

LÄRARINSTRUKTION

Journalmannen – fällor på nätet!

Uppgift

Eleverna ska lära sig om konsumenträttigheter och skyldigheter på nätet.

Youtube

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

Låt eleverna jobba med frågorna

1. Vilken åldersgräns är det för att handla på nätet?
2. Har du köpt något på nätet? Kan du ge ett exempel.
3. Vad tycker du är bra med att handla på nätet? Vad tycker du är dåligt?
4. Vad bör du tänka på när du handlar på nätet? Gör en gemensam lista på tavlan med tips och råd.
5. Vad är det för skillnad om du köper något från ett företag eller av en privatperson?
6. Vad menas med ångerrätt?
7. Är ångerrätten lika om du handlar varor från Sverige, Europa eller övriga världen?
8. Vem står för portot om du vill skicka tillbaka något du köpt på nätet?
9. Vad gör du om du har beställt något på nätet som inte dyker upp?

Diskutera svaren i klassen.

Facit

1. 18 år. Om du är under 18 år kan du normalt inte ingå avtal. Det innebär att du inte har rätt att köpa eller beställa varor på nätet utan att en förälder eller målsman godkänner det. Föräldern/målsman kan häva köpet, det vill säga skicka tillbaka produkten och få igen pengarna.
3. Exempel på bra saker:
Du behöver inte gå till en affär för att handla. Du kan handla var du vill och när du vill. Du kan köpa saker från hela världen. Lätt att jämföra priser. Hitta priser som är lägre än i "vanliga" affärer. Många varor att välja bland. Du har alltid 14 dagar på dig att ångra köpet om du handlar inom Sverige och även inom EU.

Exempel på dåliga saker:

Du får inte se varorna på riktigt. Ingen personlig service. Det kan ta tid att få varorna. Krångligt att skicka tillbaka vid fel. Svårt att avgöra om en internetbutik är seriös (ärlig) eller inte. Svårt att räkna ut hur mycket saker kommer att kosta i slutänden. Ofta tillkommer avgifter (kostnader) för frakt, expediering, moms och kanske tull.

4. Om du känner dig osäker när du handlar på internet ta hjälp av den här checklistan så blir det lättare att undvika de vanligaste fällorna.
 - Handlar du av privatperson eller företag?
Kontrollera om du handlar av en privatperson eller ett företag när du köper något på nätet. Du har inte samma skydd när du köper av en privatperson.
 - Vad vet du om företaget?
Ta reda på fakta om företaget. Finns företagets namn, adress, e-postadress och telefonnummer på webbplatsen?
 - Vad vet du om varan?
Läs informationen om själva varan. Går den elektroniska apparaten att använda i Sverige?
 - Är priset för bra för att vara sant?
Var alltid misstänksam mot jättebilliga eller gratis erbjudanden och väldigt bra varor. Det kan vara bluff (bedrägeri).
 - Vad ingår i priset?
Är priset inklusive fraktavgifter (porto) och fakturaavgifter? Slutsumman kan annars bli högre än vad du trodde.
 - Hur betalar du säkert?
Undvik att betala i förskott/i förväg. Annars kan du inte utnyttja rättigheten att vänta med att betala om leveransen skulle bli sen. Tänk också på att aldrig lämna ditt kortnummer om du inte ska köpa något.
 - Hur lång är leveranstiden?
Ta reda på hur lång tid det tar att få varan. Du kanske behöver den till ett särskilt tillfälle?
 - Hur lång är ångerrätten?
När du handlar inom Sverige har du 14 dagar på dig att ångra ditt köp och även inom EU. Utanför EU varierar dock reglerna från land till land så där behöver du kontrollera med företaget innan du handlar.
 - Har du rätt att ingå avtal?
Om du är under 18 år kan du normalt inte ingå avtal. Det innebär att du inte har rätt att köpa eller beställa varor på Internet utan att en förälder eller någon annan målsman godkänner det. Om du är målsman kan du häva köpet, det vill säga skicka tillbaka produkten och få igen pengarna.
5. När du handlar av en privatperson gäller inte konsumentlagstiftningen.
6. Rätten att ångra köp som gjorts på distans. Till exempel köp via internet, telefon, hemförsäljning eller av en gatuförsäljare. Man har rätt att ångra sitt köp inom 14 dagar.
7. Du har 14 dagar på dig att ångra köpet om du handlar inom Sverige. Du har även 14 dagars ångerrätt inom EU numera. Utanför EU varierar dock reglerna från land till land så där behöver du kontrollera med företaget innan du handlar.
8. Du själv. Ofta tillkommer kostnader för frakt och faktura. Moms ska vara inbakad i priset om man handlar från ett svenskt företag.
9. Kontaktar företaget. Du har rätt att ångra ditt köp.

