

Konsumenträtt

Konsumentköplagen
Lag om distansavtal och avtal utanför affärslokal
Konsumenttjänstlagen
Köplagen

Resor
Frivilliga åtagande





Avtal

En klädbutik ska rea ut förra årets jackor för 999 kr. De annonserar, men något går fel och i annonserna anges priset 99 kr. I butiken anges dock priset som 999 kr.

Josefina ser en annons på spårvagnen, och åker genast till butiken för att köpa en jacka. När hon ser priset i butiken menar hon att butiken är bunden av priset som angavs i annonsen. Personalen vill inte sälja jackan för något annat pris än 999 kr.

A. Vem tror du har rätt?

B. Gör det någon skillnad om priset också i butiken anges till 99 kr och felet upptäcks när Josefina ska betala i kassan?

C. Vad händer om felet inte upptäcks i kassan utan att Josefina faktiskt betalar 99 kr och lämnar butiken?



Trasiga skor



Linus köper ett par skor på rea för 499 kr. Efter ett par veckors användande spricker tyget och skorna går inte att använda. Linus går tillbaka till butiken för att klaga. Butiken erbjuder sig att laga skorna gratis. Linus vill inte ha ett par skor som är lagade och säger att han vill ha ett par nya skor. Butiken svarar att de är slutsålda och att man inte kan köpa in fler. Då vill Linus lämna tillbaka skorna och få sina pengar tillbaka. Det går butiken inte med på.

- A. Vem tycker du har rätt?
- B. Spelar det någon roll om det efter lagningen syns på skorna att de är lagade?
- C. Om Linus får häva köpet vill han ha tillbaka sina pengar. Har butiken rätt att ge honom ett tillgodokvitto eller presentkort istället?

Jacka på rea

En eftermiddag är Kim ute och handlar och hittar en jätte snygg jacka. Den har kostat 1000 kr men är nu sänkt med halva priset. Den ligger i en låda med en skylt som det står REA på, precis vid ingången till affären. På en skylt vid kassan står det:

*“Öppet köp tre dagar,
bytesrätt 30 dagar.
Gäller ej Rea-varor”*

Kim har bråttom, köper den trots att hen inte hinner kolla så att den passar och känns bra.

- A. Om den inte passar, kan Kim lämna tillbaka den?
- B. Måste en butik lämna öppet köp och/eller bytesrätt?



Utdragen reparation

För några veckor sedan fick Robin problem med sin mobiltelefon. Den lämnades in på reparation och de sa att de skulle kontakta Robin om en vecka så att hen kunde hämta den. Eftersom mobilen var ganska ny så gick reparationen på garantin och Robin behövde inte betala något. Det drog ut på tiden och efter två veckor blev Robin kontaktad och fick information om att den var klar för hämtning. När Robin kom hem märkte hen att felet fortfarande var kvar. Nästa dag lämnades den in igen och i affären sa att de inte förstod varför felet var kvar och att det kan ta två veckor till innan de har fixat felet. Nu har det gått tre veckor och Robin har fortfarande inte hört något ifrån dem. Att vara utan mobiltelefon var ju inte att tänka på så hen har lånat en kompis gamla telefon och köpt kontantkort under tiden mobilen har varit inlämnad. Samtidigt har räkningar för abonnemanget som tillhör den inlämnade mobilen kommit.

- A. Kan du kräva ersättning för dina kostnader?
- B. Om felet inte blir lagat, kan du kräva en ny telefon?



Distansavtal



Åsa beställer en bok från en bokhandel på nätet. Efter 14 dagar har hon fortfarande inte fått boken levererad och hon har dessutom hittat den billigare på en annan hemsida. Hon skickar e-post till bokhandeln där hon skriver att hon ångrar köpet och att hon vill ha tillbaka sina pengar. Hon får inget svar av företaget. Ett par veckor senare, när Åsa åkt iväg på sin efterlängttade långsemester, ramlar boken in i Åsas brevinkast. När Åsa kommer hem en månad senare skickar hon tillbaka boken och mailar företaget och frågar varför hon inte fått sina pengar tillbaka. De svarar att hon inte har rätt att få några pengar eftersom hon inte ånkrat köpet i tid. Företaget säger att hon ånkrat sig på fel sätt. I avtalsvillkoren står det att man bara kan ångra sig via telefon.

A. Vem har rätt?

B. Har företaget rätt att skriva i villkoren att det bara går att ångra sig via telefon?

Nya regler för ångerrätt

Distans- och hemförsäljningslagen bytte namn till



Lag (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler

De nya reglerna började gälla 13 juni 2014

Samma regler i hela EU

Erbjudande på nätet

Robin surfar på nätet och ser en ruta där det står att man kan få gratis strumpor: Genom att bli medlem i företagets kundklubb får man en helt kostnadsfri välkomstgåva – det går att välja mellan en fräck väska och några DVD filmer.

När man klickar på bannern står det dock att man måste fylla i personuppgifter – och att man måste vara minst arton år för att få ta del av erbjudandet.

