

Vanliga frågor till konsumentvägledaren

Här finns svar på lättläst svenska.

1. Hur länge kan jag klaga på något jag köpt?

Du kan klaga på en vara som du köpt i tre år.

Därefter har du inte längre rätt att klaga.

Att klaga kallas också för att reklamera, men det är inte samma sak som att häva köpet. Den som häver ett köp lämnar tillbaka varan och får pengarna tillbaka.

2. Affären säger att garantin har gått ut så de vill inte hjälpa mig. Vad kan jag göra?

Du kan klaga i affären och berätta att du inte är nöjd med det du köpt även om garantin gått ut.

Det kallas för att **reklamera**.

Du kan reklamera en vara i tre år.

En **garanti** är ett löfte på hur länge det du köpt ska fungera.

Om du köper en hårtork kan den som jobbar i affären säga att du får ett års garanti.

Det betyder att hårtorken ska fungera i minst ett år.

Annars ska butiken laga den eller ge dig en ny.

Om du själv råkar ha sönder hårtorken, gäller inte garantin.

3. Jag köpte en telefon som gick sönder snabbt. Affären säger att jag måste bevisa att inte jag gjort fel. Hur gör jag?

Gå tillbaka till affären och klaga igen.

Du har rätt att klaga på (reklamera) en vara i tre år, men under det tredje året är det du som måste bevisa att felet fanns från början.

4. En säljare på telefon säger att jag har skrivit på ett avtal,

men det har jag inte.

Nu måste jag betala ett abonnemang i två år.

Vad ska jag göra?

Avtal kan se olika ut.

Det finns muntliga avtal och skriftliga avtal.

Muntliga betyder att man kommer överens när man pratar.

Om du pratar med en säljare på telefon
måste avtalet vara skriftligt för att gälla.

Det räknas som skriftligt om du svarar "ja" eller "ok" i ett sms.

Då har du skrivit att du tackar ja.

Det är bra att vara tydlig i telefon och säga nej tack.

Även om du tackat ja till köp på telefon,

så har du rätt att ångra dig i två veckor.

Det kallas för 14 dagars **ångerrätt**.

Du kan alltid be din konsumentvägledare om hjälp.

De flesta kommuner har en sådan.

5. Kan jag alltid ångra ett köp?

Nej, om du handlat i en affär

har du inte alltid rätt att ångra dig.

Om du däremot köper något på internet eller på telefon
har du alltid rätt att ångra dig
i 14 dagar efter köpet.

I en affär kan du be om öppet köp.

Det är bra om du känner dig osäker.

Öppet köp betyder att du får lämna tillbaka varan
om du ångrar dig och inte har använt den.

Kom ihåg att du behöver spara kvittot!

Olika affärer har olika antal dagar för öppet köp,
så fråga om det.

6. En säljare ringde på hemma hos mig och jag beställde saker.

Kan jag ångra mig?

Ja, du kan ångra dig när en säljare kontaktar dig
hemma eller ute på stan.

Då har du 14 dagar på dig att ångra ditt köp.

7. Affären säger att jag inte får klaga på en sak om jag inte har kvittot.

Stämmer det?

Nej, det stämmer inte.
Du behöver inte ha ett kvitto för att klaga.
Men du måste kunna bevisa
att du har köpt varan i just den butiken,
vilken dag och vad du betalade.
Om du betalade med ditt bankkort
kan du visa ett kontoutdrag från din bank.
Då gäller det som bevis och kvitto.

**8. Jag köpte en begagnad bil i en affär,
men den gick sönder snabbt.
Säljaren säger att jag skulle undersökt bilen
innan jag köpte den.
Nu får jag inte klaga.**

Gå tillbaka till bilaffären och klaga igen.
För säljaren har fel.
Du behöver inte undersöka bilen före köp!
Om du däremot köper en begagnad bil
av en annan privatperson så gäller andra regler.

**9. Jag fick höra att jag inte har rätt att klaga
om jag köper begagnade saker.
Stämmer det?**

Nej, det stämmer inte.
Det beror på om du köper i en affär
eller av en privatperson.
Konsumentköplagen gäller för alla köp i butik.
även om det du köper är begagnat.
Då har du alltid rätt att klaga (reklamera) i tre år.

Men om du köper av en privatperson
gäller andra regler.

[Läs mer om det här.](#)

**10. Jag har anlitat en hantverkare som aldrig blir klar.
Vad kan jag kräva?**

Det är svårt att ställa krav
om ni inte skrivit ett avtal före arbetets start,
som säger när arbetet ska vara klart.

Om jobbet drar ut för länge på tiden
får du sätta en rimlig sluttid för när det ska vara klart.
Fråga andra hantverkare
hur långt tid denna typ av arbete brukar ta.
Du behöver vara aktiv själv och klaga.

Kom ihåg att klaga skriftligt
i till exempel ett mejl eller sms.

Vi får många frågor om hantverkare.

Om du ska anlita en hantverkare, så tänk på detta först:

- Kontrollera att hantverkarens företag inte har skulder som är obetalda.
Det kan du göra hos myndigheterna Kronofogden eller Skatteverket.
- Kontrollera om företaget har blivit anmält till Allmänna Reklamationsnämnden (ARN).
- Kontrollera att företaget har rätt kunskaper, till exempel intyg på att de kan bygga badrum på rätt sätt.
- Fråga om företaget är försäkrat och hos vilket försäkringsbolag.
Kolla att uppgifterna stämmer.
- Kontrollera hos Skatteverket att företaget är godkänt för F-skatt, att de betalat sin skatt och är registrerat för moms och som arbetsgivare.
Det kan du [göra här](#).
- Skriv avtal innan arbetet börjar.
Där ska det stå vad arbetet ska kosta, när det ska vara klart och vad som händer om hantverkaren inte är klar i tid.
Konsumentverkets tjänst Hallå Konsument har bra mallar för avtal som du kan [ladda ner här](#).
- Betala inga pengar innan hela arbetet är färdigt.

11. Min resa blev försenad och jag missade en konsert och min hotellövernattning. Vad kan jag kräva?

Det är svårt att svara.

Det är olika regler beroende på om du reser med flyg, tåg eller buss.

Det finns bra information
på Konsumentverkets [tjänst Hallå Konsument](#).
Du kan också fråga ditt försäkringsbolag.
Kontakta din bank
om du har betalat resan med ditt bankkort.
Det kan ingå ett skydd i bankkortet.

**12. Jag förstår inte alla olika avgifter på elräkningen
och varför jag får två olika elräkningar.**

Vem kan förklara?

Du kan ringa energirådgivaren i din kommun och fråga.
Det finns också något som heter
Konsumenternas energimarknadsbyrå,
som har bra information [på sin hemsida](#).

**13. Jag beställde ett par skor på nätet
men fick en plånbok.**

Företaget vägrar hjälpa mig.

Vad ska jag göra?

När du handlar på internet gäller andra regler
än i vanliga affärer.
Om du betalar med Swish
räknas det på samma sätt som kontanta pengar.

Om du betalar mot faktura
eller med ditt bankkort/kreditkort
så räknas det som ett kreditköp.
Då gäller andra regler.

Vid **kreditköp** har du något som kallas invändningsrätt.
Det betyder att du kan protestera (invända) mot köpet.
I så fall ska du kontakta din kreditgivare.
Det kan vara din bank eller till exempel Klarna.