Låt eleverna jobba med olika case

Verkliga fall, se elevinstruktion.

Facit

Prosha

- A. Om det framgår i villkoren att Prosha blir bunden av en prenumeration när hon tackar ja så är det viktigt att hon snabbt sänder ett meddelande/e-post till företaget att hon vill ångra prenumerationen. Om ångerrättssperioden på 14 dagar har passerat tar hon istället reda på vilka regler som gäller för att säga upp prenumerationen (se i avtalsvillkoren).

Om det inte framgår någonstans att det handlar om en prenumeration så är Prosha inte skyldiga att betala. Ingen konsument är skyldig att betala för något som man inte har beställt. MEN det är viktigt att Prosha bestrider (protesterar mot) fakturan som hon tycker är felaktig. Mejla företaget, berätta vilken faktura det gäller och att du inte tänker betala och varför.

Omyndiga får inte ingå avtal, har Prosha fyllt 16 får hon ingå vissa avtal för pengar hon själva tjänat eller har förfogande över. Om det här inte är uppfyllt och Prosha har ingått avtal ändå kan hennes föräldrar vända sig till företaget och säga att avtalet inte är giltigt och att Prosha inte är bunden av det.

- B. Var alltid extra misstänksam mot bra erbjudanden. Företag vill oftast inte ge bort saker gratis utan vill sälja saker. Fundera på vad det är du tackar ja till. Vad står det i avtalet? Prosha kanske inte förstod avtalet eller hade läst hela avtalet, att det var en prenumeration hon tackade ja till.

Ahmed

- A. Ja. Enligt lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler har han 14 dagars ångerrätt.

När du köper något från en internetbutik har du rätt att undersöka varans egenskaper och funktion, ungefär på samma sätt som du kan göra i en fysisk butik. Beställer du ett klädesplagg kan du alltså prova om det passar, precis som du kan göra i en butik.

Om du däremot skulle hantera varan mer än nödvändigt riskerar du att få ersätta företaget för varans värdeminskning. Ett exempel är om du skulle använda ett klädesplagg istället för att bara prova det. Då skulle värdeminskningssavdraget exempelvis kunna vara för rengörings- och reparationskostnader.

Om en vara normalt sett visas utan förpackning i butik, är det rimligt att du ska kunna öppna förpackningen när du köper en liknande vara från en internetbutik. En bruten förpackning måste alltså inte betyda att du behöver ersätta företaget för värdeminskning.

Vissa företag ger inte en konsument rätt att ångra så kallade plug-in hörlurar om förseglingen är bruten. Det är på grund av hygienskal.

Cilla

- A. Ja. Har hon varit tydlig med att klänningen är till skolavslutningen så är förseningen av väsentlig betydelse för henne och hon kan häva köpet.

Tuva

- A. Nej, eftersom hon har handlat av en privatperson så gäller inte lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler. Tuva har därför ingen ångerrätt.

Ludvig

- A. Nej. Enligt svensk lag är det inte olagligt att som konsument köpa en piratkopia.
B. Han kan göra en polisanmälan om han blivit lurad.

Om du har köpt en produkt som säljaren hävdar är en originalvara, men som visar sig vara en piratkopia är det en fråga om fel enligt konsumentköplagen. Du har då rätt att kräva att få den äkta varan av säljaren. Om inte det går har du rätt att häva köpet och få dina pengar tillbaka. Om det är ett svenskt företag som du handlat av och säljaren vägrar att rätta till problemet, kan du anmäla företaget till Allmänna reklamationsnämnden (ARN) för prövning. Finns företaget utomlands kan det vara det landets lag som gäller.

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.



Tips!

Läs mer på hallakonsument.se