagnad bil

 Flyg

 Hantverkare

 Mobiltelefoni

 Kläder



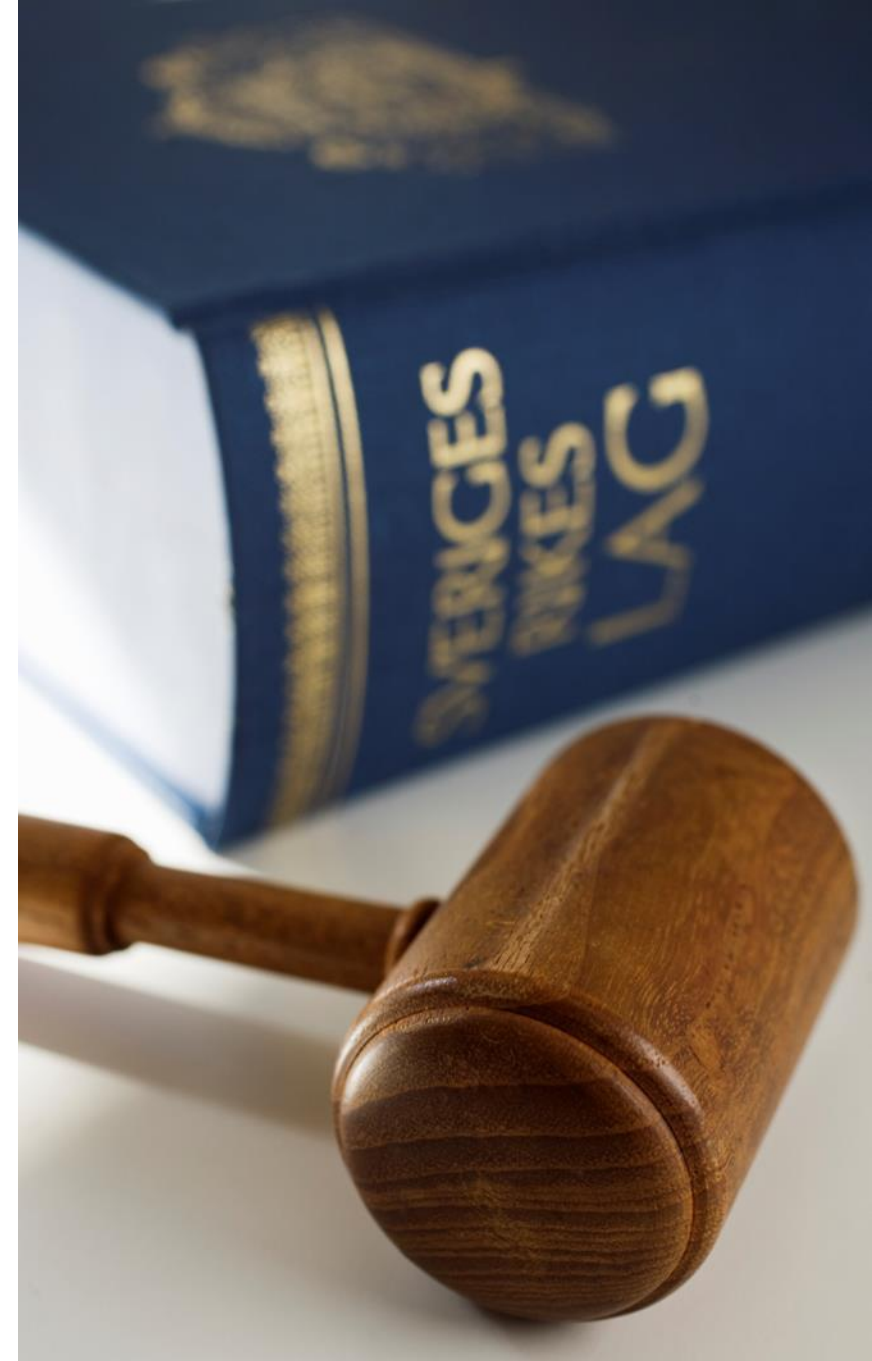
Om konsumenträttigheter och skyldigheter

