

# Journalmannen – klaga på bästa sätt!

## Uppgift

Du ska lära dig om konsumenträttigheter och skyldigheter och våga klaga om du inte är nöjd!



## Youtube

Börja med att titta på filmavsnittet *Journalmannen – klaga på bästa sätt!* (6 min) eller filmavsnittet *Sara om konsumenträttigheter* (3 min) som finns på Youtube.



## Svara på frågorna och diskutera i klassen

1. Vilket är ditt livs bästa köp?

.....

2. Vilket är ditt livs sämsta köp?

.....

3. Varför är det bra att känna till vilka rättigheter och skyldigheter du har som konsument?

.....

.....

.....

.....

.....

4. Har du någon gång reklamerat en vara? Hur gick det? Varför gick det bra eller dåligt?

.....

.....

.....

.....

.....

**5.** Har du någon gång blivit lurad när du har handlat?

.....

.....

.....

.....

.....

**6.** Vad kan Hallå konsument hjälpa dig med?

.....

.....

.....

.....

.....

**7.** Kan shopping skapa problem för den som handlar?

.....

.....

.....

.....

.....

**8.** Vad kan du göra för att bidra till en hållbar konsumtion?

.....

.....

.....

.....

.....



## Här kommer några uppgifter, verkliga fall, som du ska lösa

### Jasmine

Jasmine älskar att handla på loppis och secondhand. I lördags köpte hon en 60-talshylla och en kjol i en secondhandbutik.

- A. Kan Jasmine ångra sitt köp av hyllan och få pengarna tillbaka?
- B. När Jasmine kom hem såg hon att kjolen var trasig i ena sömmen, och det var inget hon såg vid köpet. Kan hon reklamera kjolen?

### Max

Max har äntligen sparat ihop till en mobil som han köper i en butik. Efter sju månader uppstår ett problem – ljudet fungerar inte. Max går till butiken och reklamerar.

- A. Kan Max kräva butiken på något?
- B. Kan han ångra sitt köp och få pengarna tillbaka?
- C. Föreställ dig att Max råkat spilla en dricka över mobilen och att ljudet därefter slutade att fungera. Vad kan Max göra i den situationen? Vilka rättigheter har han?

### Malva

Malva har köpt nya skor som hon gillade skarpt när hon var i butiken. När hon sedan provar skorna hemma så känns de inte alls lika bra längre, och hennes kompis Prosha tycker att hon i stället ska köpa ett par andra skor.

- A. Kan Malva ångra sig och få pengarna tillbaka om hon har sparat kvittot?
- B. Vad kan Malva kräva av butiken om hon har slängt kvittot?
- C. Är det något Malva borde ha tänkt på när hon köpte skorna?

### Samir

Samir har fått i uppdrag av sin mamma att köpa sig lite nya kläder. Han hittar bland annat ett par jeans till nedsatt pris. Vid kassan läser Samir en skylt där det står så här: "Öppet köp i 14 dagar, bytesrätt i 30 dagar. Gäller ej revaror." När han kommer hem så provar han jeansen igen framför spegeln och inser att de inte alls var så där snygga som han tyckte när han var i affären.

- A. Kan Samir ångra sig? Motivera ditt svar.

### Hedda

En vecka före studenten går Hedda till en salong och fixar både naglar och en fransförlängning. Efter två dagar blir Hedda röd och irriterad i ögonen och fransarna på ena ögat lossnar. Hedda vill gärna ha fransförlängning på själva studentdagen, så hon går tillbaka till salongen och klagar.

- A. Vad gäller?

### Liam

Liam har kollat in en mobil som han vill köpa. Säljaren föreslår att Liam ska teckna en tilläggsförsäkring.

- A. Vad bör Liam ta reda på?

## Pappa Leonard

Saga och Anton har under tre års tid tjatat på sin pappa att de så gärna vill åka utomlands någon gång. Så många av deras klasskompisar har varit iväg till Kanarieöarna, London och Thailand. Pappa Leonard har sparat pengar varje månad och nu äntligen har han bokat en resa till Kanarieöarna på novemberlovet. Snacka om att det blev världens överraskning för Saga och Anton när det fick resan i avslutningspresent innan sommarlovet. När skolan drar igång igen i augusti får pappa Leonard reda på att det är neddragningar på jobbet så att han kommer att bli arbetslös. Leonard vill avboka resan till Kanarieöarna under novemberlovet.

A. Kan Leonard avboka resan?

## Hanna

I höstas gick Hanna till ett gym och skaffade ett gymkort. Ett par månader senare åker Hanna på en skidresa och bryter benet allvarligt så att hon inte kan använda sig av sitt gymkort på tre månader.

A. Kan Hanna säga upp sitt gymkort?

### Tre lagar som skyddar dig som konsument

#### Konsumentköplagen

- gäller när du köper varor av ett företag
- gäller alla varor, även secondhand- och reavaror
- ger dig rätt att klaga på fel på varan inom tre år från det att du tog emot varan.

#### Konsumenttjänstlagen

- gäller när ett företag utför ett arbete åt dig, till exempel reparerar, förvarar eller renoverar något.

#### Lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler

- gäller om du handlar via telefon, nätet, postorder, TV-shop, hemförsäljning,
- homeparty eller av en gatuförsäljare
- ger dig rätt att ångra ditt köp inom 14 dagar.



Vägledning genom  
Konsumentverket

**Tips!**

Läs mer på [hallåkonsument.se](https://www.hallåkonsument.se)