

KONSUMENT GUIDEN

Ett magasin
för dig som vill
handla hållbart,
medvetet
och tillgängligt



Innehåll

- s. 4** Vi som gjort magasinet
- s. 6** Regler för köp och byte
- s. 8** Skylta med bild!
- s. 10** En bra säljare förklarar så man förstår
- s. 12** Stora butiker är svåra
- s. 14** Bästa tipsen vid näthandel
- s. 16** Få pengarna att räcka
- s. 20** Handla med omtanke
- s. 22** Bli inte lurad



**Sidan 11:
Vad säger
säljaren?**



**När plånboken
är tom - vad gör
du då? Läs mer
på sidan 16**

AVTAL



**Läs mer på
sidan 15 om
att läsa avtal**

Materialet är framtaget av Sveriges Konsumenters projekt Med rätt att handla i samarbete med Gröndals servicebostad som ingår i Liljeholmens gruppbofäder 2017.

Finansierat av Allmänna arvsfonden.

Foto: Pixabay: s. 6, 13, 20, 21.

Övriga bilder samt omslag:

Sveriges Konsumenter

Illustrationer: Annika Ståhlgren: s. 15, 17.

Erika Granstrand: övriga.

www.sverigeskonsumenter.se



med
**RÄTT
ATT
HANDLA**

SK SVERIGES
KONSUMENTER

”Det ska vara lätt att handla”

Det är inte alltid helt enkelt att vara konsument. Vi blir uppringda av påstridiga försäljare, köper varor som inte håller eller tappar bort oss i labyrintliknande butiker. Det gäller att ha tålamod, tid och kunskap för att kunna göra medvetna och trygga val.

I det Arvsfonsfinansierade projektet *Med rätt att handla* har vi tillsammans med personer från Gröndals serviceboende i Stockholm pratat om och undersökt vilka svårigheter konsumenter råkar ut för.

I detta magasin har vi tillsammans samlat tips och råd på hur du kan bli en trygg, medveten och självständig konsument. Vi hoppas att materialet ska kunna inspirera till samtal om konsumtion, såväl om dess utmaningar som möjligheter till självständighet. Vi hoppas att du kommer känna dig tryggare med dina inköp och att du vet vart du kan vända dig för att få hjälp såväl inför, under som efter ditt nästa köp.

Lycka till!

Elin

Projektledare, Med rätt att handla



Vi som gjort magasinet

**I det här magasinet delar vi på
Sveriges Konsumenter tillsammans
med Helen, Ann-Sofi, Agneta,
Christer, Leif och Roland med oss
av våra tips och erfarenheter som
konsumenter.**







Regler för köp och byte

Undrar du vad som gäller om du blir missnöjd eller ångrar dig när du handlar exempelvis kläder?

Det finns ingen lag som säger att du alltid har rätt att lämna tillbaka det du köpt.

Eller byta till något annat.

Det måste du fråga om i butiken innan du betalar.

NÅGRA KÖPREGLER ATT HÅLLA KOLL PÅ:



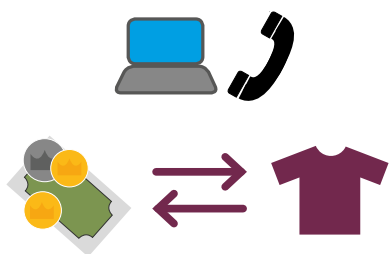
Öppet köp

Öppet köp betyder att du kan lämna tillbaka exempelvis en oanvänd tröja som du köpt och få pengarna tillbaka.



Bytesrätt

Bytesrätt betyder att du kan få byta tröjan du köpt till en annan storlek eller till något annat som kostar lika mycket. Du får inga pengar tillbaka.



Ångerrätt

Ångerrätt har du om du handlar på nätet, av en telefonförsäljare eller av en försäljare utanför deras butik. Du har rätt att inom 14 dagar lämna tillbaka det du har köpt, om det är oanvänt. Du får dina pengar tillbaka.



Skylta med bild!

Tycker du att det är svårt att se priset och förstå vad varorna kostar när du handlar mat? Eller tycker du att det är svårt att hitta när det inte finns några ikoner på skyltarna? Butikerna behöver få veta vad du tycker är svårt.

Exempel på prisskyltar med bilder på produkten. Det gör det enklare att se vilket pris som hör till vilken vara.

Konsumentmakt

Du kan uppmärksamma butikspersonalen på att du tycker det är svårt att se vilken skylt som hör till vilken vara.

Be butiken använda bilder på skyltarna.

Att säga ifrån är en form av konsumentmakt.

Om många personer berättar om samma svårigheter är det större chans att butikerna förstår att de behöver prisskylda annorlunda.



Och påminn butikerna om att inte glömma ikonerna på skyltarna i gångarna!