Tillsammans med gåvan kommer ett brev med information om att Robin är välkommen som kund och att hen från nu får ett paket varje månad i ett år. Varje paket kostar 299:– . Det är också med ett inbetalningskort på 99:– för frakten.

- A. Är Robin bunden vid det här abonnemanget?
- B. Måste Robin betala för frakten?

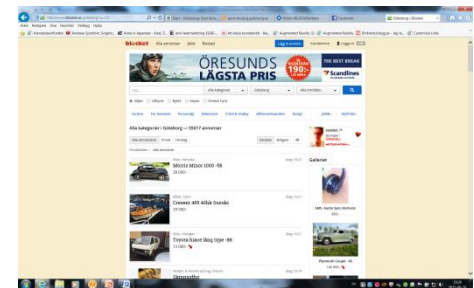


Playstation 4 på Blocket

Sasha sitter hemma och tar en paus medan hen pluggar till ett prov och kollar runt på internet och hittar en annons på Blocket med ett begagnat Playstation 4. Hen har velat ha en sån sen den kom ut på marknaden, men inte haft råd. Den kostar 2000 kr mindre än en ny och säljs av en privatperson som ångrade sitt köp.

Sasha stämmer av med sina föräldrar och tillsammans åker de för att titta på den. Hen köper den, men sen visar det sig att den inte fungerar.

- A. Vem kan hen vända sig till för att klaga?
- B. Vad ska man tänka på när man handlar av en privatperson?



Paketresan



Sasha och Robin köper en sista-minuten-resa hos en researrangör. De är glada att de hade råd att åka, och såg mycket fram emot resan. Precis innan de kom hade resmålet drabbats av ett kraftigt oväder. Hotellet som de ska sova på hade fått fler fönsterrutor förstörda men reparationerna är igång och de fick veta att deras rum inte hade några skador. Under vistelsens första dag gick de barfota i hotellet och Sasha trampar på några vassa glasbitar på golvet. Det blir ett ganska äckligt sår som måste sys. De får hjälp av hotellreceptionisten att ringa en läkare. Läkaren ger en bedövningsspruta och medan hon syr ihop såret, säger hon att Sasha varken får bada eller gå utan kryckor – annars riskerar såret att rivas upp.

Till råga på allt säger läkaren att hen nu måste betala 1200 kr för besöket och antibiotika! Som om semestern inte redan var förstörd. Sasha och Robin diskuterar hur de ska göra. Robin berättar att researrangören ansvarar för att Sasha ska få en bra semester, men är lite osäker på hur långt det ansvaret egentligen sträcker sig. Det var ju trots allt bara frågan om en olycka, som ingen hade kunnat förutse. Eller?

- A. Kan du få ersättning för dina läkarkostnader?
- B. Kan du få ersättning för att din resa är förstörd, och av vem får man ersättning?



Flygresa



Kim har tagit flyget till Umeå och ska nu resa hem. Biljetten kostade 400 kr. På flygplatsen får hen veta att ett vulkanutbrott orsakat ett ovanligt problem: Det är så mycket aska i luften att inga plan kan lyfta. Kim får vänta i tre timmar på flygplatsen innan flygbolaget erbjuder resenärer att åka tåg istället. Tågresan tar 8 timmar, jämfört med flyget som tar 45 minuter. En resenär på flygplatsen som skulle ha åkt med samma flyg som Kim talar upprört i telefon med någon bekant, och hen hör hur denne säger att flygbolaget är skyldigt att ordna med likvärdig transport. Tåg, menar personen, är inte likvärdigt. När Kim frågar personal på flygplatsen om ersättning för resan säger de att ett vulkanutbrott räknas som extraordinära omständigheter som företaget inte har någon kontroll över, och de är därför inte skyldiga att ersätta resenärer som blivit strandsatta.

Under tiden Kim väntar blir hen hungrig, och köper ett mål mat på restaurangen på flygplatsen och lite fika. Det kostar 150 kr totalt.

- A. Har du rätt att avböja erbjudandet om tågresa och istället kräva något annat?
- B. Kan du få ersättning för ditt restaurangbesök?

Frisörbesök

Robin har ganska lockigt hår och har länge velat göra en så kallad rakpermanent för att se om hen trivs i rakt hår. Då hen färgade håret för någon månad sedan och hörde något om att man inte kan rakpermanenta ett färgat hår. När Robin beställer tid hos frisören frågar hen om det går att göra en rakpermanent trots att håret är färgat och får till svar att det går att göra det, men att håret kanske kan bli lite slitet. Robin får en tid hos frisören och påbörjar behandlingen. När rakpermanentkrämen har suttit i några minuter börjar det kännas väldigt konstigt i hårbotten. Det kliar och svider. När frisören sköljer ur håret fylls vasken med hår, som har börjat gå av. Robin blir givetvis förtvivlad. Frisören säger att det är sådant som kan hända och kräver betalt.

- A. Är du skyldig att betala?
- B. Kan du begära ersättning för dina skador?



Konsument Göteborg

031-368 08 00

må-to 9.00-12.00

konsumentfraga@kom.goteborg.se

Göteborg, Ale, Kungälv, Mölndal, Partille, Öckerö

www.konsumentfragor.goteborg.se

