

Konsumentvägledare?

- Vad är det för något?



Vem är jag?

Louise Jeurling, barn-och skolbibliotekarie,
barnkulturansvarig

OCH konsumentvägledare

Finns på Arboga bibliotek

Nås säkrast via mail,
louise.jeurling@arboga.se

0589-87305




NEUTRAL

OCH

OPARTISK

VÄGLEDNING



Konsumentskydd (konsument- näringsidkare)

Tvingande lagstiftning

- Konsumentköplagen,
Konsumenttjänstlagen,
Distansavtalslagen

Vad behandlar
lagarna?

Konsumentköp-
/tjänstlagen

Fel på varan, rätt att reklamera upp
till 3 år

Rättigheter – avhjälpande,
omleverans, prisavdrag och hävning

Tjänst på mark och fastighet upptill
10 år

Skadestånd för kostnader i samband
med reklamation – på skälig nivå

Konsumentens rättigheter?

Garanti

Öppet köp

Bytesrätt

= FRIVILLIGA ÅTAGANDEN FRÅN
NÄRINGSIDKAREN

Tvingande lagtext= går ej att förhandla
bort, det bästa för konsumenten gäller!

Konsumenttjänstlagen

- Arbete på fast egendom och lösa saker, tex bygghantverkare, bilverkstäder
- Förvaring av lös egendom
- EJ BEHANDLING AV MÄNNISKOR OCH DJUR, TEX FRISÖR

- Fackmässighet
- Tillvarata kundens intressen
- Avråda om tjänsten ej till rimlig nytta

- ÅNGERRÄTT I 14
DAGAR!
(finns undantag!)

Distansavtalslagen – när
du handlat på nätet!

- Rätt att undersöka varan
- Krav på information från
näringsidkaren
- Skriftlig bekräftelse

Vad händer vid en
tvist?



PROBLEMOMRÅDEN

Begagnade
bilar

Hantverkare

Telekom

(abonnemang)

Telefonförsäljning

Går det att få rätt?



KONSUMENTVÄGLEDAREN
TAR KONTAKT MED
FÖRETAGET



VISAR PÅ GÄLLANDE
LAGSTIFTNING, FÖRESLÅR
ÅTGÄRDER

- OM DET INTE HJÄLPER:
- Anmäl till ARN (Allmänna reklamationsnämnden)
- Gratis, måste skicka in bevisning
- Domstolen gör ingen egen undersökning
- Kan ta lång tid
- Bara rådgivande beslut

ANNAN VÄGLEDNING

HALLÅ KONSUMENT
www.hallakonsument.se

DE OBEROENDE KONSUMENTBYRÅERNA

www.konsumenternas.se

(bank, försäkringar)

www.energimarknadsbyran.se

www.telekomradgivarna.se