Be om hjälp

Hittar du inte det du ska köpa? Be personalen om hjälp och be dem visa dig hela vägen fram till varan.

Du kan också be personalen om hjälp att förklara priset.



En bra säljare förklarar så man förstår

Text: Ann-Sofi

Jag träffar ofta försäljare i gallerian som jag brukar handla i. Jag tycker att det är ganska jobbigt och vet inte riktigt hur jag ska svara när de försöker prata med mig. Jag åkte dit och pratade med en försäljare om hur de får göra när de säljer.

Jag blir stressad när jag träffar en försäljare. Dom brukar ofta fråga mej om jag ska ha något. Jag tycker det är svårt att säga nej. Jag kan bli på dåligt humör när de pratar med mig om jag har lite bråttom till affären.

Försäljaren jag pratade med stod inte i en vanlig butik utan i en gång i gallerian. Han berättade att han inte får sälja utanför den matta som visar hans butiksgräns. Han får inte följa efter folk som inte vill köpa nåt. Han måste få ögonkontakt med kunden för att få sälja.

Försäljaren jag pratade med tycker att dom ska vara ärliga och utgå från kundens behov och ge förslag på en tjänst som kunden behöver. Han berättade att han

hade sålt på ett dåligt sätt. Kunden kom då tillbaka och tyckte att försäljaren hade lurats. Han hade inte varit tillräckligt tydlig.

Jag tycker att en bra försäljare ska förklara så att man förstår. Han ska prata väldigt lugnt. Han ska visa bilder på vad han säljer. Det är enklare att se på bilder än att läsa text.

På nästa sida kan du läsa försäljarens tips ►



TIPS FRÅN FÖRSÄLJAREN

- Läs alltid hela avtalet
- Är det svårt att komma ihåg vad vi säger? Be att få informationen med dig hem
- Våga gå ifrån oss
- Våga säga nej – det går bra att tänka på köpet innan du säger ja



Stora butiker är svåra

Tycker du att det är svårt att hitta i stora butiker?

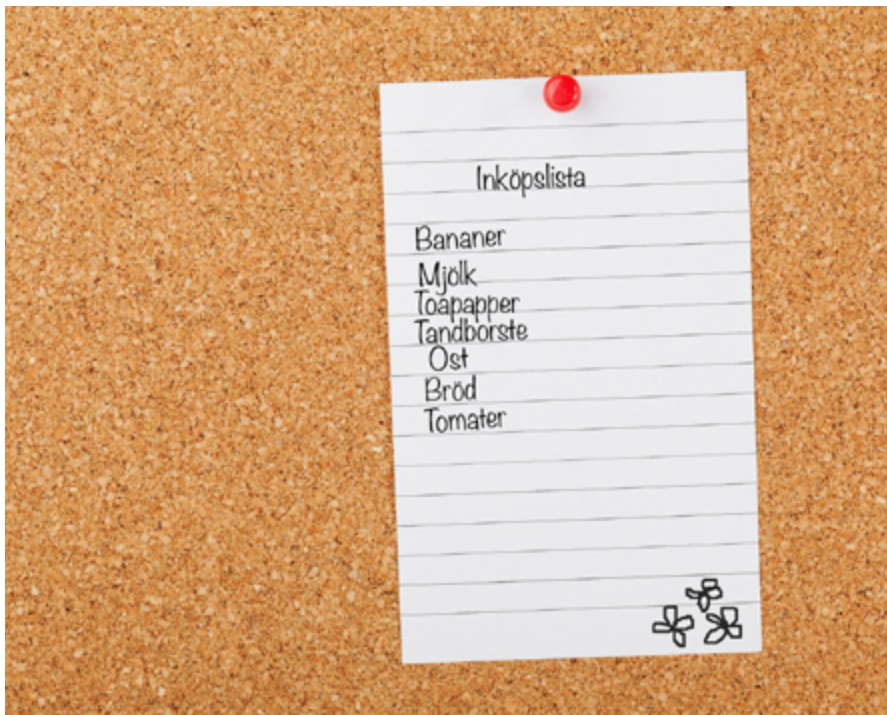
Eller undviker du vissa butiker därför att du är rädd för att gå vilse? Så ska det inte behöva vara.

En orienteringskarta i entrén eller låga hyllor i butiken underlättar överblicken. En del butiker och gallerior börjar förstå att det är viktigt att planera sina butiker så att det blir enkelt, tryggt och lugnt för kunderna att handla. Men alla har inte nått lika långt.

Det finns en lag om bristande tillgänglighet som gör att du kan ställa krav på bland annat butiker och restauranger att vara tillgängliga.

Inköpslista som karta

Har du möjlighet så planera din handling på tider när det är färre personer i butiken. Skriv inköpslistan efter varornas placering i butiken så slipper du gå flera varv.



