

LÄRARINSTRUKTION

Journalmannen – klaga på bästa sätt!

Uppgift

Eleverna ska lära sig om konsumenträttigheter och skyldigheter.

Youtube

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

Låt eleverna jobba med frågorna

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?

Diskutera svaren i klassen.

Låt eleverna jobba med olika case

Verkliga fall, se elevinstruktion.

Facit

Jasmine

- A. Nej, att handla på secondhand är som att handla i butik. Hon har inte rätt att ångra sitt köp och få pengarna tillbaka om inte secondhandbutiken erbjuder det.
- B. Ja, hon kan klaga (reklamera). Hon kan inte förvänta sig att en sådan vara ska vara som "ny". Normalt slitage får hon acceptera.

Max

- A. Max kan kräva att butiken söker efter fel, reparerar eller byter ut smartphonen. Han får vara beredd på att i första hand bli erbjuden en reparation, men det är upp till butiken att välja avhjälpande eller att byta ut mobilen.
- B. Nej. Han har köpt den i en butik, inte på distans.
- C. Max kan inte reklamera eftersom det är han som har skadat mobilen. Han kan undersöka om han har en försäkring (hemförsäkring eller tilläggförsäkring till mobilen) som kan stå för kostnaden att laga mobilen.

Malva

- A. Malva kan få pengarna tillbaka om butiken erbjuder öppet köp och om hon går dit inom den tidsperiod som butiken tillämpar öppet köp.
- B. En del företag erbjuder öppet köp eller bytesrätt. Öppet köp och bytesrätt är frivilligt att erbjuda vilket betyder att företag själva bestämmer sina regler. Det innebär att en del företag kan erbjuda 30 dagars öppet köp medan andra inte erbjuder öppet köp alls.
Företag kan också ha bestämmelser som säger att du till exempel inte får lämna tillbaka varan om du öppnat förpackningen, tagit bort prislappen eller om du saknar kvitto.
- C. Malva borde ha frågat om butiken erbjudit öppet köp och bytesrätt.

Samir

- A. Nej, eftersom butiken inte har öppet köp eller bytesrätt för reavaror. Det finns ingen lagstiftning som säger att butiker måste erbjuda öppet köp och bytesrätt. Butiken bestämmer själv om och för vilka varor öppet köp och bytesrätt ska gälla. Om det däremot hade varit fel på jeansen hade Samir haft 3 års reklamationsrätt.

Hedda

- A. Om salongen har gjort tjänsten felaktigt har Hedda i första hand rätt att kräva ett avhjälpande, vilket betyder att företaget rättar till felet. Om det inte är möjligt eller lämpligt att göra om behandlingen skulle Hedda kunna kräva att få pengarna tillbaka. Det är bra att klaga och ställa krav skriftligen till företaget, exempelvis via mejl. Då kan du visa vad du och företaget har diskuterat.

Liam

- A. Liam bör ta reda på om det finns garanti för mobilen och hur länge den i så fall gäller. Han behöver också undersöka vad hans hemförsäkring täcker? Därefter bör han jämföra den med tilläggförsäkringen. Dessutom är det bra om han tar reda på sina rättigheter enligt konsumentköplagen, till exempel att det finns en reklamationsrätt på 3 år.

Pappa Leonard

- A. Pappa Leonard måste läsa avtalsvillkoren och se om han har rätt att avboka resan och i sådant fall vilka villkor som finns för det. Pappa Leonard kan undersöka om hemförsäkringen har ett avbeställningsskydd. Har han betalat resan med kort kan det även finnas ett avbeställningsskydd kopplat till kortet.

Hanna

- A. Hanna måste börja med att läsa igenom vilka villkor som gäller för hennes abonnemang. Det är inte säkert att hon kan säga upp sitt abonnemang pga. av att hon är skadad under tre månaders tid. Det brukar finnas villkor i avtalet som säger att hon kan frysa det under tiden som hon är sjuk. Då brukar gymmen vilja se ett läkarintyg.

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 hallakonsument.se