

KONSUMENTLAGSTIFTNING.

Den 13 juni träder nya lagar ikraft i Sverige och i hela EU (2011/83/EU). Reglerna rör i första hand e-handel och distansförsäljning.

Den svenska lagen byter namn till ”lag om distansavtal och avtal utanför affärslokaler”, men också marknadsföringslagen och konsumentköplagen ändras. Nedan följer *några av de viktigaste ändringarna* (detta är alltså inte komplett, utan ett försök att belysa frågan).

1. Utvidgad ångerrätt

Redan idag gäller **14 dagars ångerrätt** vid distans- och hemförsäljning. Nu utvidgas denna ångerrätt till att även gälla ”utanför affärslokaler”. Till kiosker, varubussar och fasta marknadsstånd inkluderas nu även försäljningsställen som företag bara använder i några dagar, t.ex. i en galleria eller en pop-up store. Konsumenter som köper något på gator, köpcentra och badstränder kan alltså ha ångerrätt.

2. Nya regler för köp på webben

Nya regler gäller för köp på en webbplats. Exempelvis är att konsumenten bara skyldig att betala för en produkt om sådan betalningsförpliktelse tydliggjorts före beställningen och konsumenten uttryckligen påtagit sig att betala för produkten. Om det till exempel finns en knapp eller liknande som konsumenten ska klicka på för att beställa en produkt, måste särskild information om betalningsskyldighet lämnas i omedelbar anslutning till knappen, annars kan konsumenten hävda att något avtal aldrig ingåtts!

Om företaget på sin hemsida erbjuder konsumenten möjlighet att ångra avtalet elektroniskt så måste företaget också bekräfta mottagandet av ångermeddelandet.

3. Omfattande informationskrav

Nu införs omfattande krav på informationen som företaget måste ge konsumenten innan ett avtal ingås utanför företagets affärslokal. Företaget måste också informera konsumenten om vilken maskin- och programvara som krävs för att använda eventuellt digitalt innehåll - som datorprogram, mobila appar, spel och musik.

4. Informationstexten blir del av avtalet

Information som måste lämnas innan köpet blir en del av avtalet. Den som påstår att ett avtal avviker från lämnad informationen har en uttrycklig bevisbörda för att så är fallet.

5. Det kan bli dyrt med bristande information

Om företag inte informerat konsumenten om kostnader för leverans, porto eller annat som tillkommer vid distansavtal eller avtal utanför företagets affärslokal, är konsumenten inte heller skyldig att betala för sådana tillkommande kostnader. Det kan också bli sanktioner enligt marknadsföringslagen.

6. Mallar

Konsumentverket kommer att ta fram mallar som kan användas. Man måste inte använda dessa, men om man gör det presumeras man ha fullgjort sin informationsplikt. Dessa mallar ska komma ut på Konsumentverkets hemsida innan 13 juni.

7. Köp i affären

Nya informationskrav införs även för köp som ingås i affärslokaler. Företaget måste lämna information om sina kontaktuppgifter, produktens huvudsakliga egenskaper, pris och betalningsvillkor, garantier, avtalets löptid med mera innan ett avtal med konsument ingås (undantag finns om informationen framgår av sammanhanget, t.ex. om företagets namn och adress syns i lokalen eller på produkten).

Undantag från informationskravet vid avtal i affärslokaler har också gjorts vid ”vardagliga avtal” som ”fullgörs omedelbart”, men större inköp, som tv eller surfplattor, anses inte vara ”vardagliga”. Köpet ”fullgörs omedelbart” då varan betalas på en gång och att konsumenten tar med den ut ur butiken.

8. Konsumentköplagens ändringar

Idag gäller att en vara ska avlämnas inom ”skälig tid” från köpet. Nu gäller i stället att varan, om inte annat följer av avtalet, ska avlämnas ”utan dröjsmål” och senast 30 dagar efter att avtalet.

Konsumentverkets mallar är som sagt inte publicerade ännu, men kommer nog att se ut liknande detta - som är kopierat (något redigerat) från bilagorna till direktivet.

A. Mall för information om ångerrätt

Ångerrätt

Du har rätt att frånträda detta avtal utan att ange något skäl inom 14 dagar.

Ångerfristen löper ut 14 dagar efter dag *(1 se nedan)*.

Vill du utöva ångerrätten ska du till företaget skicka *(2 se nedan)* ett klart och tydligt meddelande om ditt beslut att frånträda avtalet (t.ex. ett brev avsänt per post, fax eller e-post). Du kan använda den bifogade mallen, men du måste inte använda den *(3 se nedan)*.

För att du ska hinna utöva din ångerrätt i tid räcker det med att du sänder in ditt meddelande om att du tänker utöva ångerrätten innan ångerfristen gått ut.