Bristande tillgänglighet

Att inte kunna handla självständigt är en form av diskriminering och går att anmäla till Diskrimineringsombudsmannen (DO).

Butikerna ska hjälpa till så att du kan handla. Det kan handla om att hjälpa dig att hitta varorna i butiken.

Läs mer om lagen på DO:s hemsida: **www.do.se**



Störande ljud

Spelar de musik i butiken?
Be personalen sänka musiken eller stänga av den om den stör.



Har du andra tips för att göra handlingen enkel och trygg?

Dela med dig av dina tips till dina vänner eller till butiken om det är de som behöver ändra på sig.

Bästa tipsen vid näthandel

Att handla på nätet blir vanligare och vanligare.
Många tycker att det är enkelt och bekvämt.
Reglerna för att handla på nätet skiljer sig lite från
att handla i en vanlig butik.
Därför är det några saker som är extra viktiga
att tänka på innan du klickar på köp.

Jämför priset

Det är bra att jämföra
priset på det du vill köpa
mellan olika butiker innan
du handlar. Besöker du
en vanlig butik kan du
också titta och känna på
produkten.



Frakt- och returkostnad

Läs på företagets hemsida vem som betalar för att skicka varan till dig och vem som betalar returkostnaden om du ångrar ditt köp. Det kan bli dyrt. En skokartong med ett par gympaskor kostar ca 150 kr att skicka tillbaka.



Läs alltid avtalsvillkoren

Du har alltid 14 dagars ångerrätt när du köper av svenska företag på nätet. Men det är inte säkert att de betalar returkostnaden om du skulle ångra dig.



Låter det för bra för att vara sant?

Då är det det!
Var vaksam om du får ett erbjudande om något väldigt billigt. Ofta är det någon som försöker luras och få dig att betala dyrt.

Går det att kontakta företaget?

Kolla alltid att det finns kontaktuppgifter till företaget. Är du misstänksam, ring och prata med dem. De ska kunna svara på dina frågor.



Få pengarna att räcka

Har du svårt att få pengarna att räcka hela månaden och oroar dig för att inte kunna köpa nytt om något går sönder?

Har du funderat på att ta ett snabblån eller låna pengar av en vän?

Du kan få mer pengar på två sätt. Antingen genom att öka dina inkomster, till exempel genom att skaffa ett extrajobb, eller genom att minska dina utgifter.

Att inte ha pengar skapar stress och oro. För att du ska må bättre och känna dig lugn är det viktigt att du får kontroll över din ekonomi. Det kan du få genom att göra en budget och planera dina inköp. På sidan 18 kan du läsa mer om hur du gör en budget.



Dyrt med snabblån

Snabblån är ingen bra idé om du har svårt att få pengarna att räcka.

Istället för att få mer pengar leder snabblån till att du får mindre pengar. Du måste nämligen betala företaget för att låna pengar av dem.

Har du inte råd att handla just nu.

Vänta då tills du har sparat ihop pengar.

Vill din kompis låna pengar av dig?

Det kan vara svårt att säga nej till någon som vill låna pengar av en. Man vill vara hjälpsam och att andra ska tycka om en. Men kom ihåg att dina vänner gillar dig även om du inte lånar ut pengar. Får du inte tillbaka pengarna kanske du blir ledsen och besviken på din kompis.



MIN BUDGET

INKOMST:

+

UTGIFTER

Hyra

Mat

Resor

Försäkring

Spara

Övrigt

SUMMA UTGIFTER:

-

RESULTAT:

(Inkomst - Utgifter)

=

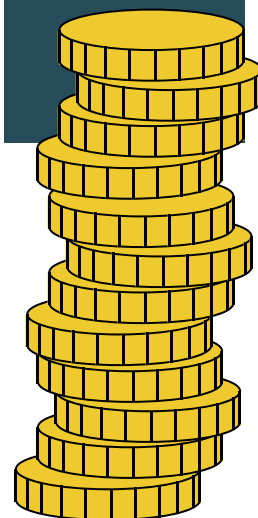
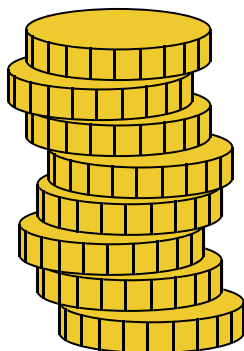
Ta kontrollen över pengarna

I en budget skriver du ner dina inkomster och utgifter så att du ser hur mycket pengar du kan använda till olika saker. Här bredvid är ett förslag på hur en budget kan se ut. Du kan också använda dig av bilder på pengar istället för att skriva in summorna med siffror om du tycker att det blir tydligare.