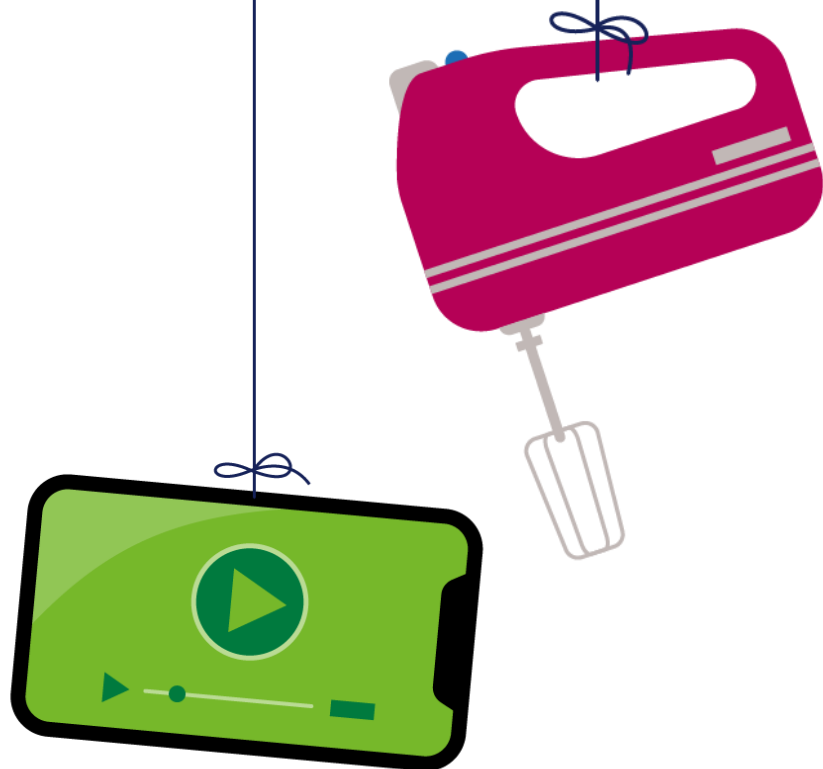
Bra att känna till ...

... det finns lagar och skydd för konsumenter

- Avtal – skriftliga och muntliga
- Reklamera – våga klaga (3 år)

