

# Bra att veta...



## Konsument Södra Småland

Vi konsumentrådgivare hjälper dig att ta reda på vilka rättigheter och skyldigheter du har som konsument. Vi ger råd till invånare i följande kommuner: Alvesta, Emmaboda, Karlskrona, Lessebo, Ljungby, Markaryd, Osby, Tingsryd, Växjö och Älmhult.

Vi arbetar förebyggande bland annat genom att möta olika målgrupper och anpassa informationen därefter.

Som konsumentrådgivare har vi inte uppdraget att agera som ombud och vi är opartiska i vår rådgivning vid tvister.

Välkommen att kontakta oss!

## Öppet köp/Bytesrätt

Att handla på öppet köp betyder att du får pengarna tillbaka om du ångrar köpet och lämnar tillbaka varan inom en viss tid och i det skick den var när du köpte den.

Bytesrätt innebär att du kan lämna tillbaka varan inom en bestämd tid och få en annan vara istället eller ett tillgodokvitto.

Det finns ingen lag som ger dig rätt att kräva öppet köp eller bytesrätt. Du kan däremot fråga om du kan få det av butiken. Se till att det antecknas på kvittot och spara kvittot.

## Ångerrätt

Om du köper något av telefonförsäljare, på internet eller vid hemförsäljning mm, har du 14 dagars ångerrätt när du handlar inom Sverige enligt Distans- och hemförsäljningslagen.

## Fel på varan/tjänsten

Enligt konsumentköplagen/konsumenttjänstlagen har du som konsument rätt att klaga på/reklamera en vara/tjänst i 3 år för ursprungliga fel. Alltså fel som du själv inte har orsakat. Du kan då ha rätt till följande lösningar; avhjälpan, omleverans, prisavdrag, hävning, att hålla inne betalningen samt skadestånd.

## Allmänna reklamationsnämnden

Går det inte att lösa tvisten genom att reklamera till företaget och/eller genom råd och vägledning från din konsumentrådgivare, har du som konsument möjlighet att pröva din tvist kostnadsfritt hos Allmänna reklamationsnämnden (ARN). OBS! ARN lämnar endast rekommendationer om hur tvisten bör lösas. Blanketter för anmälan hittar man på [www.arn.se](http://www.arn.se) eller genom att kontakta oss på Konsument Södra Småland.

## Behöver jag köpa en produktförsäkring när jag köper en ny TV?

Tänk på att om inte butikens egna garanti- eller produktförsäkringsvillkor lovar mer än vad konsumentköplagen säger så är dessa helt onödiga. Se över vad din hemförsäkring täcker. Ett tillägg till denna som innebär att all din egendom är försäkrad kan vara både ett bättre och billigare alternativ.

## Kvitton

Vid reklamation ska du kunna styrka att du köpt varan i just den butiken, när och till vilket pris. Att spara kvittot är det enklaste sättet men inget i lagen säger att det måste vara just kvittot som är beviset. Även ett kontoutdrag kan räcka. En god idé är dock att spara kvitton i tre år då reklamations tiden gäller.



## Slipp reklam

**Post:**

För att slippa oadresserad reklam sätter man upp en skylt på brevlådan. "Reklam, nej tack!"

Du kan få en spärr mot direktreklam genom att ringa till NIX adresserat på 020-55 70 00 [www.swedma.se](http://www.swedma.se)

Du kan även kontakta Statens personadressregister, SPAR. Uppge namn och personnummer. Skatteverket SPAR, 171 94 Solna. Eller e-post: [spar@skatteverket.se](mailto:spar@skatteverket.se) Denna spärr gäller endast vid direktreklam som använder SPAR som adresskälla. [www.statenspersonadressregister.se](http://www.statenspersonadressregister.se)

**Telefon:**

För att spärra din fasta telefon mot samtal i marknadsförings-, försäljnings-, och insamlings-syfte kontakta NIX-telefon. 020-27 70 00 [www.nix.nu](http://www.nix.nu)





## Medvetna val

"Varje köp du gör är en röst för det samhälle du vill leva i". Produktionen av de varor och tjänster du handlar påverkar miljön och människor på olika sätt. Du som konsument har makt att förändra världen i en positiv och hållbar riktning. Till din hjälp finns olika märkningar som ställer krav på produkterna.

Här är några exempel:



Ekologisk mat



Ekologiskt jordbruk EU



Miljömärke EU



Rättvisa arbetsvillkor

Ljungby kommun är initiativtagare till ett samarbete för gemensam konsumentrådgivning i samtliga kommuner. Du når konsumentrådgivarna på telefon nr. 0771-215 216, samtalskostnaden är densamma som för lokalsamtal.

Det går också att kontakta oss via mail; [konsumentradgivning@ljungby.se](mailto:konsumentradgivning@ljungby.se).

Ni hittar information om Konsument Södra Småland via Ljungby kommuns webbsida, [www.ljungby.se](http://www.ljungby.se)

**KONSUMENT §**  
Södra Småland

0771-215 216

Denna broschyr gäller från 1 oktober 2011.

**KONSUMENT §**  
Södra Småland



Telefontider:  
Mån - Ons kl 9-12  
samt även Tis kl 13-15  
**0771-215 216**

## Konsumentinformation

Har du frågor som gäller bank-, el-, försäkring-, tele-, TV-, eller internet kan du ringa till följande expertbyråer för att få opartisk och kostnadsfri vägledning. Respektive expertbyrå har också en informativ webbplats.

**Konsumenternas Bank- och finansbyrå**  
**Konsumenternas Försäkringsbyrå**  
Tel: 0200-22 58 00  
Tel tid: kl. 9<sup>00</sup>-12<sup>00</sup>  
[www.konsumenternas.se](http://www.konsumenternas.se)

**Konsumenternas elrådgivningsbyrå**  
Tel: 08-522 789 50  
Tel tid: kl. 9<sup>00</sup>-12<sup>00</sup>  
[www.konsumenternas.se](http://www.konsumenternas.se)

**Konsumenternas Tele-, Tv- och Internetbyrå**  
Tel: 08-522 767 00  
Tel tid: kl. 9<sup>00</sup>-12<sup>00</sup>  
[www.ktib.se](http://www.ktib.se)

Många svar på dina konsumentfrågor kan du läsa dig till på följande webbsidor:

Konsumentverket  
[www.konsumentverket.se](http://www.konsumentverket.se)

Konsument Europa  
[www.konsumenteuropa.se](http://www.konsumenteuropa.se)

Ung Konsument  
[www.ungkonsument.se](http://www.ungkonsument.se)

OmBoende  
[www.omboende.se](http://www.omboende.se)