Dela upp pengarna

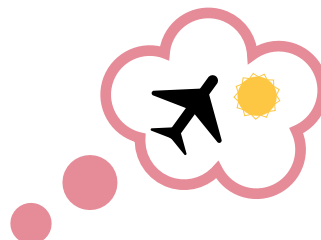
Du kan också be någon i din familj, din god man eller personal om hjälp att dela upp dina pengar så att du inte har tillgång till allt på en gång. Då är det enklare att hålla koll på att de räcker hela månaden.



Spartips

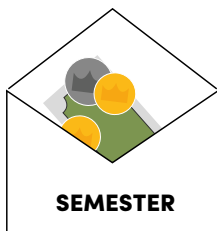


Sätt upp ett mål med ditt sparande



Spara till en sak i taget

**Lägg undan en liten summa
varje månad**



**Märk ett kuvert med det du vill spara
till och samla pengarna där**

**Och se till att lägga undan kuvertet
så att du inte blir frestad att använda
pengarna till något annat**





Handla med omtanke

Är du orolig över att miljön förstörs och att djur och blommor dör?

Vill du att de som tillverkar varorna du köper ska få lön för sitt jobb och inte bli sjuka. Då ska du försöka handla mer hållbart.

Det är bra för miljön och din ekonomi att låna, handla begagnat eller byta saker med någon istället för att köpa nytt.

Böcker är du kanske van vid att låna på biblioteket. Nu för tiden öppnas det låneverksamheter för fler saker än böcker, exempelvis klädbibliotek eller uthyrning av verktyg och fritidsutrustning.



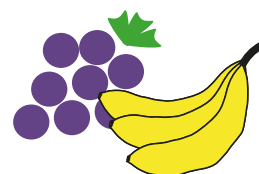
Bra Miljöval

Miljömärkning

Krav, Bra Miljöval och Svanen är exempel på svenska miljömärkningar. Märkena visar att varorna är ekologiska eller mindre skadliga för miljön.

Fairtrade

Om du vill handla hållbart kan du också leta efter Fairtrade-märkta produkter. Fairtrade är en märkning som visar att de som tillverkat varan har schyssta villkor. Att de får lön för sitt jobb, att de inte behöver jobba för många timmar om dagen och att de får lära sig mer om sina rättigheter.



Bananer och vindruvor



Mejeriprodukter



Potatis



Kött



Kaffe

Källa: Naturskyddsföreningen



Böcker kan köpas begagnade, lånas på biblioteket eller bytas med en vän.



Bli inte lurad

Är du orolig för att råka säga ja till något du inte vill ha när det ringer en telefonförsäljare, du träffar en försäljare i en galleria eller surfar på nätet?

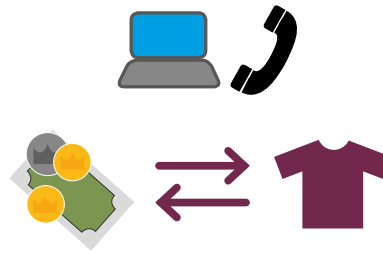
Företagen vill tjäna pengar och hittar hela tiden på nya sätt att få oss att handla. Ibland använder de metoder som inte är riktigt schyssta. Det är lätt att bli lurad när en butik inte ser ut som en butik längre eller de har erbjudanden som låter jättebra men som egentligen är väldigt dyra.

Spärra ditt telefonnummer

Slipp telefonförsäljare genom att spärra ditt telefonnummer för försäljning via NIX. Ring: 077 228 00 00. Det är alltid gratis att ringa NIX.

Ångerrätt

Kom ihåg att vid telefonförsäljning eller köp på nätet har du alltid 14 dagars ångerrätt. Alltså rätt att ångra ditt köp, skicka tillbaka den oanvända varan och få pengarna tillbaka.



Hej!
Vad kan
jag hjälpa dig
med?



Konsument- vägledning

Om du har fått problem med en försäljare och behöver hjälp kan du alltid kontakta din lokala konsumentvägledare eller Hallå Konsument. Konsumentvägledaren kan också ge dig råd om vad du ska tänka på inför eller under ett köp.

Vad är en butik?

När vi tänker på en butik tänker vi ofta på en butik som ligger i ett hus med väggar, en entré med dörrar och en kassa att betala i. Men en butik kan också se ut som på bilden nedanför. Alltså utan väggar, entré eller kassa. I en butik har du inte ångerrätt utan måste fråga om du kan få öppet köp eller bytesrätt.

Det som är lurigt är att det också finns försäljare som står i gallerior. Om du handlar hos dem har du däremot ångerrätt.

Det bästa är att alltid fråga vad som gäller.



**Butik utan
väggar, dörr
eller kassa**

**Mattan visar
butiksgränsen**

Det finns en baksida med allt,
även vår konsumtion.
I det här magasinet reder vi ut
svåra begrepp och ger tips på hur
du kan bli en tryggare, mer hållbar
och medveten konsument.

