Konsumentverket · KO



Konsument Europa

– hjälp för dig som handlar i andra EU-länder

Konsument Europa

ECC-Net

Medfinansieras av Europeiska unionen

Konsument Europa

Konsument Europa är en del av Konsumentverket, men är också ett EU-finansierat projekt. Vi hjälper dig som har problem när du köper något i inom EU, Norge eller Island.

Vad är Konsument Europa?

- **Konsument Europa är en del av ett nätverk,** European Consumer Centre Network, ECC-nätverket. Det startades 2005 av EU-kommissionen.
- **Det finns ett ECC-kontor i varje EU-land,** samt i Norge och Island. Konsument Europa är det kontoret som finns i Sverige.
- **På Konsument Europa jobbar juridiska rådgivare.** De kan ge dig råd och hjälp om du har problem med något du har köpt inom EU. De kan också försöka lösa problemet genom att kontakta och prata med företaget som du har köpt av. All hjälp från Konsument Europa är kostnadsfri.



Vad kan du få hjälp med?

Konsument Europa kan hjälpa dig med många olika frågor. Till exempel kan vi hjälpa dig om du har problem med:

- **Flyg,** till exempel om ditt flyg är försenat eller inställt.
- **Hotell,** till exempel om du inte får det du har betalat för.
- **Bagage,** till exempel om det försvinner eller kommer fram skadat.
- **Bilköp,** till exempel om du köper en bil i ett annat land och den har fel.
- **E-handel,** till exempel om du köper något på nätet och det inte kommer fram eller om du ångrar dig.

Vårt uppdrag

Konsument Europa har tre huvuduppgifter:

- **Att ge dig råd och hjälp** om du har problem med något du har köpt i ett annat land inom EU, Norge eller Island.
- **Att försöka lösa problemet** genom att prata med företaget som du har köpt av.
- **Att ge dig information** om vad du ska tänka på när du handlar i ett annat land inom EU, Norge eller Island.

Vem kan få hjälp av Konsument Europa?

Du kan få hjälp av Konsument Europa om **du bor i Sverige** och har problem med ett **företag i ett annat EU-land,** Norge eller Island.

Om du bor i ett annat EU-land och har problem med ett svenskt företag, ska du kontakta det ECC-kontor som finns i ditt land.

Konsument Europa är en del av Konsumentverket. Det är dit du vänder dig för att nå oss med ditt problem om du handlat i ett annat EU land.

Du har lämnat ett klagomål till Konsument Europa mot ett företag från ett annat EU-land, Island eller Norge.

En av våra juridiska rådgivare tittar på ditt klagomål och ser om det finns en juridisk grund för att gå vidare med det. Det finns tre olika saker som kan hända:

Vi ber om **mer information,** dokumentation eller andra kompletteringar i ditt klagomål.

Vi har **tillräckligt** med dokumentation för att gå vidare med ditt klagomål

Vi kan **inte ta hand om** ditt klagomål, men vi återkommer med andra alternativ som kan hjälpa dig.

En juridisk rådgivare på Konsument Europa **skickar vidare** ditt klagomål till ECC-kontoret i det land som företaget du har klagomål emot finns i.

En kollega från ECC-kontoret som vi skickat ditt klagomål till, tar emot det. **De kontaktar företaget** i fråga för att försöka finna en lösning på ditt klagomål.

När ECC kontoret i det aktuella landet **har en lösning** återkopplar de till den juridiska rådgivaren på Konsument Europa. När vi får veta mer om ditt klagomål **återkommer vi till dig** så snart det hänt något nytt i ditt ärende.

Film om vårt arbete

Hur går det till när vi medlar med ett företag i ett annat EU-land?

Se gärna en kort film om vårt arbete genom att scanna QR-koden.

Vad vi inte kan hjälpa till med

Det finns vissa saker som Konsument Europa inte kan göra. Till exempel kan vi inte:

- Tvinga ett företag att följa lagen. Företaget måste själv vilja lösa problemet.
- Medla i ett ärende om vi inte kan identifiera säljaren eller där säljaren vägrar samarbeta med ECC-nätverket.
- Medla vid köp mellan privatpersoner.
- Representera dig i domstol eller hjälpa dig om du redan har inlett en annan process mot företaget.
- Hjälpa till vid köp mellan företag.
- Hjälpa till om ärendet är ett bedrägeri eller brott, då ska du kontakta polisen.
- Hjälpa dig om du har problem med en myndighet.



© Konsumentverket 2024 ISBN: 978-91-88815-58-3

Konsumentverket • KO

Konsument Europa

ECC-Net

Medfinansieras av Europeiska unionen

Den här broschyren finansierades av Europeiska unionen. Innehållet i broschyren kan inte anses återspegla åsikter av Europeiska kommissionen och/eller Europeiska innovationsrådet och genomförandeorganet för små och medelstora företag (EISMEA) eller något annat organ i Europeiska unionen. Europeiska kommissionen och EISMEA frånsäger sig ansvar för eventuell användning av innehållet och dess information.