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





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

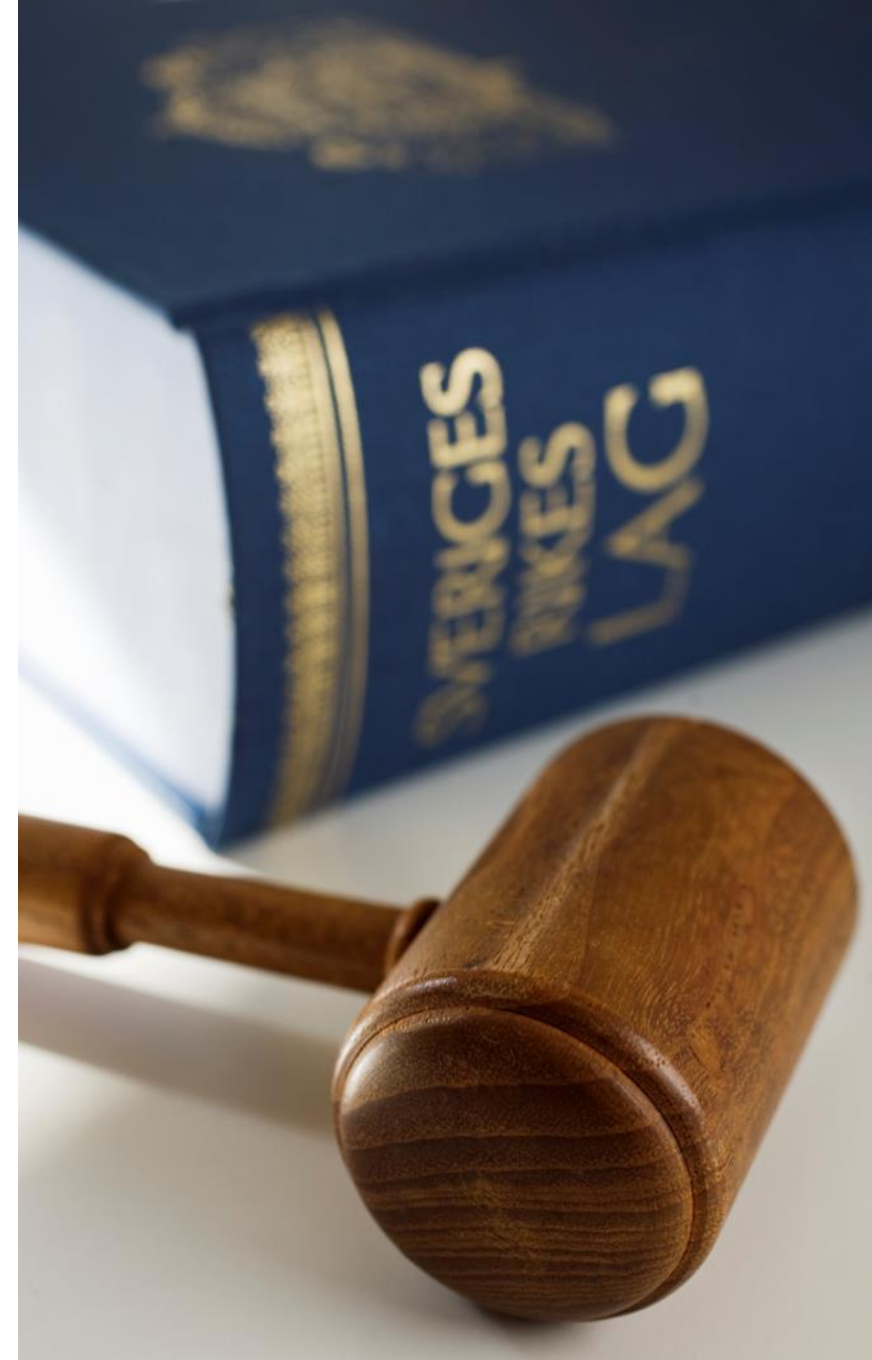


Bra att känna till ...

... 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!