Verkan av utövad ångerrätt

Om du frånträder detta avtal kommer vi att betala tillbaka alla betalningar vi fått från dig, bland dem också leveranskostnader (men då räknas inte extra leveranskostnader till följd av att du valt något annat leveranssätt än den billigaste standardleverans vi erbjuder). Återbetalningen kommer att ske utan onödigt dröjsmål och i vilket fall som helst senast 14 dagar från och med den dag då vi underrättades om ditt beslut att frånträda avtalet. Vi kommer att använda samma betalningsmedel för återbetalningen som du själv har använt för den inledande affärshändelsen, om du inte uttryckligen kommit överens med oss om något annat. I vilket fall som helst kommer återbetalningen inte att kosta dig något. *(4 se nedan)*

(5 se nedan)

(6 se nedan)

Instruktioner för komplettering av blanketten:

1. Följande alternativ ska skrivas in:

a) Vid avtal om av digitalt innehåll som inte levereras på ett fysiskt medium: ”**då avtalet ingicks.**”

b) Vid köpeavtal: ”**då du eller någon tredje part, dock ej transportföretaget, som du anger, tar varan i fysisk besittning.**”

c) Vid avtal avseende flera varor som konsumenten beställt i en och samma beställning och som levereras var för sig: **”då du eller någon tredje part, dock ej transportföretaget, som du anger, tar den sista varan i fysisk besittning”**.

d) Vid avtal avseende en vara som består av flera poster eller delar: **”då du eller någon tredje part, dock ej transportföretaget, som du anger, tar den sista posten eller delen i fysisk besittning”**.

e) Vid avtal avseende regelbundet återkommande leverans av varor under en viss tid: **”då du eller någon tredje part, dock ej transportföretaget, som du anger, tar den första varan i fysisk besittning”**.

2. Du ska skriva in ditt namn, din geografiska adress, och, om det gäller i ditt fall, ditt telefonnummer, faxnummer och din e-postadress.

3. Om du ger konsumenten möjlighet att fylla i och lämna in standardångerblanketten elektroniskt på din webbplats, ska följande skrivas in: **”Du kan också på vår webbplats [skriv in internetadressen] elektroniskt fylla i och skicka in standardblanketten för utövande av ångerrätten eller något annat otvetydigt meddelande. Om du väljer det här alternativet kommer vi utan dröjsmål att på ett varaktigt medium (till exempel med hjälp av e-post) bekräfta att vi tagit emot ditt beslut om att utöva ångerrätten.”**

4. Vid köpeavtal om du inte erbjudit dig att hämta tillbaka varan i händelse av att kunden vill frånträda avtalet, ska följande skrivas in: **”Vi får vänta med återbetalningen tills vi fått tillbaka varan från dig eller tills du sänt in ett bevis på att du återsänt varan, beroende på vilket som inträffar först.”**

5. Om konsumenten har tagit emot varor i samband med avtalet, ska följande skrivas in:

a) Följande ska skrivas in:

”Vi kommer och hämtar varan” *eller*

”Du ska återsända varan till oss eller överlämna den till ... [skriv i förekommande fall in namn och geografisk adress på den person ni bemyndigat att ta emot varan] utan onödigt dröjsmål och i vart fall senast 14 dagar efter den dag då du meddelat oss om ditt beslut att frånträda avtalet. Ångerfristen ska anses ha iakttagits om du skickar tillbaka varorna innan denna fjortondagarsperiod löpt ut.”

b) Följande ska skrivas in:

”Vi kommer att betala kostnaderna för återsändandet av varan.” *eller*

”Du kommer att få betala de direkta kostnaderna för återsändandet av varan.”

Om det handlar om ett distansavtal och du inte erbjuder dig att betala kostnaderna för återsändandet av varan och varan till följd av sin natur normalt inte kan återsändas per post:

”Du kommer att få betala de direkta kostnaderna för återsändandet av varan, dvs. [skriv in beloppet]” *eller om kostnaderna för återsändandet av varan inte rimligtvis kan förhandsberäknas:*

”Du kommer att få betala de direkta kostnaderna för återsändandet av varan. Kostnaderna uppskattas till maximalt cirka [skriv in beloppet]” *eller*

Vid avtal utanför fasta affärslokaler, där varorna levererats till konsumentens bostad när avtalet ingicks och på grund av sin karaktär inte kan skickas tillbaka på normalt sätt med post:

”Vi kommer och hämtar varan på vår egen bekostnad.”

c) ”Du är ansvarig endast för varornas minskade värde till följd av annan hantering än vad som är nödvändigt för att fastställa varornas art, egenskaper och funktion.”

6. Vid avtal när försäljningen inte sker i en begränsad volym eller en fastställd kvantitet ska följande skrivas in: **”Om du bett att tjänsterna ska börja utföras redan under ångerfristen ska du betala ett belopp som står i proportion till vad du mottagit till dess att du meddelade oss din avsikt att frånträda avtalet, jämfört med hela omfattningen av avtalet.”**

B. Mall för ångerblankett

(Blanketten ska fyllas i och återsändas bara om du vill frånträda avtalet)

- Till [här ska företaget skriva in sitt namn, geografiska adress och, i förekommande fall, sitt faxnummer och sin e-postadress]:
- Jag/Vi (*) meddelar härmed att jag/vi (*) frånträder mitt/vårt (*) köpeavtal avseende följande varor (*)/tjänster (*)
- Beställdes den (*)/mottogs den (*)
- Konsumentens/konsumenternas namn:
- Konsumentens/konsumenternas adress:
- Konsumentens/konsumenternas underskrift (endast om denna blankett meddelas på papper)
- Datum: