

Checklista för konsumenter - Gratis provpaket

Var uppmärksam när du beställer något som marknadsförs som ett "gratis provpaket"!

Du måste vara extra försiktig när du beställer gratis varuprover online eller via sociala medier. De varuprover som kallas "gratis" kan ofta visa sig vara väldigt dyra abonnemang. Var alltid väldigt skeptiskt mot erbjudanden som låter för bra för att vara sanna. Överväg följande innan du svarar på en annons för gratisprov:

- Kolla upp vem du har att göra med och var företaget är registrerat. Läs onlinerecensioner för att få information om andra konsumenters erfarenheter.
- Läs företagets avtalsvillkor noga för att få reda på den verkliga omfattningen av dina skyldigheter genom avtalet. Om de inte syns i annonsen bör du gå till företagets hemsida och se om du kan hitta dem där.
- Behåll en kopia på avtalsvillkoren. Om du inte kan hitta villkoren, acceptera inte det som erbjuds. När du läser bestämmelserna och villkoren bör du särskilt leta efter:
 - Information om totalpriset.
 - Information om ångerrätten.
 - Information om företagets avbeställnings- och returpolicy.
 - Läs det finstilta! Se till att du inte oavsiktligt tackar ja till ett abonnemang.¹
 - Om någon av ovanstående information är dold eller inte tillgänglig bör du överväga att göra ditt inköp någon annanstans.

Att-göra-lista efter att du har beställt provprodukter online

Om du har beställt ett gratisprov av en vara online och får varan tillsammans med en faktura eller om ditt kredit/betalkort har debiterats, följ dessa steg:

- Skicka ett skriftligt klagomål via e-post eller brev till företaget och förklara situationen och informera dem om att du inte ämnar betala. Ange fakturanumret, summan och fakturadatomet och anledningen till att du inte kommer att betala. Kräv återbetalning om ditt kredit/betalkort har debiterats utan ditt samtycke. Det är viktigt att behålla alla relevanta handlingar när du bestrider en faktura eller obehörig debitering av ditt kredit/betalkort. Spara kopior av all korrespondens som utväxlas.
- Skicka tillbaka varan och spara portokvittot.
- Skriv aldrig under klagobrevet med din underskrift. Det finns tillfällen där företag har kopierat och förfalskat underskrifter. Skriv ditt namn med vanliga bokstäver, inte som en handskriven underskrift.

¹ För mer information, se "Checklist for consumers before ordering" i rapporten "Too good to be true? It probably is! – Unfair Commercial Practices and Unsolicited Goods", s 36. http://konsumenteuropa.se/globalassets/rapporter/too_good_to_be_true_it_probably_is_unfair_commercial_practices_and_unsolicited_goods.pdf

- Om näringsidkaren skickar dig en ny faktura eller en betalningspåminnelse är du inte skyldig att bestrida fordran igen, men om du vill kan du skicka ett svar och hänvisa till den tidigare kommunikationen.
- Om näringsidkaren har fört ärendet vidare till ett inkassoföretag är du fortfarande inte skyldig att betala, men det är viktigt att du bestrider fordran. Inkassoföretag får inte kräva in betalning som du inte genom lag är skyldig att betala. Det är upp till näringsidkaren att bevisa att du är skyldig att betala.
- Du riskerar inte en betalningsanmärkning² bara för att du bestrider en fordran från ett inkassoföretag. Du får bara en betalningsanmärkning när en domstol har fastställt att du är skyldig att betala och du fortfarande väljer att inte betala.³ Bestrid varje faktura som du anser att du inte ska betala.
- Om näringsidkaren inte återbetalar beloppet som ditt kreditkort debiterats utan ditt samtycke bör du kontakta ditt kreditkortsföretag för hjälp.
- Spärra ditt kredit/betalkort om näringsidkaren fortsätter att ta pengar från ditt konto utan ditt samtycke.
- Om du inte kan lösa klagomålet med ett företag i ett annat EU-land, Norge eller Island kan du kontakta ECC-kontoret i landet du bor i för att få ytterligare råd och hjälp.⁴ Vissa ECC-kontor har en klagomålsguide med brevmallar på olika språk som förenklar klagomålsförfarandet. Kontakta ditt ECC-kontor⁵ för att höra om de har sådana brev.

2 Ett register över betalningsanmärkningar är ett register som förs av kreditupplysningsföretag där det antecknas om du inte klarar av att betala dina skulder.

3 I Danmark kan konsumenter registreras i kreditupplysningsföretag efter att de fått 3 betalningspåminnelser förutsatt att det i den sista påminnelsen informeras om registreringen. Det är inte nödvändigt att få ett avgörande från en tingsrätt.

4 För mer information, se "Checklist for consumers before ordering" i rapporten "Too good to be true? It probably is! – Unfair Commercial Practices and Unsolicited Goods" , s 37. http://konsumenteuropa.se/globalassets/rapporter/too_good_to_be_true_it_probably_is_unfair_commercial_practices_and_unsolicited_goods.pdf

5 http://ec.europa.eu/consumers/ecc/contact_sv.htm



The ECC-Network is co-funded by the European Commission DG Health and Consumers and by the Member States. This product has been coordinated and written by the following ECC offices.

ECC Denmark ECC Finland ECC Ireland ECC Sweden