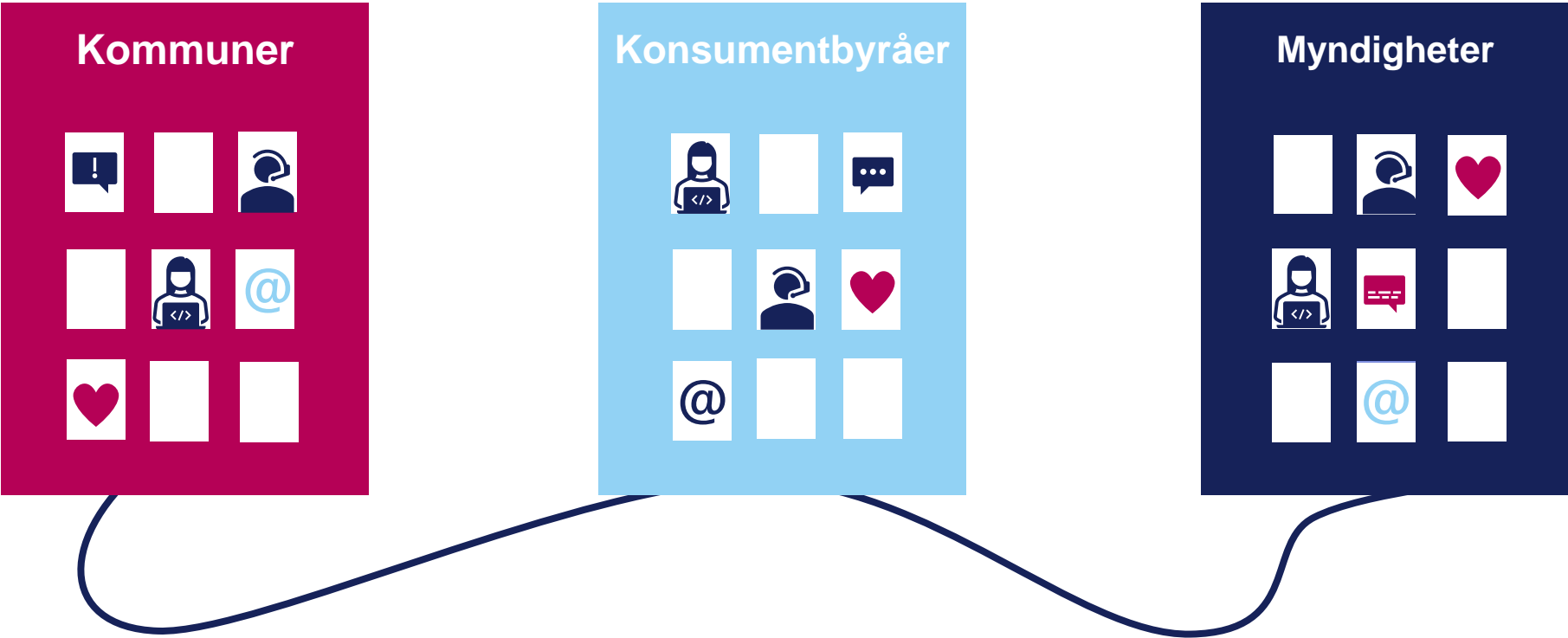
Läs mer på hallakonsument.se om rättigheter och skyldigheter och om hur du reklamerar och bestrider fakturor!





Tips och stöd från Konsumentverket
- för dig och de du möter

Konsumentstöd i Sverige



konsumentverket.se

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

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



Konsumentverkets vägledning

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



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

The screenshot shows the website header with the logo 'Konsumentverket · KO' and 'Hallå konsument'. Navigation links include 'Lyssna', 'Anpassa', 'Lättläst', 'Teckenspråk', and 'Other languages'. A search bar is also present. Below the header, there are links for 'Dina rättigheter', 'Din ekonomi', 'Miljö och hållbarhet', and 'Produktsäkerhet'. A prominent message reads: 'Vi ger dig tips inför köp och vägledning när köpet gått fel.' Below this, a grid of nine categories is displayed, each with an icon and a right-pointing arrow: 'Bilar', 'Hantverkare och renovering', 'Resor', 'Kläder och skor', 'Mobiltelefon och abonnemang', 'Möbler och inredning', 'Flygtal och energi', 'Vitvaror och hushållsapparater', and 'Bredband, tv-avtal och fiber'. A button at the bottom of the grid says 'Visa alla områden'.

Vi stödjer konsumenter

- Vägledning samlad på hallakonsument.se
- Hänvisning till andra experter
- Rådgivning och medling i frågor som rör gränsöverskridande handel.
- 21 vägledare och 8 juridiska rådgivare
- Våra vägledare har olika bakgrunder och kan på så vis ge ett brett stöd till konsumenter i olika frågor och inom olika områden.



Vanliga frågor

- Hantverkare som inte avslutar sina arbeten
- Begagnad bil som inte fungerar som utlovat
- Har råkat skriva avtal med en dejtingsajt
- Försenat flyg och dålig standard på hotellet
- Abonnemangsfällor och bedrägerier
- Estetisk behandling som inte blev bra



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, tigrinska
- **Var:** [YouTube](#)



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-självdär 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

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 is the heading 'Jämför priser för att skicka pengar från Sverige till andra länder.' followed by two paragraphs of text: 'En kostnadsfri prisjämförelsetjänst där du kan jämföra vad det kostar att skicka pengar utomlands med olika företag.' and 'Tjänsten drivs av Konsumentverket och är certifierad av världsbanken.'

