

LÄRARINSTRUKTION

Att reklamera

Uppgift

Eleverna lär sig hur man reklamerar en vara eller en tjänst.

Förberedelser

Ta fram material till eleverna för att göra serierutor. Du kan skriva ut de färdiga serierutorna som finns i slutet av dokumentet och komplettera med A3-papper och färgpennor.

Visa film | 10 min

1. Börja med att visa filmavsnittet [Våga klaga!](#) (5 min) på Youtube.
2. Inled med att återkoppla till filmen: En av karaktärerna i filmen var tveksam till att gå tillbaka till butiken och klaga på skorna han köpt. Fråga eleverna om de har varit med om liknande situationer.
 - Hur löste ni det?
 - Vad kan det bero på att man tvekar på att gå tillbaka och klaga?

Gör en mindmap på tavlan | 10 min

1. Prata med eleverna om hur man gör när man vill reklamera en vara. Gör en mindmap på tavlan med deras idéer. I mindmapen bör följande finnas med:
 - Känna till dina rättigheter som konsument.
 - Ta med kvitto eller kontoutdrag som tydligt visar att du har köpt varan.
 - Fundera ut hur du ska beskriva vad som är fel.
 - Fundera ut hur du vill ha felet åtgärdat.
 - Kontakta säljaren.
2. Om något av ovanstående saknas får du hjälpa eleverna med ledtrådar, till exempel fråga vad man ska med sig till affären som visar att man köpt varan där. Spara er mindmap till senare.

Tips!

Det finns mer information om hur man reklamerar en vara eller en tjänst på

konsumentverket.se/konsument

Låt eleverna göra en guide för hur man reklamerar | 🕒 30 min

Eleverna ska göra en guide som förklarar för andra hur man reklamerar en vara, steg för steg.

- Dela in eleverna i grupper om tre.
- Uppmana dem att använda mindmapen som ni gjorde tillsammans.
- Klagoguiden ska vara i serieform för att vara så lättläst som möjligt.
- Eleverna skapar varje serieruta genom att rita och ha en kort bildtext.
- De numrerar serierutorna i vilken ordning de tycker man bör göra momenten.
- Varje ruta motsvarar således ett moment och ruta ett är det man bör göra först.
- Skapa serierutorna i elevmaterialet eller på separata A3-papper.
- Avsluta med att respektive grupp lämnar in sin guide.

Låt eleverna träna på viktiga begrepp | 🕒 10 min

Om eleverna hinner kan de träna på begrepp genom att fylla i begreppslistan.

Facit till begreppen

Avtal

En avtal är en skriftlig eller muntlig överenskommelse mellan köpare och säljare. Du måste vara 18 år för att ett avtal du ingår ska gälla. Ett avtal gäller också om din vårdnadshavare har godkänt avtalet eller om du är 16 år och har köpt något för pengar som du har tjänat själv på till exempel ett sommarjobb. Avtalet är bindande när du som konsument har accepterat ett anbud. Fördelen med ett skriftligt avtal är att det är lättare att bevisa vad köpare och säljare har kommit överens om.

Bestrida (felaktig faktura)

Ibland gör företag misstag då de skickar ut fakturor, vilket gör att du som konsument kan få en felaktig faktura. Hela fakturan kan vara fel eller delar av den. Om delar är fel, måste du betala det som stämmer, men kan neka att betala det som är felaktigt. Om du bestrider en faktura är det viktigt att kontakta företaget skriftligen så att du kan bevisa att du har protesterat. Det går lika bra att bestrida via mejl som med brev.

Bytesrätt

Att ha bytesrätt innebär att du kan lämna tillbaka en vara som du har köpt och välja en annan i stället. Det finns ingen lag som säger att du har bytesrätt. Bytesrätt är frivilligt att erbjuda vilket betyder att butikerna själva bestämmer sina regler. Tänk på att fråga innan du betalar om butiken erbjuder bytesrätt. Fråga även vilka villkor som gäller, får du exempelvis öppna förpackningen? Försäkra dig om att det framgår på kvittot hur länge du har bytesrätt och vilka villkor som gäller.

Faktura

En faktura är samma sak som en räkning. Där står hur mycket du ska betala och till vem.

Garanti

Säljaren lovar att varan fungerar och håller en viss kvalitet under en viss tid. Om något händer under den tiden får du din vara lagad eller erbjuds en ny. Det är frivilligt för säljaren att ge information om garanti. Det är viktigt att du läser igenom garantin för att se vad som gäller och under vilken tid.

Konsumentverkets vägledning

Konsumentverkets konsumentvägledning är en rikstäckande vägledningstjänst som samordnas av Konsumentverket. Hit kan du vända dig med frågor om köp av varor och tjänster, reklamationer, att handla hållbart och annat som du som konsument behöver hjälp med. Konsumentverkets vägledningstjänst ger också allmän information om vilka regler som kan gälla vid avtal mellan privatpersoner om köp av varor eller tjänster.

Kommunal konsumentvägledare

Många kommuner har konsumentvägledare som kan ge kostnadsfri hjälp med konsumentfrågor. Du kan gå in på din kommuns hemsida och ta reda på om det finns konsumentvägledning där du bor.

Reklamera

Att reklamera innebär att du kontaktar säljaren och berättar vad som är fel med den vara eller tjänst som du har köpt och kräver att säljaren rättar till felet. Du har rätt att få varan lagad eller få en annan vara i stället. I Sverige har du alltid tre års reklamationsrätt. Inom EU kan du reklamera en vara i två år. Tänk på att spara kvittot så du kan visa när varan är köpt.

Ångerrätt

Rätten att ångra köp som du gjort på distans eller utanför en affärslokal, till exempel via internet, telefon, hemförsäljning. Du har rätt att ångra ditt köp inom 14 dagar från att du tog emot varan. Du kan läsa mer om vad som gäller om ångerrätt på [konsumentverket.se](https://www.konsumentverket.se). Du har också rätt att ångra en kredit.

Öppet köp

Du får lämna tillbaka det du köpt och får pengarna tillbaka. Men du ska kunna visa ett kvitto på köpet och får inte ha använt varan. Affären bestämmer själva om de erbjuder öppet köp och hur länge det gäller. Fråga därför alltid om öppet köp i affären innan du betalar

Reklamera i fem steg

1	2	3
4	5	