Nyhetsbrev – Prata pengar

Anmäl dig till nyhetsbrevet
www.konsumentverket.se/pratapengar

Välkommen till nyhetsbrevet Prata pengar som vänder sig till dig som möter ekonomiskt utsatta. Nyhetsbrevet syftar till att ge dig konkret stöd och kunskap för att kunna prata pengar och vägleda rätt.

Våga fråga!

Det är viktigt att fler aktörer i samhället vågar prata om privatekonomi med personer de möter. Många känner skuld och skam över sin ekonomiska situation och vill dölja problemen. Genom att våga fråga och vägleda kan du bidra till att fler får hjälp att få ordning på sin ekonomiska situation.

På vår webbplats hittar du vårt stöd till dig och din verksamhet:

[Vårt stöd](#)

Du hittar bland annat budgethäftet "Räcker dina pengar till det du behöver?". Häftet är ett stöd för att hjälpa personer få koll på sina inkomster och utgifter så att de ska kunna prioritera på det sätt som passar dem bäst.

[Räcker dina pengar till det du behöver? - Budgethäfte](#)



Utför du en nyckelroll i ekonomin? - vad är viktigast att fokusera på just nu? Med hjälp av det här häftet kan du få koll på inkomster och utgifter så att du kan prioritera på det sätt som passar dig och ditt företag bäst.

Det finns några tips att ta hänsyn till när du skriver en budget. Se här på sidan 10.

1) Fyll i dina inkomster i rutan på sidan 10. Det kan vara lite från arbete, en annan person eller företag.

2) Fyll i dina kostnader. Kolla på gamla räkningar eller använd Konsumentverkets beräknade kostnader som finns i rutan på sidan 11.

3) Nu har du en budget! Det är viktigt att du kontrollerar på hur mycket pengar du har kvar till slutet av månaden. Om du har pengar kvar eller är nära det ska du kunna prioritera på det sätt som passar dig bäst.

4) Fyll i din nya budget.

5) Om du behöver mer stöd kan du kontakta oss på telefon eller mail. Du hittar de kontaktuppgifterna på sidan 10.

6) Om du behöver mer stöd kan du kontakta oss på telefon eller mail. Du hittar de kontaktuppgifterna på sidan 10.

7) Om du behöver mer stöd kan du kontakta oss på telefon eller mail. Du hittar de kontaktuppgifterna på sidan 10.

8) Om du behöver mer stöd kan du kontakta oss på telefon eller mail. Du hittar de kontaktuppgifterna på sidan 10.

9) Om du behöver mer stöd kan du kontakta oss på telefon eller mail. Du hittar de kontaktuppgifterna på sidan 10.

10) Om du behöver mer stöd kan du kontakta oss på telefon eller mail. Du hittar de kontaktuppgifterna på sidan 10.

11) Om du behöver mer stöd kan du kontakta oss på telefon eller mail. Du hittar de kontaktuppgifterna på sidan 10.

12) Om du behöver mer stöd kan du kontakta oss på telefon eller mail. Du hittar de kontaktuppgifterna på sidan 10.

13) Om du behöver mer stöd kan du kontakta oss på telefon eller mail. Du hittar de kontaktuppgifterna på sidan 10.

14) Om du behöver mer stöd kan du kontakta oss på telefon eller mail. Du hittar de kontaktuppgifterna på sidan 10.

15) Om du behöver mer stöd kan du kontakta oss på telefon eller mail. Du hittar de kontaktuppgifterna på sidan 10.

Aktuella webinarier:

Överskuldssättningens konsekvenser och vad du kan göra

Konsumentverket sänder under oktober månad tre webinarier om överskuldssättningens konsekvenser och vad du kan göra som är anpassade för



 **Följ oss i sociala medier**

Medskick



Besök

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



Använd

vårt stöd!



Hänvisa

till vår vägledning!

**Konsument
verket • KO**

konsumentverket.se